

Forma de comunicación / participación ciudadana:

| Vía de contacto | A través de | Horario |
|--|---|--|
| Presencial | Av. Juan Pablo Duarte #74, Santiago de los Caballeros, R.D. O cualquiera oficina comercial, ubicadas en toda la región norte. | De 8:00 a.m.- 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. |
| Vía Telefónica | Tel.: 809-241-9090 Call center: 809-583-1844/809-583-7885. | Tel.: De 8:00 a.m.- 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. 24Hrs para Call Center. |
| Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) | Línea 311, *462 y Web: www.311.gob.do. | Web: 24 Horas / 7 Días a la semana Presencial: De 8:00 a.m.- 5:00 p.m. y sábados |
| Portal web | http://www.edenorte.com.do | 24 Horas / 7 Días a la semana |

REDES SOCIALES: 24 Horas / 7 Días a la semana



@EdenorteDominicanaRD



@EdenorteRD



@Edenorte



WhatsApp

Agregando el número: **829-532-2844**, cuentas con las siguientes facilidades:



Consulta y pago de factura.



Contactar al Call Center.



Consulta del estado del circuito.



Conversar con un representante



Aplicación Móvil EDENORTE (EdenorteApp): diseñada para que nuestros clientes puedan realizar transacciones fácilmente desde la comodidad y flexibilidad que les brinda su dispositivo móvil. Con nuestra aplicación podrás:

| | |
|--|--|
| • Aplicar pagos a sus facturas | • Consultar balances. |
| • Contactar al Call Center para solicitar ayuda | • Ver las oficinas cercanas para realizar sus transacciones. |
| • Solicitar inscribirte a nuestro sistema de cobros automáticos. | |

QUEJAS Y SUGERENCIAS

| Canales | Plazo de respuesta |
|---|--------------------|
| Buzón de Quejas y Sugerencias Online A través de https://edenorte.com.do/buzon-de-sugerencias/ | 5 días laborables |
| Línea 311.*462 y Web:www.311.gob.do Para denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias de los servicios que ofrece el Gobierno y los servidores públicos, a través de la OAI. | 15 días laborables |
| Correo webmaster@Edenorte.com.do | 5 días laborables |
| Buzones de Sugerencias Físicos Estos están ubicados en una única oficina comercial de Edenorte en la Ave. Juan Pablo Duarte # 74, Santiago de los Caballeros | 15 días laborables |

MEDIDA DE SUBSANACIÓN

Edenorte está comprometido en brindar un servicio de primera, de los servicios presentados, y de no ser cumplidos a cabalidad, como medida de subsanación se estará remitiendo, en un plazo de 15 días laborables, una comunicación escrita de disculpa con las medidas correctivas aplicadas al servicio, la misma estará firmada por nuestro Gerente General.

edenorte®

DATOS DE CONTACTO:

Oficina Principal: Av. Juan Pablo Duarte #74, Santiago de los Caballeros, R.D.

Tel.: 809-241-9090

webmaster@edenorte.com.do



UNIDAD RESPONSABLE DE 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, en horario de 8:00 am a 5:00 pm de lunes a viernes.

Tel.: (809) 241-9090 Ext.: 5277- 5392 o a través de:
normasedenorte@edenorte.com.do



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

SEGUNDA VERSIÓN
JULIO 2021 - JULIO 2023

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.



¿QUIÉNES SOMOS?

La Empresa Distribuidora de Electricidad del Norte S.A. (EDENORTE Dominicana S.A.), tiene la concesión de la comercialización y distribución de la energía eléctrica en las 14 provincias de la Zona Norte de la República Dominicana, siendo estas: Santiago, La Vega, Duarte, Puerto Plata, Espaillat, María Trinidad Sánchez, Monseñor Nouel, Sánchez Ramírez, Valverde, Santiago Rodríguez, Montecristi, Samaná, Hermanas Mirabal y Dajabón



NORMATIVA PRINCIPAL

Ley General de Electricidad n° 125-01 y Reglamento para la Aplicación de la ley General de Electricidad y sus modificaciones introducidas mediante decreto n° 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, transmisión, distribución y comercialización de electricidad, así como las funciones de las instituciones del Estado encargadas de velar por el correcto funcionamiento del subsector eléctrico.

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". En ninguno de los acápite de la Ley, excluye el acceso al servicio del ciudadano cliente sea por sexo, credo, filiación política, raza, edad o religión.



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.

Valores



Tiempo de respuesta:



Integridad



Orientación a los resultados



Responsabilidad



Trabajo en equipo



INCLUSIÓN

Contamos con 110 oficinas físicas y 22 oficinas móviles para aquellos lugares de difícil acceso, con la intención de llegar a nuestros clientes.

Adicional poseemos rampas de acceso para personas discapacitadas y parqueos para estos fines, prioridad en los turnos a los envejecientes, embarazadas y personas con limitaciones físicas. Así como certificación en NORTIC E1, A2, A3, y A4. Edenorte no excluye el acceso al servicio del ciudadano cliente sin importar sexo, credo, filiación política, raza, edad o religión.

Para abundar más de estas informaciones favor entrar a: www.edenorte.com.do



ATRIBUTOS DE CALIDAD

- **Tiempo de respuesta:** cumplimiento de la solicitud en el tiempo acordado.
- **Elementos tangibles:** limpieza de las instalaciones, equipos, mobiliarios.
- **Accesibilidad:** posibilidad para adquirir un determinado servicio.
- **Amabilidad:** garantizar un comportamiento solidario, cooperativo y considerado.
- **Fiabilidad:** brindar seguridad en la información suministrada al usuario.
- **Profesionalidad:** nivel de satisfacción del usuario con el manejo realizado por el facilitador.



COMPROMISOS DE CALIDAD

| SERVICIOS | ATRIBUTOS | ESTÁNDAR | INDICADOR |
|---|---------------------|-------------------|---|
| Solicitud de nuevos contratos menores a 10Kva | Elementos tangibles | 85% | % de satisfacción del participante en la encuesta aplicada trimestralmente. |
| | Accesibilidad | | |
| | Amabilidad | | |
| | Fiabilidad | | |
| | Profesionalidad | | |
| Reporte de averías | Elementos tangibles | 85% | % de satisfacción del participante en la encuesta aplicada trimestralmente |
| | Accesibilidad | 95% | |
| | Fiabilidad | | |
| | Amabilidad | | |
| | Profesionalidad | | |
| Reclamación Facturación con precio incorrectos. | Tiempo de respuesta | 1 día laborable | Cantidad de solicitudes atendidas en el plazo establecido. |
| Reclamación Facturación con múltiplo incorrectos. | Tiempo de respuesta | 5 días laborables | Cantidad de solicitudes atendidas en el plazo establecido. |
| Reclamación por facturación fuera de ciclo | Tiempo de respuesta | 1 día laborable | Cantidad de solicitudes atendidas en el plazo establecido. |
| Solicitud para aprobación de cambio de tarifa (Incluye desde la solicitud del servicio, hasta la respuesta de si procede o no). | Tiempo de respuesta | 5 días laborables | Cantidad de solicitudes atendidas en el plazo establecido. |
| | Elementos tangibles | 85% | % de satisfacción del participante en la encuesta aplicada trimestralmente |
| | Profesionalidad | | |
| | Amabilidad | | |
| | Fiabilidad | | |
| Solicitud para aprobación de cambio de Voltaje (Incluye desde la solicitud del servicio, hasta la respuesta si procede o no). | Elementos tangibles | 85% | % de satisfacción del participante en la encuesta aplicada trimestralmente |
| | Amabilidad | | |
| | Profesionalidad | | |
| Programa concientización uso racional de energía | Profesionalidad | 95% | % de satisfacción del participante en la encuesta aplicada trimestralmente |

DEBERES DE LOS CIUDADANOS:

- Ser cortés y amable a la hora de solicitar los servicios.
- Pagar puntualmente la facturación emitida por la empresa y los recargos por pagos posteriores al vencimiento del mismo.
- Solicitar información pertinente a los servicios.
- Mantener las instalaciones en buen estado.
- Proporcionar información verídica, a la hora de solicitar los servicios.
- Comunicar cualquier anomalía en las instalaciones.
- 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.