

ASEP ordena a distribuidoras eléctricas ejecutar plan obligatorio para mejorar el servicio

21 de julio 2026. La Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP) ordenó a las empresas distribuidoras de electricidad EDEMET, EDECHI y ENSA implementar un plan de acción de cumplimiento obligatorio para corregir deficiencias en la prestación del servicio y fortalecer la atención a los usuarios, tras el incremento de las quejas ciudadanas registradas en diferentes canales de atención.

La administradora general de la ASEP, Zelmar Rodríguez Crespo, informó que sostuvo reuniones con los principales directivos de Naturgy —empresa que opera EDEMET y EDECHI— y de ENSA, a quienes exigió la adopción inmediata de medidas correctivas y el cumplimiento de compromisos verificables para atender las deficiencias detectadas por el regulador.

"Estamos dando seguimiento permanente a los casos reportados por la ciudadanía a través de nuestras distintas plataformas. Exigimos soluciones inmediatas a las inconsistencias que continúan afectando a los clientes y usuarios del servicio eléctrico", afirmó Rodríguez Crespo.

El plan de acción responde a los principales hallazgos identificados por la ASEP durante sus labores de fiscalización e incluye medidas para atender reclamaciones relacionadas con altos consumos de energía, la falta de notificación previa al reemplazo de medidores, demoras en la atención de requerimientos formulados por la entidad reguladora, prolongados tiempos de espera en las agencias comerciales y la gestión de reclamos por daños en equipos eléctricos.

Asimismo, contempla acciones para reducir las fluctuaciones de voltaje, agilizar la reparación de luminarias del alumbrado público y corregir los ciclos de lectura de medidores que superan el período establecido por la normativa vigente, entre otras observaciones.

La ASEP indicó que el cumplimiento de estas medidas será objeto de seguimiento y fiscalización permanente, con el propósito de verificar mejoras sostenibles tanto en la calidad del suministro eléctrico como en la atención que reciben los usuarios. El regulador advirtió que mantendrá la supervisión de los compromisos asumidos por las distribuidoras hasta constatar resultados concretos y permanentes.