

REPÚBLICA DE PANAMÁ



Vista Número 1414

MINISTERIO PÚBLICO
PROCURADURÍA DE LA
ADMINISTRACIÓN

Panamá, 4 de diciembre de 2017

Proceso Contencioso
Administrativo
de Plena Jurisdicción.

Concepto de la Procuraduría
de la Administración.

La firma forense Alemán, Cordero, Galindo & Lee, actuando en nombre y representación de **Elektra Noreste, S.A. (ENSA)**, solicita que se declare nula, por ilegal, la Resolución AN 6397-AU-Elec de 17 de agosto de 2016, emitida por la **Dirección Nacional de Electricidad, Agua Potable y Alcantarillado**, conjuntamente con el **Director Nacional de Atención al Usuario de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos**, su acto confirmatorio, y para que se hagan otras declaraciones.

Honorable Magistrado Presidente de la Sala Tercera, de lo Contencioso Administrativo, de la Corte Suprema de Justicia.

Acudo ante el Tribunal, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 4 del artículo 5 de la Ley 38 de 31 de julio de 2000, para intervenir en interés de la Ley, en el proceso descrito en el margen superior, ya que nos encontramos ante un proceso contencioso administrativo de plena jurisdicción en el cual se impugna una resolución de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, que en la vía gubernativa resolvió una controversia entre particulares, es decir, entre la sociedad **Alquileres Comerciales de Panamá, S.A.** y **Elektra Noreste, S.A.**, en consecuencia, debe corregirse el Oficio 151

de 17 de enero de 2017, en el que se indica que la actuación de la Procuraduría de la Administración sería en defensa del acto acusado.

I. Antecedentes.

De conformidad a las constancias que reposan en autos, Diógenes Tuñón Lemos, actuando en representación de la sociedad **Alquileres Comerciales de Panamá, S.A.**, acudió ante la **Autoridad Nacional de los Servicios Públicos**, con el fin de formalizar el reclamo identificado con el número 8001405102, presentado previamente ante la empresa **Elektra Noreste, S.A.**, por un monto de ciento ochenta y ocho mil doscientos cincuenta y seis balboas con sesenta y dos centésimos, en concepto de consumo de energía no registrada, más un cargo del diez por ciento (10%) reflejado en la factura del mes de febrero de 2016 (Cfr. fojas 16 - 21 del expediente judicial).

El reclamo al que hacemos referencia en el párrafo que antecede se fundamentó, entre otras consideraciones, en lo siguiente:

"7.1 Que el día 16 de noviembre de 2015, técnicos de ENSA se dirigieron a la urbanización Anasa, corregimiento de Juan Díaz y realizaron una inspección al transformador número 241-4540, por haber encontrado una conexión directa a la red secundaria según informe;

7.2 Que el lunes 29 de febrero de 2016, recibieron en su cuenta de correo por parte de ENSA la nota VC-AP-003-2016, de fecha 24 de febrero en la cual describen la inspección, las acciones del consumo no registrado, la recuperación de energía por el monto de B/.188,256.62, sin divulgar con claridad el aviso de los términos de vencimiento, que han sido plasmados en la nota de respuesta por ENSA

a su reclamo del mes de junio de 2016, la cual en su párrafo sexto indica que se les había informado que contaban con un término de 45 días calendario a partir de la emisión de la facturación para presentar su reclamo, lo cual rechazan y repudian, ya que no cuentan con certificación de documentos comerciales entregados por ENSA o escrito alguno que acredite este argumento." (Cfr. foja 17 del expediente administrativo).

Por su parte, la sociedad Elektra Noreste, S.A., remitió oportunamente su contestación al reclamo contra ella presentado, en donde indicó, entre otras cosas, lo siguiente:

"9.1 Que se rechace el reclamo por extemporáneo, toda vez que el cliente con NAC 21063924 presentó reclamo por consumo no registrado, el 27 de mayo de 2016, es decir 88 días después de la fecha de vencimiento de la factura de diciembre de 2015, lo que incumple lo establecido en el Reglamento de Distribución y Comercialización, Resolución AN 4376-Elec, el cual establece claramente que para este tipo de casos el cliente puede presentar sus reclamaciones en cualquier agencia comercial de la distribuidora en un período de 45 días calendarios, contados a partir de la emisión de la factura;" (Cfr foja 19 del expediente judicial).

Así las cosas, una vez conocidos los argumentos de una y otra parte, la **Autoridad Nacional de los Servicios Públicos** dispuso, mediante la Resolución AN 6397-AU-Elec de 17 de agosto de 2016, aceptar la reclamación presentada por Diógenes Tuñón Lemos, en representación de **Alquileres Comerciales de Panamá, S.A.**, ordenándose en consecuencia, entre otras cosas, que la empresa distribuidora **Elektra Noreste, S.A.**, anulara los cargos aplicados al cliente **Alquileres Comerciales de Panamá, S.A.**, por ciento setenta y un mil cuarenta y dos balboas con treinta y tres centésimos, en concepto de consumo de energía no registrada, más un cargo

del diez por ciento (10%) reflejado en la factura del mes de diciembre de 2015; además de devolver cualquier suma de dinero pagada al cliente reclamante relacionado con dicho cargo o intereses por mora (Cfr. foja 21 del expediente judicial).

La decisión adoptada por la **Autoridad Nacional de los Servicios Públicos** se fundamentó, entre otras consideraciones en lo siguiente:

"10.2 Que de los alegatos vertidos por la empresa prestadora en la contestación del edicto, se evidencia que al momento en que levantó el acta con indicio de condiciones irregulares, el cliente no había firmado contrato de servicio eléctrico, por lo tanto no existía una relación contractual que la generase derechos y obligaciones.

10.3. Al respecto, esta Autoridad en reiteradas ocasiones ha manifestado su posición en cuanto al fiel cumplimiento del Artículo 49 del Decreto Ejecutivo 22 por el cual se reglamenta la Ley 6 de 3 de febrero de 1997, que dicta el Marco Regulatorio e Institucional para la prestación del Servicio Público de Electricidad, establece que:

'Todo aquel que solicite el suministro de energía eléctrica deberá firmar un contrato con el distribuidor...'

10.4. De lo anterior se deduce que a la empresa de distribución eléctrica **ELEKTRA NORESTE, S.A.**, no le es dable el cobro del cargo por fraude, ya que para el momento en que levantaron el acta con indicio de condiciones irregulares aún no había celebrado el contrato con el cliente, por tanto no estaba regulado para ese período." (Cfr. foja 20 del expediente judicial).

Producto de su inconformidad con la decisión adoptada, la hoy demandante interpuso un recurso de apelación, al cual se le dio respuesta mediante la Resolución AN 2919-AP de 20

de septiembre de 2016, la cual dispuso confirmar en todas sus partes la Resolución AN 6397-AU-Elec de 17 de agosto de 2016, agotándose de esta manera la vía gubernativa (Cfr. fojas 22 - 29 del expediente judicial).

Así las cosas, el 16 de diciembre de 2016, la sociedad **Elektra Noreste, S.A.**, a través de su apoderado especial, interpuso una demanda contencioso administrativa de plena jurisdicción, en contra de la Resolución AN 6397-AU-Elec de 17 de agosto de 2016, la cual fundamentó, entre otras consideraciones, en que por un lado, existió un reconocimiento de la deuda por parte de **Alquileres Comerciales de Panamá, S.A.**, y por el otro lado, que el reclamo correspondiente a la factura del mes diciembre de 2015, se presentó de manera extemporánea, razón por la cual, mal podría haberse acogido el reclamo por ellos presentado (Cfr. fojas 8 - 12 del expediente judicial).

El 18 de agosto de 2017, la Licenciada Carmen Arias, actuando en condición de defensora de ausente de la sociedad **Alquileres Comerciales de Panamá, S.A.**, presentó su contestación a la demanda, negándose a todos los hechos presentados por la sociedad actora (Cfr. fojas 51 - 53 del expediente judicial).

II. Normas que se aducen infringidas.

El apoderado judicial de la actora alega que la resolución objeto de reparo es nula, por ilegal, puesto que infringe las siguientes disposiciones:

1. Los numerales 5.3 y 6.4 del Anexo A de la Resolución AN 4376-Elec de 5 de abril de 2011, los cuales establecen que

la empresa distribuidora solo podrá recuperar toda la energía consumida fraudulentamente siempre y cuando cuente con las pruebas que demuestren el período que ha estado consumiendo la misma, en su defecto solo podrá recuperar un estimado de hasta seis (6) meses de consumo, pudiendo aplicar hasta un diez por ciento (10%) de recargo sobre la factura de estos consumos; y que si el cliente no acepta la comisión del fraude y/o monto de recuperación que le imputa la empresa distribuidora, éste podrá presentar su reclamación ante la empresa distribuidora dentro del término de cuarenta y cinco (45) días calendario contados a partir de la emisión de la facturación, para lo cual, la empresa distribuidora tendrá un plazo no mayor de treinta (30) días para resolverlo. Vencido este plazo sin que haya sido resuelto, el mismo se entenderá a favor del cliente (Cfr. fojas 8 - 10 del expediente judicial).

2. El artículo 49 del Decreto Ejecutivo 22 de 19 de junio de 1998, el cual establece que todo aquel que solicite el suministro de energía eléctrica deberá firmar un contrato con el distribuidor, el cual deberá estar de acuerdo con las normas de servicio propias de este, según hayan sido aprobadas por el Ente Regulador, y deberá entregar una copia del contrato al cliente (Cfr. fojas 10 - 11 del expediente judicial).

3. El artículo 30 de la Ley 26 de 29 de enero de 1996, modificada por la Ley 68 de 1 de septiembre de 2011, el cual establece, entre otras cosas, que la Autoridad tendrá el plazo de quince días para decidir el recurso de

reconsideración o de apelación respectivo. Si en ese plazo no lo ha resuelto, la decisión se considerará favorable al recurrente (Cfr. fojas 11 - 12 del expediente judicial).

III. Concepto de la Procuraduría de la Administración.

Luego de haber realizado un análisis de las constancias que reposan en autos, esta Procuraduría considera que **no le asiste la razón a la recurrente**, en cuanto a la carencia de sustento que se advierte en la tesis planteada, referente a lo actuado por el **Director Nacional de Electricidad, Agua Potable y Alcantarillado**, conjuntamente con el **Director Nacional de Atención al Usuario de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos**, al emitir el acto objeto de reparo, que en su opinión, es contrario a Derecho, por supuestamente haber violentado los numerales 5.3 y 6.4 del Anexo A de la Resolución AN 4376-Elec de 5 de abril de 2011; el artículo 49 del Decreto Ejecutivo 22 de 19 de junio de 1998, y; el artículo 30 de la Ley 26 de 29 de enero de 1996, modificada por la Ley 68 de 1 de septiembre de 2011, los cuales serán analizados de manera conjunta en atención a la relación que guardan entre sí.

En este sentido, al realizar un análisis del acto acusado, así como de las consideraciones expuestas por la entidad demandada en su informe de conducta, podemos observar que esta última fundamentó lo dispuesto en el acto objeto de reparo, entre otras consideraciones, en lo siguiente:

"Con fundamento en las pruebas señaladas anteriormente, esta Autoridad Reguladora motivó la decisión, mediante **Resolución AN 6397 AU-Elec de 17 de agosto de 2016**, haciendo énfasis en que para la fecha del 18 de noviembre de

2015, el día en que se levantó el Acta con Indicio de Condiciones Irregulares número 440444, **ALQUILERES COMERCIALES DE PANAMA, S.A.**, no era cliente regulado, por tanto no existía una relación comercial que le generase derechos y obligaciones y por tanto no le era dable el derecho a la empresa de distribución eléctrica **ELEKTRA NORESTE, S.A.**, el cobro del cargo por fraude, con fundamento en el artículo 49 del Decreto Ejecutivo 22, por el cual se reglamenta la Ley 6 de 3 de febrero de 1997, el cual es del tenor siguiente:

'Artículo 49. Contrato de Servicio. Contrato de Suministro. Todo aquel que solicite el suministro de energía eléctrica deberá firmar un contrato con el distribuidor, el cual deberá estar de acuerdo con las normas de servicio propias de cada Distribuidor según hayan sido aprobadas por el Ente Regulador, y deberá entregar una copia del contrato al cliente.'

... " (El resaltado es nuestro) (Cfr. fojas 33 - 41 del expediente judicial).

De la lectura de las piezas procesales de la causa que ocupa nuestra atención, observamos que el centro de la controversia gira en torno a la facultad que pueden tener las empresas distribuidoras para recuperar la energía consumida fraudulentamente; el término con el que cuentan los clientes para presentar los reclamos que deriven de la no aceptación de la imputación de la comisión de un fraude; y el término con el que cuenta la Autoridad Reguladora para resolver los recursos que ante ella sean presentados dentro de procesos como el que nos encontramos analizando.

En este sentido, a fin de realizar un análisis de manera cronológica de los hechos acontecidos, iniciamos haciendo referencia al término para la presentación del reclamo por parte de **ALQUILERES COMERCIALES DE PANAMA, S.A.**, en contra de la factura correspondiente a diciembre de 2015, quienes, de

conformidad a lo indicado por la actora, presentaron su petición de manera extemporánea, habida cuenta que la misma se presentó el día 27 de mayo de 2016, es decir ochenta y ocho (88) días después del vencimiento de la factura, excediendo así los cuarenta y cinco (45) días a los que hace alusión la norma.

En lo que respecta a este punto, resulta pertinente indicar lo que la Resolución que resolvió el recurso de apelación interpuesto por ENSA, indicó, a saber:

"8.5. Sobre el particular, **resaltamos que la empresa distribuidora editó** dentro del *Acta con Indicio de Condiciones Irregulares* (foja 100), **el punto que trata sobre los Derechos de los Clientes** en el que se detalla que la presenta es una comunicación al cliente de las condiciones encontradas en sus instalaciones eléctricas así como la información del tiempo que tiene el mismo para recurrir a partir de la emisión de la facturación y la información de la dirección residencial o lugar de trabajo del testigo, como podemos observar en el Acta con indicio de Condiciones Irregulares **aprobada por esta Autoridad** como detallaremos a continuación:

DERECHOS DE LOS CLIENTES:

La firma por parte del cliente o persona responsable no representa una aceptación del acto ilegal que se le imputa, sino una confirmación de **la comunicación de la empresa distribuidora al cliente de las investigaciones que se adelantan y las oportunidades con que cuenta el cliente para participar de ellas.**

...
El cliente podrá presentar su reclamación ante la empresa distribuidora dentro del término de cuarenta y cinco (45) días calendarios contados a partir de la emisión de la facturación."

ACTA CON INDICIO DE CONDICIONES IRREGULARES

No. _____

Siendo las _____ del día _____ del mes _____ de 20____ los suscritos _____ con el cargo de _____ en representación de la empresa _____ realizamos inspección en las instalaciones eléctricas del cuadro de medidor del cliente con las siguientes generales:
Nombre: _____ NIS / NIC: _____ ubicado en: _____

GENERALES DEL MEDIDOR

1. Medidor No. _____ Tipo _____ Voltaje _____ TC No _____ Relación TC _____
2. Caja de Medidor: Candado () Sello No _____ Condición del Candado o sello _____
3. Lecturas: Energía Activa _____ Energía Reactiva _____ Demanda Máxima _____ Factor _____
4. Sello anillo o tapa (terminal) No _____ Tipo _____ Condición del sello _____
5. Sello Registro No _____ Tipo _____ Condición del sello _____
6. Condición del medidor: _____

CONDICIONES DE LA INSTALACIÓN:

Al realizar inspección a las conexiones y alambrado del cuadro de medidor, se comprobó la existencia de anomalías en la medición que conlleven a una alteración en la carga medida para facturación: SI () NO ()
NO () Descripción de la anomalía: _____

CARGA NO REGISTRADA POR EL MEDIDOR: Fase A: _____ Fase B: _____ Fase C: _____
Lectura de voltaje _____

SE REQUIERE VERIFICACIÓN DEL MEDIDOR EN EL LABORATORIO:

Se retira medidor No: _____ con Lectura _____ SI () NO ()
Se instala medidor No: _____ con Lectura _____
Sello de registro No: _____ Sello de terminal No: _____
Sello o etiqueta de la bolsa o caja No: _____

ACCIONES:

En caso de requerirse prueba en el laboratorio de la empresa, ubicado en las _____, la misma se verificará el día _____ de _____ de _____ a _____, se comunica al cliente que podrá asistir a la práctica de dicha prueba y que además podrá hacerse acompañar de un perito idóneo para que participe como observador.

MEDIOS DE ENTREGA AL CLIENTE:

Copia del Acta fue entregada al cliente o a la persona responsable: sí no.
En caso de haberse realizado la inspección sin la presencia del cliente o persona responsable, la empresa distribuidora utilizó el siguiente lugar visible para su entrega del presente Acta al cliente: _____
En caso, de no haberse podido ubicar un lugar seguro, la empresa distribuidora utilizó para tales efectos el siguiente medio razonable: _____

DERECHOS DE LOS CLIENTES:

La firma por parte del cliente o persona responsable no representa una aceptación del acto ilegal que se le imputa, sino una confirmación de la comunicación de la empresa distribuidora al cliente de las investigaciones que se adelantan y las oportunidades con que cuenta el cliente para participar en ellas.
En caso de que la empresa considere que las pruebas ilustran con claridad el hecho de fraude, la empresa distribuidora procederá a aplicar en la facturación del cliente el cargo que representa el cálculo de recuperación de energía no registrada de acuerdo a los parámetros establecidos en este procedimiento. El cliente podrá presentar su reclamación ante la empresa distribuidora dentro del término de cuarenta y cinco (45) días calendario contados a partir de la omisión de la facturación.
La empresa distribuidora no podrá cobrar ni suspender el suministro del servicio público por causa del presente Acta, hasta tanto resuelva el reclamo y transcurra el término de 30 días que posee el cliente para reclamar ante la ASEP por esta misma causa. Si en tiempo oportuno el cliente presenta su reclamo ante la ASEP la empresa distribuidora no podrá suspender el servicio o exigir el pago de los cargos por recuperación facturados hasta tanto la Autoridad Reguladora emita su decisión mediante Resolución motivada y se encuentre debidamente ejecutoriada.
En el supuesto que el cliente acepte la comisión del fraude y el cálculo de recuperación presentado por la empresa distribuidora, se considerará fraude comprobado y no procederá reclamación ante la ASEP.
Al presente procedimiento le es aplicable la Resolución AN No.2793-Elec. de 22 de Julio de 2009 y las modificaciones expedidas por la ASEP, las cuales son publicadas en la dirección electrónica: www.asep.gob.pa

POR LA EMPRESA

Firma: _____
Nombre: _____
Cédula: _____
Teléfono: _____
Dirección laboral: _____

POR EL CLIENTE / PERSONA RESPONSABLE

Firma: _____
Nombre: _____
Cédula: _____
Teléfono: _____
Dirección laboral: _____

TESTIGO

Firma: _____
Nombre: _____
Cédula No. _____
Placa de servicio No. _____
Teléfono: _____
Dirección residencial o lugar de trabajo: _____

POR LA EMPRESA

Firma: _____
Nombre: _____
Cédula: _____
Teléfono: _____
Dirección laboral: _____

[Handwritten signatures]



DERECHOS DE LOS CLIENTES:

La firma por parte del cliente o persona responsable no representa una aceptación del acto ilegal que se le imputa, sino una confirmación de la comunicación de la empresa distribuidora al cliente de las investigaciones que se adelantan y las oportunidades con que cuenta el cliente para participar en ellas.

En caso de que la empresa considere que las pruebas ilustran con claridad el hecho de fraude, la empresa distribuidora procederá a aplicar en la facturación del cliente el cargo que representa el cálculo de recuperación de energía no registrada de acuerdo a los parámetros establecidos en este procedimiento. El cliente podrá presentar su reclamación ante la empresa distribuidora dentro del término de cuarenta y cinco (45) días calendario, contados a partir de la omisión de la facturación.

La empresa distribuidora no podrá cobrar ni suspender el suministro del servicio público por causa del presente Acta, hasta tanto resuelva el reclamo y transcurra el término de 30 días que posee el cliente para reclamar ante la ASEP por esta misma causa. Si en tiempo oportuno el cliente presenta su reclamo ante la ASEP la empresa distribuidora no podrá suspender el servicio o exigir el pago de los cargos por recuperación facturados hasta tanto la Autoridad Reguladora emita su decisión mediante Resolución motivada y se encuentre debidamente ejecutoriada.

En el supuesto que el cliente acepte la comisión del fraude y el cálculo de recuperación presentado por la empresa distribuidora, se considerará fraude comprobado y no procederá reclamación ante la ASEP.

Al presente procedimiento le es aplicable la Resolución AN No.2793-Elec. de 22 de Julio de 2009 y las modificaciones expedidas por la ASEP, las cuales son publicadas en la dirección electrónica: www.asep.gob.pe

POR LA EMPRESA
Firma: _____
Nombre: _____
Cédula: _____
Teléfono: _____
Dirección laboral: _____

**POR EL CLIENTE /
PERSONA RESPONSABLE**
Firma: _____
Nombre: _____
Cédula: _____
Teléfono: _____
Dirección laboral: _____

TESTIGO
Firma: _____
Nombre: _____
Cédula No. _____
Placa de servicio No. _____
Teléfono: _____
Dirección residencial o lugar de trabajo: _____

POR LA EMPRESA
Firma: _____
Nombre: _____
Cédula: _____
Teléfono: _____
Dirección laboral: _____



Si bien, tal y como el aforismo lo indica, el desconocimiento de la ley no exime de responsabilidad, aquí nos encontramos ante una conducta irregular, en donde a fin de limitar el legítimo derecho del cliente a recurrir, la empresa distribuidora, editó el apartado en donde se hacía del conocimiento de éste su derecho a disentir en relación a lo que se le estaba comunicando, así como el término para ejercer este derecho, lo cual lo colocó en un evidente estado de indefensión.

En este orden de ideas, aun y cuando efectivamente el cliente hubiese podido haber llegado a presentar su reclamación luego de los cuarenta y cinco (45) días a los que

hace alusión el numeral 6.4 del Anexo A de la Resolución AN 4376-Elec de 5 de abril de 2011, dicha omisión obedeció a que la distribuidora editó dicho término del Acta con Indicio de Condiciones Irregulares (Cfr. foja 25 - 26 del expediente judicial).

En abono a lo arriba indicado debemos destacar que el *Acta con Indicio de Condiciones Irregulares* constituye un formulario cuyo formato fue aprobado por la **Autoridad Nacional de los Servicios Públicos**, motivo adicional que hace que resulte jurídicamente improcedente que la hoy actora realice modificación alguna sobre el mismo.

En este sentido, esta conducta, tal y como lo indicó la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, constituye una clara vulneración a lo dispuesto en el Reglamento de Distribución y Comercialización, el cual establece, entre otras cosas lo siguiente:

"Artículo 6. Los Clientes Finales conectados a una Red de Distribución **tendrán los siguientes derechos** en relación con las empresas que brindan el Servicio de **Distribución** y Comercialización:

...

b) Recibir del prestador información general sobre los servicios que se presten, **en forma suficientemente detallada, para ejercer los derechos de los clientes.**

...

d) Denunciar ante la ASEP cualquier conducta irregular u omisión del prestador, **que pudiese afectar sus derechos, o perjudicar los servicios o el ambiente.**

...

k) Solicitar y obtener **información completa, precisa y oportuna**, sobre todas las actividades y operaciones que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre que no se trate de información clasificada como secreta o reservada por la ley o por la ASEP y se cumplan los requisitos y condiciones que éste señale." (El resaltado es nuestro).

Por otro lado, de las constancias que reposan en autos tampoco se puede arribar a la conclusión que la supuesta energía que la actora indica que fue utilizada de manera fraudulenta haya sido consumida por la sociedad Alquileres Comerciales de Panamá, S.A., análisis que fue puesto de relieve en la Resolución AN 2919-AP de 20 de septiembre de 2016, en donde se indicó lo siguiente:

"8.9. En razón de lo expuesto, esta Autoridad de alzada debe señalar que el distribuidor **no ha acreditado dentro del infolio su pretensión** que nos permita dirimir que efectivamente el cliente **ALQUILERES COMERCIALES DE PANAMA, S.A.**, y no otro usuario se estaba beneficiando de la obtención de energía eléctrica mediante condiciones irregulares, ya se ha evidenciado que antes del 18 de noviembre de 2015, el prenombrado **no era cliente del servicio**, es por ello que **le corresponde procurar al distribuidor** tomar las medidas prudentes y razonables para evitar que terceros cometan fraudes en contra de los clientes o usuarios del servicio público, atendiendo a lo dispuesto en el artículo 20, del Capítulo I de los Derechos de los Usuarios, Resolución JD-101 de 27 de agosto de 1997.

8.10. En ese mismo orden de ideas, consideramos prudente citar lo establecido en la Resolución AN 5161-AU de 5 de marzo de 2012, del Procedimiento para la presentación, tramitación y decisión de las reclamaciones que presenten los clientes de los servicios públicos de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, Electricidad, Telecomunicaciones, Radio y Televisión Pagada y Distribución de Gas Natural,

contenida en el Capítulo IV de la Tramitación de las reclamaciones, en su artículo 16 que establece lo siguiente:

'Artículo 16. Medios Probatorios. Corresponde a las partes presentar y aducir dentro de las etapas establecidas en el presente procedimiento las pruebas que demuestren los hechos afirmados por ellas, siempre que las mismas sean conducentes y se ajusten a la naturaleza del reclamo.'

8.11. Desde esta perspectiva, cabe mencionar lo contenido en la Resolución AN 2793-Elec de 22 de julio de 2009 que señala taxativamente que **'no se puede condenar al imputado (cliente) sin que exista la prueba plena de su culpabilidad,** porque de otro modo rige el principio 'indubio pro cliente', en virtud del cual toda duda que al respecto se tenga, debe ser resuelta a favor del imputado." (El resaltado es nuestro) (Cfr. foja 28 del expediente judicial).

De lo antes expuesto, se desprende que la hoy actora no logró acreditar en el transcurso del procedimiento administrativo que **Alquileres Comerciales de Panamá, S.A.,** fuera quien se encontraba beneficiando del supuesto consumo fraudulento de electricidad al que ella hace alusión, omisión que, resulta pertinente indicar en este punto, no puede ser subsanada ante la jurisdicción contencioso administrativa.

En otro orden de ideas, observamos que, contrario a lo indicado por la demandante, la Resolución AN 2919-AP de 20 de septiembre de 2016, sí fue dictada dentro del término establecido en el artículo 30 de la Ley 26 de 29 de enero de 1996, modificada por la Ley 68 de 1 de septiembre de 2011, el cual establece, entre otras cosas, que la Autoridad tendrá el plazo de quince días para decidir el recurso de

reconsideración o de apelación respectivo, indicándose a renglón seguido que, si en ese plazo no lo ha resuelto, la decisión se considerará favorable al recurrente.

Lo indicado en el párrafo que antecede encuentra su fundamento en que, ciertamente la norma establece un término de quince días para que la Autoridad decida el recurso, lo que nos debe llevar a reflexionar en relación al momento desde el cual se debe empezar a computar dicho término, o en otras palabras, desde que momento se han cumplido los presupuestos procesales necesarios a fin que la Autoridad se encuentre en un estado en el que efectivamente pueda entrar a decidir uno u otro recurso.

En relación a lo anterior, y haciendo alusión a las constancias que reposan en autos, tenemos que el día **25 de agosto de 2016**, **ENSA** presentó un recurso de apelación en contra de la Resolución AN 6397-AU-Elec de 17 de agosto de 2016 (Cfr. foja 22 del expediente judicial).

Como consecuencia de lo antes expuesto, mediante **Providencia de 26 de agosto de 2016**, tal y como lo dispone el artículo 172 de la Ley 38 de 31 de julio de 2000, la Dirección de Nacional de Atención al Ciudadano, estimó que el recurso de apelación presentado por ENSA, era viable, y por lo tanto lo concedió en el efecto suspensivo (Cfr. foja 24 del expediente judicial).

En este punto cobra relevancia el contenido del artículo 174 de la Ley 38 de 2000, el cual dispone lo siguiente:

"Artículo 174. Una vez concedido el recurso de apelación, si no se han anunciado nuevas pruebas que practicar en

segunda instancia, la autoridad de primera instancia concederá un término de cinco días al apelante para que sustente por escrito el recurso, **y los cinco días subsiguientes al vencimiento del término anterior para que la contraparte del recurrente, caso de existir ésta, formule objeciones al recurso.**"

En atención a lo anterior, la Dirección Nacional de Atención al Usuario concedió al representante legal de **Alquileres Comerciales de Panamá, S.A.** un término de cinco **(5) días hábiles**, contados a partir de su notificación para que remitiese a la Dirección Nacional de Atención al Usuario, sus objeciones, lo cual hizo el día 2 de septiembre de 2016 (Cfr. foja 24 del expediente judicial).

El día 19 de septiembre de 2016, **Elektra Noreste, S.A.**, una vez, según ella, habría transcurrido más de quince (15) días hábiles contados a partir de la presentación de su recurso de apelación, esta ingresó un memorial en el cual dejaba constancia que había operado el silencio administrativo positivo a su favor, por no haberse, a su entender, resuelto el recurso de apelación por ella presentado.

El día 20 de septiembre de 2016, la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos emitió la Resolución AN 2919-AP de esa misma fecha, a través de la cual se resolvió entre otras cosas, confirmar, en todas sus partes, la Resolución AN 6397-AU-Elec de 17 de agosto de 2017 (Cfr. fojas 22 - 29 del expediente judicial).

Del recorrido procesal al que hemos hecho referencia en los párrafos que anteceden, se desprende la errónea

interpretación que la demandante hace de la norma, ya que, para que la Autoridad se encuentre en la posibilidad de decidir el recurso, se hace necesario que de manera previa se hayan cumplido con una serie de presupuestos, tales como: que se conceda el recurso, que se corra traslado de esto a la parte contra la cual se haya presentado el recurso, dotándole a su vez del término de cinco (5) días hábiles para que presente sus objeciones, lo que, en el caso que nos ocupa, se dio el día 2 de septiembre de 2016, para que, luego de haber cumplido con lo anterior, la entidad pueda entrar a decidir el recurso presentado.

En este sentido, y desatendiendo todo el procedimiento al que hace alusión la Ley 38 de 31 de julio de 2000, en sus artículos 172, 173 y 174, la demandante propone que se empiece a contabilizar el término de quince (15) a partir del momento en que se presentó el recurso de apelación, interpretación de la norma que resulta jurídicamente improcedente en atención a las consideraciones antes expuestas.

Dicho lo anterior, se observa que, en efecto, luego de haber presentado el escrito de apelación el 2 de septiembre de 2017, la entidad demandada dictó el acto acusado dentro del plazo de quince (15) días a los que hace alusión el artículo 30 del Texto Único de la Ley 26 de 29 de enero de 1996.

En razón de lo antes expuesto, se deben desestimar las violaciones a los **numerales 5.3 y 6.4 del Anexo A de la Resolución AN 4376-Elec de 5 de abril de 2011; del artículo**

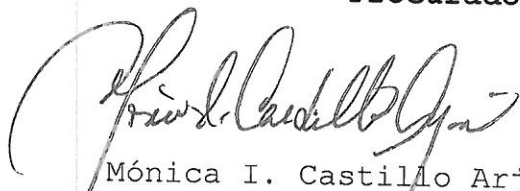
49 del Decreto Ejecutivo 22 de 19 de junio de 1998; y del artículo 30 de la Ley 26 de 29 de enero de 1996, modificada por la Ley 68 de 1 de septiembre de 2011, por resultar carentes de sustento jurídico en lo que respecta a su supuesta vulneración.

Como consecuencia de lo anteriormente expuesto, este Despacho solicita al Tribunal se sirva declarar que **NO ES ILEGAL** la Resolución AN 6397-AU-Elec de 17 de agosto de 2016, emitida por la Dirección Nacional de Electricidad, Agua Potable y Alcantarillado, conjuntamente con el Director Nacional de Atención al Usuario de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, al igual que su acto confirmatorio, y en consecuencia, se niegue el resto de las declaraciones solicitadas en la demanda.

IV. Pruebas: Con el propósito que sea solicitado por el Tribunal para ser incorporado a este proceso, se aduce como prueba documental la copia autenticada del expediente administrativo relativos al presente caso, el cual reposa en los archivos de la entidad demandada.

Del Señor Magistrado Presidente,


Rigoberto González Montenegro
Procurador de la Administración


Mónica I. Castillo Arjona
Secretaria General