



**SUPERINTENDENCIA  
DE ELECTRICIDAD**  
"Garantía de todos"

**"AÑO NACIONAL DE LA VIVIENDA"**

**RESOLUCION SIE-57-2002**

**CONSIDERANDO:** Que es deber del Estado proteger debidamente los intereses de los usuarios para evitarles cualquier perjuicio resultante de la actividad de las empresas que prestan servicio de distribución de electricidad, estableciendo los instrumentos legales e institucionales que correspondan a tal fin.

**CONSIDERANDO:** Que de conformidad con lo establecido en el acápite 1) del precitado artículo 24 de la Ley General de Electricidad No.125-01, corresponde a la Superintendencia de Electricidad: "Resolver, oyendo a los afectados, los reclamos por, entre o en contra de particulares, consumidores, concesionarios y propietarios y operadores de instalaciones eléctricas que se refieran a situaciones objeto de su fiscalización."

**CONSIDERANDO:** Que conforme el Art. 121 de la Ley General de Electricidad fue creada la Oficina de Protección al Consumidor de Electricidad (PROTECOM), la cual tiene la función de atender y dirimir sobre los reclamos de los consumidores de servicio público frente a las facturaciones, mala calidad de los servicios o cualquier queja motivada por excesos o actuaciones indebidas de las empresas distribuidoras de electricidad.

**CONSIDERANDO:** Que el artículo 37 del Reglamento de Aplicación de la Ley General de Electricidad dictado en fecha 31 de julio de 2002 y modificado por el Decreto 749 de fecha 19 de septiembre de 2002 establece las funciones específicas de PROTECOM, entre las cuales: a) Regular y coordinar las acciones comunes a los Usuarios de Servicio Público y las Empresas de Distribución en las consultas y reclamaciones, mediante el establecimiento de mecanismos, procedimientos, responsabilidades y pautas generales de actuación; d) Intervenir en la fiscalización del proceso de reclamación en primera instancia, en casos de incumplimiento o violación a la Ley o su Reglamento";

**CONSIDERANDO:** Que de conformidad con el artículo 469 del Reglamento de Aplicación de la Ley General de Electricidad dictado en fecha 31 de julio de 2002 y modificado por el Decreto 749 de fecha 19 de septiembre de 2002: "Reintegro de Importes. En los casos en que la Empresa de Distribución aplicara tarifas superiores o diferentes a las correspondientes, y/o facturase sumas mayores a las que correspondiere por causas imputables a la misma, deberá pagar al Cliente o Usuario Titular diez (10) veces el monto de los importes percibidos de más cuando incurra en cobros excesivos, sin perjuicio de las multas que la SIE podrá fijarle conforme al presente reglamento, en la forma que se



**Gobierno Dominicano**  
AL SERVICIO DE LA GENTE



REPÚBLICA DOMINICANA

acuerde por ambas partes. En caso de que no hubiere acuerdo entre las partes para el reembolso o reintegro de las sumas cobradas en exceso, la SIE resolverá al respecto mediante resolución. El reintegro deberá ser acreditado en la próxima facturación después de verificado el error.”

**CONSIDERANDO:** Que la Oficina de Protección al Consumidor de Electricidad (PROTECOM) ha recibido múltiples reclamaciones de usuarios, debidas a incumplimientos reiterados de la normativa vigente de parte de las empresas de distribución.

**CONSIDERANDO:** Que es obligación de la Superintendencia de Electricidad en su rol de organismo arbitral al momento de resolver los conflictos de los usuarios con las empresas de distribución hacerlo no solo con el mejor criterio de equidad y justicia sino utilizando mecanismos prácticos que agilicen la solución de los mismos.

**CONSIDERANDO:** Que el Consejo de esta Superintendencia en su reunión celebrada en fecha 17 de diciembre del 2002 autorizó a emitir la resolución correspondiente en ocasión del asunto de que se trata.

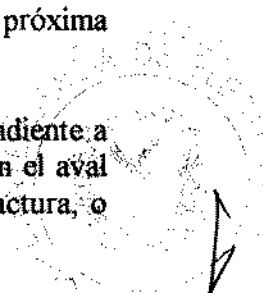
**VISTOS:** Ley General de Electricidad No.125-01 de fecha 26 de julio del 2001; el Reglamento de Aplicación de la Ley General de Electricidad y el Acta del Consejo de esta Superintendencia de fecha 17 de diciembre de 2002.

El Presidente del Consejo de la Superintendencia de Electricidad en funciones de Superintendente y en el ejercicio de las facultades que le confiere la Ley General de Electricidad No.125-01 de fecha 26 de julio de 2001,

### **RESUELVE:**

**Artículo 1.** Disponer que en todos los casos en que las empresas de distribución hayan cobrado sumas en exceso a los usuarios del servicio público y que por el concepto de que se trata la Superintendencia de Electricidad haya emitido previamente una Resolución que ordene su reembolso, la Oficina de Protección Al Consumidor (PROTECOM) al recibir la reclamación del usuario en el sentido de que no ha recibido el crédito correspondiente, verificar su procedencia y tipificación, deberá: 1) efectuar los cálculos de las sumas cobradas en exceso por las Empresas de Distribución, 2) efectuar el cálculo de la indemnización que le deberá pagar la Empresa de Distribución en el caso de que el cobro de las sumas en exceso se haya efectuado con posterioridad al 19 de septiembre de 2002, fecha de publicación de la modificación del Reglamento y 3) emitir una certificación (“Orden de Crédito”) en la que se consignará los valores que deberán ser devueltos o acreditados por las empresas de distribución al usuario reclamante en la próxima facturación o facturaciones subsiguientes.

**Artículo 2.** Ordenar a las empresas de distribución, efectuar el crédito correspondiente a favor del usuario que presente la “orden de crédito” emitida por PROTECOM con el aval de la Superintendencia de Electricidad, del importe total o parcial de la próxima factura, o



facturas subsiguientes en caso de que las sumas a reembolsar sean superiores a un mes de facturación.

**Artículo 3.** Disponer que a los fines de ejecución de la presente Resolución, la Superintendencia de Electricidad emitirá por Resolución complementaria, el formato de “Orden de Crédito”, con indicación de sus requerimientos y de los funcionarios cuyas firmas se requieren para su emisión.

**Artículo 4.** Ordenar la comunicación de la presente Resolución a las empresas de distribución y su publicación en un diario de circulación nacional.

Dada y firmada en la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los dieciocho (18) días del mes de diciembre del año dos mil dos (2002).

  
**Julio Cross E.**  
**Superintendente de Electricidad**

