



SUPERINTENDENCIA
DE ELECTRICIDAD



Información, Formación y Protección de Consumidores en la República Dominicana

Edward J. Barrett Almonte
Director Legal
Superintendencia de Electricidad



● Datos República Dominicana

- Área: 48,442 kms-Tamaño de Comunidad de Aragón
- Población: 10.41 millones
- PIB (2014): 64.14 billones USD- 2do. región después de Cuba, (excluyendo Puerto Rico)
- Porcentaje población bajo límite de pobreza (menos del salario mínimo de 8.53 USD diarios) (2014): 41%
- Acceso a electricidad (2015): 98.1 %

Fuente: World Bank Anual Report 2014



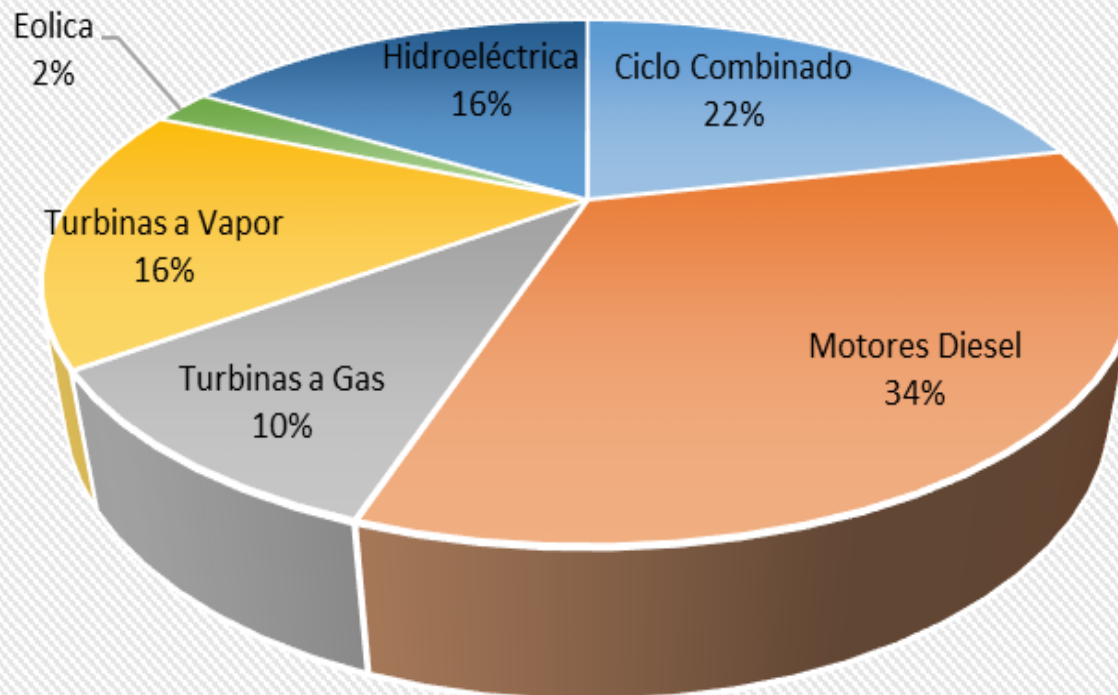
● Datos Sector Eléctrico Dominicano

- Capacidad Instalada: 3741.86 MW
- Demanda Máxima: 2125.6 MW
- Energía Servida (2014): 13212 GWh
- Cantidad Usuarios: 2.3 Millones (2015)
10% no es cliente ED
- Porcentaje pérdidas (2015):

Técnicas:	4.66%
No Técnicas:	31%
Total:	35.66%

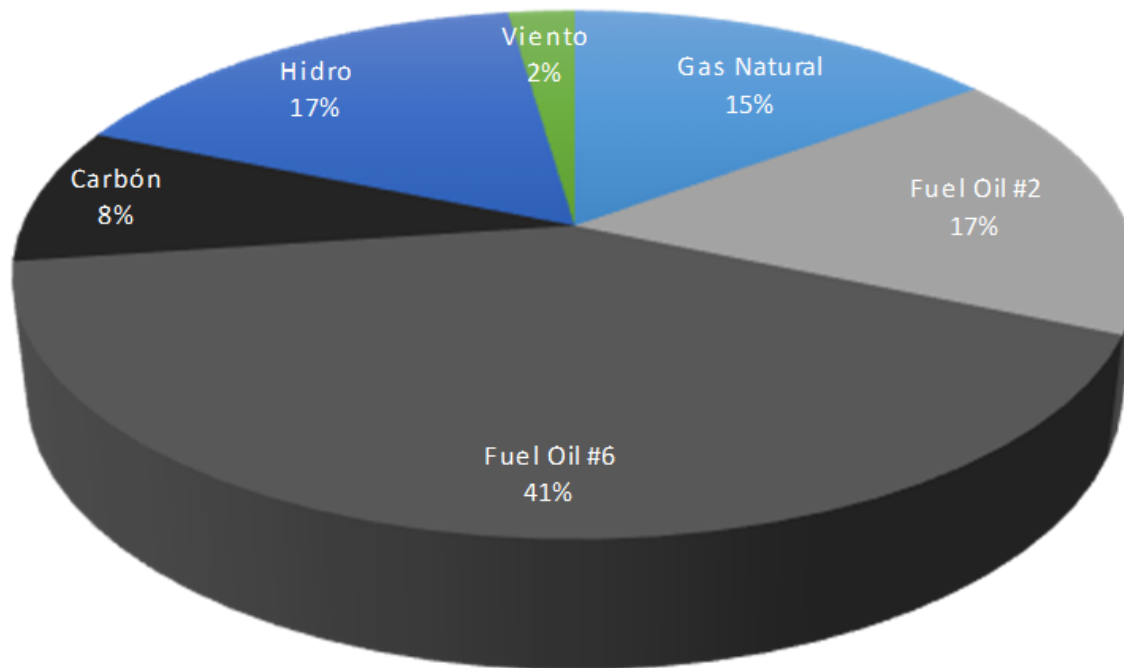
Sector Eléctrico Dominicano

Capacidad Instalada por Tecnología (MW)



Sector Eléctrico Dominicano

Capacidad Instalada por Combustible (MW)



Sector Eléctrico Dominicano



Sector Eléctrico Dominicano



Sector Eléctrico Dominicano

● Datos Mercado Eléctrico

- CMg techo: 70.840 US\$/MWh (Marzo 2016)
- CMg promedio: 59.98 US\$/ MWh (Marzo 2016)
- Tarifa indexada: (2015) 0.21 ~ 0.35 centavos US\$ / KWh
(2016) 0.12 ~ 0.15 centavos US\$ / KWh
- Tarifa Aplicada: Congelada, 0.09 ~ 0.24 centavos US\$ / KWh
- Fondo Estabilización actualmente revierte fondos a favor del Estado
- UNR: 131 en total, clasifica > 1MW



- La protección al consumidor es un rasgo esencial inherente a todo mercado de bienes y servicios
 - Protección más necesaria en caso de sectores con monopolio natural
 - Monopolio provoca asimetría información
 - Protección al consumidor en el mundo inicia + 100 años
 - En RD es más bien reciente – 20 años atrás
 - Protección consumidor en sector telecomunicaciones (1998) y eléctrico (2001) anteceden al marco general de protección al consumidor (2005, ley 358-05)
 - Protección consumidor eléctrico regulado inicia legalmente con la LGE (2001), 3 años después de iniciado proceso de liberalización del sector eléctrico (1998)



- La Oficina de Protección al Consumidor Eléctrico (PROTECOM) fue creada como dependencia del Ente Regulador en el 2001
 - Art. 24 literal “1” LGE otorga facultad al Regulador para “resolver, oyendo a los afectados” reclamaciones por, entre o en contra de particulares, concesionarios, consumidores, propietarios y operadores de instalaciones eléctricas
 - Art. 121 toma un aspecto específico de esta facultad (reclamaciones entre concesionarios de distribución y consumidores) y crea una dependencia en el Regulador para atenderlos.
 - Ley obliga al Regulador a abrir un PROTECOM en cada provincia (31 en total, incluyendo el área metropolitana de SD)



Primera Instancia

- Concesionario de Distribución
- De 24hrs a 15 días para responder

Segunda Instancia

- PROTECOM
- De 14 a 40 días para responder

Tercera Instancia

- Consejo SIE
- Sin plazo para responder

Proceso de reclamación



- Previo al 2009, había un desconocimiento casi absoluto por parte del consumidor eléctrico del proceso administrativo de reclamaciones
 - Sólo existían 2 oficinas de PROTECOM a nivel nacional, en las dos principales ciudades del país.
 - SIE no tenía estructura administrativa creada para conocer tercera instancia ante el Consejo SIE
 - Información disponible para consumidor era escasa y pobre en contenido

Proceso de reclamación



- A partir de 2009, SIE reestructura proceso de reclamaciones e inicia una regulación activa de dicho proceso (Resolución SIE-45-2009)
 - Se modifican y acortan plazos para respuesta en Primera y Segunda Instancia a las reclamaciones presentadas
 - Se crea estructura para conocer reclamaciones en 3ra. Instancia, aunque no se fija un plazo para respuesta
 - Se crean filiales PROTECOM a nivel provincial
 - Se inician campañas publicitarias para dar a conocer al PROTECOM

Proceso de Reclamación

Fase Administrativa



Protección al Consumidor



- Fase administrativa es gratuita, pero opcional
- Fase jurisdiccional requiere ministerio de abogado
- Proceso puede tardar una increíble cantidad de años

Fase Administrativa

CONSEJO SIE

PROTECOM

EDE

Fase Jurisdiccional

CORTE
SUPREMA

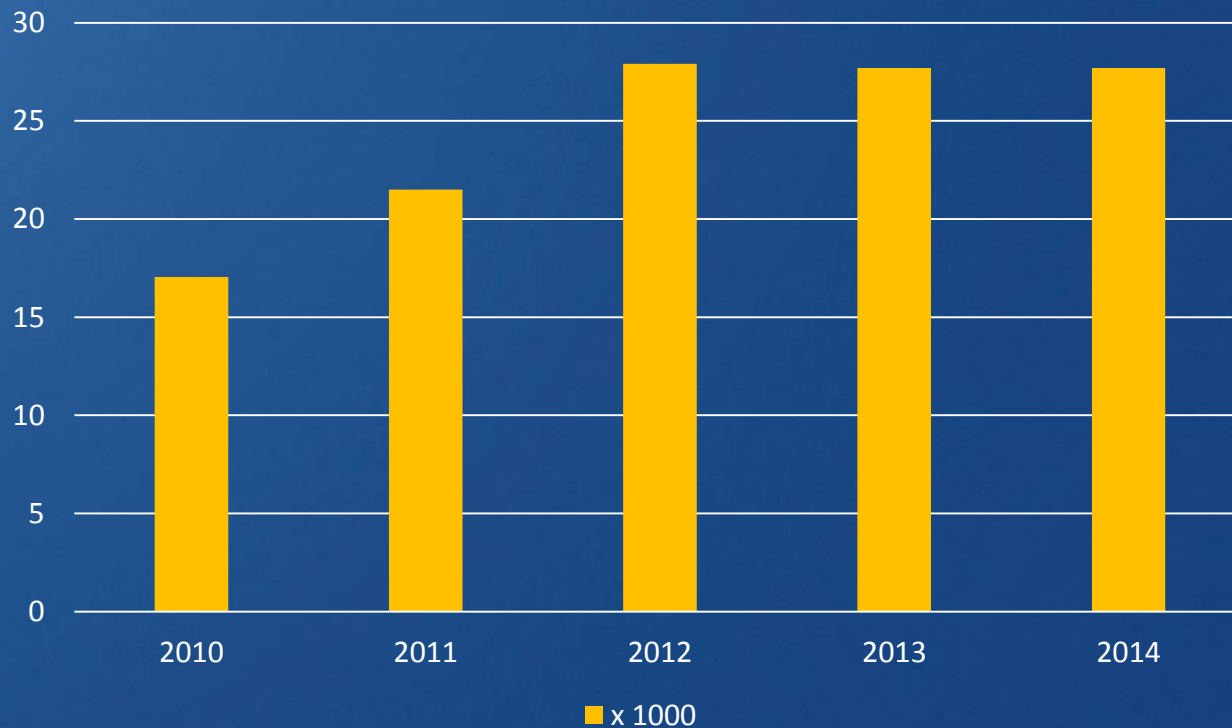
TSA

CONSTITUCIONAL

Reclamaciones 2010-2014



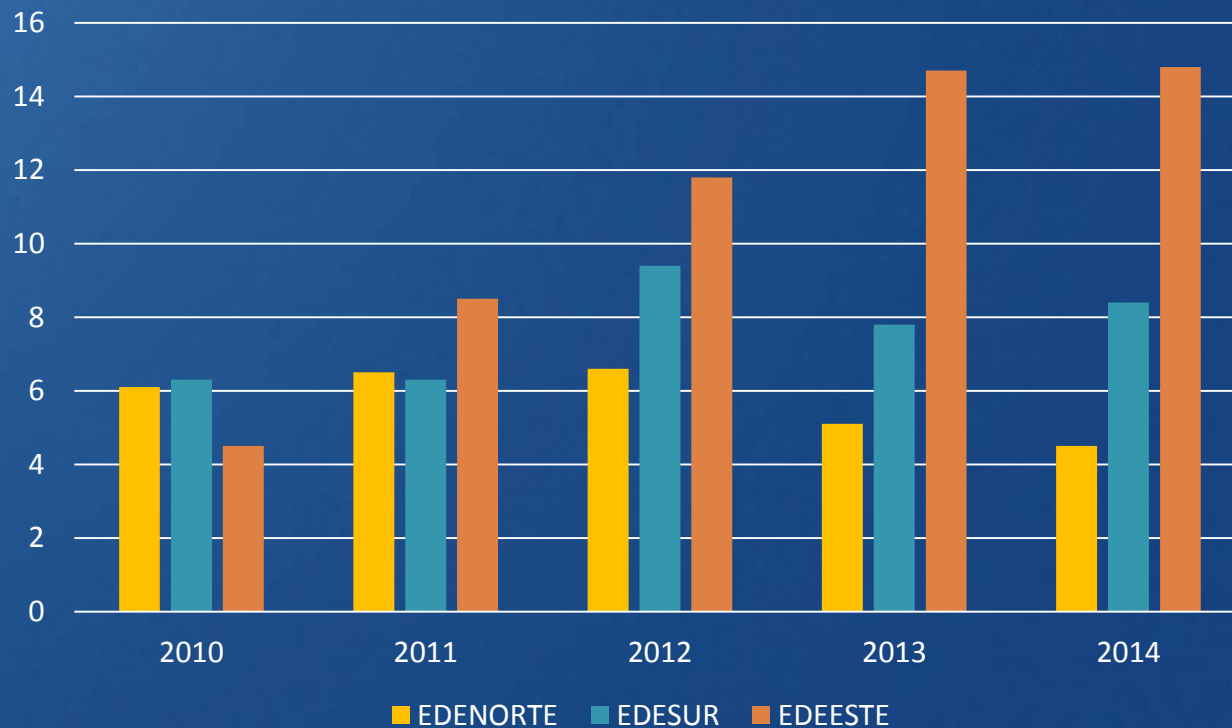
Reclamaciones Recibidas PROTECOM



Reclamaciones 2010-2014



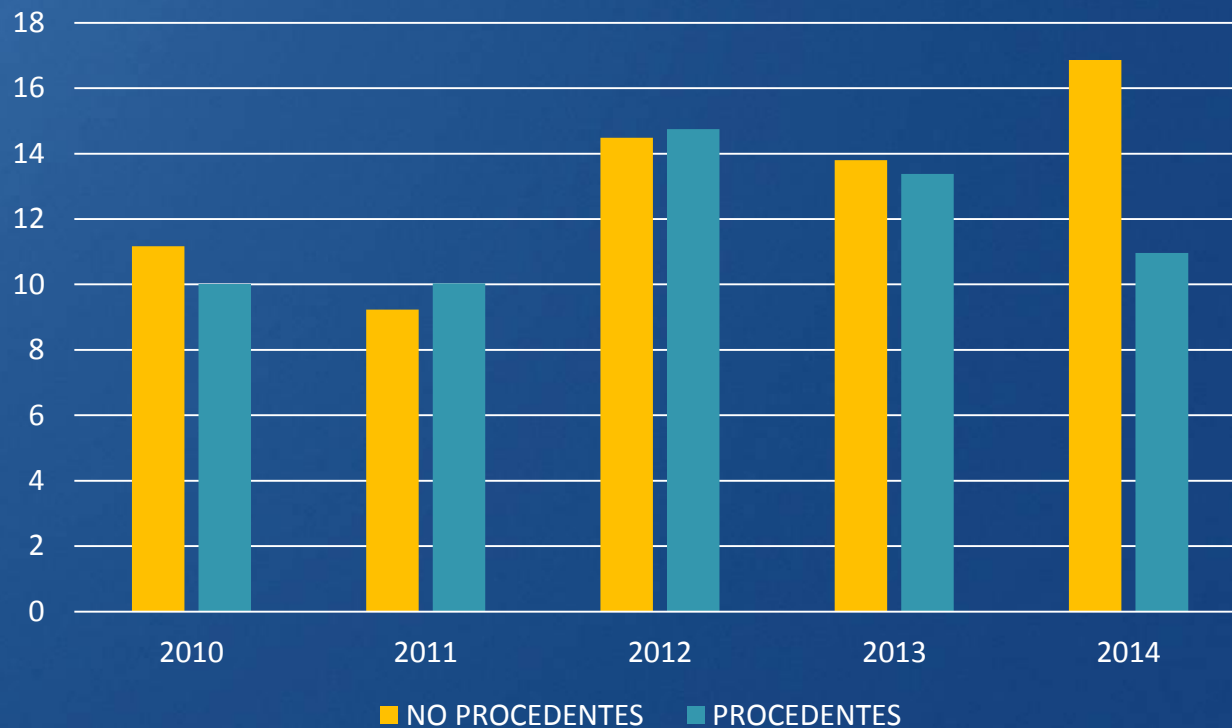
Reclamaciones por EDES



Reclamaciones 2010-2012



Respuesta a Reclamaciones



Proceso de reclamación



- Existen un total de 35 motivos de reclamación, que van desde ajuste tarifario sin aviso previo o asignación de tarifa incorrecta, a exceso de facturación o suspensión indebida.
 - Las reclamaciones de consumidores son procesadas y decididas por el Regulador *ex aquo et bono* en 2da. y 3ra. instancia
 - Las reclamaciones procedentes generan en su mayoría compensaciones a favor del consumidor, que se acreditan en la próxima facturación si no hay impugnaciones subsiguientes.
 - Las compensaciones varían entre la devolución de lo facturado en exceso más la tasa activa del mercado, hasta la devolución decuplicada de lo facturado o cobrado por la ED

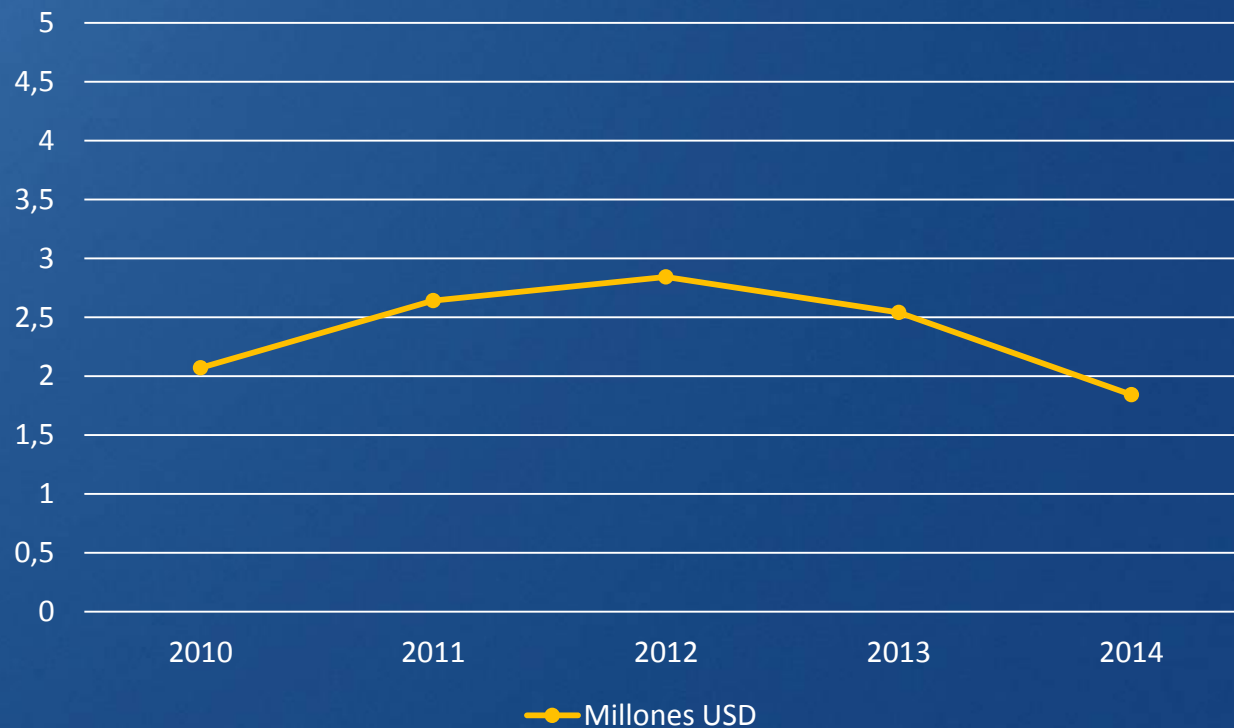
Proceso de reclamación



- La SIE ordenó compensaciones por un valor global de 12 millones USD a favor de los usuarios en el lustro 2010-2014.
 - Las reclamaciones que no conllevan compensaciones (por ejemplo, negación de contrato), pueden provocar que la SIE expediente e impute cargos al concesionario
 - El concesionario impugna en 3ra. Instancia Administrativa (Consejo SIE) el 51% de las reclamaciones declaradas procedentes
 - 3ra. Instancia declara improcedentes el 82% de las impugnaciones

Compensaciones 2010-2014

Evolución compensaciones a Consumidores



Proceso de reclamación



- Procesar y responder un promedio anual de 27,000 reclamaciones a nivel nacional se convirtió en un reto para la SIE / PROTECOM
- SIE respondió automatizando al máximo posible proceso de tramitación y respuesta a reclamaciones, y ejecutando acciones para permitir el acceso de un mayor número de personas al sistema
 - Se emprendieron campañas de difusión masiva en diversos medios de comunicación.
 - Se amplió la cobertura del PROTECOM, creando puntos expresos en lugares de alta concurrencia pública (supermercados, tiendas, etc).
 - Se ordenó a concesionarios colocar avisos en oficinas comerciales, indicando que en caso de insatisfacción en la gestión acudiesen al PROTECOM

Proceso de reclamación



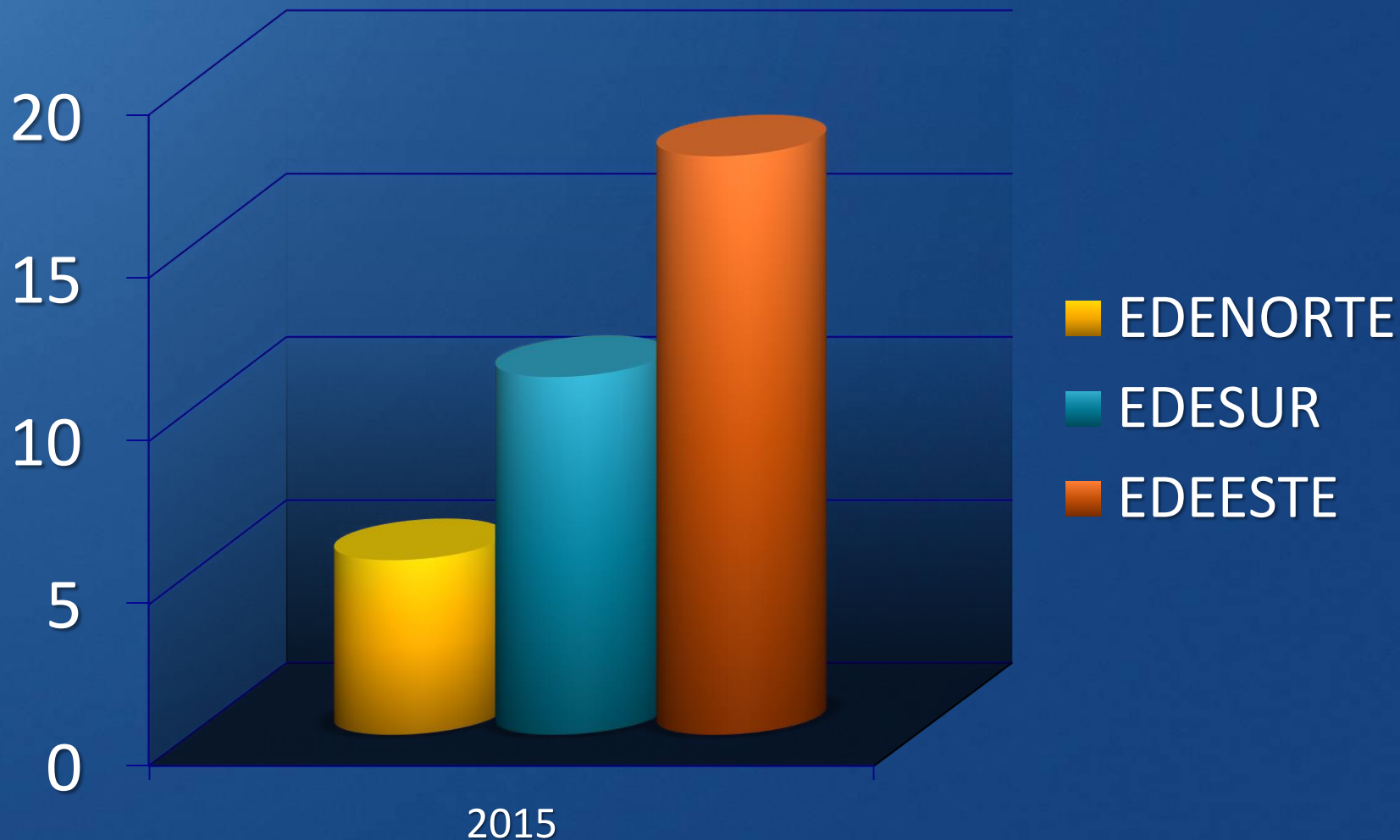
- Una encuesta realizada a finales de 2014 a más de 10,000 consumidores a nivel nacional, arrojó los siguientes resultados:
 - El 63% se siente desprotegido frente a las Empresas Distribuidoras
 - El 31% de los encuestados ha oído hablar de la SIE
 - El 33% ha escuchado acerca de un organismo encargado de defender el derecho de los consumidores
 - Un 24% de los encuestados ha cursado efectivamente algún reclamo al PROTECOM

Proceso de reclamación



- SIE emprendió a partir del año 2015, una campaña publicitaria agresiva a un costo total de 1.7 millones de dólares estadounidenses, a fin de lograr el objetivo de provocar que los consumidores conozcan sus derechos
 - Se multiplicaron los puntos expresos PROTECOM hasta alcanzar el objetivo de al menos uno en cada provincia
 - Se flexibilizaron las formas para presentar reclamaciones al PROTECOM, incluyendo la vía telefónica y posterior presencia.
 - Se utilizaron por primera vez medios sociales (twitter, Facebook)

Reclamaciones 2015



Proceso de reclamación



- En el año 2015 se recibieron 34,369 reclamaciones, un aumento de un 26% con relación a años previos.
 - No obstante esto, se declararon improcedentes 24,033 de esas reclamaciones (70.3%), lo cual apunta a que la mayor afluencia no obedeció a peor calidad del servicio.
 - Simplemente un mayor número de consumidores tuvo acceso a la información relativa a sus derechos, y a cómo reclamar.
 - La SIE ordenó acreditar en total 1.24 millones de USD, la menor cantidad desde el inicio de los registros actuales.

Problemas a solucionar



- **Calidad de Servicio Comercial.**
 - LA SIE fijó en el 2012 estándares complementarios calidad servicio comercial, en adición a los dispuestos en el RLGE
 - EDES demandaron suspensión cautelar resolución.
 - SIE suspende resolución y expedienta a las 3 distribuidoras
- **Compensación por Costo de Desabastecimiento**
 - SIE no ha creado mecanismo para compensación por desabastecimiento
 - Gestión de demanda
 - Falta de una tarifa que refleje costos eficientes y correctamente alineados
 - Asociaciones de consumidores y PROCONSUMIDOR demandan SIE en justicia

Problemas a solucionar



● Entidad defensa consumidor

- Ley 358-05 crea PROCONSUMIDOR
- Excluye de su competencia áreas sectoriales
- PROTECOM consume 70% recursos SIE
- Lastra capacidad SIE de regular efectivamente Mercados Eléctricos, que transversalmente benefician al Consumidor

● Entidad defensa Competencia.

- Ley 42-08 crea PROCOMPETENCIA
- Excluye de su competencia áreas sectoriales
- SIE única entidad sector eléctrico capacidad para sancionar conductas anticompetitivas
- PROCOMPETENCIA sólo puede sugerir o hacer consultas sin fuerza vinculante, o denunciar Regulador al PE



SUPERINTENDENCIA
DE ELECTRICIDAD



Gracias por su Atención