



SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
"Garantía de todos"



RESOLUCIÓN SIE-039-2016-MEMI

MODIFICACIÓN "REGLAMENTO PARA LA PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y DECISIÓN DE LAS RECLAMACIONES SURGIDAS EN LA RELACIÓN EMPRESAS DISTRIBUCIÓN - USUARIOS A TRAVÉS DE LA VÍA ADMINISTRATIVA", EMITIDO POR RESOLUCIÓN SIE-45-2009, DE FECHA 09/06/2009.

TÍTULO	CONTENIDO	PÁG.
I	FACULTAD	1
II	ANTECEDENTES	2
III	NORMATIVA DE REFERENCIA	3
IV	ANÁLISIS	7
V	DECISIÓN	8
ANEXO	REGLAMENTO PARA LA PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y DECISIÓN DE LAS RECLAMACIONES SURGIDAS EN LA RELACIÓN EMPRESAS DISTRIBUCIÓN - USUARIOS A TRAVÉS DE LA VÍA ADMINISTRATIVA	[17 PÁG]

I. FACULTAD:

La facultad de la SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD para emitir la presente resolución, se encuentra establecida en las siguientes disposiciones de la normativa legal vigente:

- 1) LEY GENERAL DE ELECTRICIDAD No. 125-01, Y SUS MODIFICACIONES:
 - (i) **Artículo 4:** Establece entre los objetivos básicos que deberán cumplirse mediante la aplicación de la presente Ley y su Reglamento, los siguientes: "(.../...)"
 - f) *Asegurar la protección de los derechos de los usuarios y el cumplimiento de sus obligaciones. (...);*
 - (ii) **Artículo 24, Literales "c", "k" y "l":** Corresponderá a la Superintendencia de Electricidad: "(.../...)"
 - 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";*
 - (iii) **Artículo 30:** Señala que: "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.";

Handwritten signature or mark.



SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
"Garantía de todos"



- 2) REGLAMENTO PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY GENERAL DE ELECTRICIDAD No. 125-01, Y SUS MODIFICACIONES:

Artículo 31: "La SIE tendrá, en adición a las funciones enunciadas en el Artículo 24 de la Ley, con carácter meramente enunciativo, las siguientes facultades:

a) (...)

f) "Disponer 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; (...)."

II. ANTECEDENTES:

- 1) En fecha 09/06/2009, esta SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD dictó la RESOLUCIÓN SIE-45-2009, en virtud de la cual emitió el "REGLAMENTO PARA LA PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y DECISIÓN DE LAS RECLAMACIONES SURGIDAS EN LA RELACIÓN EMPRESAS DISTRIBUCIÓN - USUARIOS A TRAVÉS DE LA VÍA ADMINISTRATIVA"; cuya parte dispositiva es la siguiente:

"ARTICULO PRIMERO: EMITIR, con efectividad a partir de la fecha de la presente resolución, el denominado "REGLAMENTO PARA LA PRESENTACION, PROCESAMIENTO y DECISION DE LAS RECLAMACIONES SURGIDAS EN LA RELACION EMPRESAS DISTRIBUCIÓN - USUARIOS A TRAVES DE LA VIA ADMINISTRATIVA", cuyo texto se presenta como anexo y forma parte integral de la misma, a los fines de que sea utilizado con arreglo a lo establecido en la normativa vigente.

ARTICULO SEGUNDO: SE DEROGA la Resolución SIE-40-2004, emitida por esta Superintendencia de Electricidad en fecha veintiuno (21) del mes de Junio del año dos mil cuatro (2004), mediante la cual se dictó el "REGLAMENTO PARA EL TRATAMIENTO DE LAS RECLAMACIONES DEL CONSUMIDOR DE ELECTRICIDAD EN LAS OFICINAS DE PROTECCIÓN A DICHO CONSUMIDOR (PROTECOM)", y en consecuencia, SE DEJAN SIN EFECTO todas las disposiciones previstas en el mismo.

ARTÍCULO TERCERO: ORDENAR que la implementación de los procedimientos y sistemas para las oficinas de PROTECOM que están previstos en el nuevo reglamento se ejecuten conforme al siguiente esquema:

- a) *En las oficinas de PROTECOM del Distrito Nacional y la Provincia de Santo Domingo, la implementación deberá estar ejecutada en el plazo de un (1) mes, contado a partir de la fecha de emisión de la presente resolución;*
- b) *En las oficinas de PROTECOM del interior del país, la implementación deberá estar ejecutada en un plazo de tres (3) meses, contados a partir de la fecha de emisión de la presente resolución.*



SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
"Garantía de todos"



ARTICULO CUARTO: *ORDENAR a la Dirección de Protección al Consumidor de Electricidad (PROTECOM), que en un plazo no mayor de quince (15) días laborables, contados a partir de la fecha de emisión de la presente resolución, someta ante el Consejo de Administración de esta Superintendencia de Electricidad, una relación cronológica por orden de antigüedad, de todos los casos de Recursos de Reconsideración que han sido interpuestos y que se encuentran pendientes de fallo, especificando el motivo de cada recurso.*

PARRAFO: Todos los Recursos de Reconsideración que se encuentren pendientes de fallo a la fecha de emisión del presente reglamento, se conocerán conforme lo previsto por la normativa anterior.

ARTICULO QUINTO: *ORDENAR la notificación de la presente resolución a las Empresas de Distribución EDENORTE, EDESUR y EDEESTE, a la Dirección y todas las oficinas de PROTECOM, y su publicación en un periódico de circulación nacional y en la página oficial en Internet de esta SIE, a los fines correspondientes".*

- 2) EL REGLAMENTO PARA LA PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y DECISIÓN DE LAS RECLAMACIONES SURGIDAS EN LA RELACIÓN EMPRESAS DISTRIBUCIÓN - USUARIOS A TRAVÉS DE LA VÍA ADMINISTRATIVA", establece disposiciones de carácter normativo orientadas a: (i) Tramitar y procesar las reclamaciones presentadas por los consumidores del servicio eléctrico ante la Empresa de Distribución en Primera Instancia, por mala calidad del servicio; (ii) Tramitar y procesar las reclamaciones presentadas por dicho consumidores ante el PROTECOM en Segunda Instancia, en caso de insatisfacción frente a la repuesta dada por la Empresa de Distribución, o en ausencia de dicha respuesta; (iii) Tramitar y procesar las impugnaciones que presente el consumidor a la repuesta dada por el PROTECOM cuando tales impugnaciones se mantengan en la vía administrativa; y, (iv) Notificar y mantener informado en cada etapa del proceso de reclamación ante la Administración, al consumidor reclamante y a la Empresa de Distribución.
- 3) En fecha 06/08/2013, fue promulgada la LEY NO. 107-13, sobre "LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS EN SUS RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN Y DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO", la cual regula "los derechos y deberes de las personas en sus relaciones con la Administración Pública, los principios que sirven de sustento a esas relaciones y las normas de procedimiento administrativo que rigen a la actividad administrativa".

III. NORMATIVA DE REFERENCIA.

A continuación, se citan los textos normativos que se encuentran relacionados, o que guardan incidencia con la presente resolución:

- 1) LEY No. 107-13, SOBRE "LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS EN SUS RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN Y DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO":



SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
"Garantía de todos"



Artículo 3. Principios de la actuación administrativa: *En el marco del respeto al ordenamiento jurídico en su conjunto, la Administración Pública sirve y garantiza con objetividad el interés general y actúa, especialmente en sus relaciones con las personas, de acuerdo con los siguientes principios:*

1. Principio de juridicidad: *En cuya virtud toda la actuación administrativa se somete plenamente al ordenamiento jurídico del Estado. (...)*

Artículo 12. Eficacia de los actos administrativos: *Los actos administrativos que otorguen beneficios a las personas se entienden eficaces a partir de la fecha de su emisión. La eficacia de los actos que afecten desfavorablemente a terceros requerirá la notificación a los interesados del texto íntegro de la resolución y la indicación de las vías y plazos para recurrirla. La Administración deberá acreditar el intento diligente de notificación en el lugar indicado por el interesado antes de dar por cumplido este trámite. (...)*

Artículo 30. Objeto: *Las disposiciones de este capítulo tienen por objeto establecer los estándares mínimos y obligatorios de los procedimientos administrativos que procuran la adopción de reglamentos, planes y programas, que poseen un alcance general. (...)*

Párrafo II: *Por razón de la jerarquía normativa o por motivos sustantivos, serán nulas de pleno derecho las normas administrativas, los planes o programas aprobados por la Administración que vulneren la Constitución, las leyes u otras disposiciones administrativas de rango superior, las que regulen materias reservadas a la ley, y las que establezcan la retroactividad de disposiciones sancionadoras no favorables o restrictivas de derechos individuales. En razón del procedimiento, incurrirán en nulidad de pleno Derecho la infracción o desconocimiento de los principios o reglas que resulten de aplicación, que se regulan en el Artículo 31.*

Artículo 47. Actos recurribles: *Los actos administrativos que pongan fin a un procedimiento, imposibiliten su continuación, produzcan indefensión, lesionen derechos subjetivos o produzcan daños irreparables podrán ser directamente recurridos en vía administrativa.*

Artículo 48. Forma de presentación: *Los recursos administrativos se presentarán por escrito en los registros de los órganos competentes para resolverlos, que deberá admitirlos y tramitarlos siempre que de su contenido se pueda deducir la actuación administrativa recurrida, la voluntad de impugnación y los motivos concretos de inconformidad.*

Artículo 54. Recurso jerárquico: *Contra los actos dictados por órganos sujetos al control jerárquico de otros superiores podrá interponerse recurso jerárquico, sin que sea necesario haber deducido previamente recurso de reconsideración.*

Párrafo I: *En la Administración Central del Estado el recurso jerárquico deberá ser interpuesto por ante el Ministro competente. En el caso de los entes descentralizados funcional y territorialmente, el recurso jerárquico deberá ser interpuesto contra las decisiones de los órganos subalternos por ante los órganos superiores de ellos.*

Párrafo II: *Excepcionalmente, en los casos expresamente establecido en las leyes, un órgano que no sea superior jerárquico podrá conocer los recursos contra los actos*



SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
"Garantía de todos"



administrativos de un órgano que no le está subordinado, pertenezcan o no a un mismo ente público.

Párrafo III: La interposición de un recurso jerárquico tendrá que efectuarse en el mismo plazo de que disponen las personas para interponer el recurso contencioso administrativo. El recurso deberá ser en todo caso resuelto en un plazo no mayor de treinta (30) días. Si el recurso jerárquico no fuera resuelto dentro del plazo fijado, el interesado podrá reputarlo denegado tácitamente, pudiendo interponer, sin plazo preclusivo, el recurso contencioso administrativo.

2) LEY GENERAL DE ELECTRICIDAD NO. 125-01 Y SUS MODIFICACIONES:

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. (...)

3) REGLAMENTO PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY GENERAL DE ELECTRICIDAD NO. 125-01, Y SUS MODIFICACIONES:

Artículo 37: Se establecen las siguientes funciones generales para las Oficinas de PROTECOM:

- 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.

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.



SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
"Garantía de todos"



Párrafo: Se fija en seis (6) meses el plazo de prescripción para la interposición ante la Empresa de Distribución de cualquier acción en reclamación de carácter administrativo por parte del Cliente o Usuario Titular. El plazo de prescripción señalado empezará a correr a partir de la fecha de la ocurrencia del hecho que origina la reclamación.

Artículo 446: Para fines de evitar suspensión del servicio eléctrico en caso de reclamaciones que involucren facturaciones corrientes, el Cliente o Usuario Titular deberá abonar como pago del mes el equivalente al promedio de las últimas tres (3) facturas pagadas por el cliente, sin incluir la (s) factura (s) objeto de reclamación.

Párrafo I: Para el caso de clientes sin histórico de consumo, el mismo pagará el equivalente al 33% de la factura objeto de reclamación.

Párrafo II: Determinada la reclamación por la instancia correspondiente, si la misma es favorable para el Cliente o Usuario Titular, la Empresa de Distribución deberá acreditar en la facturación siguiente, el monto que resulte en exceso con relación a lo facturado incluyendo los costos financieros correspondientes conforme a lo establecido en la Ley y el presente Reglamento.

Párrafo III: En caso de que no sea procedente a favor del cliente, éste deberá pagar a la Empresa de Distribución la diferencia resultante de lo facturado en defecto más los costos financieros correspondientes conforme a lo establecido en la Ley y el presente Reglamento.

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.

La Empresa de Distribución está obligada a responder dicha reclamación al Cliente o Usuario Titular por escrito en los plazos siguientes: (...)

Párrafo: En caso de que la Empresa de Distribución no cumpliera con esta obligación, el Cliente o Usuario Titular podrá recurrir a la Oficina de PROTECOM de la SIE.

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. (...)



SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
"Garantía de todos"



Artículo 449. Vigencia de los Plazos: *Los plazos otorgados por el presente Reglamento para atender las reclamaciones de los usuarios y dar respuesta a PROTECOM en las reclamaciones en segunda instancia, podrán ser modificados por la SIE mediante Resolución.*

IV. ANÁLISIS:

- 1) La Promulgación, en fecha 06/08/2013, de la LEY No. 107-13, sobre "LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS EN SUS RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN Y DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO", que regula "los derechos y deberes de las personas en sus relaciones con la Administración Pública, los principios que sirven de sustento a esas relaciones y las normas de procedimiento administrativo que rigen a la actividad administrativa", hizo posible un ejercicio tutelar más eficaz de los procesos administrativos de impugnación de actos administrativos, lo cual trajo consigo nuevas directrices y enmiendas en materia administrativa, que requieren ser incorporadas a la normativa del sector eléctrico mediante una actualización y/o adecuación del "REGLAMENTO PARA LA PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y DECISIÓN DE LAS RECLAMACIONES SURGIDAS EN LA RELACIÓN EMPRESAS DISTRIBUCIÓN - USUARIOS A TRAVÉS DE LA VÍA ADMINISTRATIVA", emitido mediante RESOLUCIÓN SIE-45-2009, dictada por esta SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD en fecha 09/06/2009;
- 2) En adición, los avances tecnológicos en materia de notificación y comunicación de datos e informaciones han posibilitado la entrega de mayor información en un menor tiempo, con una mínima cantidad de recursos y de manera más clara y efectiva, haciendo que el proceso sea en general más eficiente; la posibilidad de incorporar tales avances al mecanismo de notificación de las decisiones actualmente previsto en el "REGLAMENTO PARA LA PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y DECISIÓN DE LAS RECLAMACIONES SURGIDAS EN LA RELACIÓN EMPRESAS DISTRIBUCIÓN - USUARIOS A TRAVÉS DE LA VÍA ADMINISTRATIVA", imponen igualmente la necesidad de una modificación del citado Reglamento;
- 3) Esta SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD al amparo de lo antes expuesto, y de las facultades y prerrogativas que la normativa vigente pone a su cargo, establece que corresponde modificar el "REGLAMENTO PARA LA PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y DECISIÓN DE LAS RECLAMACIONES SURGIDAS EN LA RELACIÓN EMPRESAS DISTRIBUCIÓN - USUARIOS A TRAVÉS DE LA VÍA ADMINISTRATIVA", emitido mediante RESOLUCIÓN SIE 45-2009, dictada por esta SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD en fecha 09/06/2009, con la finalidad de adecuar y/o ajustar dicho Reglamento a las disposiciones legales previstas por la LEY No. 107-13, sobre "LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS EN SUS RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN Y DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO", en fecha 06/08/2013, e incorporar mecanismos más eficientes para notificación de decisiones, que repercutirán en una mayor agilización del

proceso de reclamaciones en segunda instancia ante PROTECOM, y un mayor beneficio para el consumidor eléctrico en general.

- 4) Esta SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD de igual forma, ha determinado que corresponde realizar los ajustes y adecuaciones a nivel de forma y semánticos que procedan, para facilitar la comprensión del texto del "REGLAMENTO PARA LA PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y DECISIÓN DE LAS RECLAMACIONES SURGIDAS EN LA RELACIÓN EMPRESAS DISTRIBUCIÓN - USUARIOS A TRAVÉS DE LA VÍA ADMINISTRATIVA", y reflejar de manera correcta las optimizaciones incorporadas.

V. DECISIÓN:

VISTOS: (i) La LEY No. 107-13, sobre "LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS EN SUS RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN Y DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO", de fecha 06 de agosto de 2013; (ii) La LEY GENERAL DE ELECTRICIDAD NO. 125-01, del 26 de Julio de 2001 y sus modificaciones; (iii) El REGLAMENTO PARA LA APLICACIÓN DE DICHA LEY, aprobado mediante DECRETO NO. 555-02, de fecha 19 de julio de 2002 y sus respectivas modificaciones; y, (iv) El "REGLAMENTO PARA LA PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y DECISIÓN DE LAS RECLAMACIONES SURGIDAS EN LA RELACIÓN EMPRESAS DISTRIBUCIÓN - USUARIOS A TRAVÉS DE LA VÍA ADMINISTRATIVA", emitido por RESOLUCIÓN SIE-45-2009, de fecha 09/06/2009.

El CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD tomó decisión sobre el presente caso, en la reunión de fecha veintisiete (27) del mes de mayo del año dos mil dieciséis (2016), 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

R E S O L U C I Ó N :

ARTÍCULO 1: MODIFICAR el REGLAMENTO PARA LA PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y DECISIÓN DE LAS RECLAMACIONES SURGIDAS EN LA RELACIÓN EMPRESAS DISTRIBUCIÓN - USUARIOS A TRAVÉS DE LA VÍA ADMINISTRATIVA, emitido por RESOLUCIÓN SIE-45-2009, de fecha 09/06/2009, en los artículos que se especifican en el cuadro siguiente:



SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
"Garantía de todos"



MODIFICACIONES AL REGLAMENTO PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y DECISIÓN DE LAS RECLAMACIONES SURGIDAS EN LA RELACIÓN EMPRESAS DISTRIBUCIÓN - USUARIOS A TRAVÉS DE LA VÍA ADMINISTRATIVA		
ART.	DESCRIPCIÓN	MODIFICACIÓN
1	Fundamento y objeto.	Íntegro
2	Instancias de la Vía Administrativa.	Forma / Numeral 3 (íntegro)
3	Presentación y Registro de las reclamaciones ante la Empresa de Distribución.	Forma
4	Plazos para dar Respuestas a las Reclamaciones ante la Empresa de Distribución.	Íntegro
5	Obligación de la Empresa Distribución a Emitir Respuesta.	Forma
6	Derecho del Usuario de Reclamar ante PROTECOM.	Forma
7	Plazo para Presentar Reclamaciones.	Forma / Párrafo II (íntegro)
8	Requisitos para Presentar las Reclamaciones.	Forma
10	Recepción y Registro de las Reclamaciones ante PROTECOM.	Forma
11	Procesamiento de las Reclamaciones en PROTECOM.	Forma
13	Formato de las Decisiones de PROTECOM.	Forma
14	Notificación Decisión PROTECOM.	Íntegro
15	Formas de notificación decisión de PROTECOM.	Íntegro
16	Derecho para la Interposición de Recurso Jerárquico ante el Consejo SIE.	Íntegro
18	Lugares y Formas para Presentar los Recursos Jerárquicos.	Forma
19	Recepción y Registro de los Recursos Jerárquicos.	Forma
20	Procesamiento de los Recursos Jerárquicos.	Forma
21	Sometimiento de Propuestas de Decisión al Consejo SIE.	Forma
22	Aprobación y Emisión de las Decisiones.	Forma
23	Formato de las Resoluciones para Decisiones de Recursos Jerárquicos.	Forma
24	Notificación Resolución SIE sobre Recurso Jerárquico.	Íntegro
25	Formas de notificación Resolución SIE sobre Recurso Jerárquico.	Íntegro

ARTÍCULO 2: EMITIR, como anexo a la presente resolución y formando parte integral de la misma, el texto íntegro actualizado del "REGLAMENTO PARA LA PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y DECISIÓN DE LAS RECLAMACIONES SURGIDAS EN LA RELACIÓN EMPRESAS DISTRIBUCIÓN - USUARIOS A TRAVÉS DE LA VÍA ADMINISTRATIVA", a los fines de facilitar su debida aplicación.



SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
"Garantía de todos"

ARTÍCULO 3: DISPONER la entrada en vigencia de la presente resolución a partir del Primero (1ero.) de junio del año 2016.

ARTÍCULO 4: RATIFICAR la plena vigencia del "REGLAMENTO PARA LA PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y DECISIÓN DE LAS RECLAMACIONES SURGIDAS EN LA RELACIÓN EMPRESAS DISTRIBUCIÓN - USUARIOS A TRAVÉS DE LA VÍA ADMINISTRATIVA", en todas las partes y disposiciones que no hayan sido modificadas expresamente por la presente resolución.

ARTÍCULO 5: DISPONER a los fines correspondientes la comunicación de la presente resolución a: (i) Las Concesionarias EDESUR DOMINICANA, S. A., EDENORTE DOMINICANA, S. A., EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ELECTRICIDAD DEL ESTE, S. A. (EDEESTE), COMPAÑÍA DE LUZ Y FUERZA DE LAS TERRENAS, S. A., (CLFLT), EL PROGRESO DEL LIMÓN, S.R.L., (EPL); (ii) TODOS LOS SISTEMAS AISLADOS; (iii) La publicación del extracto de su dispositivo en un periódico de circulación nacional; y, (iv) La publicación del texto íntegro de la resolución en el portal web de la SUPERINTENDENCIA (www.sie.gob.do).

Dada en Santo Domingo, República Dominicana, a los treinta y un (31) días del mes de mayo del año dos mil dieciséis (2016).

EDUARDO QUINCOCES BATISTA
Superintendente de Electricidad
Presidente Consejo SIE



SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD

REGLAMENTO PARA LA PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y DECISIÓN DE LAS RECLAMACIONES SURGIDAS EN LA RELACION EMPRESAS DISTRIBUCIÓN - USUARIOS A TRAVES DE LA VÍA ADMINISTRATIVA

EMITIDO POR RESOLUCIÓN SIE-45-2009, DEL 09 DE JUNIO DE 2009
MODIFICADO POR SIE-039-2016-MEMI
DEL 31 DE MAYO DE 2016

SECCIÓN 1 MARCO GENERAL:

ARTÍCULO 1.- FUNDAMENTO Y OBJETO. La SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD (SIE) ha emitido el presente reglamento mediante la RESOLUCIÓN SIE-45-2009, de fecha 09 de junio de 2009, modificado por la RESOLUCIÓN SIE-039-2016-REG, de fecha treinta y uno (31) de mayo de 2016, en cumplimiento del mandato prescrito en el Artículo 121¹ de la LEY GENERAL DE ELECTRICIDAD 125-01 (LGE), en los Artículos 37², 445³, 446⁴, 447⁵, 448⁶, 449⁷ del REGLAMENTO PARA LA APLICACIÓN DE LA LGE 125-01, y

¹ **Artículo 121 LGE.-** 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. (...)

² **Artículo 37 LGE.-** Se establecen las siguientes funciones generales para las Oficinas de PROTECOM:

- 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;
- 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;
- Orientar o asistir a cualquier Usuario de Servicio Público en la presentación de una consulta o reclamación;
- Intervenir en la fiscalización del proceso de reclamación en primera instancia, en casos de incumplimiento o violación a la Ley o su Reglamento;
- Conocer en segunda instancia las reclamaciones efectuadas por los Usuarios de Servicio Público a las Empresas de Distribución.

³ **Artículo 445 RLGE.- 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; (.../...);

⁴ **Artículo 446 RLGE.-** Para fines de evitar suspensión del servicio eléctrico en caso de reclamaciones que involucren facturaciones corrientes, el Cliente o Usuario Titular deberá abonar como pago del mes el equivalente al promedio de las últimas tres (3) facturas pagadas por el cliente, sin incluir la (s) factura (s) objeto de reclamación; (.../...);

⁵ **Artículo 447 RLGE.- 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; (.../...);

⁶ **Artículo 448 RLGE.-** 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.

los Artículos 3⁸, 12⁹, 30¹⁰, 47¹¹, 48¹² y 54¹³ de la LEY No. 107-13, SOBRE “LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS EN SUS RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN Y DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO.

El presente “REGLAMENTO PARA LA PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y DECISIÓN DE LAS RECLAMACIONES SURGIDAS EN LA RELACIÓN EMPRESAS DISTRIBUCIÓN - USUARIOS A TRAVÉS DE LA VÍA ADMINISTRATIVA” establece normas y procedimientos complementarios o supletorios al marco normativo, a ser aplicados a través de la vía administrativa, para la presentación, procesamiento y decisión de las reclamaciones surgidas en la relación Empresas Distribución – Usuarios.

PÁRRAFO.- Las denuncias y reclamaciones por concepto de fraude eléctrico no son materia de la vía administrativa, sino de la vía penal, y, por tanto, tienen que ser cursadas a través de la PROCURADURÍA GENERAL ADJUNTA PARA EL SECTOR ELÉCTRICO, conforme al procedimiento y las disposiciones de los artículos 125 y siguientes, de la LEY GENERAL DE ELECTRICIDAD, NO. 125-01 Y SUS MODIFICACIONES, y el “REGLAMENTO PARA REVISIONES DE SUMINISTROS Y PARA EL TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES Y DENUNCIAS DE FRAUDE EN LA RELACIÓN DE EMPRESAS DE DISTRIBUCIÓN – USUARIOS”, emitido por la RESOLUCIÓN SIE-01-2008, de fecha 16 de enero de 2008.

ARTÍCULO 2.- Instancias de la Vía Administrativa.- En la vía administrativa se establecen las siguientes instancias:

- 1) Primera Instancia: El Artículo 447 del REGLAMENTO PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY GENERAL DE ELECTRICIDAD No. 125-01 Y SUS MODIFICACIONES, que en lo adelante se leerá como RLGE, ordena que siempre que un Cliente o Usuario Titular requiera cursar cualquier queja o reclamo relacionado con el servicio prestado por la EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN, en primer lugar, debe presentar su relación ante la propia empresa;

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. (...)

⁷ **Artículo 449 RLGE.- Vigencia de los Plazos:** Los plazos otorgados por el presente Reglamento para atender las reclamaciones de los usuarios y dar respuesta a PROTECOM en las reclamaciones en segunda instancia, podrán ser modificados por la SIE mediante Resolución.

⁸ **Artículo 3 Ley 107-13.- Principios de la actuación administrativa:** En el marco del respeto al ordenamiento jurídico en su conjunto, la Administración Pública sirve y garantiza con objetividad el interés general y actúa, especialmente en sus relaciones con las personas, de acuerdo con los siguientes principios: Principio de juridicidad: En cuya virtud toda la actuación administrativa se somete plenamente al ordenamiento jurídico del Estado. (...)

⁹ **Artículo 12 Ley 107-13.- Eficacia de los actos administrativos:** Los actos administrativos que otorguen beneficios a las personas se entienden eficaces a partir de la fecha de su emisión. La eficacia de los actos que afecten desfavorablemente a terceros requerirá la notificación a los interesados del texto íntegro de la resolución y la indicación de las vías y plazos para recurrirla. La Administración deberá acreditar el intento diligente de notificación en el lugar indicado por el interesado antes de dar por cumplido este trámite. (...)

¹⁰ **Artículo 30 Ley 107-13.- Objeto:** Las disposiciones de este capítulo tienen por objeto establecer los estándares mínimos y obligatorios de los procedimientos administrativos que procuran la adopción de reglamentos, planes y programas, que poseen un alcance general. (...)

¹¹ **Artículo 47 Ley 107-13.- Actos recurribles:** Los actos administrativos que pongan fin a un procedimiento, imposibiliten su continuación, produzcan indefensión, lesionen derechos subjetivos o produzcan daños irreparables podrán ser directamente recurridos en vía administrativa.

¹² **Artículo 48 Ley 107-13.- Forma de presentación:** Los recursos administrativos se presentarán por escrito en los registros de los órganos competentes para resolverlos, que deberá admitirlos y tramitarlos siempre que de su contenido se pueda deducir la actuación administrativa recurrida, la voluntad de impugnación y los motivos concretos de inconformidad.

¹³ **Artículo 54 Ley 107-13.- Recurso jerárquico:** Contra los actos dictados por órganos sujetos al control jerárquico de otros superiores podrá interponerse recurso jerárquico, sin que sea necesario haber deducido previamente recurso de reconsideración.

- 2) Segunda Instancia: El Artículo 448 del RLGE designa a la OFICINA DE PROTECOM DE LA SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD como organismo encargado de atender en segunda instancia las reclamaciones de los usuarios del servicio público de distribución de electricidad;
- 3) Recurso Jerárquico ante Consejo SIE: De conformidad con lo previsto en el Artículo 54 de la LEY No. 107-13, SOBRE “LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS EN SUS RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN Y DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO”, del 06 de agosto de 2013, el Consejo de la SIE es el organismo encargado de atender los Recursos Jerárquicos sometidos contra las decisiones emitidas por el PROTECOM, sujeto a las condiciones y formas que se indican en el Título IV del presente Reglamento;

PÁRRAFO.- Durante la fase administrativa, las partes envueltas en una reclamación podrán arribar a los acuerdos que estimen convenientes en ocasión de la reclamación presentada. Sin embargo, a efectos de suspender o cancelar definitivamente el procedimiento administrativo, deberán presentar dichos acuerdos de manera formal ante la instancia apoderada de la reclamación, y solicitar el archivo definitivo del expediente.



SECCIÓN 2 PRESENTACIÓN RECLAMACIONES ANTE LA EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN Y PROTECOM

CAPÍTULO I.

PRIMERA INSTANCIA:

RECLAMACIONES ANTE LA EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN

ARTÍCULO 3.- Presentación y Registro de las Reclamaciones ante la EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN.- A fin de un Cliente o Usuario Titular presentar una reclamación en primera instancia, el Artículo 447 RLGE dispone que, el CLIENTE o USUARIO TITULAR deberá efectuar su reclamación ante la EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN correspondiente de cualquiera de las siguientes formas:

- a) **En persona o a través de un Apoderado Legal con la presentación del poder correspondiente:** la EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN se encuentra obligada a entregar el comprobante de reclamación, lo solicite o no;
- b) **Por carta:** Se exige a la EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN emitir la constancia de recepción o acuse de recibo;
- c) **Vía telefónica:** El Cliente o usuario Titular debe requerir el número de la reclamación, la fecha y el nombre del operador; y,
- d) **Vía Internet:** En un plazo no mayor de 45 días calendarios contados a partir de la emisión del presente reglamento, las Empresas de Distribución deben establecer los mecanismos de generación del respectivo comprobante de la reclamación.

ARTÍCULO 4.- Plazos para dar repuestas a las Reclamaciones ante la EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN.- Conforme con el Artículo 447 RLGE (modificado con arreglo a lo previsto por el Artículo 449 RLGE, por la RESOLUCIÓN SIE-008-2015-MEMI, de fecha 17 de febrero de 2015), la EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN está obligada a dar respuesta por escrito al cliente o Usuario Titular en los plazos indicados en el cuadro que aparece a continuación:

RECLAMACIONES COMERCIALES (PROBLEMAS FACTURACIÓN DEL SERVICIO)		
DESCRIPCIÓN	ZONA	TIEMPO MÁXIMO RESPUESTA CONTADOS A PARTIR DE SER PRESENTADA LA RECLAMACIÓN
- SIN VISITA A LAS INSTALACIONES ELÉCTRICAS	URBANA	1 DÍA LABORABLE
	RURAL	1 DÍA LABORABLE
- CON VISITA A LAS INSTALACIONES ELÉCTRICAS	URBANA	10 DÍAS LABORABLES
	RURAL	10 DÍAS LABORABLES

RECLAMACIONES TÉCNICAS (PROBLEMAS INSTALACIONES ELÉCTRICAS Y EQUIPOS DE MEDIDA)		
DESCRIPCIÓN	ZONA	TIEMPO MÁXIMO RESPUESTA CONTADOS A PARTIR DE SER PRESENTADA LA RECLAMACIÓN
- SIN CAMBIO DE EQUIPO DE MEDIDA	URBANA	10 DÍAS LABORABLES
	RURAL	16 DÍAS LABORABLES
- CON CAMBIO DE EQUIPO DE MEDIDA	URBANA	2 DÍAS LABORABLES
	RURAL	2 DÍAS LABORABLES

TIEMPO HABILITACIÓN DEL SERVICIO (HABILITACIÓN INSTALACIONES ELÉCTRICAS Y EQUIPOS DE MEDIDA)		
DESCRIPCIÓN	ZONA	TIEMPO MÁXIMO RESPUESTA CONTADOS A PARTIR DE FIRMADO EL CONTRATO
- ZONA CON RED ELÉCTRICA DISTRIBUCIÓN	URBANA	3 DÍAS LABORABLES
	RURAL	4 DÍAS LABORABLES
- ZONA SIN RED ELÉCTRICA DISTRIBUCIÓN	URBANA	10 DÍAS LABORABLES
	RURAL	12 DÍAS LABORABLES

ARTÍCULO 5.- Obligación de la Empresa Distribución a Emitir Respuesta.- El Artículo 447 RLGE dispone que luego de transcurrido el plazo perentorio correspondiente a cada reclamación presentada, la EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN queda obligada a dar respuesta por escrito al USUARIO. Asimismo el párrafo único de dicho artículo dispone que en caso de que la EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN no cumpliera con la obligación de responder al CLIENTE o USUARIO TITULAR en los plazos señalados, dicho CLIENTE o USUARIO TITULAR podrá recurrir ante la Oficina de PROTECOM.

CAPÍTULO II.

SEGUNDA INSTANCIA: RECLAMACIONES ANTE PROTECOM

ARTÍCULO 6.- Derecho del Usuario de Reclamar ante PROTECOM.- Todo CLIENTE o USUARIO TITULAR de una EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN puede presentar una reclamación en segunda instancia ante PROTECOM, ya sea personalmente o a través de un apoderado legal, en la oficina más cercana al lugar del suministro, en los casos siguientes:

- 1) Cuando no esté de acuerdo o no esté satisfecho con la decisión adoptada por la EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN ante su reclamación en primera instancia; y,
- 2) Cuando la EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN no le dé respuesta a su reclamación dentro del plazo establecido por la normativa vigente.

ARTÍCULO 7.- Plazo para Presentar Reclamaciones.- Se fija en diez (10) días laborables el plazo máximo para que el CLIENTE o USUARIO TITULAR presente formal reclamación ante PROTECOM. Dicho plazo se computa a partir de la fecha de recepción de la respuesta dada por la EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN, a la reclamación interpuesta.

PÁRRAFO I.- La EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN queda obligada a hacer constar en su respuesta escrita al CLIENTE o USUARIO TITULAR el derecho que le asiste de presentar una reclamación ante PROTECOM en el plazo fijado de diez (10) días laborables.

PÁRRAFO II.- La EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN puede tomar medidas o acciones respecto del objeto de la reclamación después de transcurrido un (1) día laborable del vencimiento del plazo de diez (10) días laborables previsto para la interposición de la reclamación ante PROTECOM por parte del CLIENTE O USUARIO TITULAR, a fin de garantizar la notificación de la interposición de la reclamación de PROTECOM a la EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN cuando la mismo ocurra el último día hábil de interposición.

ARTÍCULO 8.- Requisitos para Presentar las Reclamaciones.- Conforme al Artículo 448 del RLGE, es imprescindible que todo CLIENTE o USUARIO TITULAR de una EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN que acuda a PROTECOM a presentar una reclamación, aporte la documentación que compruebe haber tramitado la reclamación en primera instancia, ante la EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN. Para cumplir con este requisito, el CLIENTE O USUARIO TITULAR debe presentar ante PROTECOM lo siguiente:

- 1) Copia del formulario de reclamación que le entregó la EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN, al momento en que presentó la reclamación en primera instancia; o,
- 2) Copia de la decisión de la EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN correspondiente a la reclamación, en caso de haber sido emitida.

ARTÍCULO 9.- Formas para Presentar las Reclamaciones ante PROTECOM.- El CLIENTE o USUARIO TITULAR o su APODERADO LEGAL, podrá presentar su reclamación ante PROTECOM de cualquiera de las siguientes formas:

- a) De forma oral: Haciendo una declaración ante el representante de PROTECOM;
- b) Por medio escrito: Mediante una carta o instancia en la cual se expongan con claridad los elementos relevantes que sustentan su reclamación, y, en caso necesario, los asuntos que se consideren violaciones al contrato o a la normativa vigente por parte de la EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN; o,
- c) Por Internet: Cuando esta vía sea habilitada por la SIE.

ARTÍCULO 10.- Recepción y Registro de las Reclamaciones ante PROTECOM.- Toda reclamación presentada por cualquier CLIENTE o USUARIO TITULAR, en cualquiera de las oficinas de PROTECOM, deberá ser registrada en el SISTEMA INFORMÁTICO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES de PROTECOM (SIGER), conforme al siguiente procedimiento:

- 1) El SISTEMA INFORMÁTICO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES de PROTECOM (SIGER) asigna de manera automática:
 - a) El número secuencial de registro correspondiente a la reclamación, el cual servirá para identificar la reclamación y para dar seguimiento a la misma; y,
 - b) La fecha de recepción o ingreso de la reclamación.
- 2) El REPRESENTANTE de PROTECOM debe registrar en el SIGER las siguientes informaciones:
 - a) Datos del RECLAMANTE y/o del APODERADO LEGAL: nombre, número de cédula de identidad y electoral, dirección, teléfono;
 - b) Datos del suministro: Número de Identificación del Contrato (NIC); y,
 - c) Motivo y detalles pertinentes de la reclamación, tomados de la exposición del reclamante, en caso de reclamación de forma oral.
- 3) El REPRESENTANTE de PROTECOM debe cumplir los siguientes pasos:
 - a) Registrar en el SIGER una relación de los documentos aportados por el reclamante, los cuales pueden ser:
 - (i) Documentos requeridos para demostrar que fue debidamente agotada la fase previa de primera instancia ante la EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN;
 - (ii) Carta o instancia en la que se sustente la reclamación (opcional); y,
 - (iii) Documentos de prueba o sustentatorios de la reclamación, tales como: recibos de pago, facturas con acuse de pago, entre otros.
 - b) Acuñar el sello de acuse de recibo a cada uno de dichos documentos;
 - c) Escanear dichos documentos dentro del SIGER; y,
 - d) Guardar copia de los documentos físicos sellados, en los archivos de la oficina.

- 4) Por último, el REPRESENTANTE de PROTECOM debe cumplir los siguientes pasos:
- (i) Imprimir desde el SIGER dos ejemplares del documento de recepción de la reclamación, el cual tendrá formato de formulario;
 - (ii) Firmar los dos ejemplares: tanto el RECLAMANTE, como el REPRESENTANTE de PROTECOM;
 - (iii) Entregar uno de dichos ejemplares al RECLAMANTE;
 - (iv) Escanear el ejemplar de PROTECOM dentro del SIGER; y,
 - (v) Guardar el documento físico en los archivos de la oficina.

ARTÍCULO 11.- Procesamiento de las Reclamaciones en PROTECOM.- PROTECOM debe iniciar el conocimiento de cada reclamación en segunda instancia enviando, a más tardar el día siguiente de recibir la reclamación, una comunicación a la EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN para: (i) Notificarle el recibimiento de la reclamación en cuestión; (ii) Requerirle enviar aquella información que inicialmente resulte necesaria para el procesamiento de la reclamación; (iii) Requerirle los alegatos que pueda tener en contra de la reclamación interpuesta; y, (iv) Instruirle sobre la no suspensión del servicio al CLIENTE o USUARIO TITULAR, a menos que sea por una causa diferente a la que dio origen a la reclamación y siempre que éste haya procedido conforme lo previsto en el Artículo 446 RLGE, el cual dispone que:

- a) El CLIENTE o USUARIO TITULAR deberá abonar como pago del mes reclamado el equivalente al promedio de las tres (3) últimas facturas pagadas por el CLIENTE, sin incluir la(s) factura(s) objeto de reclamación; o,
- b) El CLIENTE o USUARIO TITULAR sin histórico de consumo registrado, deberá pagar el equivalente al 33% de la factura de reclamación.

Las EMPRESAS DE DISTRIBUCIÓN, conforme lo ordena el Artículo 448 del RLGE, Párrafo I, están obligadas a dar respuesta a los requerimientos de PROTECOM, en los plazos que se señalan en el cuadro que aparece a continuación:

PARA DAR RESPUESTA A PROTECOM		
RECLAMACIONES COMERCIALES	OFICINAS AUTOMAT.	OFICINAS NO AUTOMAT.
QUE NO REQUIERAN VISITAS AL SUMINISTRO	4 DÍAS LABORABLES	5 DÍAS LABORABLES
QUE REQUIERAN VISITAR EL SUMINISTRO	15 DÍAS LABORABLES	10 DÍAS LABORABLES
RECLAMACIONES TECNICAS	PLAZO	
CLIENTES CON DISPONIBILIDAD DE RED	7 DÍAS LABORABLES DESPUÉS DE SOLICITUD	

PROTECOM, a los fines de procesar cada reclamación recibida, deberá llevar a cabo aquellas investigaciones y análisis que amerite el caso, tales como: pesquisas de suministro, inspecciones de acometida, comprobaciones del equipo de medición, levantamientos de carga, revisiones de actas, verificación de las informaciones contenidas en el Sistema de Gestión Comercial de la EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN de que se trate (SGC), etc., y, asimismo, deberá ponderar debidamente los alegatos de

las partes, todo lo anterior conforme con los procedimientos previamente establecidos por la SIE para estos fines.

PROTECOM debe procesar y dar respuesta a cada reclamación, dentro de los plazos ordenados por el Artículo 448 RLGE, Párrafo II, los cuáles se indican en el cuadro que figura a continuación:

PLAZOS PARA PROTECOM EMITIR DECISIONES	
RECLAMACIONES COMERCIALES	PLAZOS
QUE NO REQUIERAN VISITAS AL SUMINISTRO	10 DÍAS LABORABLES
QUE REQUIERAN VISITAR EL SUMINISTRO	20 DÍAS LABORABLES
RECLAMACIONES TECNICAS	PLAZO
CLIENTES CON DISPONIBILIDAD DE RED	30 DÍAS LABORABLES

ARTÍCULO 12.- Emisión de las Decisiones de PROTECOM.- En base a los resultados de las investigaciones y análisis realizados, y con estricto respeto a las disposiciones establecidas en la normativa vigente, PROTECOM deberá emitir la decisión de lugar para cada reclamación presentada.

PÁRRAFO I.- La decisión rendida por el PROTECOM respecto de la reclamación de que se trate, en ningún caso es ejecutable ni definitiva mientras se encuentren abiertos los plazos para la interposición del recurso jerárquico y, una vez interpuesto, se encuentren abiertos los procesos de conocimiento de la reclamación y hasta tanto no se emita una decisión que se considere conclusiva de la fase administrativa. En tales circunstancias, la parte que ejecute tal decisión asume los riesgos de compromiso de responsabilidad que dicha acción implique y de las sanciones administrativas que sean procedentes, de conformidad con las disposiciones de la LEY GENERAL DE ELECTRICIDAD.

ARTÍCULO 13.- Formato de las Decisiones de PROTECOM.- El formato establecido para las Decisiones de PROTECOM tiene las siguientes partes:

- 1) **Número de referencia de la Decisión:** Éste debe figurar en la esquina superior izquierda de la primera página de la decisión, y sirve para identificar la reclamación de que se trate; dicho número de referencia debe tener dos partes:
 - (i) Las letras correspondientes a la oficina que emite la decisión, según el código interno establecido por la SIE; y,
 - (ii) Número secuencial, el cual se debe asignar conforme al orden en que sean emitidas las decisiones;
- 2) **Título de la Decisión:** Este debe decir: Decisión sobre la reclamación y luego mencionar la oficina actuante de PROTECOM, el nombre del reclamante, el motivo de la reclamación, la EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN y el número de identificación del contrato (NIC), correspondiente;

3) **I.- Datos de referencia:** Aquí deben figurar los siguientes datos:

- (i) Número de reclamación asignado por PROTECOM;
- (ii) USUARIO TITULAR;
- (iii) Nombre de la EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN;
- (iv) Número de identificación de contrato (NIC);
- (v) Dirección del suministro;
- (vi) Número del medidor instalado en el suministro; y,
- (vii) Motivo de la reclamación;

4) **II.- Análisis:** En esta sección se deben exponer, entre otras cosas:

- (i) Principales hechos y elementos del caso;
- (ii) Investigaciones realizadas y sus resultados;
- (iii) Consideraciones de los aspectos normativos; y,
- (iv) Conclusiones de lugar en que se establezca si la reclamación debe ser acogida o rechazada;

5) **III.- Decisión:** En esta sección se presentan las disposiciones emitidas, las cuáles deben ser enumeradas de manera ordinal. Es obligatorio que en el último ordinal se declare el derecho que tienen las partes envueltas en la reclamación a interponer un Recurso Jerárquico dentro del plazo de treinta (30) días calendarios contados a partir de la fecha de recibo de la decisión por cada una de las partes envueltas;

6) **Cierre:** Constituye la parte final, aquí se debe mencionar el lugar y fecha de emisión; más abajo debe aparecer el nombre y el título dentro de la SIE, del Encargado de la Oficina de PROTECOM que emite la decisión; finalmente dicho Encargado debe rubricar el documento con su firma en el espacio en blanco dejado encima de su nombre;

7) **Numeración de Páginas:** Las páginas deben ser numeradas en el margen inferior, lado derecho, indicando el número de la página en cuestión y la cantidad total de páginas que comprende la decisión.

ARTÍCULO 14.- Notificación decisión PROTECOM.- PROTECOM para cada decisión que emita, tiene la obligación de notificar dicha decisión cumpliendo el siguiente orden: (i) En primer lugar al Reclamante; y, (ii) En segundo lugar a la EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN.

ARTÍCULO 15.- Formas de notificación decisión de PROTECOM.- PROTECOM debe notificar la decisión por una cualquiera de las vías siguientes:

- 1) Retiro en persona de la decisión en cualquier oficina del PROTECOM;
- 2) Correo Electrónico (e-mail);
- 3) Fax; y,
- 4) Página Web SIE-PROTECOM: www.sie.gob.do.

PÁRRAFO: El RECLAMANTE tendrá la potestad de elegir ser avisado por PROTECOM para el retiro de la decisión de su reclamación, por los medios siguientes:

- 1) Mensajes Cortos (SMS) vía telefónica
- 2) Mensaje de voz vía telefónica.



CAPÍTULO III.

RECURSOS JERÁRQUICOS: ANTE EL CONSEJO SIE

ARTÍCULO 16.- Derecho para la Interposición de Recurso Jerárquico ante el Consejo SIE.- Toda decisión rendida por PROTECOM podrá ser objeto del correspondiente Recurso Jerárquico por ante el CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD, en un plazo de treinta (30) días calendarios, contados a partir de la fecha de comunicación de la decisión de PROTECOM al interesado.

PÁRRAFO.- La EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN puede tomar medidas o acciones respecto del objeto de la reclamación, únicamente después de transcurrido un (1) día laborable a partir del vencimiento del plazo de treinta (30) días calendarios previsto en el presente artículo, para la interposición ante el CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD de Recursos Jerárquicos.

ARTÍCULO 17.- Requisitos para Presentar los Recursos Jerárquicos: La Parte Recurrente al presentar un Recurso Jerárquico ante la SIE, debe depositar:

- (i) Copia de la decisión rendida por PROTECOM;
- (ii) Una instancia o carta de motivación con exposición puntual de sus alegatos; y,
- (iii) Toda la documentación de sustento que se considere de lugar.

ARTÍCULO 18.- Lugares y Formas para Presentar los Recursos Jerárquicos.- Todo Recurso Jerárquico que se interponga puede ser presentado directamente en la sede central de la SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD, o vía cualquiera de las Oficinas de PROTECOM a nivel nacional.

ARTÍCULO 19.- Recepción y Registro de los Recursos Jerárquicos.- Todo Recurso Jerárquico contra una decisión de PROTECOM que sea presentado por cualquiera de las PARTES ENVUELTAS deberá ser registrado en el SISTEMA INFORMÁTICO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES (SIGER), conforme a los siguientes requerimientos:

- 1) El SISTEMA INFORMÁTICO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES de PROTECOM (SIGER) asigna de manera automática:
 - a) El número secuencial de registro correspondiente al Recurso Jerárquico en cuestión, el cual sirve para identificar el recurso y para darle seguimiento al mismo; dicho número va seguido de las siglas RJ, para denotar “recurso jerárquico”; y,
 - b) La fecha de ingreso del Recurso Jerárquico en cuestión.
- 2) El SIGER también establece de manera automática:
 - a) El número de referencia y fecha de la decisión de PROTECOM que está siendo recurrida; y,
 - b) El número de referencia y fecha de la reclamación original cuando fue presentada ante PROTECOM por el usuario.

- 3) El REPRESENTANTE de PROTECOM debe cumplir el siguiente procedimiento:
- (i) Actualizar en el sistema informático los datos del recurrente y/o del apoderado legal: nombre, número de cédula de identidad y electoral, dirección, teléfono;
 - (ii) Registrar en el sistema una relación de los documentos aportados por el recurrente;
 - (iii) Acuñar el sello de acuse de recibo a cada uno de los documentos;
 - (iv) Escanear dichos documentos dentro del sistema informático; y,
 - (v) Guardar copia de los documentos físicos sellados, en los archivos de la oficina.
- 4) Por último, el REPRESENTANTE de PROTECOM debe cumplir los siguientes pasos:
- (i) Imprimir desde el sistema informático dos ejemplares del documento de recepción del recurso, el cual tendrá formato de formulario;
 - (ii) Firmar los dos ejemplares, tanto el recurrente como el REPRESENTANTE de PROTECOM;
 - (iii) Entregar uno de dichos ejemplares al recurrente;
 - (iv) Escanear el ejemplar de PROTECOM dentro del SIGER; y,
 - (v) Guardar el documento físico en los archivos de la oficina.

ARTÍCULO 20.- Procesamiento de los Recursos Jerárquicos.- La GERENCIA DE RECURSOS JERÁRQUICOS DE LA DIRECCIÓN LEGAL es la unidad de la SIE responsable de procesar los recursos jerárquicos interpuestos.

La GERENCIA DE RECURSOS JERÁRQUICOS, ante cada Recurso Jerárquico interpuesto por un CLIENTE o USUARIO TITULAR de una EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN, o por la misma EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN, ante el CONSEJO SIE, debe proceder de la siguiente forma:

- 1) En caso de que el recurso sea interpuesto por el CLIENTE o USUARIO TITULAR, se debe enviar una comunicación a la EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN donde se le notifique: (i) La interposición del recurso jerárquico en cuestión por parte del CLIENTE o USUARIO TITULAR; (ii) su derecho a presentar los alegatos de defensa y las pruebas que considere de lugar; y, (iii) Que se mantiene la instrucción de no suspensión del suministro eléctrico al CLIENTE o USUARIO TITULAR, siempre que este haya procedido conforme lo previsto en el Artículo 446 RLGE, salvo que el motivo de la suspensión sea por una causa diferente a la que dio origen a la reclamación;
- 2) En caso de que el recurso jerárquico sea interpuesto por la EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN, se debe enviar una comunicación al CLIENTE o USUARIO TITULAR donde se le notifique: (i) la interposición del recurso jerárquico en cuestión por parte de dicha EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN; y, (ii) el derecho de dicho CLIENTE o USUARIO TITULAR a presentar los alegatos de defensa y las pruebas que considere de lugar;

- 3) La GERENCIA DE RECURSOS JERÁRQUICOS podrá requerir a la EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN toda la información que estime necesaria referente al caso en cuestión, en cualquier momento de su procesamiento; para ello se otorgará un plazo de cuatro (4) días laborables a las Oficinas Automatizadas y de cinco (5) días laborables a las OFICINAS NO AUTOMATIZADAS, es decir, los mismos plazos que establece el Artículo 448 RLGE, Párrafo I, para dar respuesta a PROTECOM;
- 4) La GERENCIA DE RECURSOS JERÁRQUICOS, a los fines de procesar cada recurso, está en la obligación de llevar a cabo las investigaciones y análisis que el caso amerite, tales como: pesquisas de suministro, inspecciones de acometida, comprobaciones del equipo de medición, levantamientos de carga, revisiones de actas, etc., y, asimismo, debe ponderar debidamente los alegatos de las partes.

ARTÍCULO 21.- Sometimiento de Propuestas de Decisión al Consejo SIE.- La GERENCIA DE RECURSOS JERÁRQUICOS, al culminar el procesamiento de cada recurso interpuesto, debe preparar una propuesta de decisión y entonces someterla al conocimiento del CONSEJO DE LA SIE, vía el DIRECTOR LEGAL.

ARTÍCULO 22.- Aprobación y Emisión de las Decisiones.- El CONSEJO SIE debe conocer los casos de recursos jerárquicos que sean sometidos por el DIRECTOR LEGAL, dentro de sus reuniones ordinarias o extraordinarias, y debe tomar las decisiones que estime de lugar para cada caso que se haya sometido; todo ello se debe hacer constar debidamente en el acta de la reunión correspondiente, de conformidad con los procedimientos internos de la SIE.

El SUPERINTENDENTE DE ELECTRICIDAD para cada caso de Recurso Jerárquico conocido y decidido por el CONSEJO SIE, debe emitir la correspondiente decisión mediante resolución de la institución.

ARTÍCULO 23.- Formato de las Resoluciones para Decisiones de Recursos Jerárquicos.- El formato establecido de las Resoluciones para Decisiones de Recursos Jerárquicos debe tener, al menos, las siguientes partes:

- 1) **Número de referencia de la Resolución:** Éste se debe anotar en la esquina superior izquierda de la primera página de la resolución; dicho número de referencia se compone de dos partes:
 - (i) Las iniciales RJ que indican Recurso Jerárquico; y,
 - (ii) Número secuencial, el cuál debe ser asignado conforme al orden en que sean emitidas las resoluciones.
- 2) **Título de la Resolución:** Éste debe decir: Decisión sobre el Recurso Jerárquico interpuesto por... y entonces mencionar: el recurrente, la segunda parte involucrada, el motivo del caso, y el Número de Identificación del Contrato (NIC) correspondiente.
- 3) **I.- Datos de referencia:** Aquí deben figurar los siguientes datos: usuario titular, nombre de la EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN, número de identificación de contrato (NIC), dirección del suministro, número del medidor instalado en el suministro, y el motivo de la reclamación.

- 4) **II.- Recurso y admisibilidad:** En esta sección se debe establecer si el recurso fue interpuesto o no dentro del plazo de treinta (30) días calendarios previstos para el sometimiento del recurso jerárquico, lo cual validaría o no el conocimiento regular del mismo.
- 5) **III.- Relación de hechos:** En esta sección se debe exponer un relatorio cronológico de todo lo acontecido en el proceso de la reclamación a lo largo de todas las instancias.
- 6) **IV.- Análisis:** En esta sección se deben exponer, entre otras cosas:
 - (i) Principales elementos del caso;
 - (ii) Investigaciones realizadas y sus resultados; Consideraciones de los aspectos normativos; y,
 - (iii) Conclusiones de lugar, en las que se establezca si la reclamación debe ser acogida o rechazada.
- 7) **V.- Decisión:** Primero debe figurar un enunciado referente a la facultad legal que le confiere la normativa vigente al CONSEJO SIE y al SUPERINTENDENTE DE ELECTRICIDAD para emitir la decisión; en segundo lugar se enumeran las disposiciones de la resolución, utilizando números ordinales; es obligatorio que en el último ordinal de la decisión se declare la obligación de comunicar la decisión a las partes envueltas.
- 8) **VI.- Cierre:** Constituye la parte final, aquí se debe mencionar el lugar y fecha de emisión de la resolución, y más abajo debe aparecer el nombre del SUPERINTENDENTE DE ELECTRICIDAD y su título como tal dentro de la SIE, quien debe rubricar el documento con su firma en el espacio en blanco dejado encima de su nombre.
- 9) **Numeración de Páginas:** Las páginas de la resolución deben ser numeradas en el margen inferior, lado derecho, indicando el número de la página en cuestión y la cantidad total de páginas que comprende la resolución.

ARTÍCULO 24.- Notificación Resolución SIE sobre Recurso Jerárquico.- La GERENCIA DE RECURSOS JERÁRQUICOS SIE deberá notificar al RECLAMANTE y a la EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN, la RESOLUCIÓN SIE emitida, de respuesta a Recurso Jerárquico, sujeto al siguiente orden:

- (i) En primer lugar al RECLAMANTE; y,
- (ii) En segundo lugar a la EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN.

ARTÍCULO 25.- Formas de notificación RESOLUCIÓN SIE sobre Recurso Jerárquico.- La GERENCIA DE RECURSOS JERÁRQUICOS SIE, debe notificar la decisión por una cualquiera de las vías siguientes:

- 1) Retiro en persona de la RESOLUCIÓN SIE en SECRETARÍA GENERAL SIE;
- 2) Correo Electrónico (e-mail);
- 3) Fax; y,
- 4) Página Web SIE-PROTECOM: www.sie.gob.do.

PÁRRAFO: El RECLAMANTE tendrá la potestad de elegir ser avisado por parte de la GERENCIA DE RECURSOS JERÁRQUICOS SIE, para el retiro de la Resolución SIE de decisión de su reclamación, por los medios siguientes:

- 1) Mensajes Cortos (SMS) vía telefónica; y,
- 2) Mensaje de voz vía telefónica.

