

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 basada en una entrevista o encuesta sobre los aparatos eléctricos que utilizará en el lugar donde se establecerá dicha cuenta.

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.

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.

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.

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 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 1º de enero al 30 de junio y del 1º 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.

Las devoluciones de depósitos, ya sean las que pudiese 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.

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.

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 adquiera 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.

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, éste deberá reembolsarse en efectivo, salvo otra disposición del cliente.

#### 1.10 CARGOS POR RECONEXIÓN

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

cobrará un cargo por reconexión según la tarifa vigente.

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

En el caso de mora, los cargos por reconexión sólo 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 se haga la reconexión del servicio.

#### 1.11 CARGOS POR MOROSIDAD

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.

#### 1.12 RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS O RECLAMOS

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.

#### 1.13 BENEFICIARIOS DEL DESCUENTO OTORGADO POR LA LEY No.37 DEL 2001

Los panameños o extranjeros residentes en el territorio nacional que tengan cincuenta y cinco años o más, si son mujeres; o sesenta años o más, si son varones; y todos los jubilados y pensionados por cualquier género tienen derecho a un descuento de 25% sobre los primeros seiscientos kilovatios-hora (600 kWh) de consumo. El consumo superior a 600 kilovatios-hora será facturado sin descuento.

#### 1.14 BENEFICIARIOS DEL DESCUENTO OTORGADO POR LA LEY No.9 DE 1988

Las sedes provinciales de los partidos políticos debidamente constituidos recibirán un descuento en su factura de 50%, de acuerdo a lo establecido en esta Ley.

#### 1.15 BENEFICIARIOS DEL DESCUENTO OTORGADO POR LA LEY No.2 DE 1986

Los clientes agropecuarios tienen derecho a un descuento de

5% en su factura de electricidad. Para que el descuento le sea aplicado, el cliente deberá presentar un certificado del Ministerio de Desarrollo Agropecuario que indique que la actividad que desarrolla el cliente es agropecuaria. Este descuento no aplica a actividades agroindustriales.

#### 1.16 BENEFICIARIOS DEL DESCUENTO OTORGADO POR LA LEY No.11 DE 1979

Exoneración a la Cruz Roja Nacional e Internacional cuando por necesidad preste servicios en el territorio nacional del pago del servicio de luz eléctrica.

#### 1.17 BENEFICIARIOS DEL DESCUENTO OTORGADO POR LA LEY No.134 DE 2013

Todas las personas con discapacidad que se encuentren debidamente certificadas por la Secretaría Nacional de Discapacidad dentro del territorio nacional, sean panameñas, residentes permanentes, residentes temporales o no residentes, tendrán derecho a un descuento de 25% sobre los primeros seiscientos kilovatios-hora (600 kWh) de consumo. El consumo superior a 600 kilovatios-hora será facturado sin descuento.

## Pliego Tarifario Apéndice A

Condiciones Generales de  
Aplicación de las Tarifas



## APÉNDICE A

### CONDICIONES GENERALES DE APLICACIÓN DE LAS TARIFAS

#### 1.1 OPCIONES TARIFARIAS

Las empresas distribuidoras definirán las condiciones de medición de acuerdo a las limitaciones de aplicación contenidas en las tarifas. La distribuidora no podrá aplicar unilateralmente cambios de condiciones de medición que no se correspondan con el criterio a continuación:

- La empresa distribuidora podrá realizar las mediciones y verificaciones que considere necesarias para comprobar que las características reales de consumo del cliente son consistentes con la tarifa, con excepción de los clientes residenciales. Si éste no fuese el caso, la distribuidora tiene la obligación de notificárselo con un mes de anticipación a su aplicación e indicarle las opciones que tiene, incluyendo la tarifa que se le aplicaría si no hubiera una elección por parte del cliente, además del cargo por conexión correspondiente.

- La empresa distribuidora deberá probar fehacientemente que el cliente se encuentra en condiciones de reclasificación tarifaria. Para tal objetivo deberá monitorear el consumo mensual del cliente en un periodo de doce (12) meses, y demostrar que en los últimos doce meses en más de cuatro oportunidades consecutivas o esporádicas en ese periodo de tiempo, el cliente evidenció un consumo característico de otra tarifa. Cuando se cumpla esta condición, lo cual podrá ocurrir antes de cumplido el año, la empresa distribuidora lo cambiará a la tarifa que corresponda. En ningún caso la empresa distribuidora podrá solicitar que se pague retroactivamente las diferencias en facturación que hubiesen existido entre las opciones tarifarias.

La Distribuidora no podrá utilizar limitadores de corriente como mecanismo para bloquear o ajustar los consumos de los clientes a una determinada opción tarifaria. Las Distribuidoras pueden ofrecer y los clientes optar, por tarifas interrumpibles y de respaldo, sin discriminación entre usuarios. La ASEP evaluará las propuestas, y si correspondiese, las aprobará.

#### 1.2 CAMBIOS EN LA OPCIÓN TARIFARIA

En los casos de cambios de tarifa que no coincidan con el ciclo de facturación, la factura será calculada con la aplicación de la tarifa que corresponda al mes calendario de facturación.

Si el cliente decide cambiar su opción tarifaria más de una vez en doce (12) meses después de haber hecho su elección, se aplicará un recargo de cincuenta por ciento (50%) sobre el valor de la conexión correspondiente a la opción que haya escogido, como compensación por los costos de la transacción.

#### 1.3 CONTRATO DE SUMINISTRO

El suministro de energía eléctrica a clientes finales se deberá

realizar de acuerdo con el respectivo contrato de suministro.

#### 1.4 PUNTO DE CONEXIÓN DEL SERVICIO ELÉCTRICO

El punto de interconexión o de conexión entre las instalaciones de la empresa distribuidora y el cliente, o punto de servicio o de entrega, estará determinado por la ubicación del equipo de medición en edificaciones con un (1) sólo medidor. El punto de conexión en edificaciones con dos (2) o más medidores será el lado de suministro del interruptor principal de la edificación.

El punto de conexión 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.

#### 1.5 FACTURACIÓN

- **Facturación de Cargos Fijos:** El cargo fijo de comercialización es un monto fijo por mes y es independiente del consumo del cliente. Se aplicará incluso si no hay consumo de energía.
- **Facturación de Energía:** Cuando a un cliente se le aplica una tarifa con cargos por energía se aplicará multiplicando el consumo medido del cliente en kilovatios hora por su precio unitario. Estos cargos se aplicarán de acuerdo a lo establecido y aprobado en los pliegos tarifarios.
- **Facturación de Energía en Período de Punta:** Se aplica multiplicando los kilovatios hora de consumo de energía en el período de punta por su precio unitario.
- **Facturación de Energía en Período Fuera de Punta:** Se aplica multiplicando los kilovatios hora de consumo de energía en el período fuera de punta por su precio unitario.

- **Facturación de Demanda:** De acuerdo al Régimen Tarifario se podrán establecer tarifas con cargos por demanda a clientes con demandas mayores a quince (15) kW. A los clientes residenciales no se les aplicará tarifas con cargos por demanda, salvo que los mismos opten por una a su conveniencia. Se consideran clientes residenciales aquellos que usan la energía eléctrica para su vivienda exclusivamente.

- **Demandas de Facturación:** En las categorías que registran demanda, ya sea en horas de punta o fuera de punta o máxima, la demanda utilizada para facturar será la demanda máxima leída mensual. Es decir, si es un cliente en tarifas con cargos por demanda BTD, MTD o ATD, se utiliza la demanda máxima del mes a facturar y si es una tarifa horaria, BTH, MTH o ATH, se medirá la demanda máxima registrada en el mes en el periodo de punta y la demanda máxima en periodo fuera de punta.

Se entenderá por demanda máxima de un mes, el más alto valor de las demandas integradas en períodos consecutivos de quince (15) minutos. (En dicho periodo de quince (15) minutos la demanda integrada es el valor promedio de la potencia calculada durante ese periodo de tiempo).

#### • Tratamiento de clientes con posibilidad de transferencia de carga:

En los casos de clientes con posibilidad de transferencia de carga entre dos o más puntos de suministro, el cliente debe ser considerado para todos los efectos como un solo cliente, por lo que la demanda máxima a considerar para efecto de la facturación que realiza la empresa distribuidora, es la demanda máxima coincidente resultante de la medición de demanda en los distintos puntos de suministro en el periodo de facturación. En el caso de la energía a facturar, la misma corresponderá a la sumatoria de las energías medidas en los distintos puntos de suministro en el periodo de facturación.

- **Tratamiento de las Facturaciones con Lecturas Estimadas:** En caso de que la distribuidora haya estimado el consumo del mes, deberá indicarlo en la factura al cliente. Sólo se admitirá, la cantidad de facturas estimadas establecidas en la norma de calidad comercial aprobada por la Autoridad. De no haber lectura del medidor del cliente por más de seis (6) meses, la empresa cuando realice la lectura en caso de que haya estimado de más deberá devolver la diferencia al cliente en la siguiente facturación y en caso de que haya estimado de menos no podrá recuperar la diferencia entre la lectura estimada y la real.

Para realizar las estimaciones y ajustes posteriores la empresa distribuidora deberá seguir el siguiente procedimiento:

##### Estimaciones:

- La estimación del consumo (kWh) deberá estar basada en el promedio de los últimos tres meses facturados con lecturas reales.

- El consumo estimado del mes será utilizado para la facturación con una indicación de que la lectura es estimada. No obstante, esta lectura estimada se utilizará para el histórico de consumos.

##### Ajustes:

- En el mes en que se realice la lectura real, la empresa distribuidora deberá calcular la diferencia entre esta lectura y la real anterior. A partir de esa energía total y la cantidad de días del periodo, calculará un consumo promedio diario (kWh por día) para todo el periodo.

- El valor calculado de consumo diario se utilizará para calcular el consumo mensual que se debió facturar en los meses estimados y el mes corriente que se va a facturar, multiplicando el consumo promedio diario por los días transcurridos en cada mes.

- Con el nuevo valor de consumo (kWh) calculado para cada mes del periodo se hace el cálculo del nuevo importe de facturación mensual (real) utilizando las tarifas y subsidios correspondientes a cada mes involucrado.

- Se calculará la diferencia entre el importe facturado durante los meses con lecturas estimadas y el nuevo importe para cada mes calculado utilizando la nueva estimación de energía. La sumatoria de las diferencias calculadas en el paso anterior corresponderá al Valor del Ajuste.

#### Facturación del Ajuste:

- En el mes corriente se facturará el valor que corresponda al consumo del mes, más el valor del ajuste que corresponda. En el caso de que el ajuste sea negativo se deberá dar el crédito en la factura al cliente.

- Si el importe final de la factura sobrepasa el diez por ciento (10%) del promedio de los últimos tres meses facturados con lecturas reales, la empresa distribuidora cobrará este diferencial en la misma cantidad de meses en los que se estimó la lectura del cliente y esto deberá detallarse en la factura al cliente.

Por ejemplo, si se está facturando el mes de abril con lectura real y las últimas facturas con lecturas reales fueron en octubre, noviembre y diciembre, quiere decir que se estimaron los consumos de 3 meses (enero, febrero y marzo). Entonces, para este ejemplo, si el importe final de la factura es 30% mayor al importe facturado con lecturas reales, el excedente del 10%, es decir el 20% del valor facturado será dividido en tres (3) pagos mensuales y agregado a la factura de los tres (3) meses siguientes y el resto se facturará en abril.

- La empresa distribuidora deberá incluir en la factura del cliente todo el detalle del cálculo realizado para determinar el importe a pagar.

La empresa distribuidora deberá realizar una investigación en aquellos casos de lecturas del medidor que resultan con consumos superiores al 100% del consumo promedio de los últimos seis (6) meses del cliente, a efectos de corregirlo si la conclusión de la investigación así lo amerita.

#### 1.6 PROPIEDAD DEL EQUIPO DE TRANSFORMACIÓN DE AT-MT/BT

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.

#### 1.7 FACTURACIÓN DE CONSUMOS EN FRAUDE

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 podrá cobrar al cliente una estimación de la facturación sobre un periodo de hasta seis (6) 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.

#### 1.8 ERRORES DE MEDICIÓN

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.

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.

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.

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.

#### 1.9 DEPÓSITOS EN GARANTÍA

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 referencia 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.