

eléctrico vigentes, para Los usuarios regulados.

**CONSIDERANDO:** Que es conveniente para la adecuada protección del usuario. el establecimiento de mecanismos permanentes y obligatorios para el tratamiento de las reclamaciones relacionadas con la prestación del servicio eléctrico.

**VISTAS:** La Ley Orgánica de la Corporación Dominicana de Electricidad No. 4115 del 21 de abril de 1955, La ley Orgánica de la Secretaría de Estado de Industria y Comercio No. 290 del 30 de junio de 1966 y su reglamento de aplicación , el Decreto No. 186 del 12 de agosto de 1966, la Resolución de esta Secretaría de Industria y Comercio No. 235 del año 1998, el Decreto 118-98, del 16 de marzo de 1998;.

El Secretario de Estado de Industria y Comercio, en el ejercicio de sus facultades legales:

**DISPONE:**

**Artículo 1.-** Todo usuario cuya factura por consumo de electricidad presente incrementos con relación a sus consumos regulares tiene el derecho de exigir a la compañía distribuidora de electricidad que el presta el servicio, una investigación de las causas de esos incrementos.

**Artículo 2.-** A partir de la fecha de emisión de la presente Resolución, las compañías distribuidoras quedan obligadas a enviar a Los usuarios cuyas facturas presenten aumentos de 20% (veinte por ciento o más con relación a sus consumos regulares, una comunicación, anexa a su factura, que deberá contener la siguiente información:

- Notificación al usuario de que su factura presenta un incremento igual superior al 20%. Una lista de causas genéricas que pueden dar lugar a aumentos en el consumo.
- Notificación al usuario de que si considera que ninguna de esas posibles causas explica su aumento, entonces tiene el derecho de presentar una reclamación formal a la compañía distribuidora de electricidad para que esta proceda a realizar una investigación.
- Dirección de la Oficina Comercial donde el usuario deberá presentar su reclamación.

**Párrafo I.** En un plazo de cinco (5) días contados a partir de la fecha de emisión de la presente Resolución. las compañías distribuidoras de electricidad deberán presentar a la Superintendencia de Electricidad, para su aprobación, el modelo de la comunicación a ser entregada a Los usuarios comprendidos en este artículo.

**Párrafo II.** Si el usuario afectado presenta una reclamación a la distribuidora pagará provisional a esta. por su consumo del periodo facturado. el promedio de los montos de sus cuatro (4) facturas anteriores. y el pago de la diferencia Quedara sujeto a los resultados de la investigación.

dictada por esta Secretaría de Estado. (as tarifas ajustadas por las compañías distribuidoras solo será aplicables a Los consumos verificados y luego de treinta (30) días de la publicación a la que hace referencia dicho a Título.

**ARTICULO 4.** En un plazo de diez (10) días a partir de la fecha de emisión de la presente Resolución, las compañías distribuidoras de electricidad deberán establecer en todas sus oficinas comerciales, ventanillas de atención al usuario para la recepción y tramitación de reclamaciones; dichas ventanillas deberán estar claramente visibles para el público y estarán identificadas con un rotulo de “RECLAMACIONES”.

**Párrafo I.** Las compañías distribuidoras de electricidad Quedan obligadas a hacer un registro de todas las reclamaciones presentadas por Los usuarios en formularios confeccionados al efecto, los cuales deberán estar numerados y cuyo formato y contenido provisionales hasta tanto se de cumplimiento a lo previsto en el Artículo 4 (cuatro) de esta Resolución serán elaborados por cada distribuidora y sometidos a la Superintendencia de Electricidad para aprobación. Dichos formularios deberán incluir una copia para el usuario y otra para la Superintendencia de Electricidad.

**Párrafo II.** Las compañías distribuidoras de electricidad no podrán dejar de recibir, bajo ninguna circunstancia, las reclamaciones presentadas por los usuarios y darle el trámite correspondiente.

**Artículo 5.-** La Superintendencia de Electricidad, en un plazo no mayor de sesenta (60) días contados a partir de la fecha, y con el conocimiento de la opinión de las compañías distribuidoras, establecerá un sistema para las reclamaciones de los usuarios y elaborará los reglamentos correspondientes a dicho sistema.

**Artículo 6.-** Se ordena la publicación de la presente resolución y su notificación por escrito a las empresas distribuidoras electricidad.

Dada en Santo Domingo, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los veintinueve (29), días del año 2000.