



**SUPERINTENDENCIA
DE ELECTRICIDAD**
"Garantía de Todos"

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DEL ESTADO SOCIAL Y DEMOCRATICO DE DERECHO"



RESOLUCIÓN SIE-019-2012

NORMA DE CALIDAD DE SERVICIO COMERCIAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE DISTRIBUCIÓN DE ELECTRICIDAD.

I.- FUNDAMENTOS:

- 1) Corresponde a la SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD, conforme con lo dispuesto por el Artículo 24, Literal "c" de la Ley No.125-01 del 26 de julio de 2001, denominada Ley General de Electricidad (LGE), verificar:
 - (i) El cumplimiento de la calidad y continuidad del suministro; así como,
 - (ii) Otras condiciones de eficiencia de los servicios que se presten a los USUARIOS O CONSUMIDORES FINALES.

- 2) Es obligación de las EMPRESAS DISTRIBUIDORAS, según lo establecido por los Artículos 54, literal "c" y 91 LGE, así como el Artículo 93 del Reglamento de Aplicación de la Ley General de Electricidad (RLGE):
 - (i) Garantizar la calidad y continuidad del servicio eléctrico, conforme a lo que se establezca en la autorización de concesión y en el reglamento; y,
 - (ii) Cumplir con las condiciones de calidad, seguridad y continuidad del servicio eléctrico.

II.- BASE LEGAL:

El Reglamento de Aplicación de la Ley General de Electricidad en los artículos que se indican más abajo, ordenan a la SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD el establecimiento, fiscalización y control de los estándares de calidad que debe cumplir el servicio prestado por las EMPRESAS DISTRIBUIDORAS, así como la fijación de las compensaciones a ser pagadas a los USUARIOS por el incumplimiento de dichos estándares:

- i) **Artículo 157:** *"La SIE establecerá mediante resolución los estándares de calidad que debe cumplir el servicio prestado por las Empresas Eléctricas en lo referente a continuidad, número de interrupciones y otros que se exijan y las compensaciones a que tendrán derecho los Usuarios de Servicio Público por el incumplimiento de los estándares establecidos"; y,*

- ii) **Artículo 457:** *"La Empresa de Distribución se compromete a indemnizar a sus Clientes o Usuarios Titulares por la mala calidad de servicio suministrado, de acuerdo con las disposiciones y montos establecidos en la Norma de calidad de los servicios eléctricos que dicte la SIE".*



**SUPERINTENDENCIA
DE ELECTRICIDAD**

"Garantía de Todos"

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DEL ESTADO SOCIAL Y DEMOCRATICO DE DERECHO"



III.- OBJETO:

La SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD, en cumplimiento de las disposiciones antes citadas de la normativa legal vigente, ha elaborado la denominada "**NORMA DE CALIDAD DE SERVICIO COMERCIAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE DISTRIBUCIÓN DE ELECTRICIDAD**" que consiste en un conjunto de reglas y procedimientos que cubren los siguientes aspectos:

- a) La Norma de Calidad de Servicio Comercial que deberán cumplir las EMPRESAS DISTRIBUIDORAS, en la prestación del Servicio Público de Distribución de Electricidad a los USUARIOS O CONSUMIDORES FINALES;
- b) La metodología de cálculo y forma de aplicación de las compensaciones que deberán acreditar las EMPRESAS DISTRIBUIDORAS a favor de los USUARIOS O CONSUMIDORES FINALES por la violación a los estándares establecidos en dicha Norma;
- c) La gestión de datos y los procedimientos de remisión de la información a la SUPERINTENDENCIA por parte de las EMPRESAS DISTRIBUIDORAS, para el seguimiento y control de los indicadores individuales y globales establecidos en dicha norma.

IV.- DECISIÓN:

VISTOS: (i) La Ley General de Electricidad No. 125-01, del 26 de julio de 2001; y, (ii) 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;

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD (SIE) decidió sobre el presente caso en la reunión de fecha veintinueve (29) de marzo del año dos mil doce (2012), según consta en el acta correspondiente. En virtud de tal decisión, el Presidente del Consejo, en funciones de SUPERINTENDENTE DE ELECTRICIDAD, y en pleno ejercicio de las facultades legales que le confiere la Ley General de Electricidad No.125-01 del 26 de julio de 2001, emite la siguiente

RESOLUCIÓN

PRIMERO: EMITIR y poner en vigencia, conforme a lo dispuesto por los Artículos 157 y 457 del Reglamento para la Aplicación de la Ley General de Electricidad, la "**NORMA DE CALIDAD DE SERVICIO COMERCIAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE DISTRIBUCIÓN DE ELECTRICIDAD**" y sus anexos (en lo sucesivo, la



SUPERINTENDENCIA
DE ELECTRICIDAD
"Garantía de Todos"



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DEL ESTADO SOCIAL Y DEMOCRATICO DE DERECHO"

"NORMA"), la cual figura como anexo a la presente resolución, y forma parte integral de la misma.

SEGUNDO: ORDENAR que la implementación de dicha NORMA se ejecute en tres etapas, conforme se indica a continuación:

- I) ETAPA INICIAL DE ADECUACIÓN, del 1ro. Abril de 2012 al 31 Diciembre de 2012. En esta etapa:
 - 1) Las EMPRESAS DISTRIBUIDORAS deberán ajustar sus procesos, y desarrollar y/o modificar los softwares de captura y procesamiento de datos para ajustarse a los requerimientos establecidos en la NORMA;
 - 2) Las EMPRESAS DISTRIBUIDORAS deberán iniciar el envío de las informaciones relacionadas con la calidad comercial a partir del **1ro. de mayo del presente año 2012**, conforme a los formatos del Anexo B de la NORMA, y ajustándose a los requerimientos establecidos en el Capítulo IV, Sección II, Artículo 24 de dicha NORMA para la remisión de los Archivos de Información;
 - 3) Regirán los cálculos de Indicadores de Calidad de Servicio Comercial, tanto individuales como globales, pero no se pagarán compensaciones por incumplimientos a los límites admisibles de los indicadores.
- II) ETAPA DE TRANSICIÓN, del 1ro. de Enero de 2013 al 31 de Diciembre de 2016. En esta etapa:
 - 1) Entrarán en vigencia los mecanismos de control para los Indicadores de Calidad de Servicio Comercial, tanto individuales como globales;
 - 2) Durante el primer semestre del año 2013, es decir, desde el 1ro. de Enero al 30 de Junio, solo regirá el cálculo de indicadores;
 - 3) A partir del segundo semestre del año 2013, es decir, a partir del día 1ro. de Julio de 2013, Las EMPRESAS DISTRIBUIDORAS iniciarán el pago de las compensaciones a los CLIENTES O USUARIOS TITULARES, por los incumplimientos en que incurran a los límites admisibles de los indicadores individuales. En el caso de los indicadores globales, el pago de la primera compensación se hará en el mes de Febrero del año 2014, a partir de los resultados arrojados por los indicadores globales medidos durante el segundo semestre del año 2013.



**SUPERINTENDENCIA
DE ELECTRICIDAD**

"Garantía de Todos"



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DEL ESTADO SOCIAL Y DEMOCRATICO DE DERECHO"

- 4) En el ANEXO A de la NORMA figuran los valores límites de los Indicadores Individuales y Globales que constituyen los objetivos a alcanzar durante la etapa de transición;
 - 5) En esta etapa se implementarán ajustes progresivos, semestre por semestre, de los valores límites de los Indicadores Individuales y Globales; la SUPERINTENDENCIA, al principio de cada semestre, fijará por resolución los valores límites que regirán para cada una de las EMPRESAS DISTRIBUIDORAS, conforme al siguiente esquema:
 - i) Para el primer semestre de cada año, los valores límites de los Indicadores Individuales deberán ser fijados durante el mes de enero;
 - ii) Para el primer semestre de cada año, los valores límites de los Indicadores Globales deberán ser fijados durante el mes de febrero;
 - iii) Para el segundo semestre de cada año, los valores límites de los Indicadores Individuales deberán ser fijados durante el mes de julio;
 - iv) Para el Segundo Semestre de cada año, los valores límites de los Indicadores Globales deberán ser fijados durante el mes de agosto.
- III) ETAPA DE RÉGIMEN, 1ro. de Enero 2017 - EN ADELANTE. En esta etapa:
- 1) Entrarán en plena vigencia todos los Indicadores de Calidad de Servicio Comercial, tanto individuales como globales;
 - 2) Las EMPRESAS DISTRIBUIDORAS deberán pagar las compensaciones a los clientes o usuarios titulares, conforme se establece en el Capítulo III de la NORMA;
 - 3) Para los Indicadores Globales se aplicarán los valores definitivos o de régimen que figuran en el Anexo A de la NORMA.

TERCERO: ORDENAR que en la Etapa Inicial de Adecuación, las empresas concesionarias del servicio público de distribución, EDENORTE DOMINICANA, S. A., EDESUR DOMINICANA, S. A., y EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ELECTRICIDAD DEL ESTE, S. A. cumplan con las siguientes disposiciones:



**SUPERINTENDENCIA
DE ELECTRICIDAD**

"Garantía de Todos"

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DEL ESTADO SOCIAL Y DEMOCRATICO DE DERECHO"

- a) Incorporen a sus sistemas informáticos de Gestión Comercial los criterios de Zona Urbana y Zona Rural definidos según los "Mapas de Zonas Urbanas Municipales" elaborados por la Oficina Nacional de Estadística (ONE), y que se encuentran anexos a la NORMA, incluyendo tanto el área como los límites geográficos de las zonas urbanas y rurales de cada municipio del país;
- b) Apliquen los Motivos de Reclamación emitidos mediante la Resolución SIE-305-2011, de fecha, 5 de agosto del año 2011, a las reclamaciones presentadas por los usuarios del servicio público de distribución.

CUARTO: DISPONER que la DIRECCIÓN DE MERCADO ELÉCTRICO MINORISTA de esta SUPERINTENDENCIA asuma las tareas de fiscalización de la aplicación de la "NORMA DE CALIDAD DE SERVICIO COMERCIAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE DISTRIBUCIÓN DE ELECTRICIDAD", en las relaciones entre las EMPRESAS DISTRIBUIDORAS y los USUARIOS o CONSUMIDORES FINALES, así como el seguimiento de la implementación de las modificaciones a los sistemas informáticos de las EMPRESAS DISTRIBUIDORAS.

QUINTO: ORDENAR: (i) La comunicación de la presente resolución a las empresas concesionarias del servicio público de distribución, EDENORTE DOMINICANA, S. A., EDESUR DOMINICANA, S. A., y EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ELECTRICIDAD DEL ESTE, S. A.; (ii) La publicación integral de la presente resolución en la página oficial de la SIE en Internet (www.sie.gov.do); y, (iii) La publicación de la presente resolución en un diario de circulación nacional, informando al público en general que puede acceder al texto íntegro en la página oficial de la SIE en Internet (www.sie.gov.do).

En la Ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los treinta (30) días del mes de Marzo del año dos mil doce (2012).

JUAN B. GÓMEZ

Superintendente de Electricidad
Presidente Consejo SIE

