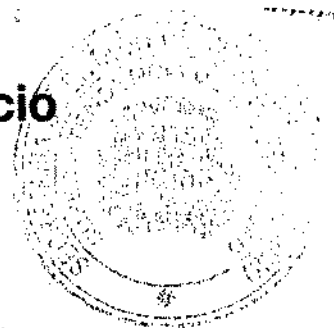




REPUBLICA DOMINICANA

## Secretaría de Estado de Industria y Comercio Superintendencia de Electricidad

Santo Domingo, D. N.



### RESOLUCION SIE 08-2000

**CONSIDERANDO:** Que la Resolución No. 30 del 29 de febrero del año 2000, dictada por la Secretaría de Estado de Industria y Comercio establece que la Superintendencia deberá elaborar y aprobar el Reglamento para el funcionamiento del Sistema de Reclamaciones del Consumidor, como un instrumento para permitir la efectiva defensa de los derechos del Consumidor.

**CONSIDERANDO:** Que la Superintendencia de Electricidad en atención a la Resolución antes señalada, ha dictado la Resolución SIE 04-2000 de fecha quince (15) junio del año en curso, estableciendo el Sistema de Reclamaciones del Consumidor, como una instancia de protección de los derechos de los usuarios del servicio eléctrico. Dicho instrumento para su efectiva instrumentación y aplicación requiere, entre otros, contar con resoluciones complementarias en materia de plazos para el conocimiento y solución de las reclamaciones.

**CONSIDERANDO:** Que la Resolución SIE 04-2000 antes señalada en su numeral 5.3.4 "Plazos de Respuesta a los Consumidores", establece que *los plazos máximos de respuesta de las Reclamaciones por parte de las Distribuidoras variarán en función de los tipos de Reclamaciones, conforme a lo que se establezca en el reglamento o resolución a ser dictado por la Superintendencia con la previa consulta a las Distribuidoras.*

**CONSIDERANDO:** Que de conformidad con lo expuesto en el considerando precedente la Superintendencia de Electricidad ha puesto en conocimiento de las empresas distribuidoras de electricidad su propuesta de plazos para su aplicación durante el periodo de transición y las empresas distribuidoras de electricidad, en respuesta a la propuesta presentada por la Superintendencia de Electricidad han formulado sus observaciones y sugerencias, las cuales han sido debidamente evaluadas.



REPUBLICA DOMINICANA

# Secretaría de Estado de Industria y Comercio

## Superintendencia de Electricidad

Santo Domingo, D. N.



**CONSIDERANDO:** Que es atribución del Superintendente de Electricidad dictar las Resoluciones y ejercer las demás facultades que sean necesarias para la buena marcha de la Superintendencia, sujetándose a los acuerdos e instrucciones que al efecto adopte su Consejo de Administración.

**VISTOS:** La Ley 4115 de fecha 21 de abril de 1955, el Decreto No. 118-98 del 16 de marzo de 1998, las Resoluciones Nos. 235, 236, 237 del 29 y 30 de octubre de 1998, respectivamente, la Resolución No. 30 de 29 de febrero del 2000, todas de la Secretaría de Estado de Industria y Comercio, el "Reglamento para el Funcionamiento del Sistema de Reclamaciones del Consumidor" aprobado mediante Resolución de la Superintendencia de Electricidad SIE 04-2000 de fecha quince (15) de junio del año dos mil (2000).

El Superintendente de Electricidad, en el ejercicio de sus facultades legales,

### RESUELVE

**Artículo Primero.** Aprobar y poner en vigencia, a partir de la fecha de la publicación de la presente los plazos máximos para la tramitación de reclamaciones en el marco del Sistema de Reclamaciones del Consumidor, que se indican en el Artículo Segundo de esta Resolución.

### Artículo Segundo. Plazos del Sistema de Reclamaciones del Consumidor (SIRECO) para la Solución de Reclamaciones.

Los plazos del SIRECO para la solución de las reclamaciones, se diferencian según estas reclamaciones sean de tipo comercial o técnico, y éstas a su vez, conforme a los criterios que se indican a continuación:

#### A. Reclamaciones comerciales:

1. Cuya solución no requiera una visita a las instalaciones del Consumidor:

- Oficinas automatizadas:

Las Reclamaciones serán resueltas en el tiempo de atención al cliente.



REPUBLICA DOMINICANA

## Secretaría de Estado de Industria y Comercio Superintendencia de Electricidad

Santo Domingo, D. N.



- Oficina no automatizadas:

serán resueltas en un plazo no mayor a tres (3) días laborables a partir de la presentación de la Reclamación.

2. Cuya solución requiera una o varias visitas a las instalaciones del Consumidor.

Serán resueltas en un periodo no mayor de 10 días laborables, contados a partir de la presentación de la Reclamación.

3. Plazos para la habilitación del servicio a Consumidores con contratos nuevos:

- Clientes sin red:

Recibirán el servicio en un periodo no mayor de 10 días laborables, después de haber efectuado el pago de fianza.

- Clientes con red:

Recibirán el servicio en un periodo no mayor de 5 días laborables, después de haber efectuado el pago de fianza.

### B. Reclamaciones Técnicas:

1. Reparaciones a clientes individuales, que no requieran cambios o suministros de equipos y accesorios, usando los existentes:

En un plazo máximo de 16 horas, después de haberse realizado el reporte.

2. Reparaciones que involucren a más de un cliente, que no requieran cambios suministro de equipos y accesorios:

En un plazo máximo de 12 horas, después de realizado el reporte.

3. Reparaciones a clientes, que requieran cambio o suministro de equipos:

En un plazo máximo de tres (3) días ordinarios, a partir de la presentación de la Reclamación.



REPUBLICA DOMINICANA

**Secretaría de Estado de Industria y Comercio**  
**Superintendencia de Electricidad**

Santo Domingo, D. N.

4. Reparaciones que involucren a más de un cliente donde se requiera cambio de equipos o accesorios:

En un plazo no superior a cuatro (4) días ordinarios, a partir de la presentación de la Reclamación.

5. Calibración de equipos de medición:

En un plazo máximo de cinco (5) días ordinarios, sin suspender el servicio. De ser necesario, la Distribuidora instalara un nuevo medidor durante el tiempo que demore la calibración.

**Artículo Tercero.** Los plazos antes señalados serán revisados en el mes de marzo del año 2001, con el fin de optimizar el funcionamiento del SIRECO, procurando la mayor celeridad posible en la solución de las Reclamaciones.

Dada en Santo Domingo, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, hoy día veinte y cuatro (24) de julio del año dos mil (2000).

Marcos C. Cochón A.

Superintendente de Electricidad