



## CONTRATO DE SUMINISTRO PARA CLIENTES REGULADOS

RUC 57983-56-340439 DV65

**CONTRATO No. «NUM\_CONTRATO»  
NIC «NIC»**

**Elektra Noreste, S.A. (ENSA)**, sociedad anónima organizada y existente de acuerdo con las leyes de la República de Panamá, debidamente inscrita en la ficha 340439, rollo 57983, imagen 0056, de la Sección de Micropelículas (Mercantil) del Registro Público, quien en adelante se denominará **LA EMPRESA** y «**NOMBRE**» en su calidad de Representante Legal y/o Apoderado General, con cédula o pasaporte (o carné de la Dirección de Migración y Naturalización vigente) o R.U.C. «**IDENTIF**», en adelante denominado **EL CLIENTE**, suscriben el presente contrato para el suministro de energía eléctrica para el local o vivienda ubicado(a) en «**BARRIO**», «**DIRECCION**» identificado(a) como la finca No. «**NUM\_FINCA**» en el distrito de «**DISTRITO**» provincia de «**PROVINCIA**», conforme a los siguientes términos y condiciones:

**PRIMERA: LA EMPRESA** se compromete a suministrar el servicio de energía eléctrica conforme a la solicitud presentada por **EL CLIENTE**, previo al cumplimiento de los requisitos exigidos en el Título V del Reglamento de Distribución y Comercialización denominado Régimen de Suministro, aprobado por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (**ASEP**) detallados en el Anexo del presente contrato.

**SEGUNDA: LA EMPRESA** hará entrega del suministro de energía en uno o más puntos, siempre que **EL CLIENTE** cumpla con las condiciones de seguridad de acuerdo a las normas vigentes. El punto de conexión delimita el punto frontera entre las instalaciones eléctricas de propiedad y responsabilidad de la empresa distribuidora, y las instalaciones eléctricas de propiedad y responsabilidad del cliente. El punto de conexión para efectos del presente contrato es:

El medidor	« <b>PTO_CONEX_MED</b> »
El interruptor principal	« <b>PTO_CONEX_INT</b> »

**TERCERA:** Si al momento de realizar la conexión el puesto de medición no cumple con las normas técnicas vigentes o no se encuentra ubicado de forma que permita el acceso directo, **LA EMPRESA** no conectará el suministro y le notificará a **EL CLIENTE** las adecuaciones necesarias para la instalación.

A partir de la notificación realizada por **LA EMPRESA**, **EL CLIENTE** dispone de un plazo de 45 días calendario para adecuar sus instalaciones a las normas técnicas vigentes, luego de este término, la solicitud será dada de baja y el solicitante deberá iniciar nuevamente los trámites sin necesidad de un nuevo pago del cargo por conexión.

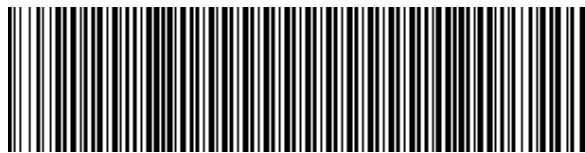
**CUARTA:** Al momento de la instalación del (los) medidor(es), o en caso de reemplazos, **LA EMPRESA** procederá a sellar el (los) medidor (es) en presencia del cliente siempre que sea posible y dejará constancia de ello al cliente junto con el registro de lectura inicial del medidor. En adición, **LA EMPRESA** entregará sin cargos para **EL CLIENTE**, una certificación de laboratorio de medidas mediante el cual se acredita que éste(os) se encuentra(n) en condiciones óptimas de medición.

**QUINTA: EL CLIENTE** se obliga a permitir el acceso al personal o personas autorizadas por **LA EMPRESA**, debidamente identificadas, a las instalaciones del local o vivienda para la lectura del medidor, mantenimiento o inspección de las instalaciones de propiedad de **LA EMPRESA**, en horas habituales de trabajo o en caso de urgencias, fuera de éstas.

**SEXTA: EL CLIENTE** se compromete a mantener en buen estado sus instalaciones eléctricas internas necesarias para permitir el suministro de energía. **LA EMPRESA** no será responsable de los daños que se ocasionen por omisión de la presente obligación.



«**TXT\_BARRA\_CON**»  
«**MONTO\_CON**»



«**TXT\_BARRA\_DEPO**»  
«**MONTO\_DEPO**»

**SÉPTIMA:** LA EMPRESA cobrará a EL CLIENTE un cargo por conexión del suministro de energía eléctrica, de acuerdo al Pliego Tarifario vigente y en ausencia de referencias de crédito o buen historial de pago, podrá solicitar a EL CLIENTE un depósito que no podrá superar el valor de un mes de consumo estimado.

LA EMPRESA devolverá en efectivo, salvo otra disposición del cliente, y en un único pago la totalidad del depósito, más los intereses que genere, a EL CLIENTE que establezca un buen historial de pago, es decir, cuando no se excedió de la fecha de vencimiento en el pago de su factura más de 3 veces en un periodo de 12 meses consecutivos y nunca en el mismo periodo se le suspendió el servicio por falta de pago.

Mientras LA EMPRESA mantenga el depósito, deberá pagar semestralmente a EL CLIENTE, los intereses por el tiempo transcurrido calculados con la tasa de interés anual promedio de los 6 meses anteriores sobre depósitos a plazo fijo en el país. La tasa a aplicar será el promedio de las tasas del semestre anterior, sobre la base de información oficial suministrada por la Superintendencia de Bancos de Panamá.

**OCTAVA:** LA EMPRESA declara haber entregado a EL CLIENTE copia del Pliego Tarifario vigente que contenga las tarifas y sus condiciones de aplicación y en base a la tarifa elegida por el cliente, facturará mensualmente la energía consumida por EL CLIENTE y los cargos correspondientes a la tarifa elegida. EL CLIENTE se obliga a pagar oportunamente, el valor de las cuentas facturadas por LA EMPRESA.

LA EMPRESA podrá cobrar intereses a EL CLIENTE por saldos en mora pasados 30 días o más de la fecha de emisión de la factura si ésta no ha sido pagada.

**NOVENA:** LA EMPRESA podrá suspender el suministro de energía eléctrica, en los siguientes casos:

- a) Por el atraso de sesenta días o más en el pago de las facturas respectivas.
- b) Por el consumo de energía sin contrato previo o autorización de LA EMPRESA, o cuando se haga uso de la energía eléctrica mediante fraude comprobado. Para la determinación del fraude, LA EMPRESA seguirá el procedimiento aprobado por la ASEP.
- c) Por defectos de las instalaciones de LA EMPRESA o EL CLIENTE, cuando se ponga en peligro la seguridad de personas o propiedades.

Terminada la causa de la desconexión, LA EMPRESA está obligada a reconectar el servicio a la mayor brevedad posible, excepto en los casos de fraude comprobado.

LA EMPRESA podrá cobrar un cargo por reconexión, únicamente cuando efectivamente se haya suspendido el servicio a EL CLIENTE.

**DÉCIMA:** Los reclamos de EL CLIENTE producto de cualquier deficiencia en la prestación del servicio, o cualquier otro aspecto de su relación con LA EMPRESA, podrán presentarse personalmente, por escrito, teléfono, fax, correo,

telégrafo o por cualquier otro medio idóneo que establezca LA EMPRESA, dentro de un período no mayor de :

- a) Sesenta (60) días calendarios contados a partir de la fecha de emisión de su factura, cuando se trate de inconsistencia de la facturación o inconvenientes en el funcionamiento del medidor.

En el caso de errores de medición, lectura y/o inconsistencia de facturación, de haberse presentado el reclamo antes del vencimiento de la factura cuestionada, EL CLIENTE puede abstenerse de pagar la porción de la factura hasta que se haya resuelto el reclamo por LA EMPRESA o hasta que la ASEP emita su decisión. En ningún caso, el tiempo que dure el reclamo será computado para efectos de justificar la suspensión del servicio por causa de mora, como tampoco para el cobro de intereses.

- b) Cinco (5) días hábiles a partir de la ocurrencia de la anomalía, en caso de inconvenientes en el nivel de tensión.
- c) Quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha del evento o interrupción, para reclamaciones por daños a aparatos o artefactos electrodomésticos.
- d) Cuarenta y cinco (45) días calendarios para cualquier otro caso no tipificado en los tres (3) anteriores.

LA EMPRESA deberá entregar una constancia de reclamo que tendrá una numeración secuencial asignada para cada una de las agencias comerciales y dará respuesta escrita de los reclamos presentados por EL CLIENTE en un plazo no mayor de 30 días calendario, contados a partir de la fecha de presentada la reclamación.

EL CLIENTE podrá reclamar ante la ASEP, en caso de no considerarse satisfecho con la respuesta obtenida de LA EMPRESA.

**DECIMOPRIMERA:** EL CLIENTE puede solicitar la cancelación del servicio de forma verbal o por escrito, personalmente o por intermedio de una persona autorizada. Cuando EL CLIENTE o una persona autorizada realice la solicitud de cancelación en forma verbal, LA EMPRESA le entregará a EL CLIENTE una constancia escrita de la solicitud, en donde constará la fecha, hora, número de registro y nombre de la persona que recibió la petición.

LA EMPRESA informará al cliente en la misma constancia de la solicitud, el tiempo en que hará la desconexión. LA EMPRESA leerá el medidor antes de desconectar el servicio y facturará el consumo de energía eléctrica para el cierre de la cuenta.

LA EMPRESA emitirá una certificación a EL CLIENTE que haya mantenido un buen historial de pago, en la cual conste esta condición y el promedio de su consumo en kW y/o kW/h, con la finalidad de que le sirva como referencia de crédito para nuevas solicitudes de servicio eléctrico.

En los casos de servicios temporales, concluido el período del suministro. LA EMPRESA procederá a la desconexión de

las instalaciones propias. **EL CLIENTE** con servicio temporal podrá solicitar la extensión del plazo de vigencia del servicio con una anticipación no menor a cuarenta y ocho (48) horas de la fecha de vencimiento.

**DECIMOSEGUNDA:** Cuando **EL CLIENTE** solicite el cambio del servicio eléctrico a otro domicilio, se procederá a hacer la liquidación del servicio eléctrico existente y **LA EMPRESA** procederá a elaborar un nuevo contrato de suministro para el nuevo punto de interconexión, siempre que el solicitante reúna las condiciones para la conexión.

**DECIMOTERCERA:** **LA EMPRESA** podrá dar por terminado el presente contrato por las siguientes causas:

- a) El incumplimiento de los términos y condiciones pactados en el presente contrato.
- b) La solicitud expresa de **EL CLIENTE** de desconectar el servicio objeto del presente contrato.
- c) La formación o concurso de acreedores a **EL CLIENTE** o su declaratoria de quiebra
- d) Disolución de **EL CLIENTE** en caso de persona jurídica.
- e) La suspensión del servicio eléctrico y haber transcurrido 60 días calendario sin que **EL CLIENTE** pague el saldo pendiente o solicite la reconexión. En estos casos **LA EMPRESA** podrá ejecutar el depósito en garantía en los casos en que haya un saldo pendiente.

**DECIMOCUARTA:** La deuda facturada en los presentes términos y condiciones prestará mérito suficiente para proceder judicialmente contra **EL CLIENTE**, para obtener el pago de las sumas adeudadas a **LA EMPRESA**.

**LA EMPRESA** tiene el derecho de reclamar en la forma prescrita por las leyes, el importe de los gastos y costos en que incurra para hacer efectivos sus derechos, ante las autoridades y/o tribunales de la República de Panamá, en casos de mora, abandono, daño, destrucción, hurto o robo de sus equipos y energía suministrada.

**DECIMOQUINTA:** El presente contrato de suministro se rige por las Leyes vigentes del Sector Eléctrico, el Título V del Reglamento de Distribución (Régimen de Suministro) y las Resoluciones dictadas por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos

**DECIMOSEXTA:** **EL CLIENTE** declara que:

- a) Leyó cuidadosamente todos los términos y condiciones que en este documento se establecen.
- b) Acepta, sin excepción, todas las obligaciones, descritas en el presente contrato.
- c) Se obliga a cumplir cualquier disposición relacionada con el suministro de energía eléctrica que dicte la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, con posterioridad a la firma del presente contrato.

## Datos Específicos

Tipo de Contrato : «TIPO\_CONTRATO»  
Fecha del Contrato : «FECHA\_CONTRATO»  
Fecha de Inicio Contrato : «FECHA\_INI\_CONTRATO»  
Clase de Servicio : «CLASE\_SERVICIO»  
Corregimiento : «CORREGIMIENTO»  
Teléfono : «TELEFONO»  
Apartado Postal : «AP\_POSTAL»

Manejo de la Factura : «TIPO\_MANEJO»  
Vigencia del Contrato : «VIGENCIA\_CONTRATO»  
Fecha Expiración Contrato : «FECHA\_FIN\_CONTRATO»  
Tarifa: «TARIFA»  
Barrio: «BARRIO»  
Fax : «FAX»  
Zona Postal : «ZONA\_POSTAL»

### EL CLIENTE;

Nombre: «NOMBRE»

Firma:

Cédula: «IDENTIF»

### POR LA EMPRESA;

Nombre:

Firma:

Cédula:



## ANEXO AL CONTRATO DE SUMINISTRO PARA CLIENTES REGULADOS CONDICIONES PARA LA CONEXIÓN DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO

### I. Para el contrato:

- a) No registrar deudas pendientes por suministro de energía eléctrica. La deuda por parte del cliente anterior del sitio donde se va a prestar el servicio, no es motivo para condicionar, suspender o cortar el suministro al nuevo cliente.
- b) Firmar el correspondiente contrato de suministro, previa presentación de la siguiente información:
  - (i) Copia de la cédula de identidad personal o pasaporte (o carné de la Dirección de Migración y Naturalización) en el caso de extranjeros para persona natural. Copia del certificado de Registro Público de la Sociedad Anónima para la persona jurídica.
  - (ii) En caso de que la persona natural o el representante legal de una sociedad no pueda asistir personalmente a firmar el contrato de suministro, se deberá aportar:
    - Para persona natural: Carta de autorización original con copia de la cédula del otorgante y del autorizado.
    - Para persona jurídica: Poder notariado y copia de cédula del poderdante (otorgante) y apoderado (autorizado).
  - (iii) Copia simple de la escritura pública de propiedad, o del certificado de Registro Público, del contrato de arrendamiento o certificado de domicilio expedido por autoridad competente, que acredite su posesión o tenencia legal del inmueble.
  - (iv) Para los inmuebles o instalaciones nuevas no ocupadas, copia del permiso de ocupación.
  - (v) En los casos de clientes tales como construcciones, exposiciones, ferias, circos, etc., que requieran un suministro de carácter temporal, deberán presentar la habilitación correspondiente para su funcionamiento emitida por autoridad competente.
- c) Presentar certificación de buen historial de pago o referencias de crédito recientes, es decir que no exceda un periodo de 5 años de la fecha en que se realiza la solicitud. En ausencia de éstas, el solicitante deberá pagar el depósito de garantía establecido en el presente reglamento.
- d) Pagar el derecho de conexión de acuerdo al pliego tarifario vigente.
- e) En edificaciones nuevas el punto de interconexión debe estar ubicado en un sitio accesible a la empresa de distribución de acuerdo con las normas de construcción.

### II. Para la conexión del suministro:

**EL CLIENTE** debe tener o realizar a su costo las obras civiles y la instalación eléctrica requerida para ubicar la acometida, el (los) medidor(es) o equipos de medición, así como la protección del puesto de medición.

Estas instalaciones deben cumplir las normas técnicas vigentes de la autoridad competente, las cuales están disponibles al público en las oficinas de **LA EMPRESA** distribuidora y en la siguiente dirección electrónica: [www.ensa.com.pa](http://www.ensa.com.pa)

**EL CLIENTE** debe suministrar e instalar el (los) receptáculo(s) del medidor(es), según el tipo de servicio que solicita y de forma tal que le permita acceso directo al personal de **LA EMPRESA** debidamente identificado.

**LA EMPRESA** proveerá y colocará sin costo para **EL CLIENTE**, salvo que se trate de una solicitud de suministro temporal, los conductores de la acometida, del medidor y otros componentes del puesto de medición.

**EL CLIENTE** de media y alta tensión proveerá y mantendrá por su cuenta toda la estructura y equipo de transformación para convertir el voltaje del suministro de **LA EMPRESA** al voltaje requerido por el cliente. Igualmente deberá cumplir con las normas técnicas vigentes.

#### EL CLIENTE:

Nombre: «NOMBRE»

Firma: \_\_\_\_\_

Cédula: «IDENTIF»