

APÉNDICE A
CONDICIONES GENERALES DE APLICACIÓN
DE LAS TARIFAS

APÉNDICE A

CONDICIONES GENERALES DE APLICACIÓN DE LAS TARIFAS

1. OPCIONES TARIFARIAS

- Las empresas distribuidoras podrán ofrecer opciones tarifarias a sus clientes, con las limitaciones impuestas por el nivel de tensión y otras que puede proponer la distribuidora de ser aprobadas por la ASEP. La empresa distribuidora estará obligada a aceptar la opción que los clientes elijan.
- Las empresas distribuidoras definirán las condiciones de medición de acuerdo con limitaciones de aplicación contenidas en la tarifa.
- La 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 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.
- En los casos de clientes nuevos a los que se haya asignado una tarifa con demanda, pero su demanda leída sea menor al límite establecido de 15 kW, y si al cuarto mes de facturación se mantiene de esa manera, se le reclasificará y facturará con tarifa sin demanda hasta que el cliente se encuentre en condiciones de reclasificación tarifaria, según lo establecido en el RDC.
- 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.
- 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. Se exceptúan los casos en que el cambio de tarifa implique cambio de medición (ejemplo, de BTd a BTH) y que por consiguiente no se cuente con toda la información necesaria para la facturación, por lo que la empresa facturará de forma fraccionada con la tarifa que corresponda respectivamente. Para estos casos, la demanda se facturará en proporción a la cantidad de días de consumo en cada una de las tarifas.
- 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 clientes. La ASEP evaluará las propuestas, y si correspondiese, las aprobará.

- Para clientes con estaciones de carga privadas o comerciales, podrán acogerse a cualquier de las opciones tarifarias vigentes según el nivel de tensión al que se conecten.
- Durante el presente periodo tarifario, esta Autoridad Reguladora, podrá implementar esquemas transitorios o mecanismos temporales de prueba, incluyendo un banco de pruebas regulatorio y/o tarifas específicas para movilidad eléctrica, aplicables a las estaciones de carga de vehículos eléctricos, sustentados en los lineamientos de política energética que para tales efectos formule la Secretaría Nacional de Energía y en criterios técnicos aplicables, que permitan recopilar información sobre los patrones de consumo, utilización de la infraestructura, características de la demanda, horarios de utilización y demás elementos necesarios para determinar el tratamiento tarifario más adecuado para este tipo de usuarios. La implementación de cualquier esquema transitorio, mecanismo temporal, tarifa específica o banco de pruebas regulatorio deberá ser previamente aprobado por la Autoridad Reguladora.

2. CONTRATO DE SUMINISTRO

El suministro de energía eléctrica a clientes finales se deberá realizar de acuerdo con el respectivo contrato de suministro.

3. PUNTO DE CONEXIÓN DEL SERVICIO ELÉCTRICO

El punto de conexión entre las instalaciones de la Distribuidora y el cliente, (interconexión o punto de servicio o 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:

- 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,
- En edificaciones con una sola medición, del tipo indirecto, será el lado de suministro del interruptor principal de la edificación,
- 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:

- 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,
- 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,

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

4. APLICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LOS CARGOS DE LAS TARIFAS

APLICACIÓN DE LOS CARGOS

Facturación de Cargos Fijos:

El cargo fijo de cada categoría tarifaria se aplica a cada cliente independientemente que el cliente registre consumo o no.

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 con lo establecido y aprobado en los pliegos tarifarios.

En caso de que la Distribuidora no haya medido el consumo del mes y este tuvo que ser estimado, la Distribuidora deberá indicarlo en la factura al cliente.

Para el caso de los clientes BTS, se les aplicará el cargo por energía en forma escalonada para cada segmento de consumo de energía consumida. Cada segmento de consumo tendrá asociado un cargo correspondiente.

En el caso de los clientes BTD se les aplicará el cargo por energía en forma escalonada para cada segmento de consumo de energía consumida. Cada segmento de consumo tendrá asociado un cargo correspondiente.

Facturación de Demanda:

Demanda de Facturación: En las categorías que registran demanda, ya sea en horas de punta o fuera de punta, la demanda utilizada para facturar será la demanda máxima leída del mes de cada franja horaria.

Se entenderá por demanda máxima de un mes, el más alto valor de las demandas integradas en periodos 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).

- a) A los clientes que no se encuentran abastecidos por otro agente: los cargos por potencia de su tarifa se aplicarán multiplicando la demanda máxima leída mensual en kilovatios (kW) por su precio unitario. En el caso de clientes con tarifas trinómicas horarias, los cargos por demanda en horas punta se aplicarán a la demanda máxima leída mensual en horas de punta; y los cargos por demanda en horas fuera de punta, a la demanda máxima leída mensual en horas fuera de punta medio y a la demanda máxima leída mensual en horas fuera de punta bajo.
- b) A los Grandes Clientes habilitados en el Mercado Mayorista de Electricidad:
 - i. Para el cargo por potencia de generación la demanda a facturar será la demanda máxima leída mensual más la porción que le corresponda por reserva de confiabilidad y por las pérdidas de potencia de transmisión, calculada utilizando los porcentajes vigentes para cada elemento que haya establecido el Centro Nacional de Despacho (CND) y aprobado por la ASEP. Esta demanda en kilovatios (kW) se multiplicará por su precio unitario.

A los Grandes Clientes con tarifas horarias sólo se les facturará el cargo por potencia de generación en el periodo de horas de punta y el cargo será cero en el periodo fuera de horas de punta. La demanda máxima por facturar será la leída

más la porción que le corresponda por reserva de confiabilidad y por las pérdidas de potencia de transmisión.

- ii. El resto de los cargos por potencia se aplicarán multiplicando la demanda máxima leída mensual en kilovatios (kW) por su precio unitario. El resto de los cargos por potencia se aplicarán multiplicando la demanda máxima leída mensual en kilovatios (kW) por su precio unitario. En el caso de clientes con tarifas trinómicas horarias, los cargos por demanda en horas punta se aplicarán a la demanda máxima leída mensual en horas de punta; y los cargos por demanda en horas fuera de punta, a la demanda máxima leída mensual en horas fuera de punta medio y a la demanda máxima leída mensual en horas fuera de punta bajo.

En el caso de que un cliente abra una cuenta nueva se facturará la demanda máxima desde el inicio de la cuenta hasta la fecha de facturación en proporción a los días transcurridos con respecto a los treinta (30) días y en caso del cierre de su cuenta o dé por terminado su contrato en un periodo intermedio de un mes, se facturará la demanda máxima en proporción a los días transcurridos desde la última facturación a la fecha de cierre de cuenta con respecto a los treinta (30) días mes.

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 admitirán, 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 tres (3) 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.

La empresa distribuidora sólo podrá realizar estimaciones en el caso de clientes que cuenten con medición inteligente en aquellos casos donde se demuestre que no se pueda obtener la medición por causas de caso fortuito o fuerza mayor.

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

Estimaciones:

- La estimación del consumo (kWh) deberá estar basado en el promedio de los últimos tres meses facturados con lecturas reales.
- En caso de no contar con tres meses de lecturas reales, la estimación se basará en la información disponible.
- 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 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. Se exceptúan de la realización de investigación los clientes que cuente con una antigüedad menor a doce (12) meses, contados a partir de la fecha de inicio del suministro.

- ACTUALIZACIÓN DE LOS CARGOS DE LAS TARIFAS

Conforme a lo establecido en el Régimen Tarifario del Servicio Público de Distribución y Comercialización aprobado mediante la Resolución JD-5863 del 17 de febrero de 2008 y sus modificaciones, los cargos tarifarios aprobados en este Pliego Tarifario se actualizarán cada seis meses.

La mencionada actualización tarifaria se realiza para ajustar los cargos de distribución, comercialización y alumbrado público de acuerdo con las variaciones del Índice de Precios al Consumidor (IPC). Los cargos de transmisión, pérdidas en transmisión y generación se actualizan por las variaciones en los costos y ventas.

Además, el Régimen Tarifario establece el cargo mensual denominado “Variación por Combustible” (CVC), el cual se determina calculando las variaciones de costo y energía comprada

con respecto a la estimada en los contratos térmicos y en el mercado ocasional. Este cargo se agrega a los cargos aplicados en la factura mensual de todos los clientes regulados de las empresas de distribución.

5. DEPÓSITOS EN GARANTÍA

La 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. La estimación de este consumo estará basada 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 Distribuidora verificará 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, incluyendo en la factura una notificación en este sentido.

La 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 el Título V denominado Régimen de Suministro del Reglamento de Distribución y Comercialización, aprobado mediante la Resolución AN No. 411-Elec de 16 de noviembre de 2006 y sus modificaciones. El reembolso deberá hacerse en un pago único y por la totalidad del depósito incluyendo los intereses correspondientes.

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 un 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 a seis meses en el país. La tasa por aplicar será el promedio de las tasas del semestre anterior que estén disponibles, 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.

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.

No se le exigirá depósito de garantía a aquellos clientes con buena referencia de crédito o buen historial de pago, conforme se define en el Título V denominado Régimen de Suministro, 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, este deberá reembolsarse en efectivo, salvo otra disposición del cliente.

6. 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 tendrá derecho a cobrar un cargo por reconexión.

Clientes a Tarifa Regulada	Cargo por Reconexión (hasta)
Baja Tensión Simple	16.69
Baja Tensión Simple por Bloque Horario	16.69
Prepago	16.69
Baja Tensión con Demanda	71.85
Baja Tensión por Bloque Horario	71.85
Media Tensión con Demanda	141.52
Media Tensión por Bloque Horario	141.52
Alta Tensión con Demanda	202.17
Alta Tensión por Bloque Horario	202.17

Las empresas distribuidoras facturarán el cargo por reconexión, únicamente cuando efectivamente hayan suspendido el servicio. De identificarse clientes que, sin haber pagado el saldo sujeto a corte, se han auto reconectado o se encuentren en una condición de consumo fraudulento, la Empresa tendrá derecho a cobrar un cargo equivalente al cargo por reconexión para cubrir los costos asociados a la inspección y normalización del suministro del cliente.

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.

A los clientes que cuenten con medidores inteligentes y cuya reconexión pueda efectuarse de manera remota, no se les aplicará el cargo por reconexión.

7. CARGOS POR MOROSIDAD

La 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 los préstamos comerciales de empresas al por mayor a un (1) año en el país. La tasa por aplicar será el promedio de las tasas del semestre anterior, 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.

8. PROPIEDAD DEL EQUIPO DE TRANSFORMACIÓN DE AT-MT/BT

Los clientes en Media Tensión 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.

9. 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 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 diez por ciento (10%) sobre la factura de estos consumos. Este recargo es para cubrir todos gastos asociados al fraude. La empresa distribuidora no podrá cobrar ningún cargo adicional que no esté aprobado por la ASEP.

10. 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. 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.

La empresa distribuidora tendrá un plazo máximo de 15 días calendario para informar al cliente del resultado del reclamo y los procedimientos realizados para dilucidarlo. 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.

En caso de que el cliente no esté de acuerdo con la decisión de 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 Distribuidora, la 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 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.

11. 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 de las tarifas y que no se haya llegado a una resolución satisfactoria, serán resueltos por la ASEP, de acuerdo con la normativa vigente.

12. BENEFICIARIOS DEL DESCUENTO OTORGADO POR LA LEY No.37 DEL 2001

En cumplimiento de la Ley No. 6 de 16 de junio de 1987 y sus modificaciones especialmente las establecidas en la Ley 37 del 10 de julio del 2001, los clientes residenciales jubilados, pensionados y de la tercera edad, recibirán un descuento de veinticinco por ciento (25%) en la facturación del consumo mensual de energía de entidad pública o privada, por el consumo de hasta seiscientos kilovatios-hora (600 kWh), y se aplicará la tarifa normal al excedente a esta suma. La Distribuidora se reserva el derecho de verificar si el cliente receptor del subsidio ha fallecido. En los casos de verificarse el fallecimiento del cliente, se suspenderá dicho descuento, en la siguiente facturación.

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

En cumplimiento de la Ley 2 de 20 de marzo de 1986, los clientes agropecuarios recibirán un descuento sobre su factura mensual de cinco por ciento (5%).

Para recibir ese descuento, el cliente agropecuario tendrá que presentar a la oficina regional de la Distribuidora, una Certificación del MIDA que establezca claramente que la actividad objeto del descuento efectivamente es de índole agropecuaria. No se otorgará este descuento a actividades agroindustriales ni industriales. La Distribuidora se reserva el derecho de verificar si el suministro solicitado es para una actividad agropecuaria. En caso de que la actividad agropecuaria esté combinada con otras actividades, ya sean residenciales, comerciales, agroindustriales u otras, el cliente deberá separar la actividad agropecuaria de los restantes estableciéndose un medidor independiente, y este se constituirá en el suministro objeto del subsidio.

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

En cumplimiento de la Ley 4 de 14 de febrero de 1984 y de la Ley 9 de 21 de septiembre de 1988, las sedes provinciales de los partidos políticos recibirán un descuento sobre su factura mensual de cincuenta por ciento (50%).

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

En cumplimiento de la Ley 134 de 31 diciembre de 2013, las personas con discapacidad recibirán un descuento sobre su consumo mensual de energía eléctrica de veinticinco por ciento (25%), por el consumo de hasta seiscientos kilovatios-hora (600 kWh).

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.

17. BENEFICIARIOS DEL DESCUENTO OTORGADO POR LA LEY No.15 DE 2001

Subsidio del consumo básico o de subsistencia de los clientes del servicio público de electricidad.

- El consumo básico de subsistencia corresponde a un consumo de hasta cien kilovatios hora (100 kWh) en un periodo de treinta días calendario.
- El monto del subsidio es hasta 20% del valor correspondiente. Según indica la propia Ley, lo anterior es sin perjuicio de los beneficios otorgados a los pensionados, jubilados y adultos mayores, en la Ley 6 de 1987.
- El aporte para cubrir este subsidio proviene de los clientes del sector eléctrico con consumos superiores a 500 kWh al mes, por un valor hasta el 0.6% de su facturación mensual.