

“AÑO DE LA ATENCIÓN INTEGRAL A LA PRIMERA INFANCIA”

RESOLUCIÓN SIE-028-2015-MEMI

ACTUALIZACIÓN MOTIVOS PARA INTERPOSICIÓN DE RECLAMACIÓN POR PARTE DE CLIENTES O USUARIOS TITULARES ANTE EMPRESAS DISTRIBUIDORAS Y OFICINA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE ELECTRICIDAD.

I. FACULTAD:

Esta SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD cita a continuación los textos de la LEY GENERAL DE ELECTRICIDAD No. 125-01, de fecha 26 de julio de 2001 y sus modificaciones, relacionadas a sus funciones y atribuciones que facultan para la emisión de la presente resolución:

- (i) **Artículo 24, literales “c” y “l”, Ley General de Electricidad:** “Corresponderá a la Superintendencia de Electricidad: a) (...);
 - c) Fiscalizar y supervisar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, así como de las normas técnicas en relación con la generación, la transmisión, la distribución y la comercialización de electricidad. En particular, verificar el cumplimiento de la calidad y continuidad del suministro, la preservación del medio ambiente, la seguridad de las instalaciones y otras condiciones de eficiencia de los servicios que se presten a los usuarios, de acuerdo a las regulaciones establecidas; (...);
 - l) Resolver, oyendo a los afectados, los reclamos por, entre o en contra de particulares, consumidores, concesionarios y propietarios y operadores de instalaciones eléctricas que se refieran a situaciones objeto de su fiscalización”.
- (ii) **Artículo 30:** “La Superintendencia dispondrá las medidas que estime necesarias para la seguridad del público y destinadas a resguardar el derecho de los concesionarios y consumidores de electricidad, pudiendo requerir el auxilio de la fuerza pública para el cumplimiento de sus resoluciones”.
- (iii) **Artículo 121:** Se crea por la presente Ley, la Oficina de Protección al Consumidor de Electricidad, la cual tendrá como función atender y dirimir sobre los reclamos de los consumidores de servicio público frente a las facturaciones, mala calidad de los servicios o cualquier queja motivada por excesos o actuaciones indebidas de las Empresas Distribuidoras de Electricidad. Esta oficina estará bajo la dirección de la Superintendencia de Electricidad y funcionará en cada municipio del país; para estos fines el Reglamento de la presente Ley detallará las funciones y provisiones de esta Oficina de Protección al Consumidor de Electricidad. (...)



“AÑO DE LA ATENCIÓN INTEGRAL A LA PRIMERA INFANCIA”

II. ANTECEDENTES:

En fecha 05/08/2011, esta SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD (SIE) dictó la RESOLUCIÓN SIE-305-2011, en virtud de la cual emitió la “HOMOLOGACIÓN DE MOTIVOS PARA PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES POR PARTE DE CLIENTES O USUARIOS TITULARES ANTE LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS Y ANTE LA OFICINA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE ELECTRICIDAD”; la parte dispositiva de dicha resolución es la siguiente:

“PRIMERO: ORDENAR que a partir del 1ro. de septiembre del año dos mil once (2011), la recepción y tramitación de toda reclamación presentada por un CLIENTE O USUARIO TITULAR del servicio público de distribución, tanto en Primera Instancia, ante la misma EMPRESA DISTRIBUIDORA, como en segunda Instancia, ante la OFICINA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE ELECTRICIDAD, se realice conforme a los motivos que figuran en el Cuadro “MOTIVOS DE RECLAMACIONES DE USUARIOS”, contenido en el ANEXO ÚNICO de la presente Resolución, el cual forma parte integral de la misma; las columnas de dicho cuadro presentan las siguientes informaciones:

- (i) Listado de motivos de reclamación;*
- (ii) Descripción de cada motivo de reclamación; y,*
- (iii) Indicación para cada motivo, de si amerita o no una visita al suministro para fines de verificación.*

SEGUNDO: DISPONER que las EMPRESAS CONCESIONARIAS DEL SERVICIO PÚBLICO DE DISTRIBUCIÓN, en un plazo de veinte (20) días calendario a partir de la comunicación de la presente resolución, incorporen en sus sistemas informáticos los motivos de reclamación dispuestos en el ANEXO ÚNICO de la presente Resolución.

TERCERO: ORDENAR: (i) La comunicación de la presente resolución a las EMPRESA CONCESIONARIAS DEL SERVICIO PÚBLICO DE DISTRIBUCIÓN, así como a la OFICINA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE ELECTRICIDAD; y, (ii) La publicación íntegra de la presente resolución en un periódico de circulación nacional y en la página oficial de la SIE internet (www.sie.gob.do)”.

III. NORMATIVA DE REFERENCIA:

El REGLAMENTO PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY GENERAL DE ELECTRICIDAD NO. 125-01, y sus modificaciones, prevé lo siguiente:

- (i) Artículo 37: *Se establecen las siguientes funciones generales para las Oficinas de PROTECOM:*

“AÑO DE LA ATENCIÓN INTEGRAL A LA PRIMERA INFANCIA”

- a) Regular y coordinar las acciones comunes a los Usuarios de Servicio Público y las Empresas de Distribución en las consultas y reclamaciones, mediante el establecimiento de mecanismos, procedimientos, responsabilidades y pautas generales de actuación;
- b) Velar por el cumplimiento de: (i) Los procedimientos para la recepción, tramitación e información al Usuario de Servicio Público de consultas y reclamaciones; (ii) El establecimiento de infraestructura y equipamiento mínimos para la atención al Usuario de Servicio Público, de conformidad con lo que establezca la SIE, mediante Resolución; y, (iii) Que la información sea transmitida a la SIE con carácter regular;
- c) Orientar o asistir a cualquier Usuario de Servicio Público en la presentación de una consulta o reclamación;
- d) Intervenir en la fiscalización del proceso de reclamación en primera instancia, en casos de incumplimiento o violación a la Ley o su Reglamento;
- e) Conocer en segunda instancia las reclamaciones efectuadas por los Usuarios de Servicio Público a las Empresas de Distribución.

(ii) **Artículo 445:** Reclamos o Quejas.

“Solo el Cliente o Usuario Titular tendrá derecho a exigir a la Empresa de Distribución la debida atención y procesamiento de los reclamos o quejas que considere pertinente efectuar. La Empresa de Distribución deberá cumplimentar estrictamente el análisis y contestación de los reclamos realizados por el Cliente o Usuario Titular del suministro según la reglamentación vigente. La Empresa de Distribución estará obligada a dar respuesta por escrito a todos los reclamos o quejas y a comunicarlos mensualmente a la Oficina de Protección al Consumidor. (...)”

(iii) **Artículo 447:** El proceso a seguir en caso de reclamaciones será el siguiente:

“En primera instancia el Cliente o Usuario Titular deberá efectuar su reclamación ante la Empresa de Distribución en persona, por carta, a través de un apoderado legal, teléfono o internet. La Empresa de Distribución se encuentra obligada a entregar al Cliente o Usuario Titular el comprobante de la reclamación lo solicite o no. El cliente o usuario titular requerirá a la Empresa de Distribución el comprobante físico de la reclamación si la realizara en persona. Si fuere por carta se exigirá la constancia de recepción o acuse. Si fuere efectuada vía telefónica requerirá el número de la reclamación, la fecha y el nombre del operador. Si fuera vía internet las empresas distribuidoras establecerán los mecanismos de generación del respectivo comprobante de la reclamación. (...)”

(iv) **Artículo 448:** *“Si el Cliente o Usuario Titular no estuviere satisfecho con los resultados de la Empresa de Distribución debe reclamar en segunda instancia ante la Oficina de PROTECOM de la SIE, presentando la documentación que acredite haber realizado la instancia anterior. No será recibida por la Oficina de PROTECOM reclamación alguna, en la que el Cliente o Usuario Titular no presente la documentación que compruebe haber realizado su reclamación en primera instancia ante las Empresas de Distribución, de conformidad con lo establecido en el presente Reglamento. (...)”*



IV. EXAMEN Y PONDERACIÓN PARA LA ACTUALIZACIÓN DE MOTIVOS DE RECLAMACIÓN:

- 1) La experiencia acumulada en cuatro (4) años de aplicación de la RESOLUCIÓN SIE-305-2011, de fecha 05/08/2011, ha revelado la existencia de múltiples motivos de reclamación de uso recurrente, que no tienen correspondencia en la tipificación de motivos de reclamación establecida en la referida Resolución;
- 2) En ése orden, y en atención a:
 - (i) El creciente número de reclamaciones de CLIENTES O USUARIOS TITULARES del SERVICIO PÚBLICO DE DISTRIBUCIÓN DE ELECTRICIDAD, que son registradas bajo categorías generales o indeterminadas, tales como “motivo diverso”;
 - (ii) La imprecisión e inconsistencia que tales prácticas generan en la información que se registra en el sistema administrativo de reclamaciones; y,
 - (iii) La necesidad perentoria de contar con un sistema de registro de reclamaciones y quejas por mala calidad del servicio eléctrico, en primer y segundo grado, que resulte fiable y eficiente, además de expedito; lo cual redundará en beneficio de los consumidores del servicio eléctrico;
- 3) Corresponde concluir que procede la actualización de los motivos para la presentación de reclamaciones o quejas por mala calidad del servicio eléctrico de las Empresas Distribuidoras por parte del CLIENTE O USUARIO TITULAR, a los fines de garantizar lo siguiente:
 - (i) El funcionamiento coherente y homogéneo de las instancias a cargo de dar respuesta a las reclamaciones presentadas por el CLIENTE O USUARIO TITULAR, contra la EMPRESA DISTRIBUIDORA, conforme a estándares unificados;
 - (ii) La agilización del tiempo de respuesta y de los procedimientos para la presentación y tramitación de reclamaciones ante la EMPRESA DISTRIBUIDORA y PROTECOM.

V. DECISIÓN:

VISTOS: (i) La LEY GENERAL DE ELECTRICIDAD 125-01, de fecha 26 de julio de 2001, y sus modificaciones; y, (ii) El REGLAMENTO PARA LA APLICACIÓN de la Ley General de Electricidad, y sus modificaciones;



“AÑO DE LA ATENCIÓN INTEGRAL A LA PRIMERA INFANCIA”

El CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD tomó decisión sobre el presente caso, en la reunión de fecha veintiocho (28) del mes de mayo del año dos mil quince (2015), según consta en el acta correspondiente. En virtud de tal decisión, el Presidente del Consejo, en funciones de SUPERINTENDENTE DE ELECTRICIDAD, en el ejercicio de las facultades legales que le confiere la LEY GENERAL DE ELECTRICIDAD No. 125-01, de fecha 26 de julio de 2001, y sus modificaciones, dicta la siguiente

RESOLUCIÓN:

ARTÍCULO 1: DISPONER, con vigencia a partir del 1ro. de julio del año dos mil quince (2015), que la recepción y tramitación de toda reclamación presentada por un CLIENTE O USUARIO TITULAR DEL SERVICIO PÚBLICO DE DISTRIBUCIÓN DE ELECTRICIDAD, tanto en Primera Instancia, ante la misma EMPRESA DISTRIBUIDORA, como en Segunda Instancia, ante la OFICINA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE ELECTRICIDAD (PROTECOM), se realice conforme a los motivos que figuran en el cuadro “**MOTIVOS PARA PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES POR PARTE DE CLIENTES O USUARIOS TITULARES ANTE LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS Y ANTE LA OFICINA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE ELECTRICIDAD**”, contenido en el ANEXO ÚNICO de la presente resolución, el cual forma parte integral de la misma; las columnas de dicho cuadro presentan las siguientes informaciones:

- (i) Listado de motivos de reclamación;
- (ii) Descripción de cada motivo de reclamación; y,
- (iii) Indicación para cada motivo, si amerita o no una visita al suministro para fines de verificación.

ARTÍCULO 2: DISPONER que las EMPRESAS ELÉCTRICAS CONCESIONARIAS DEL SERVICIO PÚBLICO DE DISTRIBUCIÓN ELECTRICIDAD, dentro del plazo de veinte (20) días calendario a partir de la comunicación de la presente resolución, ejecuten las acciones necesarias para incorporar, en sus respectivos sistemas informáticos los motivos de reclamación dispuestos en el ANEXO ÚNICO de la presente resolución.

ARTÍCULO 3: DEROGAR y dejar sin efecto, a partir del 1ro. de julio de 2015, la RESOLUCIÓN SIE-305-2011, dictada por la SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD (SIE) en fecha 5 de agosto de 2011, en virtud de la cual se emitió la “HOMOLOGACIÓN DE MOTIVOS PARA PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES POR PARTE DE CLIENTES O USUARIOS TITULARES ANTE LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS Y ANTE LA OFICINA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE ELECTRICIDAD”.



“AÑO DE LA ATENCIÓN INTEGRAL A LA PRIMERA INFANCIA”

ARTÍCULO 4: ORDENAR la notificación de la presente resolución a: (i) Las EMPRESAS ELÉCTRICAS CONCESIONARIAS DEL SERVICIO PÚBLICO DE DISTRIBUCIÓN ELECTRICIDAD; y, (ii) OFICINA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE ELECTRICIDAD (PROTECOM); así como su publicación en la página web de la SUPERINTENDENCIA (www.sie.gob.do); a los fines correspondientes.

Dada en Santo Domingo, República Dominicana, a los veintiocho (28) días del mes de mayo del año dos mil quince (2015).



EDUARDO QUINCOCES BATISTA
Superintendente de Electricidad
Presidente Consejo SIE





MOTIVOS PARA PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES POR PARTE DE CLIENTES O USUARIOS TITULARES ANTE LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS Y LA OFICINA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE ELECTRICIDAD

NO.	MOTIVO RECLAMACIÓN	DESCRIPCIÓN	VISITA INSTALACIONES
1	Facturación Alta	Reclamación del Usuario por Factura mensual con un consumo por encima de su promedio regular.	Si
2	Acta de Irregularidad no Intencional	Reclamación del Cliente contra acta de irregularidad no intencional imputada por falla del medidor o por error de la Empresa Distribuidora.	No
3	Facturación con Cambio Unilateral de Tarifa	Reclamación del cliente por tarifa diferente a la contratada, sin aviso de la Empresa Distribuidora.	No
4	Facturación Estimada	Reclamación del cliente por emisión de dos o más facturas consecutivas con consumos no basados en lecturas del medidor.	Si
5	Devolución de Fianza	Reclamación por pago pendiente de devolución de fianza capitalizada, vencido el plazo de los diez (10) días laborables de la fecha de fin del contrato.	Si
6	Facturación sin Uso de Energía	Reclamación del Usuario por factura emitida sin hacer uso de energía en el suministro.	Si
7	Facturación Precios Incorrectos	Reclamo por desacuerdo con los precios utilizados para facturar el consumo.	No
8	Facturación con Cargos Indebidos por Reconexión	Reclamación por cargo incorrecto por concepto de reconexión.	No
9	Facturación sin aplicar Pagos Realizados	Reclamación por factura con atraso pendiente, habiendo realizado el pago.	No
10	Facturación sin aplicar Créditos por Fallo PROTECOM	Reclamación por Devolución ordenada por Protecom, la cual no ha sido acreditada por la Distribuidora.	No
11	Facturación sin Acatar Orden Cambio tarifa por Fallo PROTECOM	Reclamación por Factura con tarifa diferente a la ordenada por fallo de PROTECOM.	No
12	Solicitud Normalización Envío de Factura	Reclamación del Usuario por no recibir las Facturaciones mensualmente.	No
13	Corte Indebido	Suspensión errónea del Servicio, estando el Usuario al día en sus pagos frente a la Empresa Distribuidora.	Si

ANEXO ÚNICO DE LA RESOLUCIÓN SIE-028-2015-MEMI			PÁG. 2/3
14	Facturación Baja	Por Factura mensual con un consumo por debajo de su Promedio regular.	Si
15	Facturación con Tarifa Contratada asignada Incorrectamente	Factura emitida con la tarifa contratada, pero que no corresponde a las condiciones del suministro.	Si
16	Facturación con Deuda No Reconocida por el Usuario	Factura con deuda que el cliente no reconoce. Nota: Solicitar pruebas que demuestre que la deuda no corresponde.	Si
17	Facturación con Cargos Incorrectos por Factor de Potencia	Facturación con Cargo por Factor de Potencia que se considera erróneo.	Si
18	Facturación con Cargos Incorrectos por Pérdida de Transformación	Factura con Cargo por Pérdida por Transformación que se considera erróneo.	Si
19	Tarifa y Fianza asignadas	Inconformidad con la Tarifa y/o Fianza Asignada.	Si
20	Baja de Contrato	Contrato que permanece activo, habiendo pasado tres (3) días Laborables de solicitar la cancelación formal y habiendo saldado los balances pendientes.	Si
21	Negación de Contrato por Deuda Dejada	Solicitud de Contrato rechazado por la Empresa Distribuidora por supuesta deuda pendiente.	Si
22	Solicitud Cambio de Tarifa	Solicitud cambio de la Tarifa Contratada a otra considerada la adecuada por las condiciones del suministro.	Si
23	Retraso en Habilitación Nuevo Suministro	Nuevo Suministro no Instalado por la Empresa Distribuidora, habiendo vencido el plazo correspondiente.	Si
24	Retraso en Reconexión del Servicio	No Reconexión del Suministro Eléctrico por la Empresa Distribuidora, pasado el plazo de 12 horas zona Urbana y 24 Rural.	Si
25	Solicitud Verificación de Acometida y del Medidor	Solicitud de Verificación de la Acometida y del Equipo de Medición.	Si
26	Solicitud Normalización del Servicio por Falta de Energía	Reclamación para que la Empresa Distribuidora reestablezca el suministro de energía.	Si
27	Solicitud Normalización Servicio por Problemas de Tensión	Para que normalice un problema de Tensión que afecta el suministro.	Si
28	Solicitud Reubicación Medidor o Panel	Para que la Empresa Distribuidora se reubique el equipo de Medición o el Panel de Medidores.	Si



29	Facturación por Cargo Incorrecto de Potencia	Factura con Cargo por Potencia que se considera erróneo.	Si
30	Solicitud de Información del Suministro	Solicitud de información relativa al suministro del Usuario, entre otras: data del medidor, histórico de consumo, relación de pagos y de cuentas pendientes.	No
31	Solicitud de Reintegro de Importes por Aplicación del Art. 469 del RLGE	Solicitud de devolución de los montos cobrados en exceso por aplicación del Art. 469 del RLGE.	No
32	Facturación con ciclo fuera de rango por Aplicación del Art. 458 del RLGE	Solicitud de aplicación de lo previsto en el Art. 458 del RLGE por facturaciones realizadas con menos de 27 días o con más de 31 días.	No
33	Facturación con Múltiplo Incorrecto	Desacato al múltiplo de facturación del medidor aplicado en la factura.	Si
34	Solicitud de actualización de fianza	Solicitud de actualización en el sistema de la Empresa Distribuidora de la fianza depositada por el Usuario.	No
35	Facturación con descuento aplicable por suministro conectado en Alta Tensión	Solicitud de aplicación de los descuentos del 5% en energía 36% en potencia para usuarios conectados en Alta Tensión.	Si
36	Negación de Contrato por otras causas	Solicitud de Contrato rechazado por la Empresa Distribuidora por cualquier causa distinta a una supuesta deuda pendiente del Usuario.	Si
37	Motivo Diverso	Aquellas que no corresponden a ninguno de los motivos anteriores.	-

[Firma manuscrita]

