



**PROCEDIMIENTO PARA REGULAR LA RELACIÓN  
ENTRE UN GRAN CLIENTE Y LAS RESIDENCIAS O  
LOCALES COMERCIALES QUE ESTÉN ASOCIADOS  
BAJO EL ESQUEMA DEL TÍTULO X DEL DECRETO  
EJECUTIVO 22 DEL 19 DE JUNIO DE 1998**

## I. DISPOSICIONES GENERALES

Este Procedimiento es para regular la relación entre Grandes Clientes y los locales comerciales o residencias que están asociados o vinculados eléctricamente, bajo el esquema establecido en el Título X del Decreto Ejecutivo 22 del 19 de junio de 1998.

Corresponderá a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos interpretar y aplicar esta disposición y resolver cualquier conflicto que surja respecto a este tema.

## II. DEFINICIONES

**Gran Cliente:** Toda persona natural o jurídica que cumpla con la demanda mínima por punto de entrega de energía para calificar como Gran Cliente aprobada por la ASEP.

**Cliente Indirecto.** Propietarios o arrendatarios, que tienen o arriendan residencias en edificios o complejos habitacionales, locales comerciales u otros y que reciben el suministro eléctrico a través de las instalaciones del Gran Cliente.

**Contrato de Suministro para Clientes Indirectos:** Es el acuerdo suscrito entre el Gran Cliente y el Cliente Indirecto, en la cual 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.

## III. DERECHOS Y DEBERES DEL GRAN CLIENTE

**Artículo 1.** Un Gran Cliente tiene los siguientes derechos:

- a) Representar al grupo de Clientes Indirectos vinculados eléctricamente dentro de sus instalaciones, con base en el Artículo 52, del Decreto Ejecutivo No. 22 de 19 de junio de 1998.
- b) Cobrar un cargo administrativo, por la determinación o cálculo de lo que le corresponda a cada asociado pagar por los servicios de cobro, operación, mantenimiento, medición y similares que sean necesarias.
- c) El Gran Cliente 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 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 (1) de enero al treinta (30) de junio y del primero (1) de julio al treinta y uno (31) de diciembre.

Las tasas para intereses por mora serán las publicadas en la página WEB de la ASEP en la sección de Tarifas y deberá convertirla a una tasa diaria para su aplicación por días transcurridos.

- d) El Gran Cliente podrá solicitar a los Clientes Indirectos que se conecten por primera vez a partir de la vigencia del presente reglamento, un depósito de garantía por el valor de un (1) mes de consumo estimado.

**Artículo 2.** Un Gran Cliente, tendrá los siguientes deberes y obligaciones:

- a) Representar a sus asociados ante las distribuidoras para atender cualquier daño, relacionado con las instalaciones de las empresas distribuidoras.
- b) Asegurar que el servicio se preste en forma continua y eficiente.
- c) Divulgar ante sus Clientes Indirectos la condición en la que se brindara el servicio de electricidad, sus derechos y deberes; y entregar una copia en papel de dicha información.
- d) El Gran Cliente y el Cliente Indirecto deberán suscribir un contrato de suministro para Clientes Indirectos.
- e) Responder civilmente por los daños y perjuicios ocasionados a los clientes, siempre y cuando se demuestre que son producto de una actuación negligente por parte del Gran Cliente.
- f) Mantener el servicio de electricidad a sus Clientes Indirectos con carácter obligatorio y en condiciones que aseguren su continuidad y se garantice su eficiente provisión.
- g) Efectuar propuestas a la ASEP relativas a cualquier aspecto de la prestación de los servicios.
- h) Administrar y mantener en buen estado las instalaciones y bienes afectos de la prestación del servicio eléctrico.
- i) Publicar la información necesaria, con la finalidad de que los Clientes Indirectos puedan tener conocimiento general de las condiciones en la que se brindara el servicio eléctrico.
- j) El Gran Cliente solamente podrá cortar el suministro de energía eléctrica al cliente indirecto, por morosidad en los pagos de la factura eléctrica, o por razones de seguridad en las instalaciones, o por orden de alguna autoridad competente.
- k) El Gran Cliente deberá cumplir con las condiciones y normas técnicas de las empresas distribuidoras, referente a las instalaciones de medición y condiciones técnicas de las instalaciones.
- l) El Gran Cliente, deberá hacer las instalaciones físicas para la medición de la energía, considerando lo siguiente:

**En caso de Instalaciones Nuevas:**

Para las Instalaciones Nuevas, deberán dejar las infraestructuras preparadas para que en el caso de que el Cliente Indirecto desee recibir el suministro eléctrico, a través de la Empresa Distribuidora, pueda hacerlo sin que exista restricciones físicas.

**En el caso de Instalaciones Existentes a la fecha de entrada en vigencia del Procedimiento:**

Si la conexión está dentro de los 100 metros de la línea existente y cuentan con características similares, la Empresa Distribuidora debe hacer la conexión, sin costo adicional al cargo de conexión establecido en el Pliego Tarifario.

Si es una instalación que está a más de 100 metros de la línea existente y aquellas dentro de 100 metros con características distintas, la Empresa Distribuidora debe hacer la conexión y el Cliente Indirecto cubrirá el costo según lo establecido en el Título V Régimen de Suministro del Reglamento de Distribución y Comercialización.

En caso de existir otros casos, o diferencias de criterios en los puntos anteriormente señalados, la Autoridad de los Servicios Público, entrará a dirimir cómo se realizará la conexión del servicio eléctrico.

- m) El Gran Cliente deberá efectuar la lectura de los medidores de los clientes Indirectos en una fecha no mayor a tres días desde que la Empresa Distribuidora haya leído el medidor. Además, deberá remitir mensualmente después de la fecha de corte de la lectura que realiza la Empresa Distribuidora, a más tardar los próximos cinco días y por medio idóneo, la facturación correspondiente a los Clientes Indirectos.
- n) El Gran Cliente que reciba algún descuento en las facturas que le emita la empresa distribuidora, tendrá que trasladar dicho descuento a sus clientes indirectos.
- o) Para los medidores eléctricos que sean instalados por el Gran Cliente y para los medidores eléctricos que se utilicen para mediciones directas e indirectas, el error máximo permitido deberá ser de  $\pm 0.5\%$ ; y de  $\pm 1.0\%$  para los medidores monofásicos bicuerpo, tipo prepagado o convencional, todos del tipo electrónico/estado sólido.

#### **IV. DEBERES Y DERECHOS DEL CLIENTE INDIRECTO**

**Artículo 3.** Los Clientes Indirectos tendrán los siguientes derechos:

- a) Exigir al Gran Cliente, la eficiente prestación del servicio eléctrico, conforme a los niveles de calidad establecidos por las normas sectoriales del servicio de electricidad; y a reclamar ante esta Autoridad Reguladora en caso de incumplimiento.
- b) Recibir del Gran Cliente, información general sobre los servicios que se presten, en forma suficientemente detallada.
- c) Obtener del Gran Cliente, la medición mensual de sus consumos reales mediante medidores apropiados, dentro de plazos de medición, los cuales no deben variar entre 28 y 32 días calendario.
- d) Exigir al Gran Cliente que debe comunicar, con suficiente anticipación, a los propietarios o inquilinos del complejo habitacional o comercial su esquema o forma en la que brindará el suministro eléctrico y su sistema de facturación.
- e) Recibir la facturación con la debida antelación a su vencimiento.
- f) Reclamar ante el Gran Cliente cuando se compruebe que éste no cumple con sus obligaciones.
- g) Ser atendido por el Gran Cliente en las consultas o reclamos que formule, en un plazo no mayor de 30 días.

- h) Recurrir ante la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, cuando los niveles de servicio eléctrico sean inferiores a los establecidos en la normativa y el Gran Cliente no hubiese atendido su reclamación en tiempo oportuno.
- i) Denunciar ante la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos. cualquier conducta irregular u omisión del Gran Cliente, que pudiese afectar sus derechos o perjudicar los servicios prestados.
- j) El Cliente Indirecto tendrá el derecho de solicitar a la empresa distribuidora el suministro eléctrico y suspender la relación con el Gran Cliente. Para ello deberá avisarle al Gran Cliente con un mes de anticipación.
- k) El Cliente Indirecto que desee acogerse a los beneficios que por Ley tiene el sistema tradicional de suministro, tendrá que suspender la relación con el Gran Cliente y realizar un contrato con las Empresas Distribuidoras.

**Artículo 4.** Los Clientes Indirectos tendrán las siguientes obligaciones en su relación con el Gran Cliente:

- a) Mantener en buen estado sus instalaciones eléctricas.
- b) Pagar oportunamente la factura de electricidad.
- c) Evitar el desperdicio y promover el ahorro de energía eléctrica.
- d) Permitir acceso al personal del Gran Cliente para la lectura de medidores, mantenimiento o inspección de las instalaciones eléctricas.

## **V. EL REGISTRO DEL GRAN CLIENTE.**

**Artículo 5.** Los Clientes, tales como cooperativas, centros comerciales, edificios, asociaciones de usuarios, complejos habitacionales y recreativos y similares que cumplan con la demanda mínima para ser un Gran Cliente, establecida por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, deberán notificarle a la Empresa Distribuidora que brindara el servicio de electricidad bajo el Esquema del Título X del Decreto Ejecutivo 22 de 19 de junio de 1998, y por ende contarán con Clientes Indirectos.

La empresa distribuidora deberá facilitarle al Cliente que desee ser un Gran Cliente bajo el Esquema del Título X del Decreto Ejecutivo 22 de 19 de junio de 1998, el Formulario de Registro, que se incluye como Apéndice A del presente procedimiento, el cual deberá ser llenado y presentado ante la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, para que el mismo sea aprobado previo a la conexión del suministro.

Cuando el Gran Cliente cuente con la Resolución de aprobación de la ASEP, que los denomine como Gran Cliente con clientes indirectos, deberá presentarla a la empresa distribuidora para que se proceda con el Contrato de Suministro y su correspondiente conexión.

Para los Grandes Clientes que a la fecha de aprobación del presente Procedimiento, ya se encontraban utilizando el esquema del artículo 52 del Decreto de Gabinete N°22 de 19 de junio de 1998, deberán suministrar la información requerida en el Formulario que se

incluye como Apéndice A del presente procedimiento, para que sea Registrado en la empresa distribuidora con la denominación de Gran Cliente con clientes indirectos.

**Artículo 6.** La empresa distribuidora deberá llevar un registro de los clientes que están bajo la denominación de Gran Cliente con Clientes Indirectos e informar semestralmente a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, la siguiente información:

- a) Nombre
- b) Número de Identificación
- c) Tarifa
- d) Indicar la Demanda Mensual Máxima Consumida
- e) La energía consumida por cada Gran Cliente, amparado en el esquema del artículo 52 del Decreto de Gabinete No.22 de 19 de junio de 1998.

## **VI. PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN Y FACTURACIÓN DEL CLIENTE INDIRECTO.**

### **Artículo 7. Medidores para cada Cliente Indirecto.**

El Gran Cliente deberá instalar un medidor a cada Cliente Indirecto, el cual permita medir la energía consumida.

Para los medidores eléctricos adquiridos por el Gran Cliente del 30 de junio de 2014, para el propósito de calibración y aceptación de los medidores solamente, el error máximo permitido deberá ser de  $\pm 0.5$  % para medidores trifásicos y de  $\pm 1.0$  % para los medidores monofásicos, ambos del tipo electrónico/estado sólido, y de  $\pm 2$  % para medidores del tipo electromecánico.

Para los medidores eléctricos adquiridos por el Gran Cliente a partir del 1 de julio de 2014, que se utilicen para mediciones directas e indirectas, el error máximo permitido deberá ser de  $\pm 0.5$  % , y de  $\pm 1.0$  % para los medidores monofásicos bicuerpo, tipo prepago o convencional, todos del tipo electrónico/estado sólido.

Se deberán efectuar devoluciones de dinero a los Clientes Indirectos, únicamente cuando el error de medición sobrepase (se registre de más) los límites de error permitido, indicados en el párrafo 1 y 2 del límite.

### **Artículo 8. Precio por el consumo eléctrico.**

El precio unitario por kWh que se le cobrará a los Clientes Indirectos, se determinará con base a la factura del Gran Cliente, tomando el monto total de la factura en balboas, dividido entre los kWh consumidos por el Gran Cliente que le ha facturado la empresa distribuidora a la que está conectada.

El Gran Cliente deberá entregar copia de dicha factura, junto con el cálculo del precio unitario mensual que se le estará cobrando al Cliente Indirecto. Este precio unitario incluirá todos los cargos de la empresa distribuidora, como el cargo de demanda máxima, subsidios etc., que cobra normalmente la empresa distribuidora.

$$PECIm = \frac{\sum \text{Costo Factura Eléctrica G.C (B/)}}{\text{Energía Medida G.C. (KWh)}} = B/ \text{ KWh}$$

El Gran Cliente le facturará a cada Cliente Indirecto la cantidad de energía consumida y medida en kWh, con base al precio mensual PECIm. La facturación de energía eléctrica contendrá solamente el cargo por el consumo de energía eléctrica y el cargo administrativo que conlleva la prestación de dicho servicio. No podrán adicionarse otros cargos distintos al servicio de electricidad, como tampoco incluir el cobro de cargos mínimos por el uso de dicho servicio.

El consumo de energía de áreas de uso común del Gran Cliente, se facturará aparte y no podrá ser sumada al cálculo del PECIm.

**Artículo 9. Cargos Administrativos por cobro, operación y medición de la electricidad (CADM).**

El cargo administrativo (CADM)m que el Gran Cliente aplique al cliente indirecto, podrá ser hasta de 3% de su factura.

CADM m: %CADM

m = mes a facturar

**Artículo 10. Facturación del Cliente Indirecto.**

Todos los meses el Gran Cliente deberá presentar una factura por el servicio eléctrico a cada Cliente Indirecto; y solamente deberá cobrar al cliente indirecto el servicio eléctrico consumido de acuerdo a la lectura de su correspondiente medidor.

El monto a facturar deberá corresponder a lo siguiente:

$$\text{Factura \$} = [ \text{KWh (medidos)} \times \text{PECIm} ]$$

$$\text{CADMm} = (\text{Factura\$}) \times (\% \text{ CADM})$$

$$\text{FACTURACIÓN} = \text{CADM m} + (\text{Facturas \$} / \text{m})$$

El Gran Cliente no podrá cobrar otros cargos, como por ejemplo cargos por mantenimiento de las instalaciones del complejo habitacional o comercial del Gran Cliente. En la factura de electricidad, solamente debe facturar el cargo por el consumo de electricidad y el cargo administrativo que conlleva la prestación de dicho servicio.

**Artículo 11. Las facturas deberán contar como mínimo con la siguiente información:**

- a) Consumo de energía en kWh.
- b) Monto final correspondiente de la factura e intereses por mora, si aplica.
- c) Datos de la ASEP, con un texto que indique la posibilidad de realizar denuncias ante la ASEP.
- d) Precio unitario aplicado. Copia de la factura del Gran Cliente correspondiente al mes de la factura del cliente indirecto, y detalles del cálculo del precio unitario aplicado.
- e) Tipo de lectura (si es real o estimada).
- f) Lectura anterior y actual del medidor.
- g) Período de lectura y cantidad de días facturados.

- h) Saldo adeudado a 30 días.
- i) Saldo adeudado a 60 días.
- j) Historial de consumo mensual (datos).
- k) Fecha de vencimiento de la factura

No son permitidos, en perjuicio de los Clientes Indirectos, errores imputables al Gran Cliente causados por conexión incorrecta, uso incorrecto del medidor, o uso del multiplicador incorrecto.

## **VII. CLIENTES EN MEDIA Y ALTA TENSION DONDE EL TRASFORMADORES DEL GRAN CLIENTE.**

Artículo 12. No se podrá cargar en la factura por el servicio eléctrico de los Clientes Indirectos ningún costo de infraestructuras eléctricas, ni mantenimientos de las mismas.

Solamente se podrá cobrar en la factura del Cliente Indirecto lo siguiente:

- El consumo de energía (kWh)
- Cargo administración
- Cargo por morosidad.