



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO

edenorte

edenorte

**Carta Compromiso
al Ciudadano**

Vigencia Octubre 2018 - Octubre 2020

Contenido de la Carta Compromiso

1	Prólogo	3
	1. Información de carácter general y legal	4
	1.1 Datos identificativos y fines de la institución	4
	1.2 Normativa reguladora de cada uno de los servicios que se prestan	9
	1.3 Mapa de producción	10
	1.4 Relación de servicios que se ofrecen	11
	1.5 Derechos y deberes de los Ciudadanos en relación con los servicios	19
1.6 Formas de comunicación / participación ciudadana	20	
2	2. Compromisos de calidad	22
	2.1 Atributos de calidad para los servicios que se prestan	22
	2.2 Compromisos de calidad	22
	2.3 Compromisos de mejora	23
	2.4 Formas de acceso a los servicios atendiendo la diversidad e igualdad de género	24
	2.5 Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales	24
3	3. Quejas, sugerencias y medidas de subsanación	25
	3.1 Formas de presentación de quejas y sugerencias	25
	3.2 Especificación de las medidas de subsanación, cuando el servicio no ha sido prestado adecuadamente	25
4	4. Información Complementaria	26
	4.1 Otros datos de interés sobre la institución y sus servicios	26
	4.2 Datos de Contacto	27
	4.3 Identificación y forma de contacto con el área responsable de seguimiento a la Carta Compromiso	42
	4.4 Medios de acceso y transporte hacia las Oficinas de Edenorte	42



1. Información de carácter general y legal

1.1 Datos identificativos y fines de la institución

Perfil de la Organización

EDENORTE Dominicana S.A., es una sociedad anónima, cuyo capital se divide en 32,410,102 acciones sin valor nominal todas de una misma y única serie, el 100% de las cuales se encuentran suscritas, pagadas y distribuidas de la siguiente forma:

- Corporación Dominicana de Empresas Eléctricas Estatales (CDEEE) B 16,206,002 (Tipo B).
- Fondo Patrimonial de Empresas Reformadas (FONPER) A 16,198,344 (Tipo A)

Edenorte tiene la concesión de la comercialización y distribución del servicio de energía eléctrica a los usuarios o clientes de las 14 provincias de la Zona Norte de la República Dominicana.

La empresa cuenta con 112 oficinas diseminadas en las 14

provincias de nuestra zona de concesión, acompañados de la gestión concertada con terceros para mejor cobertura, tales como bancos, supermercados y farmacias, entre otras. De igual forma, se ofrecen servicios de atención telefónica 24 horas para facilidad del cliente en nuestro centro de atención telefónica (Call Center) y la página web para servicios en líneas. Además, contamos con 17 oficinas móviles para áreas de difícil acceso.

La Ley General de Electricidad 125-01 clasifica a los usuarios o clientes del servicio en dos grupos: usuarios regulados y no regulados. Los usuarios regulados son aquellos que reciben el servicio público de distribución a precios regulados por la Superintendencia de Electricidad. Asimismo, los usuarios no regulados son aquellos cuya demanda mensual sobrepasa los límites establecidos en el artículo 108 de la Ley General de Electricidad 125-01, siempre y cuando cumplan con los requisitos que a esos fines estarán consignados en el reglamento de dicha ley.

El volumen de distribución de energía responde al comportamiento estacional, oscilando entre 296 y 372 Gwh conforme la demanda de los usuarios, registrándose en los veranos las mayores demandas de energía. Dicha demanda responde al consumo de aproximadamente 928,793 usuarios (censo 2010) y de esto, unos 862,000 mil clientes se encuentran integrados al proceso comercial, encontrándose la diferencia entre estas cantidades en proceso de incorporación mediante diferentes planes.

El principal insumo para la prestación del servicio energético a nuestros clientes corresponde a la energía eléctrica, misma que es provista a la empresa por los agentes tanto estatales (ejemplo: empresa Hidroeléctrica) como empresas privadas (ejemplos: EGEHaina, EGEItabo, entre otros), interconectado mediante el Sistema de Trasmisión manejado por el Estado, compuesto adicionalmente por los demás que forman parte del SENI[1]. Cualquier evento programado o no, tanto en Distribución, Trasmisión y/o Generación, puede repercutir en el servicio brindado tanto a los clientes regulados como no regulados.

[1] Sistema Eléctrico Nacional Interconectado.

En la actualidad Edenorte Dominicana, registra niveles de cobros promedio sobre los 1,770 millones de pesos mensuales, con índices de cobros de la facturación de alrededor del 97.5%. Los niveles de pérdidas no facturadas representan aún uno de los principales retos a superar

en el proceso de crear una empresa autosostenible, con niveles promedio de 29.72% de pérdidas. Con relación al índice estándar de evaluación de la gestión de las distribuidoras, el Índice de Recuperación de Efectivo CRI (por sus siglas en inglés) la empresa alcanzó niveles superiores al 68.5%. En la cobertura del servicio, de acuerdo a la demanda de la región, se entrega alrededor del 87.2% del requerimiento de la zona.

El incremento de la satisfacción de los clientes y la búsqueda de la autosuficiencia financiera son objetivos críticos para la organización, lo que impulsan para servir a la sociedad en su desarrollo y sostenibilidad futura.



Misión

Distribuir y comercializar energía eléctrica a todos los clientes de la región norte a través de procesos, infraestructuras y soluciones tecnológicas eficientes, con un personal calificado y comprometido.

Visión

Entregar energía eléctrica con calidad de manera sostenible, contribuyendo al bienestar y desarrollo de la región.

Valores

- Pasión por servir
- Integridad
- Trabajo en equipo
- Orientación a los resultados
- Responsabilidad

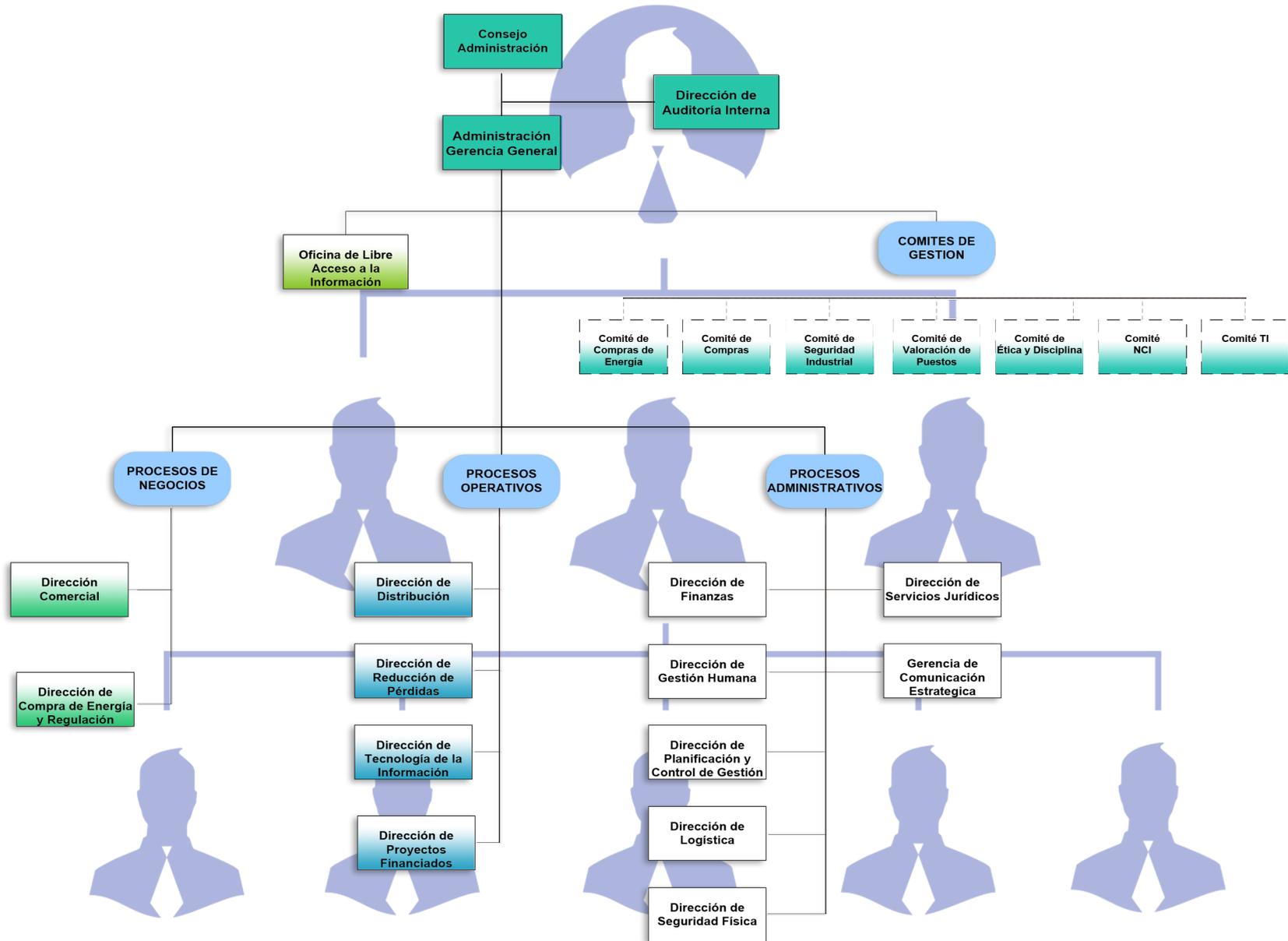
Objetivos estratégicos

- Reducir las pérdidas de energía.
- Incrementar y eficientizar el cobro.
- Garantizar la calidad y seguridad del suministro de energía.
- Eficientizar las operaciones de la empresa.
- Optimizar el sistema de gestión del talento humano.
- Incrementar la calidad del servicio.
- Mejorar la imagen corporativa y la comunicación.

Política de Calidad

Nuestro compromiso es brindar un servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica en la región norte, que aumente la calidad de vida de nuestros usuarios y garantice su satisfacción, mejorando continuamente para hacer más eficientes nuestros procesos.

Organigrama Administración Gerencia General



Principios Éticos

Edenorte Dominicana S. A., ha elaborado su Código de Ética, con el objetivo de guiar el comportamiento de todos sus colaboradores para que se ajusten a los valores y principios éticos, garantizando y promoviendo el más alto grado de honestidad y moralidad en el ejercicio de sus funciones.

Los valores que se indican más adelante se consideran como los principios rectores de la conducta, actuaciones y decisiones de todos los colaboradores, dentro de los que se enmarcan los valores corporativos que direccionan la cultura ética de Edenorte Dominicana, S.A:

- **Transparencia:** los actos relacionados con la gestión de los recursos y del servicio tienen, en principio, carácter público y son accesibles al conocimiento de toda persona.
- **Tolerancia:** actuar reconociendo y respetando la diversidad individual, sin distinción por razones de raza, nacionalidad, credo, preferencia política, edad, género, orientación sexual, condición social o condición física.
- **Integridad:** actuar con firmeza, rectitud, honestidad, responsabilidad, coherencia y en apego de las normas legales.
- **Equidad:** proceder con justicia, objetividad e imparcialidad, sin preferencias o prejuicios que pongan en desventaja a uno en beneficio de otros en particular.
- **Trabajo en equipo:** fomentar la unificación de esfuerzos,

donde cada uno haga una parte pero todos con un objetivo común.

- **Vocación de Servicio:** entrega diligente a las tareas asignadas y disposición para dar oportuna y esmerada atención a los requerimientos y trabajos encomendados, observando en todo momento una conducta de colaboración permanente hacia la comunidad y la sociedad en su conjunto.
- **Liderazgo:** incentivar al desarrollo de habilidades que influyeran y conduzcan a los demás positivamente hacia un fin común, motivando y comprometiendo al logro de los resultados y toma de decisiones.
- **Respeto al medio ambiente:** preservar las buenas prácticas medioambientales y la sostenibilidad de los recursos naturales.

1.2 Normativa reguladora de cada uno de los servicios que presentan

Nuestra ley principal es:

- Ley General de Electricidad nº 125-01 y Reglamento para la Aplicación de la ley General de Electricidad y sus modificaciones introducidas mediante decreto nº 749-02: fue promulgada el 26 de julio del 2001 y sus modificaciones en la Ley 186-07 de fecha 26 de agosto 2007, el objetivo es regular las actividades de producción, trasmisión, distribución y comercialización de electricidad, así como las funciones de las instituciones del Estado encargadas de velar por el correcto funcionamiento del subsector eléctrico.

Norma de Calidad del Servicio Comercial para la prestación del servicio público de distribución electricidad de Resolución SIE 019- 2012.

Otras leyes afines y complementarias:

- Ley 10-07 que establece el Sistema Nacional de Control Interno y la Contraloría General de la República.
- Ley No. 340-06 Ley de Compras y Contrataciones, de fecha 18 de agosto de 2006.
- Ley No. 200-04 Ley de Libre Acceso a la Información Pública, de fecha 28 de julio de 2004.

- Ley No. 247-12 Ley Orgánica de la Administración Pública, de fecha 9 de agosto de 2012.
- Ley No. 202-04 Ley Sectorial de Áreas Protegidas, de fecha 30 de julio de 2004.
- Ley No. 112-00 Ley de Hidrocarburos 112-00, de fecha 29 de noviembre de 2000.
- Ley No. 1-12 Ley que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, de fecha 25 de enero de 2012
- Ley No. 100-13 Ley Ministerio de Energía y Minas, de fecha 30 de julio de 2013.
- Ley No. 57-07 Regula todo lo concerniente a las energías renovables, y los incentivos para el desarrollo de las mismas, de fecha 7 de mayo de 2007.
- Ley No. 4532-56 Regula la exploración y explotación de los yacimientos petroleros y otros combustibles en el país, de fecha 15 de septiembre de 1956.
- Ley No. 64-00 Establece las normas para la conservación, protección, mejoramiento y restauración del medio ambiente y los recursos naturales, asegurando su uso sostenible, de fecha 18 de agosto de 2000.

Nota: la lista que antecede no es limitativa a otras leyes, reglamentos, decretos y resoluciones que pudieran aplicar.

1.3 Mapa de producción

OBJETIVO	MACROPROCESO	PROCESO	PRODUCTOS/SERVICIO	DESTINATARIOS
Suministrar el servicio de distribución y comercialización de electricidad a los usuarios finales.	Distribución	Mantenimiento de red y subestaciones:	Reparación e instalación de luminarias.	Ciudadano/ Cliente
			Movilización de líneas o postes.	
	Comercialización	Gestión de contratación:	Aumentos de potencia.	
			Cambios de voltaje.	
			Cancelación de contrato y devolución de Fianza.	
			Cambio de titular de contrato.	
			Cambios de tarifa.	
			Solicitud de nuevos servicios menor a 10 kva. y contratación	
			Solicitud de nuevos servicios mayor a 10 kva. y contratación	
			Programa de medición neta.	
		Gestión de facturación:	Solicitud de envío de facturas (en sitio, vía correo o ecológica).	
			Negociaciones de deudas.	
		Gestión de recaudación:	Reconexiones.	
			Solicitud de apertura de estafeta de pago de servicio de energía.	
			Solicitud de proyecto 24 horas.	
		Gestión de reclamación:	Atención de reclamaciones	
			Reporte de averías.	
			Consultas de balance.	
	Gestión de información:	de	Concientización uso racional de energía.	
			Recepción de denuncias de fraude.	

1.4 Relación de servicios que se ofrecen

RELACIÓN DE SERVICIOS DE EDENORTE

SERVICIOS	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS
Reparación e instalación de luminarias	Necesidad del cliente o juntas de vecinos de que se repare o instalen las luminarias.	<ul style="list-style-type: none"> • Llamar al Centro de Atención Telefónica y generar un aviso de la solicitud o presentarse a la Oficina Comercial más cercana con la solicitud.
Movilización de líneas o postes	Requerimiento de movimientos de postes por situaciones de riesgos o por obstrucción del espacio debido a una nueva construcción.	<p>Situaciones de riesgos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llamar al Centro de Atención Telefónica y generar un aviso con de la solicitud. <p>Traslado de Poste de ubicación actual por construcción:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta solicitud de la movilización. • Copia de cédula. • Croquis de localización, donde está el poste. • Pago RD\$ 3,000.00 pesos solo para solicitud, no cubre mano de obra para movilizaciones ni materiales.
Aumentos de potencia	Vía este servicio los clientes solicitan el aumento de la capacidad del transformador a instalar en un momento determinado.	<p>Requerimientos para solicitud tipo residencial o comercial:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta del cliente autorizando al ingeniero como responsable de la solicitud. • Documento de identidad del cliente (copia 100% legible de cédula de identidad o pasaporte). • Copia carnet CODIA del ingeniero responsable del diseño del proyecto (100% legible). • Copia documento de identidad del ingeniero responsable de la solicitud del proyecto. • Croquis de localización (según modelo indicado por Edenorte). • Copia de planos eléctricos sellados y aprobados por Ministerio de Obras Públicas y Contrataciones MOPC (apartamentos o plaza comerciales). • Detalles de la carga, panel de carga o listado de artículos, (solo en caso de no tener MOPC). <p>Requerimientos para solicitud tipo estación de dispendio combustible:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta del cliente autorizando al ingeniero como responsable de la solicitud. • Documento de identidad del cliente (copia 100% legible de cédula de identidad o pasaporte). • Copia carnet CODIA del ingeniero responsable del diseño del proyecto (100% legible). • Copia documento de identidad del ingeniero responsable de la solicitud del proyecto. • Croquis de localización (según modelo indicado por Edenorte). • Detalle de carga (panel de carga o listado de artículos). • Permisos de construcción y operación de Ministerio de Industria y Comercio.

<p>Cambios de voltaje</p>	<p>A través de este servicio se atienden las solicitudes de cambios de voltajes de 120 a 240 voltios, para la utilización de equipos que requieren dos fases de voltaje.</p>	<p>El usuario o titular debe presentarse en la oficina comercial, aportar su número de contrato y/o documento de identidad.</p>
<p>Cancelación de contrato y devolución de fianza</p>	<p>Son los trámites para el cliente dar por terminada la relación contractual con la empresa de su servicio de energía, y solicitar la devolución del monto pagado como garantía (monto a pagar por el cliente equivalente a dos (2) meses de consumo en función a la potencia, horas de utilización y tarifa contratada).</p>	<p><u>Personas Físicas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Documento de identidad (cédula, pasaporte o documento de regularización, residencia legal) del titular del contrato. • En caso de que el cliente esté ausente, el representante legal debe entregar un Poder Notarial, apostillado, firmado por el titular, documento de identidad de ambos, el poder debe indicar que los derechos cedidos para el trámite de la baja de contrato y la devolución de fianza. • En los casos de fallecimiento del titular del contrato, un familiar directo (cónyuge, padres, hijos, nietos) debe aportar el acta de defunción, documento que certifique el vínculo entre ambos (acta de matrimonio, de nacimiento), documento de identidad del solicitante. <p><u>Personas Jurídicas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Estatutos. • Acta última asamblea donde se nombraron los representantes legales de la empresa. • Registro mercantil. • Documento de identidad del presidente de la compañía o representante legal. • Carta timbrada y sellada solicitando la baja y devolución o compensación de la fianza (firmada por la persona autorizada por la empresa según lo establecido en el acta de asamblea, la cual debe contener el RNC del comercio). • Sello Físico. <p><u>Nota:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Debe completarse el formulario de baja de contrato y confirmación de identidad, en nuestra Oficina Comercial. • Para poder cancelar el contrato, deberá tener balance cero.
<p>Cambios de titular de contrato</p>	<p>Solicitud de cambio de nombre de un cliente o empresa a otro, donde se transfieren todos sus derechos y deberes sobre el contrato de energía eléctrica.</p>	<p>Ambos solicitantes deben presentarse en la Oficina Comercial (titular actual y la persona a nombre de quien se solicita el cambio con su documento de identidad)-y firmar carta de autorización de Cambio del Titular y Traspaso de Fianza.</p> <p><u>Si el titular actual está ausente su representante legal debe presentar lo siguiente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Poder Notarial autorizando el Cambio del Titular y Traspaso de Fianza. • Copia de documento de identidad del Titular del Contrato. • Documento de identidad del nuevo Cliente.

<p>Cambio de tarifas</p>	<p>Requerimiento del cliente de modificación de la tarifa originalmente contratada, que rigen su facturación, por cambios en la naturaleza de su contrato, (Ej. De una casa a un negocio, o viceversa).</p>	<p><u>Personas Físicas o Naturales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Una copia de la cédula de identidad y electoral o en caso de ser extranjeros una copia del pasaporte, residencia legal o documento de regularización. • Documento de Autorización Cambio de Tarifa firmada por el titular del contrato. <p><u>Personas Jurídicas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Autorización en hoja timbrada a nombre de la empresa, firmada por el presidente. Si la persona que firmará el cambio de tarifa no es el presidente, la carta deberá autorizar al representante legal. • Sello físico de la compañía. • Cédula de identidad y electoral del presidente de la compañía o representante legal; pasaporte, o residencia legal o documento de regularización si es extranjero. Carta de aceptación cambio tarifa demanda horaria (MTH y BTH), para los clientes que la requieran.
<p>Solicitudes de nuevos servicios de energía menor a 10 kva y contratación</p>	<p>Requerimiento del usuario o cliente para instalar un nuevo servicio de energía, mediante de una relación contractual con la empresa. Se llama suministro al lugar físico donde se hace uso de la energía eléctrica, (a una carga acordada con el cliente, bajo las condiciones establecidas en el contrato), el mismo puede ser solicitado de manera eventual o permanente.</p>	<p><u>Personas Físicas o Naturales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Una copia de la cédula de identidad y electoral o en caso de ser extranjero una copia del pasaporte, residencia legal o documento de regularización. • Copia del certificado de título o documento autentico o notariado que evidencie el uso, disfrute o propiedad del inmueble. <p><u>Personas Jurídicas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia Certificada de los documentos constitutivos de la empresa. • Acta del Consejo de la empresa (las empresas de un único dueño, no se requiere el acta del consejo, sino el registro mercantil y los estatutos. • Para los casos que la empresa cambie de dueño o presidente, se requiere un documento que certifique el cambio. • Carta timbrada de solicitud de contrato a nombre de la empresa. • Sello físico de la compañía. • Cédula de identidad y electoral, pasaporte o residencia legal si es extranjero, del presidente de la compañía o representante legal. <p><u>Notas importantes:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Para una mejor y más rápida ubicación en el terreno, el cliente puede indicar la dirección y número de contrato de energía eléctrica más cercano al lugar donde está solicitando la instalación del servicio. • La solicitud genera un número de expediente, con el cual se podrá dar seguimiento al estatus de ésta. • El pago de un depósito de garantía o fianza, se calcula en función de la potencia y lo indicado en la tabla homologada establecida por la SIE. • Para el proceso de solicitud del servicio, se puede nombrar un representante, quien deberá presentar una comunicación firmada por el titular del contrato,

<p>Solicitudes de nuevos servicios de energía mayor a 10 kva y contratación</p>		<p><u>Solicitud tipo residencial o comercial:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Carta del cliente autorizando al ingeniero como responsable (diseño/obra/solicitud). 2. Documento de identidad del cliente (copia 100% legible de cedula de identidad o pasaporte). 3. Copia carnet CODIA del ingeniero responsable del diseño del proyecto (copia 100% legible). 4. Copia documento de identidad del ingeniero responsable del diseño del proyecto (copia 100%). 5. Dos (2) copias de memoria descriptiva del proyecto (según modelo entregado por Edenorte). 6. Dos (2) copias formulario de solicitud de estudio de factibilidad y punto de interconexión. 7. Dos (2) copias del juego de plano eléctrico de interconexión. 8. Copia de planos eléctricos sellados y aprobados por MOPC. <p><u>Solicitud tipo estación de despido de combustibles:</u> Documentos del 1 al 7 indicados en el párrafo anterior de solicitud tipo residencial o comercial, adicional permisos de construcción y operación de ministerio de industria y comercio.</p> <p><u>Solicitud tipo urbanización:</u> Documentos del 1 al 7 de solicitud tipo residencial adicional el permisos de Construcción y Operación de Ministerio de Industria y Comercio y copia de plano de notificación (aprobado y sellados por ayuntamiento correspondiente).</p>
<p>Programa Medición Neta</p>	<p>Servicio provisto para los clientes con sistemas de energía de generación propia, que utilicen fuentes renovables de energía, interconectados a sus redes de distribución de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley 57-07. Este servicio permite el flujo de electricidad hacia y desde las instalaciones del cliente a través del medidor de facturación bidireccional, el cual puede compensar o se restaran los saldos de energía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Certificado que el Sistema de Generación Renovable cumple con las normas y especificaciones sobre los requisitos mínimos de eficiencia establecidos por la CNE y la SIE. • Certificación en la cual se haga constar que el Ingeniero instalador, mantiene su colegiatura vigente en el CODIA. • Evidencia de que el equipo está garantizado por cinco (5) años o más por el fabricante o distribuidor del Sistema de Generación Renovable. • Endoso de que el Sistema de Generación Renovable cumple con las leyes y reglamentos ambientales y de zonificación, si aplica. • Diagrama unifilar del sistema, legible. • Copia de la cédula del cliente. • Carta descripción del proyecto. • Copia del Acuerdo de Interconexión (a llenar por EDENORTE). <p><u>Nota:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Si el cliente tiene más de 10kw paneles instalado, debe solicitar el acuerdo de interconexión, que está sustentando mediante el Reglamento de Generación

<p>Solicitud de envío de facturas (vía correo o ecológica)</p>	<p>Requerimiento de no seguir recibiendo su factura física solo recibir de forma digital.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Completar formulario de solicitud recibo de factura vía web, disponible en nuestra página web o enviar un correo con número de contrato y cédula de identidad al correo: mifactura@edenorte.com.do • Factura ecológica (solo recibir vía correo electrónico), debe dirigirse a la oficina comercial más cercana para completar y firmar formulario autorizando solo recibir vía correo electrónico.
<p>Negociaciones de deudas</p>	<p>Acuerdos de pago con el cliente para facilitar y garantizar el saldo de la deuda de este con la empresa.</p>	<p><u>Negociaciones de deudas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de acuerdo de pago a plazos generado por el sistema, con la firma del titular del contrato o de pago, número del documento de identidad o el de su representante, • Comprobante de pago de la cuota inicial. • Copia de la cédula de identidad y electoral o pasaporte del titular del contrato o de pago, o el de su representante, según sea el caso. • Poder notarial, si el acuerdo es firmado por un representante (persona física). • Copia del RNC, si es una persona jurídica. • Copia de la cédula del representante legal de la compañía, si es una persona jurídica. • Copia de acta de asamblea donde se indique el nombre de la persona que representa la compañía. <p><u>Acuerdo stand by:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • En caso de que la fianza se encuentre pendiente de cobro debe ser saldada antes realizar la negociación. • El cliente que tenga acuerdo a plazos pendiente, deberá saldar el total de las cuotas para realizar la negociación. • En caso que exista Pase a Fallido en Stand-By anterior, sólo se renegociará con aquellos clientes que hayan realizado algún pago posterior al acuerdo y que por sus condiciones económicas no pudo concluirlo. Dichas renegociaciones sólo se permitirán en una primera instancia, o sea, no se permiten dos renegociaciones.
<p>Reconexiones</p>	<p>Solicitud de restablecimiento del servicio de energía eléctrica</p>	<p>Presentarse a la oficina comercial más cercana o llamar al Call Center de Edenorte con su número de contrato a realizar el pago, la reconexión se genera en nuestro sistema automáticamente después de ejecutado el mismo.</p>
<p>Solicitud de apertura de estafeta de pago de servicio de Energía</p>	<p>Toda Institución Bancaria o Comercial (No Bancaria) que tiene interés en establecer un convenio con la Empresa para la recepción de los</p>	<p><u>Estafeta para Negocios constituido como compañía:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación escrita solicitando la Estafeta de Pago. • Copia de la tarjeta del RNC del negocio. • Copia del registro mercantil. • Copia de la última asamblea de la empresa, donde indica el presidente de la misma. • Copia de la cédula del representante legal de la compañía. • Copia del pago de la última factura eléctrica de la empresa.

<p>Solicitud proyecto 24 horas</p>	<p>Requerimiento del cliente comercial de ampliar su capacidad o servicio 24 horas, con fondos aportados por el cliente, el cual Edenorte reembolsa en su facturación mensual. De igual forma es la solicitud de la comunicada de obtener servicio 24 horas.</p>	<p>Solicitudes externas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Las solicitudes externas son aquellas que parten de una iniciativa de la comunidad y pueden ser recibidas por diversas áreas de la empresa. Copia de la carta de la solicitud realizada por la junta de vecinos. Antecedentes de la comunidad. Informe valoración del área y justificación. Plano con la zona delimitada o las matrículas de los CT involucrados. <p>Solicitudes proyectos reembolsables:</p> <p>Carta solicitud de proyecto e incluir documentación indicada en la solicitud de suministro mayor a 10kva.</p>
<p>Atención de Reclamaciones</p>	<p>A través de este servicio el cliente podrá contar con la asistencia de un representante para reportar algún inconveniente, relacionado con su servicio de energía eléctrica (facturación, anomalías en el suministro de energía, entre otros).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Suministrar el número del contrato. Referencia de acceso a la vivienda o negocio. Detalles del requerimiento. <p>Notas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Si se genera vía Internet la constancia será la respuesta del correo electrónico, vía oficina comercial se le entregará constancia por escrito y vía telefónica se facilitará el número de reclamo. El seguimiento a la respuesta de su reclamo se obtiene con el número de contrato, llamando a nuestra oficina telefónica, en una de nuestras oficinas comerciales más cercana o vía telefónica a nuestro centro de llamadas (Call Center).
<p>Reporte de averías</p>	<p>Reporte de interrupciones de servicio no programadas, causadas por problemas o daños en la red de distribución de la empresa o en la acometida de un suministro.</p>	<p>Los casos que afectan varios usuarios o constituya un riesgo, se podrán reportar sin indicar el número de contrato.</p> <p>Los requisitos para reportar averías son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Indicar el número del contrato (No es obligatorio). Referencia de acceso a la vivienda o negocio. Más de un suministro debe estar afectado (para los casos que no sean de emergencia y de clientes regulares que no tengan transformador exclusivo). La avería debe ser en las instalaciones de la empresa. <p>Puedes realizar el reporte vía:</p> <ul style="list-style-type: none"> La Oficina Comercial más cercana. Llamando a nuestra oficina telefónica Call Center Nuestra página web: www.edenorte.com.do
<p>Consultas de balances</p>	<p>Trámite para conocer cuál es el monto facturado y/o consumido en su suministro de energía. En los casos de grandes clientes pueden consultar su consumo de energía, vía nuestro portal web.</p>	<p>Número del contrato, número de documento de identidad del titular del contrato.</p>
<p>Concientización uso racional de energía</p>	<p>Por esta vía recibimos solicitudes de entidades educativas o empresariales, para realizar charlas, talleres, conferencias y seminarios, con el fin de crear conciencia del uso racional de la energía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud formal a la empresa vía correo o misiva sobre el taller o seminario, especificando la fecha, hora y lugar de la actividad.
<p>Recepción de denuncias de fraudes</p>	<p>Reportar posibles fraudes o irregularidades intencionales, como manipulaciones intencionales en acometidas y equipos de medición que permitan una sustracción de energía por cualquier medio, con la voluntad ilícita de consumirla sin efectuar el pago de la misma.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Referencia de acceso a la vivienda o local y/o número de contrato próximo. Detalles del fraude. Puede realizar los reporte vía: <ul style="list-style-type: none"> La Oficina Comercial más cercana Llamando a nuestra oficina telefónica Call Center. Nuestro portal web: www.edenorte.com.do



1.5 Derechos y deberes de los Ciudadanos en relación con los servicios

Derechos de los ciudadanos:

- Recibir un servicio eficiente y de calidad, sin discriminación alguna.
- Recibir información completa, veraz, adecuada y oportuna.
- Acceso gratuito a la información, en tanto que no requiera reproducción de la misma.
- Obtener información sobre los servicios que ofrece la empresa, sus tarifas y proyectos.
- Ser informado de los plazos de respuesta y trámite de los servicios.
- Solicitar o cancelar los servicios ofrecidos por la empresa.
- Realizar reclamos y quejas, referentes a los servicios recibidos.
- Solicitar la intervención de la empresa, en caso de detectar anomalías, en el funcionamiento del equipo instalado.

Deberes de los ciudadanos:

- Ser cortés y amable a la hora de solicitar los servicios.
- Solicitar información pertinente a los servicios.
- Proporcionar información verídica, a la hora de solicitar los servicios.
- Proveer todos los documentos requeridos por la empresa, para validar la información proporcionada.
- Responder con anticipación las peticiones realizadas por la empresa.
- Cumplir con los acuerdos contractuales y especificaciones de los servicios.
- Pagar puntualmente la facturación emitida por la empresa y los recargos por pagos posteriores al vencimiento del mismo.
- Mantener las instalaciones en buen estado.
- Comunicar cualquier anomalía en las instalaciones.

1.6 Forma de comunicación / participación ciudadana

Encuesta de satisfacción

Anualmente, a través de la Comisión de Integración Energética Regional, se realiza una encuesta de satisfacción, para conocer la opinión de los ciudadanos/clientes sobre el servicio. La encuesta es realizada anualmente, desde 2003, la que ofrece a las distribuidoras instrumentos e incentivos destinados a mejorar su desempeño. Los resultados generados son comparados con los índices obtenidos por las 44 empresas que participaron de la investigación CIER presentados conjuntamente con los índices de las 19 distribuidoras brasileñas asociadas al BRACIER que participaron de la investigación anual ABRADDEE.

Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI)

La Oficina de Libre Acceso a la Información Pública se creó con el fin de dar cumplimiento a la Ley de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04 y su Reglamento aplicación aprobado mediante el Decreto 130-05. Esta proveerá a los ciudadanos información veraz, clara y concisa con respecto a la gestión de las instituciones públicas.

Presencial

En Edenorte Dominicana S.A., nos interesa que los ciudadanos conozcan nuestra empresa. Por eso, los interesados en solicitar información sobre nuestros servicios, pueden visitarnos en la calle Juan Pablo Duarte

No. 74, en la ciudad de Santiago de los Caballeros.

De igual forma, en cualquiera de nuestras oficinas comerciales ubicadas en toda la región norte, de lunes a viernes, en horario corrido 8:00a.m.- 5:00 p.m. y sábados de 8:00a.m. a 12:00p.m, y será asistido por uno de nuestros representantes.

Portal web

Al acceder al portal web: <http://www.edenorte.com.do/>, el ciudadano/cliente cuenta con una gran cantidad de facilidades como son:

- Informaciones sobre derecho de los ciudadanos
- Listado de Oficinas y Estafetas de Pagos. Así como los números de contactos de Call center.
- El programa de interrupciones programadas.
- Preguntas frecuentes.
- La tarifa actualizada.
- Orientaciones sobre el uso racional de la energía eléctrica
- Servicio de pago online de facturas.
- Solicitud de pre-contrato.
- Reportes de averías y fraudes.
- Reclamaciones.
- Entre otras.



Redes Sociales

El ciudadano puede interactuar con nosotros a través de **Facebook**, **Twitter**, **Instagram**, **YouTube** y estar al tanto de nuestras actividades y avisos, reportar quejas, opiniones y sugerencias.





Vía Telefónica

Los ciudadanos pueden comunicarse con nuestras oficinas, a través de los números telefónicos establecidos (ver acápite 4.2 datos de contacto).

Además, contamos con el Centro de Atención Telefónica a los Clientes (Call Center), donde los ciudadanos podrán comunicarse con uno de nuestros representantes telefónicos desde cualquier punto geográfico, las 24 horas del día, los 365 días del año, marcando los números de teléfonos indicados en el acápite 4.2, de acuerdo a la ubicación geográfica. Por esta vía pueden realizar pagos con tarjeta de crédito/débito, reporte de averías, consulta de balances, reclamaciones, realizar y verificar estados de solicitudes de contratos, entre otros.

| 2. Compromisos de calidad



2.1 Atributos de calidad para los servicios que se prestan

- **Tiempo de respuesta:** refiriéndose al cumplimiento de la solicitud en el tiempo acordado.
- **Profesionalidad:** nivel de satisfacción del usuario con el manejo realizado por el facilitador.

2.2 Compromisos de calidad ofrecidos

SERVICIOS	ATRIBUTOS	ESTÁNDAR	INDICADOR
Programa concientización uso racional de energía	Profesionalidad	90%	% de satisfacción del participante en la encuesta aplicada trimestralmente.
Reclamación por facturación fuera de ciclo	Tiempo de respuesta	1 día laborable	Cantidad de solicitudes atendidas en el plazo establecido.

2.3 Compromisos de mejora

MEJORA COMPROMETIDA	OBJETIVO DE LA MEJORA	ACTIVIDADES DE AVANCE	AREA (S) RESPONSABLE(S)	PLAZO DE EJECUCIÓN
<p>Incluir el servicio automático de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Casos de cobros de factura que estén superior al monto autorizado por el cliente, notificarle al mismo vía correo, para que realice el pago mediante "link de auto pago". 2. Aplicación del pago de la factura en la fecha exacta indicada por el cliente. 	Mejorar y agilizar el proceso de cobro automático de factura eléctrica.	Automatización e inclusión de estas mejoras en la aplicación.	Gerencia de Sistemas Gerencia Cobranza Centralizada	Mayo 2019
Después del cliente se haya inscrito en factura ecológica, garantizar que reciba su factura vía correo en su próximo ciclo de facturación.	Garantizar atender las solicitudes del cliente en el tiempo previsto y por la vía requerida.	<ul style="list-style-type: none"> • Rediseño de la página web. • Actualización base de datos de facturas. 	Gerencia de Sistemas, Gerencia de Facturación Gerencia Técnica, Gerencia Servicios Comerciales	Enero 2019
Reconexiones a clientes residenciales	Lograr que todas las solicitudes de reconexión sean atendidas en un 98%.	<ul style="list-style-type: none"> • Atención exclusiva de todas las reconexiones pendientes generadas antes de las 4:00 p.m. • Ingreso de Brigadas para laborar en horario 6:00p.m. - 11:00p.m. • Desarrollo e implementación de Sistema de Telegestión. (jun-2019). • Implementación del modelo de gestión Ctrl, que busca eficientizar la gestión de nuestros clientes y nuestros recursos 	Gerencia de Sistemas, Gerencia Técnica, Gerencia Servicios Comerciales.	Diciembre 2019

2.4 Formas de acceso a los servicios atendiendo la diversidad e igualdad de género

Nuestra Ley General de Electricidad 125-01 indica que en el artículo 454: "La Empresa de Distribución está obligada a suministrar el servicio a quien se lo solicite, dentro de su zona de concesión" e incluye, también, las excepciones aplicables según el caso. En ninguno de los acápites de la Ley, excluye el acceso al servicio del ciudadano cliente, sexo, credo, filiación política, raza, edad o religión.

Nuestra oficina comercial principal cuenta con rampas para personas discapacitadas y parqueo para estos fines, de igual forma en nuestras oficinas comerciales se da prioridad en los turnos a los envejecientes, embarazadas y personas con limitaciones físicas.



2.5 Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales



Hemos realizado autodiagnósticos del Modelo de Calidad: Marco Común de Evaluación (CAF), en los años 2008, 2009, 2014, 2015, siendo galardonados con Medalla de Plata en el Premio Provincial de Calidad 2014 y 2015 y Medalla de Oro Premio Nacional a la Calidad 2016, 12va. Versión y Medalla de Plata 2017, 13va. Esta herramienta se ha convertido en el Modelo de Gestión de calidad que ha impulsado acciones y mejoras para encaminadas a seguir satisfaciendo a nuestros usuarios.

Con el objetivo de contribuir al medio ambiente, hemos implementado la tecnología de hardware con la sustitución de más del 70% de los CPU en las oficinas comerciales, que se sustituyeron por terminales "tontas" de la marca NComputing. En el año 2014 Edenorte fue seleccionada por la empresa NComputing, como la empresa líder y/o primera en el país en implementar tecnologías verdes, que impactan de manera positiva en el medio ambiente. El reconocimiento, denominado "Caso de Éxito", fue concedido a la empresa por la adquisición y puesta en funcionamiento de la denominada "Tecnología de Clientes Ligeros NComputing L300".

Edenorte obtuvo también la Certificación de seguridad y salud el Ministerio de Trabajo, por alinearse a lo establecido en el Reglamento 522-06.

3. Quejas, sugerencias y medidas de subsanación

edenorte



edenorte

3.1 Formas de presentación de quejas y sugerencias

Para fines de que nuestros clientes puedan expresar sus quejas, opiniones o sugerencias, tenemos establecidas las siguientes vías y plazos de respuestas del proceso a seguir para la solución de su solicitud:

A) Buzón de Quejas y Sugerencias Online:

<https://edenorte.com.do/buzon-de-sugerencias/>
Plazo de respuesta: 5 días laborables.

B) Buzón de quejas y sugerencias:

Los ciudadanos clientes pueden expresar sus quejas y sugerencias a través de los buzones ubicados en las Oficinas Comerciales de Edenorte. A las recibidas a través de Oficina Comercial de Edenorte ubicada en la Ave. Juan Pablo Duarte # 74, Santiago de los Caballeros, les estaremos dando respuesta en un plazo de 15 días laborables.

C) Correo webmaster@edenorte.com.do

Plazo de respuesta: 5 días laborales

D) Línea 311:

Para denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias de los servicios que ofrecen el Gobierno y los servidores públicos. Plazo de respuesta: 15 días laborales



Red Social	Usuario
Facebook	https://www.facebook.com/edenortecoficial
Twitter	https://twitter.com/edenorterd
Instagram	https://www.instagram.com/edenorterd
Buzón de Sugerencias On line	https://edenorte.com.do/buzon-de-sugerencias/



3.2 Especificación de las medidas de subsanación, cuando el servicio no ha sido prestado adecuadamente

Como medida de subsanación en los casos de incumplimiento de los compromisos asumidos en esta Carta Compromiso, Edenorte, estará ofreciendo una comunicación escrita, firmada por nuestro Administrador Gerente General, ofreciendo una disculpa y las medidas correctivas a aplicar, en un plazo máximo de 15 días laborables.

| 4. Información Complementaria



edenorte

30 | CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

4.1 Otros datos de interés sobre la institución y sus servicios

A) Cobro de factura automático:

Es una modalidad de cobro, que le permite al cliente efectuar el pago de su factura de energía eléctrica, mediante la inscripción y autorización del débito automático de su tarjeta de crédito o tarjeta de débito con chip.

B) Factura ecológica:

Vía nuestra página web, puedes solicitar tu factura ecológica y contribuir con la mejora del medio ambiente.

C) Oficinas Móviles:

Contamos con 17 oficinas móviles para zonas de difícil acceso o lejanas de nuestras oficinas comerciales, para facilitar a nuestros clientes el acceso a nuestros servicios.

D) Voluntariado manos que iluminan:

Como parte de nuestro compromiso social, conformamos el voluntariado "Manos que Iluminan", el cual consta de 315 colaboradores, que desarrollan diversas actividades de Responsabilidad Social y apoyo a las necesidades de nuestras comunidades.

4.2 Datos de Contacto

Dajabón			
Oficina	Dirección	Teléfono de la Oficina	Call Center
Dajabón, 2545	C/ Beller, No. 89.	(809) 579-8239/7102/8024/8280	(809) 579-8822
Loma de Cabrera, 2561	C/ General Sotero Blanco, No. 68	(809) 579-4840/4841	
Partido, 2564	Av. Andrés Medina No. 128.	(809) 226-4420/4402/4457	

Provincia Duarte			
Oficina	Dirección	Teléfono de la Oficina	Call Center
Arenoso, 2462	Calle Duarte No.76 Frente Juzgado de Paz, Arenoso	(809) 294-0066	(809)-725-1844
Castillo, 2453	C/ Olegario Tenares No.30	(809) 584-0769	
Cenoví, 2463	Bomba de Cenoví	(809) 290-8565/8425	
La Peña, 2467	Calle principal frente a la Policlínica	(809) 290-4594	(809) 584-5858
Las Guáranas, 2460	C/ Principal las Guáranas	(809) 584-9600	
Pimentel, 2448	C/Tonino Achecar, entre C/Las Mercedes e Independencia	(809) 584-5438	
San Francisco , 2446	C/ Castillo Esq. Duvergé	(809) 588-7022/9206	(809) 725-1844
San Francisco II, 2457	C/Jose Reyes No.27	(809) 725-3882/5420/1340	
Ventura Grullón, 2411	Avda. Libertad esquina calle 6	(809) 725-4962	
Villa Rivas, 2454	C/Duarte No.03	(809) 587-0760	
Vista al Valle, 2410	Av. Francisco Alberto Caamaño No.12	(809) 244-3896	

Provincia Espailat			
Oficina	Dirección	Teléfono de la Oficina	Call Center
Juan López, 2348	Carretera El Mamey , Juan Lopez, al lado del Ayuntamiento	(809) 578-3025/1927	(809) 296-1844
Cayetano Germosen, 2342	C/Gaston Fernando Deligne No. 25, Cayetano Germosen al lado Banco de Reservas	(809) 970-4429	(809) 578-3844
Gaspar Hernández, 2252	Calle Libertad, Edificio Los Peletes No. 41	(809) 587-2459	(809) 261-1844
Higuerito, 2353	Carretera Principal Esq. El Volcán, Higuerito Moca	(809) 337-2191	(809) 725-1844
Jamao, 2253	C/ Duarte Esq. Salomé Ureña	(809) 970-8392	
Las Lagunas, 2349	Carretera Moca Salcedo No. 82, Segundo nivel, frente al Liceo	(809) 577-7034	
Moca, 2340	C/Antonio de la Maza No. 24, Moca, al lado de Tienda Divas	(809) 578-2029	(809) 578-3844
San Víctor, 2341	Carretera San Víctor, Edif. Sosa, próximo a la Policía	(809) 823-0537/0515	
RANCHITO, 2361	C/Carretera Principal Ranchito-San Francisco, frente al Club y al lado Ferretería Ranchito	809-954-0279/809-747-3878	
TAVERAS, 2362	Carretera principal Presa de Taveras, Rancho Viejo, frente Restaurate Las Cazuelas	829-748-9623	
Provincia Hermanas Mirabal			
Oficina	Dirección	Teléfono de la Oficina	Call Center
Espínola , 2413	Salida Tenares	(809) 290-1802	(809) 725-1844
Salcedo, 2441	C/ Doroteo Tapia 39, Frente al parque	(809) 577-3668	(809) 577-1844
Tenares, 2455	C/ Anibal Garcia No.56	(809) 587-8774	(809) 725-1844
Villa Tapia, 2456	C/ Sánchez No. 6	(809) 574-3393/9418	(809) 725-1844

Provincia La Vega

Oficina	Dirección	Teléfono de la Oficina	Call Center
Buena Vista, 2352	Carretera Federico Basilis, Buena Vista , Jarabacoa, Frente a la Iglesia	(809) 365-8696/ (809) 574-2850	(809) 725-1844
Cutupú, 2350	Carretera Duarte, Moca-La Vega, al lado Francis Motors	(809) 691-7007/7636	
Jarabacoa, 2338	C/ Independencia No. 27, Jarabacoa, al lado del cuartel	(809) 365-9022/ (809) 574-7016 Ext. 7305	(809) 574-2844
Jima, 2343	C/ Duarte No. 41, Jima Abajo	(809) 577-8612	(809) 725-1844
Constanza, 2339	C/ Gral. Luperón No.26. Constanza	(809) 539-3085/2280/3031 Ext. 7203	(809) 539-1844
El Rio, 2351	C/ Miguel Andrés Abreu, El Rio, después de la policía	(809)	(809)725-1844
La Vega I, 2337	C/ General Juan Rodriguez No. 36, La Vega al lado Asoc. Vega Real	(809) 573-5004	(809) 573-1844
La Vega II, 2345	Avda. Gregorio Rivas No. 33, Antiguo local Farmacia del Valle	(809) 242- 3849/4269/3645/	
Las Carmelitas, 2317	Calle Carlos Maria Sanchez No. 64, Villa Rosa, frente Banca Alex	(809) 573-4967/ (809) 824-3891	(809) 725-1844
Licey Hoya Grande	Carretera Barranca/Villa Tapia, Cruce Barranca	(809) 242-9422	
Tireo, 2346	C/ Miguel Andrés Abreu ,Tireo al Medio, al lado Almonte Comercial	(809) 690-1101	

Provincia María Trinidad Sánchez

Oficina	Dirección	Teléfono de la Oficina	Call Center
Cabrera, 2459	C/Independencia, al lado Asociación Duarte	(809) 589-7044	(809) 725-1844
El Factor, 2461	Carr. Nagua - San Francisco	(809) 589-9310/8852	
Nagua, 2449	C/ Amalio Alonzo esquina Mercedes Bello	(809) 584-3857/3858	(809) 584-1844
Río San Juan, 2452	C/ Dr. Virgilio García casi Esq. Duarte No. 33, al lado Bco. Reservas	(809) 589-2675	(809) 725-1844
Piedra Blanca, 2347	C/ Sanchez, Edificio San Gabriel, Piedra Blanca, Bonao	(809) 559-5602/5328	(809) 725-1844

Provincia Monseñor Nouel

Oficina	Dirección	Teléfono de la Oficina	Call Center
Bonao, 2336	Ave. Aniana Vargas Casi Esq. Ave. Libertad Bonao, Frente a la Clínica Monseñor Nouel	(809) 296-0644/3005	(809) 296-1844
Jima-Sabana del Puerto, 2358	Calle Pedro Francisco Bonó # 23 Jimá-Sabana del Puerto	(809) 296-6340	(809) 725-1844
Juma, 2354	C/ Juma Bejucada, Entrando por la policía, próximo al Policlínico	(809)296-3314	
Maimón, 2344	C/ Padre Fantino No. 14, Maimón, al lado Mueblería Solano	(809) 551-5235/2221	(809) 296-1844

Provincia Monte Cristi

Oficina	Dirección	Teléfono de la Oficina	Call Center
Castañuelas, 2567	C/ 30 de Mayo No. 53.	(809) 584-8208	(809) 579-3844
Guayubín, 2569	C/Rafael Garcia Martinez, No.40	(809) 572-0242	
Las Matas Sta Cruz, 2570	C/ Duarte No.115.	(809) 579-1254	
Manzanillo, 2573	C/27 De Febrero, No.23	(809) 579-9526/9522	(809) 572-8844
Montecristi, 2544	Ave. Mella No. 18	(809) 579-3082/2000/2500	(809) 579-3844
Villa Vásquez, 2562	C/ Gaspar Polanco No. 61	(809) 579-5445/5307	(809) 572-8844

Provincia Puerto Plata

Oficina	Dirección	Teléfono de la Oficina	Call Center
Aguas Negras, 2212	C/ Avd. Antigua Vía Ferra (Aguas Negras)	(809) 320-0157	(809) 725-1844
Altamira, 2241	C/ Hermanas Mirabal No. 36, Altamira, Frente a la ferretería El Jamo	(809) 571-7704	(809) 261-1844
Cabarete, 2244	Carretera principal Cabarete, Plaza Media Luna	(809) 571-9535/9508	
EL Mamey, 2238	C/ Duarte No. 203 El Mamey, Los Hidalgos	(809) 589-6773	
Guananico, 2240	C / La Altagracia # 68	(809) 589-4600	
Imbert, 2201	C/ Mella No.18	(809) 581-2578	
La Isabela, 2242	C/ Manuela Jimenez No.5	(809) 589-5809	

Provincia Puerto Plata			
Oficina	Dirección	Teléfono de la Oficina	Call Center
La Unión, 2254	Edificio 58 #101 próximo a la Iglesia Católica la Unión Sosúa.	(809) 586-0490	(809) 725-1844
Luperón, 2239	C/Juan Pablo Duarte No. 07, Luperón	(809) 571-8831	(809) 261-1844
Maimón, 2213	Maimón, al lado del Play	(809) 747-4877	(809) 296-1844
Montellano, 2243	C/ Principal Montellano Entrada Bomba Texaco	(809) 574-0301	(809) 261-1844
Padre las Casas, 2255	C/ Pedro Clisante # 174	(809) 261-9641	(809) 725-1844
Puerto Plata Sur, 2204	C/ Camino Real # 13 Frente a la Bomba Texaco	(809) 244-4355/4388	
Puerto Plata, 2235	C/ Beller # 74 Pto. Pta.	(809) 586-9823	(809) 261-1844
Sabaneta de Yasica, 2202	Carr. Sabaneta de Yasica, en la Plaza de la Bomba Isla	(809) 739-0356	(809) 725-1844
San Marcos, 2211	C/ Principal San Marcos próximo a la Policía	(809) 970-7143	
Sosúa, 2251	Carretera Gregorio Luperón Plaza Erich Hausser	(809) 571-3166	(809) 571-3844
Provincia Samaná			
Oficina	Dirección	Teléfono de la Oficina	Call Center
Samaná, 2450	C/ María Trinidad Sánchez 12	(809) 538-355/3356/ (809)588-3355	(809) 538-3844
Sánchez, 2451	C/Independencia #34, Sánchez	(809)-552-7309/7311	809) 725-1844

Provincia Sánchez Ramírez			
Oficina	Dirección	Teléfono de la Oficina	Call Center
Cevicos, 2466	C/ 27 de Febrero esq. María Trinidad Sánchez, Cevicos	(809) 585-0553	(809) 725-1844
Cotuí, 2447	C/ Capotillo # 7, al lado de panadería Celia.	(809) 585-2405	(809) 585-3844
Fan tiño, 2458	C/ Duarte No. 79	(809) 584-8748	(809) 725-1844
La Mata, 2464	C/ Principal No. 23	(809) 585-2427/2399	(809) 725-1844
Provincia Santiago			
Oficina	Dirección	Teléfono de la Oficina	Call Center
Antonio Guzman, 2132	Av. Presidente Ant. Guzmán esq. Eladio Victoria # 40, Centro de la Ciudad, Av. Antonio Guzmán (Centro de la Ciudad)	(809) 583-0500	(809) 583 1844 809 583 7885
Av. Francia, 2133	Av. Francia esq. C/ 9 Ed. Nubán Mód. 1-A El Retiro 1	(809) 583-0836	
Baitoa, 2154	Av. Fernando Valerio No. 52 Baitoa Referencia (frente al Ayuntamiento próximo al parque)	(809) 587-1456	
Barrio Lindo, 2115	Av. Mamá Tingo # 9 A Barrio Lindo Referencia (próximo a Donald Muebles y Farmacia Elvis)	(809) 471-3743	
Bella Vista, 2145	Av. Núñez de Cáceres Plaza Cabrera 1er. módulo en Bella Vista	(809) 247-0869/2236	

Provincia Santiago			
Oficina	Dirección	Teléfono de la Oficina	Call Center
Cien Fuego, 2164	Av. Tamboril # 3 Monte Rico Referencia, Principal de Cienfuegos (Nueva) (Al lado de tienda 20 y 10)	(809) 575-4147/4872	(809) 583-1844 (809) 583-7885
Cien Fuego II, 2165	C/ 30 Caballeros próximo al Colegio las Rosas	(809) 575-3987	
Colinas Mall, 2131	Av. 27 de Febrero, Esq. Av. Imbert, Plaza Colinas Mall, referencia: Plaza Colinas Mall.	(809) 575-0058/4802	
Colorado, 2149	C/ Principal # 24 Colorado	(809) 570-7922/7638	
Guayabal, 2144	Carretera Ramón Mariano Grullón, Plaza Guayabal #40 referencia: Banca Fox	(809) 570-6320	
Gurabo, 2137	Carretera Luperón Plaza Galería Luperón 1er. nivel Módulo 1-A Gurabo, referencia: cerca de CECOMSA	(809) 724-1177	
Hato del Yaque, 2111	Av. Monumental # 79 Hato del Yaque Referencia (al lado de la casa Comercial Rodríguez y próximo al parque).	(809) 275-2096	
Hato Mayor, 2112	C/ Principal #7 Hato Mayor Referencia Próximo. Play de Hato Mayor	(809) 581-0252	
Jacagua, 2138	C/ 2 No. 2-A Buenos Aires, referencia (Jacagua)	(809) 576-2260	

Provincia Santiago			
Oficina	Dirección	Teléfono de la Oficina	Call Center
Jánico, 2146	Av. Santiago # 17 Jánico ref. (frente al parque y la iglesia)	(809) 574-5032	(809) 583-1844 (809) 583-7885
Juan Pablo Duarte 2130	Av. Juan Pablo Duarte No. 74 La Trinitaria	(809) 241-9090	
La Canela, 2147	Calle Principal No. 79 Las Canelas ref al lado del Banco de Reservas .	336-0622	
La Otra Banda, 2113	C/ Principal # 27 A, La Otra Banda ref. (Cerca del Club de la Otra Banda)	(809) 247-0334	
Licey, 2135	C/ Adolfo Taveras casi esq. Duarte # 2 Licey, ref. (entrando por el Banco Scotiabank)	(809) 580-8266/8583/9780	
Navarrete, 2180	Av. Duarte # 229 Altos Plaza Francisco 1, ref. (frente al Parque Rosa Duarte)	(809) 755-4232/4235	
Reparto Peralta, 2148	Av. Antonio Guzmán No. 71 Reparto Peralta	(809) 247-7379	
Sabana Iglesia, 2140	Calle Principal Carretera Palo Amarillo #4 Sabana Iglesia referencia: próximo al Restaurante Pilar	(809) 587-1264	
Sajoma, 2139	Calle Mella No. 19 San José de las Matas (SAJOMA) referencia: detrás Cooperativa San José.	(809) 578-8546	
Tamboril, 2136	Av. Presidente Vásquez Plaza Real Mod. 4-A Tamboril	(809) 570-8518/9705	
Villa González, 2181	Av. 27 de Febrero No. 5 Villa González referencia: frente al Hospital Napier Díaz	(809) 580-4709	
Villa González, 2181	Av. 27 de Febrero No. 5 Villa González referencia: frente al Hospital Napier Díaz	(809)580-4709	
Yapur Dumit, 2141	C/ Domingo Rosario esq. Yapur Dumit Edif.22 B Apt. 1-A Los Jazmines, referencia: después de la Farmacia la Fuente. Al lado de la Compraventa Max 4.	(809) 241-4021 (809)583-4035/809-873-7154	

Provincia Santiago Rodríguez

Oficina	Dirección	Teléfono de la Oficina	Call Center
Monción, 2566	C/Thomas Genao, No.14	(809) 579-0982/9194/9185	(809) 382-0844
Santiago Rguez, 2543	C/ Darío Gómez No. 69.	(809) 580-2232	
Villa Los Almacigos, 2568	C/ Duarte No. 10.	(809) 747-5231	

Provincia Valverde

Oficina	Dirección	Teléfono de la Oficina	Call Center
Esperanza, 2563	C/ E No. 40, Edif. La Altagracia, Esperanza.	(809) 585-4060/4945	(809) 572-8844
Laguna Salada, 2565	C/Duarte Laguna Salada, No.89	(809) 585-7844/7823	
Maizal, 2571	C/Duarte, No.23	(809) 585-9938	
Mao, 2542	C/ Sánchez No. 22.	(809) 572-7152	
Mao II, 2541	C/ Restauración, No. 61	(809) 896-6959	

| 4.3 Identificación y forma de contacto con el área responsable de seguimiento a la Carta Compromiso

La Gerencia de Calidad y Procesos de la Dirección de Planificación y Control de Gestión es la responsable de brindar información detallada sobre los apartados de la Carta Compromiso y sus resultados, ubicada en Plaza Barajas Módulo 206.

Contacto:

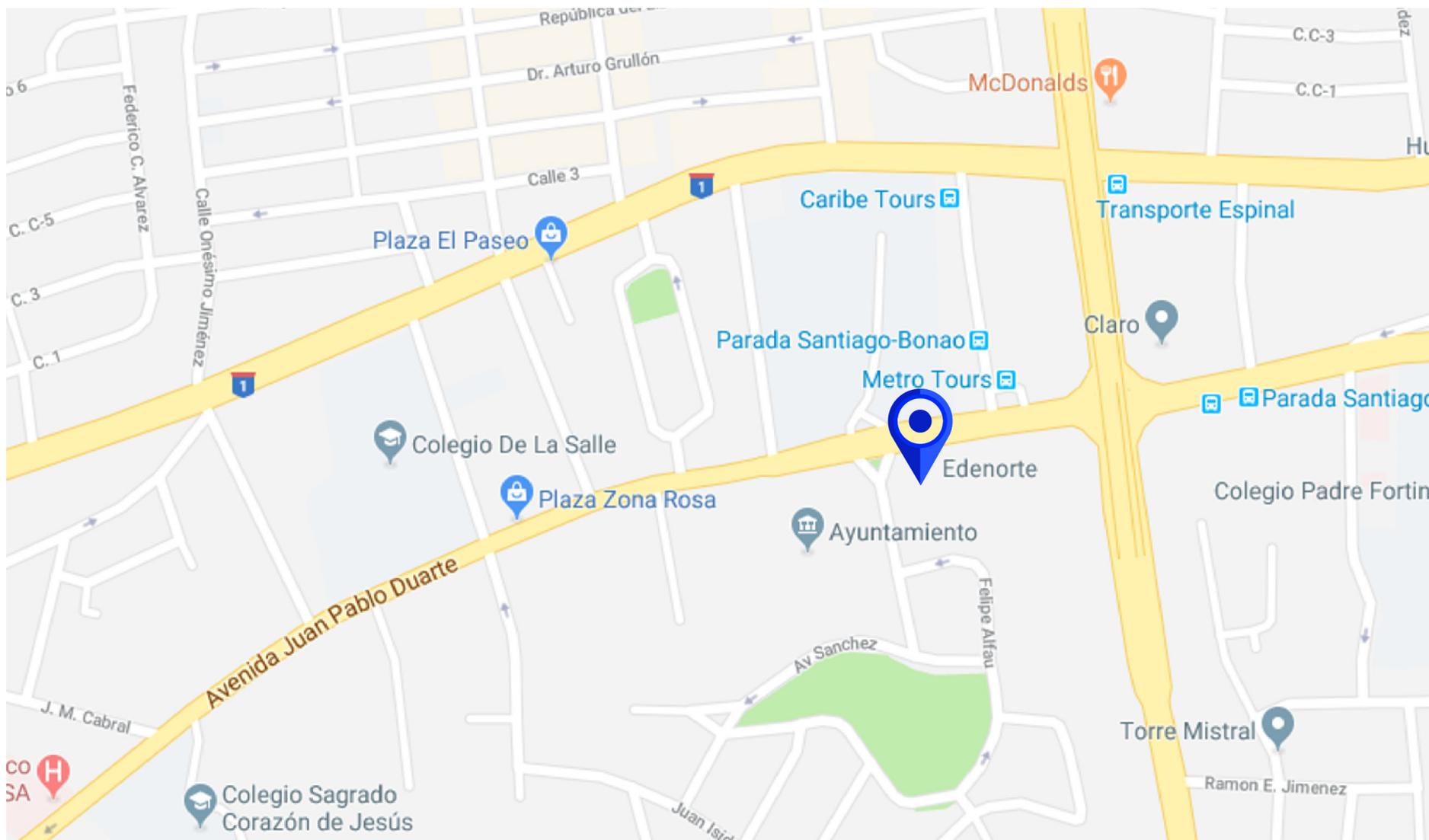
normasedenorte@edenorte.com.do.
(809) 241-9090 ext. 2824

| 4.4 Medios de acceso y transporte hacia las Oficinas de Edenorte

Todas nuestras oficinas comerciales están ubicadas las principales rutas de transporte o en el centro de la ciudad de cada provincia de nuestra área de concesión en la región norte.

4.4 Mapa de Ubicación

Oficina principal Av. Juan Pablo Duarte No. 74.





eddenorte



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO

El Programa Carta Compromiso al Ciudadano es una estrategia desarrollada por EL MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (MAP), con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el Ciudadano y el Estado.