

## REPÚBLICA DE PANAMÁ



**MINISTERIO PÚBLICO  
PROCURADURÍA DE LA  
ADMINISTRACIÓN**

Vista Número 173

Panamá, 16 de abril de 2013

**Proceso Contencioso  
Administrativo de  
Plena Jurisdicción**

**Concepto**

El licenciado Enrique A. Casís V., actuando en representación de **Rin Jack, S.A.**, solicita que se declare nula, por ilegal, la Resolución AN 7820-AU-Elec. de 15 de junio de 2012, emitida por el **Director Nacional de Electricidad, Agua Potable y Alcantarillado**, conjuntamente con el **Director Nacional de Atención al Usuario**, ambos de la **Autoridad Nacional de los Servicios Públicos**, los actos confirmatorios y que se hagan otras declaraciones.

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

Acudo ante usted de conformidad con lo dispuesto en el numeral 4 del artículo 5 de la Ley 38 de 31 de julio de 2000, con la finalidad de intervenir en interés de la Ley dentro del proceso contencioso administrativo de plena jurisdicción descrito en el margen superior, por razón de los intereses contrapuestos que existen entre el cliente Rin Jack, S.A., y la Empresa de Distribución Eléctrica Metro Oeste, S.A., en atención al reclamo formulado por aquél ante esta empresa concesionaria.

### **I. Antecedentes**

De acuerdo con las constancias procesales, el 4 de enero de 2012, el cliente denominado Rin Jack, S.A., formalizó ante la Empresa de Distribución Eléctrica Metro Oeste, S.A., un reclamo fundamentado en el hecho de que esta última le estaba aplicando una tarifa de baja tensión con demanda (BTD), cuando realmente le correspondía la de baja tensión simple (BTS); situación que, según lo

señala, le ocasionó un aumento en el costo del servicio de electricidad durante 30 meses, aproximadamente, siendo ésta la razón por la cual exigía que se rectificara la tarifa de la que era objeto; se estableciera que su consumo era residencial y se le devolviera el dinero que había pagado en exceso, producto del error en que había incurrido la empresa proveedora del servicio (Cfr. fojas 5, 13-14 y 39 del expediente judicial).

De las actuaciones incorporadas al proceso en estudio, también se desprende que mediante la nota de 3 de febrero de 2012, la Empresa de Distribución Eléctrica Metro Oeste, S.A., dio respuesta al reclamo antes indicado, declarando procedente la solicitud del usuario Rin Jack, S.A., en lo que concernía al cambio de la tarifa de baja tensión con demanda (BTD) a la de baja tensión simple (BTS) y a la corrección de las facturaciones de los meses de diciembre de 2011 y enero de 2012; no obstante, consideró improcedente la corrección de las facturaciones de los meses anteriores a los reconocidos, pues, según se indica, dicho reclamo resultaba extemporáneo por haberse presentando luego de los 45 días calendario que establece el artículo 55 del Anexo A de la Resolución 411-Elec de 16 de noviembre de 2006 (Cfr. fojas 5-6, 14 y 39 del expediente judicial).

Igualmente aparece acreditado en autos, que inconforme con la respuesta recibida el cliente Rin Jack, S.A., presentó ante la Dirección Nacional de Atención al Usuario de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos una reclamación en contra de la Empresa de Distribución Eléctrica Metro Oeste, S.A., en concepto de cargo por demanda reflejado en las facturaciones correspondientes a los meses de julio de 2009 a enero de 2012 (Cfr. fojas 29 del expediente judicial).

Producto de lo anterior, el Director Nacional de Electricidad, Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, conjuntamente con el Director Nacional de Atención al Usuario de la entidad, emitieron la Resolución AN 7820-AU-Elec. de 15 de junio de 2012, por medio de la cual negaron, por extemporánea, la reclamación del

cliente Rin Jack, S.A., en lo que corresponde al cargo por demanda de los meses de julio de 2009 a noviembre de 2011. También determinaron que la Empresa de Distribución Eléctrica Metro Oeste, S.A., había aplicado correctamente en la cuenta de servicio eléctrico 5087885-002 asignada al mencionado cliente, los ajustes correspondientes al mes de diciembre de 2011, por lo que desestimaron dicha reclamación (Cfr. fojas 11-16 y 30 del expediente judicial).

Luego de notificarse de esta decisión, el abogado del usuario afectado presentó un recurso de reconsideración que fue decidido mediante la Resolución 8066-AU-Elec. de 1 de agosto de 2012, la cual mantuvo en todas sus partes lo dispuesto en el acto impugnado (Cfr. fojas 17-21 del expediente judicial).

Como consecuencia de lo antes indicado, el apoderado judicial del cliente Rin Jack, S.A., interpuso un recurso de apelación que dio lugar a la expedición de la Resolución AN 1301-AP de 25 de septiembre de 2012, a través de la cual la Administradora General de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos resolvió confirmar en todas sus partes la resolución recurrida, quedando así agotada la vía gubernativa (Cfr. fojas 22-25 del expediente judicial).

En este contexto, la mencionada sociedad, actuando por conducto de su apoderado judicial, presentó ante la Sala la demanda que dio origen al proceso que ocupa nuestra atención, cuyo objeto es obtener la declaratoria de nulidad, por ilegal, de la Resolución AN 7820-AU-Elec. de 15 de junio de 2012, sus actos confirmatorios y que se hagan otras declaraciones (Cfr. fojas 1-10 del expediente judicial).

## **II. Disposiciones que se aducen infringidas.**

La sociedad Rin Jack, S.A., estima que la Resolución AN 7820-AU-Elec. de 15 de junio de 2012, infringe las siguientes disposiciones:

**A.** El artículo 55 del Anexo A que desarrolla el título V del Reglamento de Distribución y Comercialización, denominado Régimen Sanitario, aprobado

mediante la Resolución AN 411-Elec. de 16 de noviembre de 2006, modificado por el artículo 61 de la Resolución AN 3473-Elec. de 7 de mayo de 2010, relativo al lugar y a la forma en que un cliente podrá presentar sus reclamaciones, así como el período establecido para proponerlas (Cfr. fojas 7-8 del expediente judicial);

**B.** El artículo 9 de la Resolución JD-101 de 27 de agosto de 1997, mediante la cual se dicta el Reglamento sobre los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario, Electricidad y Telecomunicaciones, modificado por el artículo segundo de la Resolución JD-121 de 30 de octubre de 1997, que establece el derecho que tienen todos los usuarios a recibir del prestador, antes de suscribirse al servicio o cuando así lo solicite, información clara, detallada y anticipada sobre éstos; los precios y el régimen de tarifas vigentes; y los diferentes planes u opciones disponibles (Cfr. fojas 8-10 del expediente judicial).

### **III. Concepto de la Procuraduría de la Administración.**

Al fundamentar el concepto de violación de las disposiciones que estima infringidas, el apoderado judicial de la actora afirma que con la emisión de la Resolución AN 7820-AU-Elec. de 15 de junio de 2012, la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos vulneró, por errónea interpretación, el contenido del artículo 55 del Anexo A de la Resolución AN 411-Elec. de 16 de noviembre de 2006, ya que considera que el período de 45 días que establece el inciso cuarto de esta norma debe comenzar a contarse a partir de la fecha en que el daño o perjuicio llegó a conocimiento del cliente (Cfr. fojas 7-8 del expediente judicial).

A efectos de una mejor comprensión de lo que plantea el recurrente, este Despacho estima necesario reproducir el contenido del artículo 55 del Anexo A de la Resolución AN 411-Elec. de 16 de noviembre de 2006, cuya violación aduce la sociedad demandante, el cual es del siguiente tenor:

**“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 período no mayor de:

- Sesenta (60) días calendarios (sic) contados a partir de la fecha de emisión de su factura, cuando 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 (sic) para cualquier otro caso no tipificado en los tres (3) anteriores...(El subrayado es nuestro).

Tal como se aprecia de su contenido, la norma transcrita, además de señalar el lugar, la forma y la información requerida para que un cliente pueda presentar sus reclamaciones, también establece el período para la interposición de dichas solicitudes, el cual va a depender de la situación que haya generado el inconveniente, la anomalía o el daño en el servicio de electricidad.

Al respecto, es preciso reiterar que el reclamo interpuesto por Rin Jack, S.A., ante la Empresa de Distribución Eléctrica Metro Oeste, S.A., consistió en el hecho de que esta última le estaba aplicando una tarifa de baja tensión con demanda (BTD), cuando realmente correspondía aplicarle una de baja tensión simple (BTS), desde julio de 2009 hasta enero de 2012, por lo que señala que se le ocasionó un aumento en el costo del servicio de electricidad (Cfr. fojas 5, 13-14 y 39 del expediente judicial).

En opinión de esta Procuraduría, la situación indicada en el párrafo anterior no se enmarca en ninguno de los tres primeros supuestos descritos en el artículo 55 antes citado, sino en el último, el cual establece el período de 45 días

calendario para que un cliente presente sus reclamos a una empresa distribuidora de electricidad. También somos de opinión que aunque la norma no señala el momento a partir del cual debe comenzar a contarse dicho término, circunstancia sobre la cual se sustenta la pretensión de la recurrente, lo cierto es, que tal como lo indica la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos en su Resolución AN 8066-AU-Elec. de 1 de agosto de 2012, este plazo de 45 días calendario debe comenzar a contarse a partir de la fecha en que el cliente tuvo conocimiento del perjuicio sufrido, que en casos de reclamos en concepto de cargo por demanda corresponde al momento de la emisión de la factura, ya que dicho documento contiene la información relativa a la utilización del servicio de energía eléctrica.

Citemos textualmente lo que al respecto indica la referida entidad:

“...Siendo esto así, se debe tomar como fecha inicial el momento en el cual llega a conocimiento del cliente el perjuicio que ha sufrido. Al respecto, debemos indicarle que el término para presentar la reclamación correspondiente a determinado mes, es al momento de la emisión de la facturación, ya que dicha documentación contiene la información sobre la utilización del servicio de energía eléctrica. Incluso cabe destacar, que el cargo por demanda al ser un elemento contenido en la factura y ser objeto de reclamo deberá cumplir con los requerimientos para la interposición del reclamo, es decir, presentar la reclamación una vez se da la emisión de la facturación de la factura; por ende, se desvirtúa lo alegado por el recurrente.” (Cfr. foja 20 del expediente judicial).

De lo anterior, inferimos que al tratarse de un reclamo en concepto de cargo por demanda, el cual versa sobre la indebida aplicación de una tarifa, lo que constituye un tema de facturación, el término de 45 días que establece el cuarto inciso del artículo 55 del Anexo A de la Resolución AN 411-Elec. de 16 de noviembre de 2006 debe computarse desde la fecha de emisión de la respectiva factura. Por consiguiente, estimamos que todo reclamo efectuado fuera del término establecido en esta norma resulta extemporáneo o se encuentra prescrito.

De acuerdo con lo que consta en autos, el reclamo formulado por el cliente Rin Jack, S.A., el 4 de enero de 2012, en concepto de cargo por demanda reflejado en las facturaciones correspondientes de julio de 2009 a enero de 2012, dio lugar a que la empresa prestadora del servicio procediera al cambio de tarifa de baja tensión con demanda (BTD) a baja tensión simple (BTS) y a la corrección de las facturas de diciembre de 2011 y enero de 2012; así como a rechazar, por extemporáneo, el reclamo concerniente a la corrección de las facturas de los meses de julio de 2009 a noviembre de 2012, al haber transcurrido en exceso el término de 45 días al que se refiere el citado artículo 55 del Anexo A de la Resolución AN 411-Elec. de 16 de noviembre de 2006; actuación que fue avalada por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos tanto en la Resolución 7820-AU-Elec. de 15 de junio de 2012, acto acusado de ilegal, como en los actos confirmatorios, por resultar conforme a Derecho, lo que nos lleva a concluir que lejos de incurrir en una errónea interpretación de la norma, la entidad demandada se ciñó a lo que establecen las disposiciones que regulan dicha materia.

En cuanto a la presunta contravención del artículo 9 de la Resolución JD-101 de 27 de agosto de 1997, cuyo concepto de violación se sustenta en el argumento de que la Empresa de Distribución Eléctrica Metro Oeste, S.A., incumplió con la obligación de proporcionar al usuario la información clara, detallada y anticipada de las tarifas y de la existencia de otras opciones de planes en el servicio de electricidad, este Despacho estima pertinente anotar que, según se expresa en la Resolución 8066-AU-Elec. de 1 de agosto de 2012, al momento de solicitar el suministro del servicio de energía eléctrica, la empresa Rin Jack, S.A., lo hizo en su condición de sociedad anónima, por lo que la concesionaria del servicio procedió a aplicarle la tarifa que corresponde a ese tipo de clientes. Posteriormente, cuando el usuario presentó su reclamo se realizó una inspección al lugar y se determinó que las instalaciones donde el mismo se encuentra es

actualmente una residencia, razón por la que la prestadora del servicio procedió a realizar el cambio de la tarifa y a efectuar los ajustes en las facturaciones correspondiente a diciembre de 2011 y enero de 2012. En consecuencia, somos de opinión que no se ha producido la supuesta infracción del citado artículo 9 de la Resolución JD-101 de 27 de agosto de 1997 (Cfr. fojas 20-21 del expediente judicial).

En virtud de todo lo antes expuesto, esta Procuraduría solicita respetuosamente a los Honorables Magistrados se sirvan declarar que NO ES ILEGAL la Resolución AN 7820-AU-Elec. de 15 de junio de 2012, emitida por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, ni los actos confirmatorios, y pide que se desestimen las demás pretensiones de la actora.

**IV. Pruebas.** Se aduce como prueba documental de esta Procuraduría, la copia autenticada del expediente administrativo que guarda relación con el presente caso, el cual reposa en los archivos de la institución demandada.

**V. Derecho.** No se acepta el invocado por la demandante.

**Del Honorable Magistrado Presidente,**

Licenciado Nelson Rojas Avila  
**Procurador de la Administración, Encargado**

Magíster Alina Vergara de Chérigo  
**Secretaria General, Encargada**