



REGLAMENTO DE DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA

TITULO V: RÉGIMEN DE SUMINISTRO

Aprobado mediante Resolución AN No. 411-Elec de 16 de noviembre de 2006, modificada por la Resolución AN No. 766-Elec de 19 de abril de 2007, Resolución AN No.3473-Elec de 7 de mayo de 2010, Resolución AN No.4153-Elec de 4 de enero de 2011, Resolución AN No.5556-Elec de 31 de agosto de 2012 y Resolución AN No.5921-Elec de 31 de enero de 2013.

FEBRERO 2013

ÍNDICE DE CONTENIDO

TITULO V: RÉGIMEN DE SUMINISTRO.....	3
CAPITULO V.1 : CONDICIONES GENERALES DE SUMINISTRO	3
CAPITULO V.2 : CANCELACIÓN DEL SERVICIO	8
CAPITULO V.3 : SUSPENSIÓN DEL SUMINISTRO	9
CAPITULO V.4 : RECONEXIÓN DEL SERVICIO	9
CAPITULO V.5 : DEPÓSITOS EN GARANTÍA.....	10
CAPITULO V.6 : FACTURACIÓN DE CONSUMOS EN FRAUDE.....	12
CAPITULO V.7 : CUENTAS PENDIENTES Y CARGOS POR MOROSIDAD.....	12
CAPITULO V.8 : ERRORES DE MEDICIÓN, LECTURA Y FACTURACIÓN	12
CAPITULO V.9 : INFORMACIÓN A SUMINISTRAR EN LAS FACTURAS	13
CAPITULO V.10 : CONDICIONES PARA LAS SOLICITUDES DE SERVICIO DE HASTA CIENTO (100) METROS Y MÁS ALLÁ DE CIENTO (100) METROS DE LAS LÍNEAS EXISTENTES O QUE TENGAN CARACTERÍSTICAS Y/O CONDICIONES DISTINTAS AL SERVICIO PRESTADO, HASTA 500 KW	14
<i>SECCIÓN V.10.1 : GENERALIDADES.....</i>	<i>14</i>
<i>SECCIÓN V.10.2 : SOLICITUDES DE SERVICIO DENTRO DE LOS CIENTO (100) METROS DE LAS LÍNEAS EXISTENTES</i>	<i>16</i>
<i>SECCIÓN V.10.3 : SOLICITUDES DE SERVICIO MÁS ALLÁ DE CIENTO (100) METROS DE LAS LÍNEAS EXISTENTES</i>	<i>16</i>
<i>SECCIÓN V.10.4 : SOLICITUDES DE SERVICIO QUE TENGAN CARACTERÍSTICAS DISTINTAS AL SERVICIO PRESTADO</i>	<i>17</i>
<i>SECCIÓN V.10.5 : CLIENTES CON DEMANDA MAYOR A QUINIENTOS (500) KW O URBANIZACIONES:</i>	<i>17</i>
CAPITULO V.11 : DAÑOS Y PERJUICIOS	18
CAPITULO V.12 : RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS O RECLAMOS	18
CAPITULO V.13 : MEDICIÓN DE LAS PLANTAS ELÉCTRICAS DE EMERGENCIA.....	19
CAPITULO V.14 : PROCEDIMIENTO PARA LA REUBICACIÓN DE MEDIDORES ENCERRADOS POR PARTE DE LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS	19
CAPITULO V.15 : OTRAS DISPOSICIONES	23

TITULO V: RÉGIMEN DE SUMINISTRO

CAPITULO V.1 : CONDICIONES GENERALES DE SUMINISTRO

Artículo 1 Las empresas distribuidoras, dentro de su área de concesión, deberán prestar el servicio de energía eléctrica a quienes lo soliciten. Para tal fin el solicitante deberá suscribir un contrato con la empresa de distribución en el cual se establezcan los derechos y obligaciones conforme a las leyes, reglamentos y resoluciones que regulan el sector eléctrico.

Artículo 2 Contrato de Suministro: Es el acuerdo suscrito entre la Empresa Distribuidora y los clientes en donde se establecen los términos del suministro de energía eléctrica, los derechos y obligaciones de ambas partes. La ASEP aprobará el modelo de contrato mediante Resolución.

Artículo 3 Contrato de uso de redes: Es el acuerdo suscrito entre la empresa distribuidora y los grandes clientes que compran electricidad a precios acordados libremente, en donde se establecen los términos referidos al uso de redes que son propiedad de la empresa distribuidora y que no podrán tener mayores requisitos que los establecidos en los contratos de suministro. La ASEP aprobará el modelo de contrato.

Artículo 4 Condiciones para la conexión del suministro eléctrico son las siguientes:

a) No registrar deudas pendientes por suministro de energía eléctrica u otro concepto resultante de este reglamento. La deuda por parte del cliente anterior del sitio donde se va a prestar el servicio, no será motivo para condicionar, suspender o cortar el suministro al nuevo cliente.

b) Firmar el correspondiente contrato de suministro, previa presentación de la siguiente información:

- (i) Copia de la cédula de identidad personal o pasaporte (o carné de la Dirección de Migración y Naturalización) en el caso de extranjeros para persona natural. Copia del certificado de Registro Público de la Sociedad Anónima para la persona jurídica.
- (ii) En caso de que la persona natural o el representante legal de una sociedad no pueda asistir personalmente a firmar el contrato de suministro, se deberá aportar:
 - Para persona natural: Carta de autorización original con copia de la cédula del otorgante y del autorizado.
 - Para persona jurídica: Poder notariado y copia de cédula del poderdante (otorgante) y apoderado (autorizado).
- (iii) Para los inmuebles o instalaciones nuevas no ocupadas, copia del permiso de ocupación.

- (iv) En los casos de clientes tales como construcciones, exposiciones, ferias, circos, etc. que requieran un suministro de carácter temporal, deberán presentar la habilitación correspondiente para su funcionamiento emitida por autoridad competente.
- c) Presentar certificación de buen historial de pago o referencias de crédito recientes, es decir que no exceda un periodo de 5 años de la fecha en que se realiza la solicitud. En ausencia de éstas, el solicitante deberá pagar el depósito de garantía establecido en el presente reglamento.
- d) Pagar el derecho de conexión de acuerdo al pliego tarifario vigente.
- e) En edificaciones nuevas el punto de interconexión debe estar ubicado en un sitio accesible a la empresa de distribución de acuerdo con las normas de construcción.
- f) El cliente será responsable sobre la propiedad en la que se instalará el suministro ante cualquier reclamo o conflicto de la propiedad entre terceros o particulares.

Artículo 5 Si la empresa distribuidora tuviera conocimiento que el cliente falleció, mediante la presentación del certificado de defunción podrá transferir la cuenta a quien lo solicite.

En este caso no se exigirá ningún requisito adicional. La empresa distribuidora deberá realizar una inspección previa de las instalaciones del medidor y advertir al solicitante que le serán transferidos los derechos y obligaciones que tenga dicha cuenta y el mismo deberá dejar constancia por escrito de su anuencia.

En el caso de que un cliente solicite la transferencia de su cuenta a otra persona, deberá dejar constancia por escrito de su solicitud, previa verificación de las instalaciones y el medidor por parte de la empresa distribuidora y a quien se le transfiera dicha cuenta deberá dejar constancia por escrito de su anuencia a que le sean transferidos los derechos y obligaciones que tenga dicha cuenta.

Artículo 6 La empresa distribuidora hará entrega del suministro en un (1) sólo punto o en más de un (1) punto de suministro, siempre que cumpla con las condiciones de seguridad y de acuerdo a las normas vigentes. En aquellos casos donde haya más de un medidor no se permitirá la transferencia de carga entre éstos.

Artículo 7 El punto de conexión (o interconexión, o punto de servicio, o punto de entrega), delimita el punto frontera entre las instalaciones eléctricas de propiedad y responsabilidad de la empresa distribuidora, y las instalaciones eléctricas de propiedad y responsabilidad del cliente. Este punto de conexión deberá quedar definido en el contrato de suministro.

En general, el punto de conexión estará determinado como sigue:

- a) En edificaciones con una sola medición, del tipo directo, será: (i) los terminales de fuente de la caja del medidor para los medidores tipo “Socket”, y (ii) los terminales de fuente del medidor, para los medidores cuya conexión se ubique en la base del mismo,
- b) En edificaciones con una sola medición, del tipo indirecto, será el lado de suministro del interruptor principal de la edificación,
- c) En edificaciones con dos (2) o más medidores será el lado de suministro del interruptor principal o equivalente de la edificación.

Se permitirán excepciones a la regla general como sigue:

- d) Para la medición eléctrica del tipo Prepago, la misma podrá ubicarse en los postes del servicio eléctrico, en cuyo caso, el punto de conexión será el lado de suministro del interruptor principal del cliente ubicado en la edificación,
- e) Para la medición eléctrica del tipo Prepago, cuando la misma consista de una medición múltiple en la edificación, el punto de conexión será el lado de suministro del interruptor principal de la edificación,
- f) La medición eléctrica también podrá ubicarse en el poste del servicio eléctrico más cercano a la edificación del cliente, en cuyo caso, el punto de conexión será el lado de suministro del interruptor principal del cliente ubicado en la edificación

Artículo 8 El cliente estará a cargo de la obra civil y de la instalación eléctrica requerida para ubicar la acometida, las cajas y/o receptáculos para la instalación de los equipos de medición y medidores eléctricos, así como la protección del puesto de medición, únicamente dentro de su límite de propiedad. Estas instalaciones deben cumplir las normas técnicas vigentes de la autoridad competente, las cuales deberán estar disponibles al público en las oficinas de la empresa distribuidora y en su dirección electrónica (página web).

La empresa distribuidora es la única que podrá construir obras civiles en las servidumbres públicas, y en caso de que la misma solicite al cliente que la construya, deberá reembolsar al mismo de acuerdo a lo estipulado en el RDC.

En la etapa de aprobación de los planos eléctricos, para aquellas edificaciones donde los medidores eléctricos se instalen en los diferentes niveles de la misma, o sea que no se agrupen todos a nivel de planta baja o sótano, la empresa distribuidora, después del punto de interconexión o conexión, podrá exigir que se cumpla con los niveles de pérdidas mínimas establecidas por la misma en su “Manual de Normas y Condiciones para la Prestación del Servicio Público de Distribución de Energía Eléctrica”, aprobado por la ASEP.

Artículo 9 El suministro e instalación de los conductores eléctricos de la acometida, del medidor o medidores eléctricos, de los transformadores de corriente y de potencial, caja de prueba, alambres y cables para el alambrado de la medición, y cualquiera otros componentes que requiera la medición, para todos los clientes en baja, media y alta tensión estarán a cargo de la empresa distribuidora. De igual forma la empresa distribuidora

mantendrá los medidores y demás equipos necesarios para medir la energía y/o potencia de acuerdo con la tarifa que tenga el cliente.

Artículo 10 El cliente deberá suministrar e instalar la caja de medición para transformadores de corriente y/o los receptáculos para los medidores según el tipo de servicio solicitado. Tanto el receptáculo del medidor como la caja de medición deben estar ubicados de tal forma que le permita acceso directo a la empresa de distribución. Si al momento de realizar la conexión del nuevo suministro el puesto de medición no cumple con las normas técnicas vigentes, la Empresa Distribuidora no deberá conectar el suministro.

De igual forma el Cliente en todo momento debe mantener la ubicación del Medidor libre de obstrucciones, cercas o cualquier otro elemento que impida al personal de la empresa distribuidora su acceso libre y directo, tanto para la toma de lectura como para la inspección.

En caso de que el cliente requiera hacer modificaciones al acceso de la propiedad debe consultar con la empresa distribuidora la nueva ubicación del medidor.

En el caso de que el cliente haya hecho modificaciones a la edificación y el medidor haya quedado encerrado, debe hacer las adecuaciones para que la empresa distribuidora tenga acceso y se pueda realizar las lecturas, inspecciones y mantenimientos del medidor. Para esto, la adecuación podrá ser realizada por el cliente o por la empresa distribuidora, en cuyo caso se deberá seguir el procedimiento que se desarrolla en el Capítulo V.14.

Cada vez que se instale un medidor nuevo o que por cualquier motivo se retire el medidor del receptáculo, la empresa distribuidora deberá verificar que en el mismo, los cables que se conectan estén correctamente instalados y apretados, y que las muelas del receptáculo no estén flojas y que las mismas aprieten correctamente las bayonetas del medidor eléctrico.

Artículo 11 En los casos en que el receptáculo del medidor no cumpla con las normas técnicas vigentes, o no se encuentre ubicado de forma que permita el acceso directo, la empresa distribuidora deberá notificar de esta situación al cliente e informarle las adecuaciones necesarias para la instalación. A partir de la notificación de la empresa distribuidora, el solicitante dispone de un plazo de cuarenta y cinco (45) días calendario para adecuar sus instalaciones a las normas técnicas vigentes, luego de este término, la solicitud será dada de baja y el solicitante deberá iniciar nuevamente los trámites sin necesidad de un nuevo pago del cargo por conexión.

Artículo 12 Tanto el personal de las empresas distribuidoras como los subcontratistas que trabajen en los procesos de lectura, fiscalización, inspección y otros relacionados con el suministro de energía eléctrica deberán portar una identificación visible en la que conste su nombre, el número del documento que los identifique (cédula), la empresa para la cual laboran y el nombre de la distribuidora para la cual le están realizando los trabajos.

Artículo 13 Los medidores instalados y a instalar por la empresa distribuidora deben estar en condiciones óptimas de medición, situación que debe estar acreditada mediante una certificación del laboratorio de medidas.

En el caso de nuevas conexiones, la certificación debe ser suministrada al momento de la conexión del servicio y a los clientes que ya tienen un medidor instalado, se expedirá la certificación a su requerimiento y una vez por medidor-cliente. En ambos casos, la certificación se expedirá sin costo alguno para el cliente.

La certificación del medidor eléctrico que se suministre al cliente, deberá contener como mínimo los datos siguientes:

1. Porcentaje de error del medidor que se instala, con dos decimales, por ejemplo, +0.19%, o -1.06%. Cuando el medidor sea nuevo, el porcentaje de error será el de fábrica y cuando se trate de un medidor reutilizado, la verificación del porcentaje de error del medidor deberá efectuarse en el banco de pruebas del laboratorio de medidores.
2. Lectura del medidor, por ejemplo, 00000 o 56734,
3. Número y color del Sello de Registro del medidor que se instala,
4. Número y color del Sello Terminal del medidor que se instala,
5. Número de serie, marca y modelo del medidor que se instala.

En los casos de instalación de medidores o equipos de medición por conexiones nuevas o por reemplazo del equipo de medición anterior, estos serán sellados por la empresa distribuidora en presencia del cliente, siempre que ello sea posible, y se dejará constancia de ello al cliente junto con el registro de la lectura inicial del medidor.

Cuando la empresa reciba una solicitud de conexión nueva, ésta deberá indicarle al cliente el plazo en que realizará la instalación y en los casos en que se requiera un reemplazo de medidor, la empresa distribuidora debe notificar por escrito al cliente de la necesidad del reemplazo y la fecha en que efectuará dicho cambio.

Artículo 14 Clientes en media y alta tensión: Los clientes de media y alta tensión proveerán y mantendrán por su cuenta toda la estructura y equipo de transformación para convertir el voltaje del suministro de la distribuidora al voltaje requerido por el cliente. Igualmente deberán cumplir con las normas técnicas vigentes para conectar clientes de alta o media tensión a sus redes eléctricas.

Artículo 15 Condiciones para los clientes con servicios temporales: Para la instalación de facilidades de energía eléctrica, que requiera de una acometida que será utilizada por pocos días, desde una línea de distribución eléctrica aérea o subterránea existente, el cliente deberá pagar a la empresa distribuidora los costos asociados de acuerdo a la facilidad que solicita.

La empresa distribuidora no podrá cobrar dos veces la misma instalación temporal, o sea, que si la instalación hecha para brindar el servicio temporal, es adecuada para suministrar el servicio permanente, el cliente sólo pagará por la instalación temporal.

En todos los casos de instalación de facilidades para un servicio temporal, la empresa distribuidora proporcionará al cliente una factura por dicha instalación, calculada de la siguiente manera: (1) El costo estimado de instalación de materiales y suministros requeridos para proporcionar el servicio temporal, mas (2) el costo estimado de remover dichas facilidades, menos (3) el valor estimado de salvamento al final del periodo de servicio de las facilidades instaladas. El cliente deberá pagar dicho cargo previo a la instalación de las facilidades del servicio. El Pliego Tarifario deberá contener la forma de cálculo del monto a pagar.

De acuerdo a la categoría tarifaria que corresponda, se facturará el consumo de energía y de corresponder el cargo por demanda se aplicará proporcionalmente a la cantidad de días en que se utilice el suministro, excepto lo relacionado al cargo fijo comercial que se facturará por mes completo.

Concluido el periodo del suministro temporal, la empresa distribuidora deberá proceder a la desconexión de las instalaciones propias. El cliente con servicio temporal, podrá solicitar la extensión del plazo de vigencia del servicio con una anticipación no menor a cuarenta y ocho (48) horas de la fecha de vencimiento.

CAPITULO V.2 : CANCELACIÓN DEL SERVICIO

Artículo 16 La cancelación del servicio se realizará cuando lo solicite el cliente, de forma verbal o por escrito, personalmente o por intermedio de una persona autorizada. Cuando el cliente o una persona autorizada realice la solicitud de cancelación en forma verbal, la empresa distribuidora deberá entregar al cliente una constancia escrita de la solicitud, en la que se consigne como mínimo, fecha, hora, número de registro y nombre de la persona que recibió la petición.

La empresa distribuidora realizará la desconexión en un tiempo no mayor al que se exige para las instalaciones de acuerdo a la norma de calidad vigente, el cual deberá ser informado al cliente en la misma constancia de la solicitud. La empresa distribuidora debe realizar la lectura del medidor antes de desconectar el servicio y facturar el consumo para el cierre de la cuenta.

Artículo 17 Cuando el Cliente solicite el cambio del servicio eléctrico a otro domicilio, se procederá a hacer la liquidación del servicio eléctrico existente, en los términos establecidos en el artículo anterior y la empresa distribuidora procederá a elaborar un nuevo contrato para el nuevo punto de interconexión, siempre que el solicitante reúna las condiciones establecidas en este RDC.

Artículo 18 Cuando un cliente cancele su contrato de suministro del servicio eléctrico, la empresa distribuidora deberá emitir una certificación al cliente que haya mantenido un buen historial de pago, en la cual conste esta condición y el promedio de su consumo en kW y/o kWh, con la finalidad de que le sirva como referencia de crédito para nuevas solicitudes de servicio eléctrico.

Artículo 19 En el caso de que a un cliente se le haya suspendido el servicio eléctrico, y hayan transcurrido sesenta (60) días calendario sin que el cliente pague el saldo pendiente o solicite la reconexión, la empresa distribuidora podrá dar por rescindido el contrato y ejecutar el depósito en garantía en los casos en que haya un saldo pendiente.

CAPITULO V.3 : SUSPENSIÓN DEL SUMINISTRO

Artículo 20 La suspensión del servicio implica la desconexión del cliente de la red de distribución. La Empresa Distribuidora podrá suspender el suministro de energía eléctrica, en los casos y cubriendo los requisitos que se indican a continuación de acuerdo a lo establecido en la Ley 6 de 3 de febrero de 1997:

- a) Por el atraso de sesenta días o más en el pago de las facturas respectivas.
- b) Por el consumo de energía sin contrato previo o autorización del distribuidor, o cuando se haga uso de la energía eléctrica mediante fraude comprobado. Para este último caso, la empresa deberá atender el procedimiento aprobado por la ASEP.
- c) Por defectos de las instalaciones de la empresa distribuidora o del cliente, cuando se ponga en peligro la seguridad de personas o propiedades.

Terminada la causa de la desconexión, el distribuidor estará obligado a reconectar el servicio a la mayor brevedad posible, excepto en los casos de fraude comprobado.

CAPITULO V.4 : RECONEXIÓN DEL SERVICIO

Artículo 21 La empresa distribuidora debe proponer, como mínimo, un cargo de reconexión para cada categoría tarifaria que haya definido en su estructura tarifaria. Los cargos de reconexión no pueden superar el valor del cargo de conexión que le corresponde pagar al cliente en cuestión. Estos cargos deberán ser aprobados por la ASEP.

Artículo 22 Los suministros suspendidos por falta de pago de las facturas emitidas, serán restablecidos en los plazos y bajo las condiciones establecidas en la Norma de “Calidad de Servicio Comercial”.

Artículo 23 En aquellos casos en que el suministro de energía eléctrica sea suspendido por mora o fraude comprobado conforme al procedimiento establecido por la ASEP, la Empresa Distribuidora tendrá derecho a cobrar un cargo por reconexión.

Las empresas distribuidoras facturarán el cargo por reconexión, únicamente cuando efectivamente hayan suspendido el servicio.

En el caso de mora, los cargos por reconexión solo podrán ser facturados cuando el cliente no haya pagado dentro de los sesenta (60) días de la fecha de emisión de la factura y efectivamente se haya suspendido el servicio y efectuado la reconexión.

CAPITULO V.5 : DEPÓSITOS EN GARANTÍA

Artículo 24 La empresa distribuidora podrá solicitar a los clientes que se conecten por primera vez a partir de la vigencia del presente reglamento, un depósito que no podrá superar el valor de un (1) mes de consumo estimado, en ausencia de referencias de crédito o certificación de Buen Historial de Pago.

El mismo se calculará tomando en cuenta el estimado de consumo por los cargos vigentes de tarifa básica.

Artículo 25 La empresa distribuidora estimará este consumo basado en un registro histórico del cliente si este ha sido cliente de una distribuidora anteriormente. En el caso de que sea cliente por primera vez o no haya un registro histórico del consumo mensual del cliente, la estimación del consumo se establecerá basado en una entrevista o encuesta sobre los aparatos eléctricos que utilizará en el lugar donde se establecerá dicha cuenta.

Artículo 26 La empresa distribuidora deberá ajustar el exceso o déficit en el monto del depósito solicitado en función del promedio del costo de las tres (3) primeras facturas emitidas al cliente que tengan el mes completo facturado a partir de su conexión.

Si resultaran saldos a favor del cliente, luego del ajuste, la suma deberá ser reembolsada dentro de los treinta (30) días siguientes. En los casos en que se requiera aumentar el depósito, la empresa incluirá la diferencia en la facturación mensual siguiente.

Para los clientes que aún mantienen depósitos con la empresa, anualmente la empresa distribuidora verificará el consumo promedio del cliente basado en las facturaciones de la tarifa básica de los últimos seis meses y en el caso de que el monto del depósito supere el valor promediado del consumo, la empresa ajustará el depósito y deberá reembolsar al cliente la diferencia dentro de los treinta días siguientes y en los casos que se requiera aumentar el depósito la empresa incluirá la diferencia en la facturación mensual siguiente..

Artículo 27 La empresa distribuidora deberá reembolsar en efectivo, salvo otra disposición del cliente, el depósito de garantía cuando éste haya establecido un buen historial de pago con la empresa distribuidora, conforme a la definición contenida en este reglamento.

El reembolso deberá hacerse en un pago único y por la totalidad del depósito incluyendo los intereses correspondientes.

En caso de que las empresas distribuidoras mantengan depósitos de clientes con buen historial de pago consignados a través de contratos con el IRHE deberán ser devueltos en su totalidad a más tardar el 30 de junio de 2014.

Artículo 28 Se considera que un cliente estableció un buen historial de pago cuando no se excedió de la fecha de vencimiento en el pago de su factura más de tres (3) veces en un

periodo de doce (12) meses consecutivos y nunca en el mismo periodo se le suspendió el servicio por falta de pago.

A solicitud del cliente, la empresa distribuidora deberá expedir sin costo, una certificación al cliente que haya mantenido un buen historial de pago, para que le sirva como referencia de crédito para nuevas solicitudes de servicio eléctrico.

Artículo 29 Mientras la empresa distribuidora mantenga el depósito, deberá pagar semestralmente a los clientes que lo tengan, los intereses por el tiempo transcurrido calculados con la tasa de interés anual promedio de los seis meses anteriores sobre depósitos a plazo fijo en el país de la banca local y extranjera. La tasa a aplicar será el promedio de las tasa del semestre inmediatamente anterior que esté disponible, sobre la base de información oficial suministrada por la Superintendencia de Bancos de Panamá. Los semestres quedan definidos del 1° de enero al 30 de junio y del 1° de julio al 31 de diciembre. La empresa distribuidora deberá presentar el cálculo de la tasa a la ASEP cuyo resultado será publicado en la página WEB de la ASEP.

Artículo 30 Las devoluciones de depósitos, ya sean las que pudiesen surgir producto de la adecuación del monto del depósito o cuando se compruebe que el cliente ha establecido un buen historial de pago, deberán ser reembolsadas en efectivo o acreditadas a su factura, si así lo dispone el cliente.

La empresa deberá notificarle de esta situación al cliente e indicarle que cuenta con treinta (30) días calendarios para informar si la devolución del depósito debe hacerse en efectivo o acreditarse a su cuenta. Vencidos los treinta (30) días sin que el cliente manifieste su opción, la empresa lo acreditará a favor del cliente en la siguiente facturación. La empresa distribuidora deberá establecer un plazo, el cual no puede exceder de treinta (30) días, para entregar en efectivo las sumas correspondientes a la devolución de los depósitos de garantía. Para las devoluciones en efectivo será necesario presentar solamente la cédula y/o la certificación de la representación legal de la sociedad.

Las devoluciones de depósito que resulten de una terminación de contrato o cierre de cuenta deberán reembolsarse en efectivo, salvo otra disposición del cliente.

Artículo 31 No se le exigirá depósito de garantía a aquellos clientes con buena referencia de crédito o buen historial de pago, conforme se define en este reglamento, que soliciten el suministro de energía eléctrica para otro inmueble o instalación.

Artículo 32 La empresa distribuidora podrá solicitar un depósito de garantía nuevamente en el caso de que un cliente pierda o cambie su calidad de buen historial de pago en el transcurso de la relación comercial con la distribuidora. Para estos efectos la empresa distribuidora podrá incluir este depósito dentro de su facturación. Este depósito deberá ser devuelto al cliente una vez adquiere la calidad de buen historial de pago en los mismos términos indicados anteriormente, pero el término de un (1) año comenzará a contarse desde la fecha en que consignó el depósito.

Artículo 33 La empresa distribuidora puede ejecutar el depósito de garantía y los intereses correspondientes, cuando rescinda un contrato de suministro y quede un saldo pendiente. Si del depósito de garantía queda un saldo a favor del cliente, este deberá reembolsarse en efectivo, salvo otra disposición del cliente.

CAPITULO V.6 : FACTURACIÓN DE CONSUMOS EN FRAUDE

Artículo 34 Cuando el cliente haga uso de la energía eléctrica mediante fraude debidamente comprobado conforme a la reglamentación de la ASEP, la empresa distribuidora podrá cobrar al cliente una estimación de la facturación, por todo el periodo comprobado. En el caso de que no se pueda comprobar el periodo de tiempo en el que el cliente adquirió la energía eléctrica en forma fraudulenta, la empresa distribuidora solo puede cobrar al cliente una estimación de la facturación sobre un periodo de hasta seis meses.

En cualquiera de los dos casos, a la estimación del consumo dejado de cobrar se le aplicará la tarifa vigente en dicho periodo más un recargo de hasta el diez por ciento (10%) sobre la factura de estos consumos. Este recargo es para cubrir todos los gastos asociados al fraude. La empresa distribuidora no podrá cobrar ningún cargo adicional que no esté aprobado por la ASEP.

CAPITULO V.7 : CUENTAS PENDIENTES Y CARGOS POR MOROSIDAD

Artículo 35 La empresa distribuidora podrá cobrar intereses por saldos en mora pasados treinta (30) días o más de la fecha de emisión de la factura, sin que ésta haya sido pagada. Estos intereses serán calculados, solamente con base en los días transcurridos desde la fecha de vencimiento de la factura hasta la fecha en que se realizó el pago, a una tasa de interés anual promedio de seis (6) meses anteriores sobre préstamos comerciales de la banca local y extranjera a un (1) año en el país. La tasa a aplicar será el promedio de las tasas del semestre inmediatamente anterior que esté disponible, sobre la base de información oficial suministrada por la Superintendencia de Bancos de Panamá. Los semestres quedan definidos del primero de enero al treinta (30) de junio y del primero de julio al treinta y uno (31) de diciembre.

Cuando algún cliente del servicio eléctrico haya dejado saldos adeudados en su cuenta, cuyo contrato haya finalizado, ya sea por solicitud del cliente o por parte de la distribuidora, en los casos en que haya transcurrido más de sesenta (60) días desde la suspensión del suministro, el saldo adeudado se podrá transferir a otra cuenta que posea el mismo cliente, en la propia empresa distribuidora o en otra empresa distribuidora.

CAPITULO V.8 : ERRORES DE MEDICIÓN, LECTURA Y FACTURACIÓN

Artículo 36 Los errores de medición, lectura y/o inconsistencias de facturación pueden ser reclamados por el cliente ante la empresa distribuidora en un periodo no mayor de 60 días calendario, contados a partir de la fecha de emisión de su factura. 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.

Artículo 37 Los clientes que se encuentren al día en el pago del servicio de electricidad conforme a la reglamentación vigente y que presenten reclamos por inconsistencia de facturación o alto consumo podrán abstenerse del pago de la porción en reclamo hasta tanto la ASEP lo resuelva.

Las empresas distribuidoras dispondrán de un plazo no mayor de treinta (30) días contados a partir de la fecha de presentación del reclamo para resolverlo. Vencido este plazo sin que la empresa distribuidora resuelva el reclamo, se entenderá a favor del cliente.

La empresa distribuidora deberá notificar al cliente y dejar constancia de la fecha en que se le notificó la respuesta al reclamo.

Una vez notificado, si el cliente no se encuentra satisfecho con la respuesta obtenida de su reclamo ante la empresa distribuidora, cuenta con treinta (30) días calendario para presentar su reclamo ante la Autoridad conservando el cliente el derecho de abstenerse de pagar el monto en disputa hasta tanto la ASEP emita su decisión.

En ningún caso se podrá cobrar intereses por mora de la porción dejada de pagar por reclamo. El tiempo que dure la empresa distribuidora y la ASEP en resolver el reclamo, tampoco será computado para efectos de justificar la suspensión del servicio por causa de mora.

Artículo 38 En caso de que la medición haya registrado menos energía y/o potencia de la consumida por el cliente por fallas propias del conjunto de elementos de medición no imputables al cliente o por fallas administrativas de la empresa distribuidora, no podrá cobrar la diferencia retroactivamente.

Artículo 39 En los casos en que se determine que se facturó mayor energía y/o potencia de la consumida por el cliente, por fallas de lectura, fallas del conjunto de elementos de medición no imputables al cliente, fallas administrativas de la empresa distribuidora, u otras causas no imputables al cliente, ésta deberá notificar al cliente de esta situación y devolver en efectivo la suma que corresponda, salvo otra disposición del cliente. En el caso de que el cliente aún no haya pagado dicho consumo se le acreditará en la siguiente facturación.

CAPITULO V.9 : INFORMACIÓN A SUMINISTRAR EN LAS FACTURAS

Artículo 40 Las facturas deberán contar como mínimo con la siguiente información:

- a) Variables de consumo (energía/potencia –facturada y leída- en punta y/o fuera de punta según corresponda).
- b) Valores de energía reactiva y factor de potencia asociado al consumo en el caso que corresponda.

- c) Intereses y monto final correspondiente.
- d) Teléfono de atención Comercial y de Emergencias.
- e) Lugares de pago.
- f) Datos de la ASEP, con un texto que indique la posibilidad de realizar denuncias ante la ASEP.
- g) Tarifa aplicada.
- h) Detalle del cálculo de facturación (cargo fijo, cargo variable, subsidios, ajustes, porción correspondiente a distribución, transmisión y generación).
- i) Tipo de lectura (real/estimada).
- j) Lectura anterior y actual del medidor
- k) Período de lectura y cantidad de días facturados
- l) Saldo adeudado a 30 días
- m) Saldo adeudado a 60 días
- n) Historial de consumo mensual (datos).
- o) Cargos por conexión y reconexión por motivos de suspensión del servicio
- p) Reducciones Tarifarias.
- q) Estadísticas de interrupciones del servicio eléctrico para cada cliente de que fue objeto en el período de facturación anterior.
- r) Fecha y hora de la demanda máxima del período de facturación en los casos en que el medidor pueda suministrar esta información.
- s) Detalles del depósito de garantía
- t) Fecha de vencimiento de la factura

CAPITULO V.10 : CONDICIONES PARA LAS SOLICITUDES DE SERVICIO DE HASTA CIEN (100) METROS Y MÁS ALLÁ DE CIEN (100) METROS DE LAS LÍNEAS EXISTENTES O QUE TENGAN CARACTERÍSTICAS Y/O CONDICIONES DISTINTAS AL SERVICIO PRESTADO, HASTA 500 KW

SECCIÓN V.10.1 : GENERALIDADES

Artículo 41 Cualquier obra para atender a un nuevo cliente deberá ajustarse para servir la demanda de éste, hasta 500 kW, cumpliendo las normas técnicas, de calidad y seguridad vigentes. Si por razones técnico económicas propias, la empresa distribuidora, decidiera realizar una obra de mayor envergadura por razones de reserva de carga o mayor confiabilidad del sistema, el diferencial de costo correspondiente al total de la obra será responsabilidad de la empresa distribuidora.

Artículo 42 El transformador de distribución deberá ser suministrado por la empresa distribuidora cuando el servicio es prestado en baja tensión. Si el nivel de baja tensión no está dentro de los estándares establecido en este reglamento, el transformador de distribución deberá ser suministrado por el cliente y ese servicio será suministrado en media tensión. En los casos de solicitudes de suministro mayores a los 500 kW, la empresa distribuidora y el cliente deberán ceñirse a lo dispuesto en el Título VI de este reglamento.

Artículo 43 Se entiende que las solicitudes de servicio solicitado por el cliente no reúnen las condiciones y características necesarias en los siguientes casos:

- a) El cliente solicita a la empresa distribuidora el suministro de una carga mayor de quinientos kilovatios (500 kW)
- b) El cliente solicita servicio en alta tensión.
- c) El cliente solicita servicio en media tensión y la red de distribución existente tiene diferente voltaje al requerido por el cliente.
- d) El cliente solicita una conexión trifásica en baja o media tensión y las líneas de media tensión son bifásicas o monofásicas, dentro del radio de acción de los cien (100) metros. Se exceptúa de esta condición el suministro trifásico mediante banco de dos transformadores con una potencia demandada menor que 150 KVA desde líneas bifásicas de media tensión.
- e) El cliente solicita una conexión bifásica en baja o media tensión y las líneas de media tensión son monofásicas, dentro del radio de acción de los cien (100) metros.
- f) El cliente solicita un servicio en baja tensión diferente a:
 - (i) Monofásico - corriente alterna, 120 voltios, 60 Hertz, 2 alambres.
 - (ii) Monofásico - corriente alterna, 120/240 voltios, 60 Hertz, 3 alambres. Trifásico delta abierta - corriente alterna, 240/120 voltios, 60 Hertz, 4 alambres, con monofásico 120/240 voltios
 - (iii) Trifásico - corriente alterna, 208 Y/120 voltios, 60 Hertz, 4 alambres, estrella aterrizada.
 - (iv) Trifásico – corriente alterna, 480 Y/277 voltios, 60 Hertz, 4 alambres, estrella aterrizada
 - (v) Otros niveles de tensión que las empresas distribuidoras ofrezcan como servicio normalizado.

SECCIÓN V.10.2 : SOLICITUDES DE SERVICIO DENTRO DE LOS CIEN (100) METROS DE LAS LÍNEAS EXISTENTES

Artículo 44 Dentro de la zona mínima de la concesión, el concesionario de distribución estará obligado a suministrar energía eléctrica a todo aquel que lo solicite si el punto de entrega se encuentra a no más de cien (100) metros de distancia de una línea de distribución de cualquier tensión. Para determinar si las solicitudes del servicio están dentro o fuera de los cien (100) metros, el radio de acción corresponde a la distancia del punto de interconexión del cliente a cualquier línea de distribución independientemente de su nivel de tensión.

Si la solicitud de servicio dentro de los cien (100) metros reúne las condiciones y características del servicio correspondiente al área en que se encuentra ubicado el solicitante, no se podrá pedir al cliente ningún tipo de contribución. Si no cumple las condiciones y características conforme a lo dispuesto en el artículo 43 de este RDC, la empresa podrá requerir de una contribución reembolsable para las inversiones necesarias para la conexión, de acuerdo a lo que estipula en el Título de Infraestructura de este Reglamento.

Artículo 45 La obligatoriedad de conectar a todo el cliente que así lo solicite si está ubicado a no más de cien (100) metros de la línea de distribución, no exime al cliente del pago en concepto de conexión que el pliego tarifario contenga.

SECCIÓN V.10.3 : SOLICITUDES DE SERVICIO MÁS ALLÁ DE CIEN (100) METROS DE LAS LÍNEAS EXISTENTES

Artículo 46 Más allá de los cien (100) metros y dentro de su área de concesión, la empresa distribuidora está obligada a conectar a todo el que solicite servicio eléctrico, pero podrá exigir, además del pago del cargo de conexión que el pliego tarifario contenga, una contribución no reembolsable por la inversión necesaria para cubrir el costo de la instalación por los metros adicionales. Esta contribución deberá corresponder con la parte de la inversión que la empresa distribuidora no recuperará hasta que los activos producto de la inversión sean incorporados a la base de capital reconocida en la tarifa.

Artículo 47 Para establecer la contribución de los clientes en estos casos, la empresa distribuidora deberá presentar una propuesta que contenga una tabla del costo por metro lineal (B./metro lineal) para cada clase de clientes y/o otras características que se consideren necesarias. El costo a determinar deberá estar basado en los ítems depreciación, rentabilidad y gastos de operación y mantenimiento correspondientes a la obra típica de que se trate y a un tiempo promedio de dos años, cualquiera haya sido la fecha de habilitación del servicio dentro del período tarifario vigente.

Artículo 48 La tabla de costos deberá establecer un costo por metro lineal para clientes con una demanda menor de 500 kW. El costo de los primeros cien (100) metros de línea, del transformador y la acometida deberá ser cubierto por la empresa distribuidora y no podrá incluirse dentro de los costos de la tabla.

La tabla de costos unitarios deberá contener un promedio ponderado de los costos de atender áreas rurales y urbanas y agregar un porcentaje adicional para cubrir los costos de los sistemas aislados.

Artículo 49 La empresa distribuidora deberá proponer a la ASEP la tabla de costos por metro lineal para su aprobación conjuntamente con su propuesta de pliegos tarifarios con la debida sustentación por escrito y en medios magnéticos.

Artículo 50 El cargo a pagar por el cliente que se establezca en la tabla de costo, deberá seguir los criterios del artículo 50 del Decreto Ejecutivo 22 de 19 de junio de 1998. Se deberá indicar en la propuesta la forma de pago de la contribución, ofreciendo facilidades de pago.

SECCIÓN V.10.4 : SOLICITUDES DE SERVICIO QUE TENGAN CARACTERÍSTICAS DISTINTAS AL SERVICIO PRESTADO

Artículo 51 En los casos que dentro de los cien (100) metros o más allá de los cien (100) metros, las condiciones y características del servicio solicitadas por el cliente sean distintas a las ofrecidas por la empresa distribuidora, el cliente debe efectuar una contribución por la inversión necesaria para cubrir el costo de la instalación requerida para adecuar el servicio.

La contribución para clientes con consumos hasta los 500 kW debe ajustarse a la tabla de costos por metro lineal aprobada por la ASEP. La contribución que deben efectuar los clientes por solicitudes de suministro mayores de 500 kW, serán negociadas con la distribuidora y la misma es reembolsable conforme se establece en el Título VI de este reglamento

La empresa distribuidora no podrá exigir en las obras desarrolladas con financiamiento o fondos del cliente, infraestructuras y normativas de construcción que excedan a las que utiliza la empresa distribuidora en los proyectos que desarrolla con fondos propios, es decir, sin aportes de terceros, ni exceder lo estrictamente requerido para atender al cliente.

SECCIÓN V.10.5 : CLIENTES CON DEMANDA MAYOR A QUINIENTOS (500) KW O URBANIZACIONES:

Artículo 52 Con respecto a las solicitudes de clientes con demandas mayores a 500 kW, el costo del proyecto y el pago adicional como contribución que se deba pagar será por acuerdo entre las partes. En el caso de que no se logre un acuerdo entre las partes, la ASEP será la dirimente.

Dicho acuerdo deberá estar regido por lo establecido en el Título VI de este reglamento, el cual establece el procedimiento o guías para la instalación de la infraestructura necesaria para la prestación del servicio de electricidad en el caso de solicitudes mayores de 500 kW.

CAPITULO V.11 : DAÑOS Y PERJUICIOS

Artículo 53 En el caso en que se produzcan daños a las instalaciones y/o artefactos de propiedad del cliente o usuario, provocados por deficiencias en la idoneidad técnica del suministro imputable a la empresa distribuidora o provocado por otro agente del mercado, la empresa distribuidora deberá hacerse cargo de la reparación y/o reposición correspondiente, salvo caso fortuito o fuerza mayor. La distribuidora no reconocerá el lucro cesante.

Artículo 54 La reparación del daño causado mencionada en el párrafo precedente no eximirá a la empresa distribuidora de la aplicación de las sanciones que le correspondan según lo establecido en las Normas de Calidad del Servicio Técnico.

Artículo 55 El cliente puede presentar sus reclamaciones en cualquier agencia comercial de la empresa distribuidora; ya sea personalmente, de forma escrita, o a través de otros medios que la empresa ponga a su disposición. Para ello, debe indicar el número de cédula o número de la cuenta del servicio y número de teléfono donde pueda ser localizado.

Para presentar los reclamos, el cliente cuenta con un período no mayor de:

- Sesenta (60) días calendarios contados a partir de la fecha de emisión de su factura, se trate de inconvenientes en el funcionamiento del medidor.
- Cinco (5) días hábiles a partir de la ocurrencia de la anomalía, en caso de inconvenientes en el nivel de tensión.
- Quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha del evento o interrupción, para reclamaciones por daños a aparatos o artefactos electrodomésticos.
- Cuarenta y cinco (45) días calendarios para cualquier otro caso no tipificado en los tres (3) anteriores.

Al cliente se le debe entregar una constancia de reclamo, cuando éste se presente personalmente o solicite el envío del mismo por fax o correo, y estas tendrán una numeración secuencial.

La empresa distribuidora deberá dar respuesta al cliente por su reclamación en un tiempo no mayor de 30 días y dejar constancia de la fecha en que se le notificó la respuesta al reclamo. Si el cliente no se encuentra satisfecho con la respuesta obtenida de su reclamo ante la empresa distribuidora, cuenta con 30 días para interponer su reclamación ante la ASEP.

CAPITULO V.12 : RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS O RECLAMOS

Artículo 56 Todos los conflictos que se susciten entre la empresa distribuidora y los clientes con motivo de la interpretación o aplicación de las presentes condiciones de aplicación del RDC y que no se haya llegado a una resolución satisfactoria, serán resueltos por la ASEP, de acuerdo a la normativa vigente.

CAPITULO V.13 : MEDICIÓN DE LAS PLANTAS ELÉCTRICAS DE EMERGENCIA

Artículo 57 La empresa distribuidora deberá instalar a quienes lo soliciten, un medidor para las plantas de emergencia, cuyo suministro de energía ante la pérdida del suministro prestado por la empresa distribuidora, es medido por los medidores de los clientes en edificios, complejos de edificios, centros comerciales o instalaciones de cualquier tipo en donde existan más de un cliente.

Para tal fin, la empresa distribuidora diseñará y pondrá a disposición de los clientes, un formulario de Solicitud de Instalación de Medidor para Plantas de Emergencia, el cual debe contemplar la información básica requerida para conocimiento del distribuidor y del solicitante, e incluir el número de cuenta de áreas comunes del edificio al que se acreditará el suministro de dicha planta de emergencia. Este documento deberá ser firmado por el solicitante el cual deberá estar acreditado para ello.

Artículo 58 Le corresponde al cliente propietario de la planta de emergencia que haya solicitado la instalación del medidor cubrir el cargo de conexión del medidor aprobado en el pliego tarifario y tener las instalaciones adecuadas para su instalación.

Artículo 59 La empresa distribuidora mantendrá un registro en los activos de la empresa de los medidores para plantas de emergencia, y los codificará e identificará de tal manera que guarde relación con la medición a plantas de emergencia y no se confunda como un cliente regular.

Artículo 60 La lectura del medidor de la planta de emergencia deberá hacerse el mismo día en que se realiza la lectura de los medidores de los clientes del edificio complejos de edificios, centros comerciales o instalaciones en donde existan más de un cliente.

Si de la medición realizada resulta que se utilizó la planta de emergencia, la energía eléctrica registrada por el medidor, se acreditará el consumo a la cuenta que se haya establecido para este fin.

Artículo 61 La cantidad de energía acreditada se reconocerá al precio equivalente a la suma de los componentes de abastecimiento (generación, transmisión y pérdidas de transmisión) en B/. por kWh vigente, que corresponda a la tarifa en baja tensión sin demanda, en el mes donde se haya registrado energía en el medidor de la planta eléctrica de emergencia.

CAPITULO V.14 : PROCEDIMIENTO PARA LA REUBICACIÓN DE MEDIDORES ENCERRADOS POR PARTE DE LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS

Artículo 62 DEFINICIONES

Para efectos de este procedimiento, los conceptos que se listan a continuación tendrán el siguiente significado:

Acometida: Los conductores y el equipo para la entrega de energía de la red local de servicio público hasta el sistema de alambrado del inmueble.

Cliente: Persona Natural o Jurídica que tiene suscrito un Contrato de Suministro de Energía Eléctrica con las empresas distribuidoras.

LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS: Empresa de Distribución Eléctrica Metro Oeste, S.A. (EDEMET), Empresa de Distribución Eléctrica Elektra Noreste, S.A. (ENSA) y Empresa de Distribución Eléctrica Chiriquí, S.A. (EDECHI).

Medidor Encerrado: Equipo de medición de energía eléctrica sin acceso libre y directo a las empresas distribuidoras para lectura, inspección o mantenimiento, por situaciones tales como: obstrucciones, cercas o cualquier otro elemento.

Persona Responsable: Persona mayor de edad que esté haciendo uso o administrando el sitio de suministro, en representación del cliente.

Presupuesto: Valorización de materiales y mano de obra asociados a los trabajos de reubicación de medidor y acometida del cliente.

Artículo 63 **CONDICIONES PREVIAS**

Conforme a la regulación vigente, es obligación del cliente mantener su aparato de medición, libre de todo impedimento que limite o pueda llegar a limitar a las empresas distribuidoras en la ejecución de labores asociadas a la prestación del servicio eléctrico como son la medición del consumo eléctrico, inspecciones y mantenimientos de la instalación del medidor y acometida.

En virtud de ello, en los casos en que existan obstrucciones de cercas o cualquier otro elemento que impidan las labores de las empresas distribuidoras como medición, inspección y mantenimiento de los medidores de energía eléctrica, la empresa distribuidora solicitará por escrito al cliente con medidor encerrado, la reubicación de su medidor y otorgará para ello un plazo no menor a sesenta (60) días calendarios, enviando dos notificaciones mensuales consecutivas al cliente en ese periodo.

Artículo 64 **PASOS A SEGUIR PARA LA REUBICACIÓN DEL MEDIDOR POR PARTE DE LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS**

64.1 **Criterios de Selección de Casos para ser reubicados por las empresas distribuidoras:**

Las empresas distribuidoras podrán aplicar este procedimiento a los clientes con medidores encerrados con las siguientes características:

- a. Cliente con incumplimiento de la solicitud de reubicación del medidor.
- b. Cliente con fraude comprobado de energía eléctrica.

64.2 **Notificación al Cliente Seleccionado:**

La empresa distribuidora le notificará al cliente con medidor encerrado una de las tres (3) decisiones recomendadas:

- a. Realizar los trabajos de reubicación de su medidor por cuenta de la distribuidora, informándole los requisitos y el presupuesto asociado a ello.
- b. Realizar los trabajos de instalación del medidor prepago por cuenta de la distribuidora, informándole los requisitos y el presupuesto asociado a ello.
- c. Realizar los trabajos de reubicación del medidor en el poste más cercano al inmueble por cuenta de la distribuidora, cuando así lo amerite la cercanía del poste y el cliente esté de acuerdo.

64.2.1 Autorización del Cliente:

- a. El Cliente deberá otorgar su autorización escrita para que las empresas distribuidoras realicen los trabajos de reubicación del medidor y acometida. (Apéndice A del procedimiento)
- b. Las empresas distribuidoras realizarán una inspección a las instalaciones del Cliente, a fin de poder elaborar un presupuesto de los costos asociados a la reubicación del medidor, en donde se acordará la nueva ubicación del medidor y la forma en que se realizarán los trabajos.
- c. De igual forma, el Cliente deberá aceptar el Presupuesto elaborado por la empresa distribuidora y los demás detalles asociados a la reubicación. La aceptación del cliente, implica su anuencia a que los costos en que incurra la empresa distribuidora al realizar la labor de reubicación, se le incluyan en su factura de energía eléctrica. (Apéndice A del procedimiento)
- d. Las empresas distribuidoras y el Cliente acordarán la fecha de ejecución de los trabajos de reubicación.

En el caso que el cliente no haya reubicado el medidor encerrado por cuenta propia o según este procedimiento, la empresa distribuidora podrá solicitar ante la ASEP un proceso sancionador para el cliente.

64.2.2 Ejecución de los Trabajos por las empresas distribuidoras:

La empresa distribuidora correspondiente ejecutará los trabajos de reubicación del medidor y acometida del cliente, cumpliendo el presupuesto elaborado (aceptado por el cliente), las normas técnicas y de construcción aplicables.

64.2.2.1 Aceptación de los Trabajos de reubicación por el Cliente:

Una vez finalizados los trabajos de reubicación, el Cliente o la Persona Responsable en el sitio de suministro y la empresa de distribución eléctrica, firmarán un Acta de

Recepción, Aceptación y Garantía de los Trabajos de Reubicación. (Apéndice B del procedimiento)

64.2.2.2 Facturación de los Trabajos de Reubicación:

El costo total incurrido por la empresa distribuidora en la reubicación del medidor y acometida del cliente, será incluido en la factura de energía eléctrica del cliente, dividido en un mínimo de seis (6) letras mensuales. La empresa distribuidora no cobrará ningún interés por el costo de la reubicación.

De haber saldo en el pago del costo de la Reubicación del Medidor Encerrado se aplicarán los intereses por mora de que trata el Artículo 35 del Régimen de Suministro.

Artículo 65 RESPONSABILIDAD DE LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS

Las empresas distribuidoras serán responsables de ejecutar los trabajos de reubicación del medidor y acometida del cliente, a través de su personal idóneo o subcontratado, cumpliendo con las normas técnicas y de construcción aplicables.

La empresa distribuidora garantizará los trabajos efectuados hasta por un periodo de 6 meses, corrigiendo cualquier deficiencia posterior a la entrega del trabajo al cliente, salvo que se compruebe negligencia, mal uso de las instalaciones o por trabajos posteriores realizados por el cliente en las instalaciones, en cuyo caso, el cliente perderá la garantía.

Artículo 66 RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE

Una vez terminado los trabajos de reubicación del medidor y acometida por parte de las empresas distribuidoras, el cliente será responsable del mantenimiento y cuidado de las obras terminadas, según las normas vigentes.

Se debe entender que en todo momento que las obras terminadas son propiedad y responsabilidad del cliente.

De igual forma, el cliente tendrá la responsabilidad de pagar puntualmente los cargos por reubicación incluidos en su factura, de lo contrario, la empresa distribuidora aplicará la normativa vigente para suspender el suministro eléctrico.

Artículo 67 ANEXOS

Apéndice A – Autorización del Cliente para Realización de Trabajos de Reubicación por parte de la Empresa Distribuidora y Aprobación del Presupuesto.

Apéndice B – Acta de Recepción y Aceptación de los Trabajos de Reubicación.

Apéndice C – Costos Variables de Reubicación de Cuadro de Medición y Acometida. En este Apéndice se muestra un estimado de los costos de materiales y mano de obra asociados a los trabajos de reubicación de medidor y acometida de 4 casos típicos. Estos costos

pueden variar dependiendo de cada caso (complejidad y condiciones propias de la reubicación) y de los precios del mercado.

CAPITULO V.15 : OTRAS DISPOSICIONES

Artículo 68 Las empresas de distribución no podrán cerrar las agencias de atención al cliente sin contar con una autorización expresa de la ASEP.

APÉNDICE A**AUTORIZACIÓN DEL CLIENTE PARA LA REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS DE REUBICACIÓN DEL MEDIDOR Y ACOMETIDA POR PARTE DE LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS Y APROBACIÓN DEL PRESUPUESTO**

Quien suscribe, por este medio autorizo a la empresa distribuidora y a sus contratistas, para que realicen los trabajos de reubicación del medidor de energía eléctrica y acometida, asociados al suministro eléctrico con NIC No. _____.

Por otro lado, acepto y apruebo formalmente el Presupuesto de B/. _____ presentado por la empresa distribuidora, el cual contiene los costos de los materiales y mano de obra por los trabajos de reubicación antes indicados. Lo anterior implica mi anuencia al lugar donde se reubicará el medidor y la forma en que se harán los trabajos.

Presupuesto Desglosado

Descripción	Monto en B/.
Inspección y presupuesto	x.xx
Materiales	x.xx
Mano de obra	x.xx
Total	x.xx

De igual forma, reconozco que los costos por la reubicación deberán ser cancelados en _____ cuotas mensuales y acepto que la empresa distribuidora me incluya los costos incurridos por estos trabajos en mi facturación de energía eléctrica por la reubicación de medidor y acometida, y acepto cumplir el Procedimiento para la Reubicación de Medidor aprobado por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.

Atentamente,

Nombre del cliente: _____

No. de Cédula: _____

Firma: _____

APÉNDICE B

ACTA DE RECEPCIÓN Y ACEPTACIÓN DE LOS TRABAJOS DE REUBICACIÓN REALIZADOS POR LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS

Por este medio, quien suscribe, recibo y acepto conforme los trabajos de reubicación del medidor de energía eléctrica y acometida, asociados al suministro eléctrico con NIC No. _____, realizados por personal de la empresa distribuidora y/o sus contratistas.

Por lo anterior, luego de verificar que los trabajos fueron realizados y culminados satisfactoriamente, acepto la entrega de los mismos. En este sentido, reconozco que los materiales y la mano de obra proporcionada por las empresas distribuidoras, son ahora de mi propiedad y responsabilidad, por lo que acepto y reconozco que soy el único responsable del mantenimiento y cuidado de mis instalaciones.

En virtud de lo anterior, libero a la empresa distribuidora por cualquier evento, siniestro o accidente que ocurra en mis instalaciones, luego de vencida la garantía proporcionada por la distribuidora por la realización de estos trabajos.

La empresa distribuidora certifica que estos trabajos han sido realizados cumpliendo con las normas técnicas y de construcción aplicables por lo cual garantiza los mismos hasta por un periodo de 6 meses posterior a la entrega del trabajo al cliente, corrigiendo cualquier deficiencia en materiales o mano de obra comprobada, salvo que se compruebe negligencia, mal uso de sus instalaciones o trabajos posteriores realizados por el cliente en sus instalaciones eléctricas, en cuyo caso, el cliente perderá la garantía por parte de la distribuidora.

Como constancia de lo anterior, firman el presente documento como prueba de recepción, aceptación y garantía de los trabajos de reubicación realizados, a los ____ del mes de _____ de 20__.

Atentamente,

Por la empresa distribuidora:

Nombre:

No. de cédula:

Firma:

Por el cliente:

Nombre:

No. de cédula:

Firma:

APÉNDICE C
COSTOS VARIABLES DE REUBICACIÓN DE CUADRO DE MEDICIÓN Y ACOMETIDA

VARIANTES TÍPICAS	1	2	3	4
	ACOMETIDA RECTA CON IP	ACOMETIDA RECTA SIN IP	ACOMETIDA DOS DOBLECES	ACOMETIDA DE LÍNEA Y CARGA AÉREAS
Inspección y presupuesto	B/. 20.00	B/. 20.00	B/. 20.00	B/. 20.00
Materiales tipo de entrada y cuadro de medición (no incluye IP)	B/. 29.01	B/. 24.28	B/. 29.01	B/. 52.02
Materiales tipo de entrada y cuadro de medición (incluye IP)	B/. 67.39	B/. 0.00	B/. 67.39	B/. 90.40
Mano de obra doblado de codo	B/. 0.00	B/. 0.00	B/. 15.00	B/. 0.00
Mano de obra básica	B/. 60.00	B/. 60.00	B/. 60.00	B/. 60.00
*Costo variable x metro (materiales interconexión interna)	B/. 4.08	B/. 4.08	B/. 4.08	B/. 0.74
*Costo variable x metro (mano de obra interconexión interna)	B/. 3.50	B/. 3.50	B/. 3.50	B/. 0.00
Mano de obra - paredilla	B/. 60.00	B/. 60.00	B/. 60.00	B/. 60.00
Materiales - paredilla	B/. 50.00	B/. 50.00	B/. 50.00	B/. 50.00

* EL VALOR DEPENDERÁ DE LA DISTANCIA EN MT (METROS) ENTRE EL PUNTO ACTUAL Y EL PUNTO NUEVO YA QUE ESTO DETERMINA LA CANTIDAD DE CABLE Y DEMÁS MATERIALES PARA LA INTERCONEXIÓN INTERNA