

Pasos para presentar un reclamo

Primeramente el usuario debe reclamar ante la empresa que le brinda el servicio público (agua, electricidad y telecomunicaciones) y debe recibir repuesta en un plazo no mayor de treinta (30) días calendario para reclamos de telecomunicaciones y agua; **quince (15) días** calendarios para electricidad, contados a partir de la fecha de presentación de la reclamación. Si la respuesta del prestador no satisface las expectativas del usuario, éste debe presentar su reclamación ante la ASEP.

Categorías de reclamos de Electricidad:

Alto consumo:

El usuario mantendrá un término de sesenta (60) días calendarios para presentar su reclamo ante el prestador, contados a partir de la fecha de emisión de su factura, cuando se trate de inconsistencia de la facturación o inconveniente en el funcionamiento del medidor.

*Si el reclamo es realizado **antes de la fecha de vencimiento** de la factura cuestionada, el cliente **puede abstenerse** de pagar la porción de la factura hasta que el reclamo se haya resuelto.

Nivel de tensión: (Fluctuaciones)

El usuario mantendrá un término de **cinco (5) días hábiles** a partir de la ocurrencia de la anomalía, para presentar su reclamo ante el prestador.

Daños de aparatos eléctricos:

El usuario mantendrá un término de **quince (15) días hábiles**, para presentar su reclamo ante el prestador; contados a partir de la fecha del evento o interrupción, para reclamaciones por daños a aparatos o artefactos electrodomésticos.

Otros (fraude)

El usuario mantendrá un término de **cuarenta y cinco (45)** días calendarios para cualquier caso no tipificado en los tres puntos anteriores.

Categorías de reclamos de telecomunicaciones:

- Alto consumo
- Larga distancia (Nacional o Internacional)
- Llamadas a celulares
- Datos (mensajes promocionales)

- Consumo de excedente Data
- Consumo de Roaming (Data o Voz)
- Deficiencia del sistema

Termino para presentar reclamo de telecomunicaciones sesenta (60) días a partir de la emisión de la facturación.

Categorías de reclamos de Agua:

Alto consumo con medidor

Alto consumo sin medidor

Inmueble deshabitado

Facturación ficticia

Servicio deficiente

Servicio de alcantarillado

Termino para presentar reclamo de agua son antes de la fecha de vencimiento de la facturación.

Requisitos para presentar su reclamo de persona natural ante la ASEP

- Comprobante de reclamo.
- Respuesta del reclamo.
- Facturas reclamadas
- Copia de cédula del titular.
- En caso de que el titular de la cuenta no presente el reclamo se debe autorizar a otra persona e incluir la copia de cédula del autorizado.
- Cualesquiera otros documentos que tenga a bien aportar

Requisitos para presentar su reclamo de persona jurídica ante la ASEP

- Copia de Certificación del Registro Público de la sociedad.
- Los demás requisitos de persona natural.

CONTACTO: Dalmara Hernández, Tel: 508-4645, Correo: dhernandez@asep.gob.pa