



SUPERINTENDENCIA
DE ELECTRICIDAD
¡ Garantía de todos !



XV REUNIÓN ANUAL IBEROAMERICANA DE REGULADORES DE LA ENERGÍA

LA OFICINA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE ELECTRICIDAD EN REPÚBLICA DOMINICANA

POR: JOSUÉ VAN DER HORST

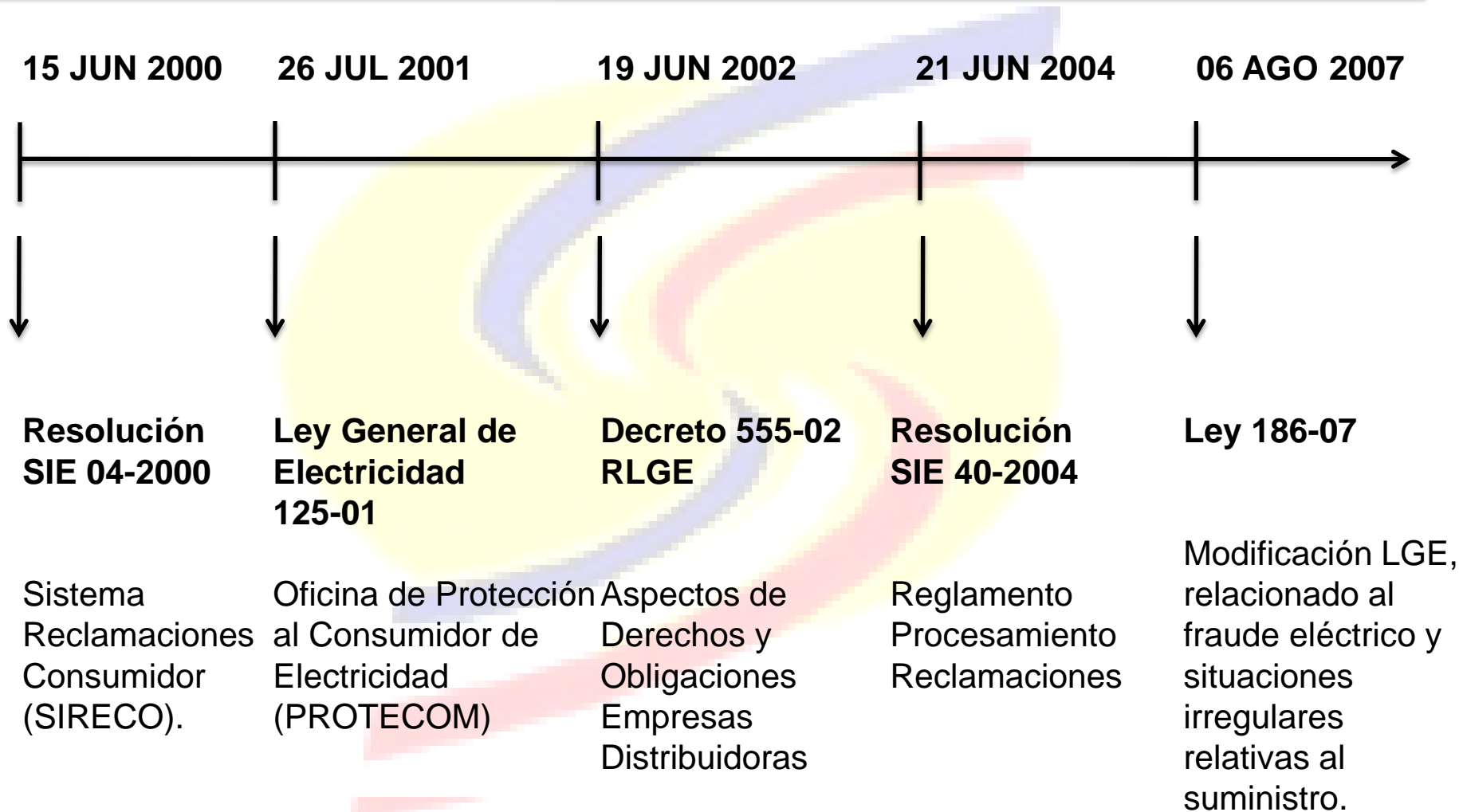
SANTO DOMINGO, D.N.
7 ABRIL 2011

OBJETIVO

ENTENDER LAS FUNCIONES Y PRINCIPALES PROCESOS DE LA OFICINA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE ELECTRICIDAD EN REPÚBLICA DOMINICANA.

CONTENIDO

- ANTECEDENTES
- OBJETIVO PROTECOM
- DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA
- ESTADÍSTICAS RECLAMACIONES
- PROCESO EMISIÓN DECISIONES
- PRÓXIMAS ACCIONES



30 AGO 2007

16 ENE 2008

26 ENE 2010



**Decreto
494-07**

**Resolución
SIE 01-2008**

**Constitución
República
Dominicana**

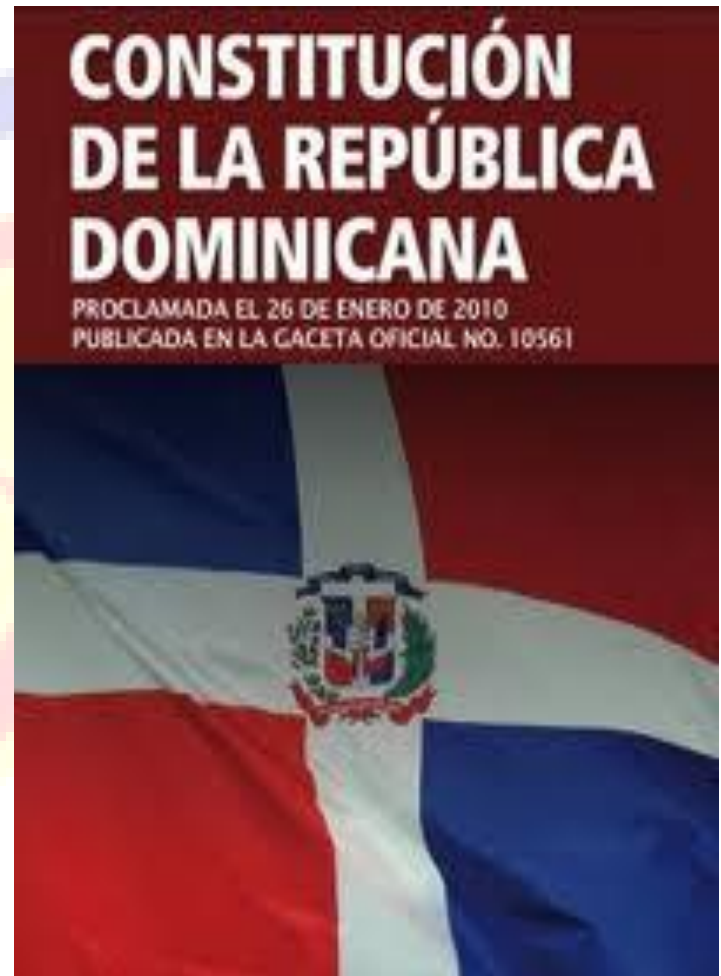
Modificación
RLGE en
aspectos
consumidores

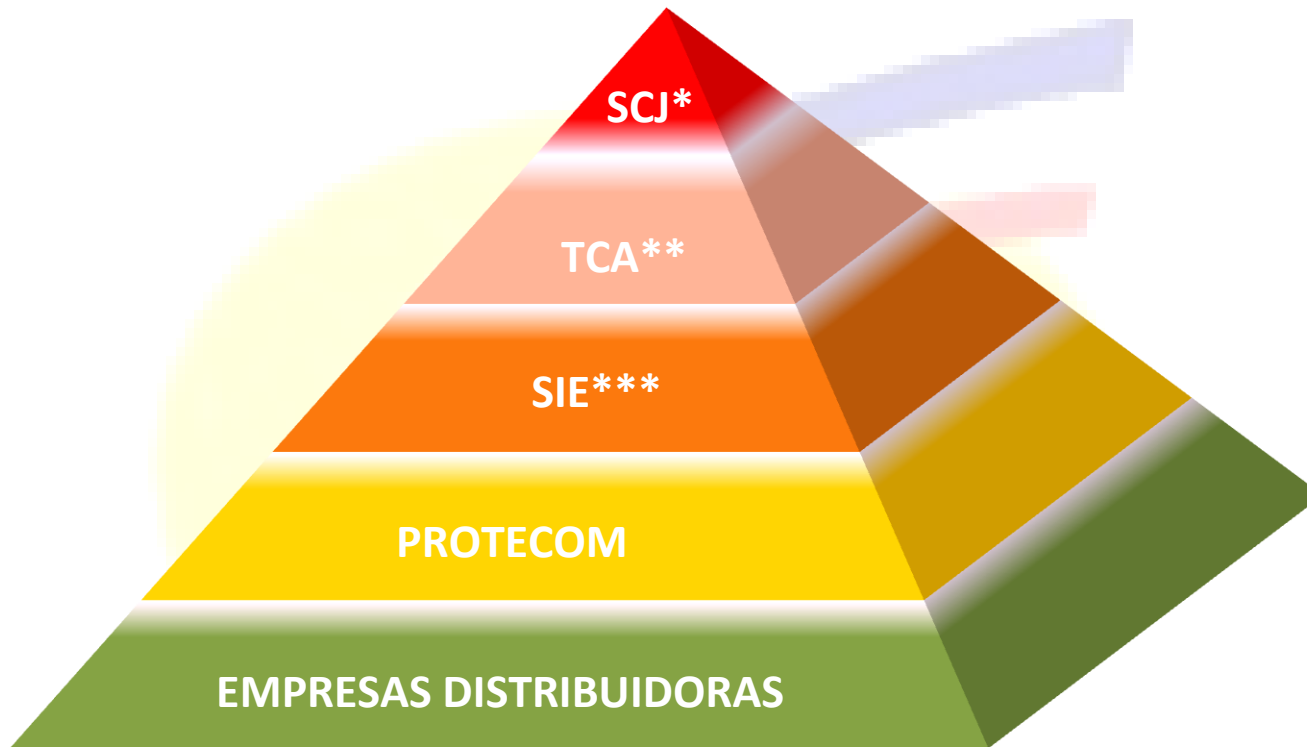
Procedimientos
Técnicos para la
Revisión de
Suministros

Carácter
Constitucional
defensa de los
consumidores.

**CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA
DOMINICANA,
PROCLAMADA EL 26 DE ENERO.
PUBLICADA EN LA GACETA OFICIAL NO.
10561, DEL 26 DE ENERO DE 2010.**

- Información objetiva, veraz, oportuna
- Bienes y Servicios de calidad





- * **Suprema Corte de Justicia**
- ** **Tribunal Contencioso Administrativo**
- *** **Superintendencia de Electricidad**

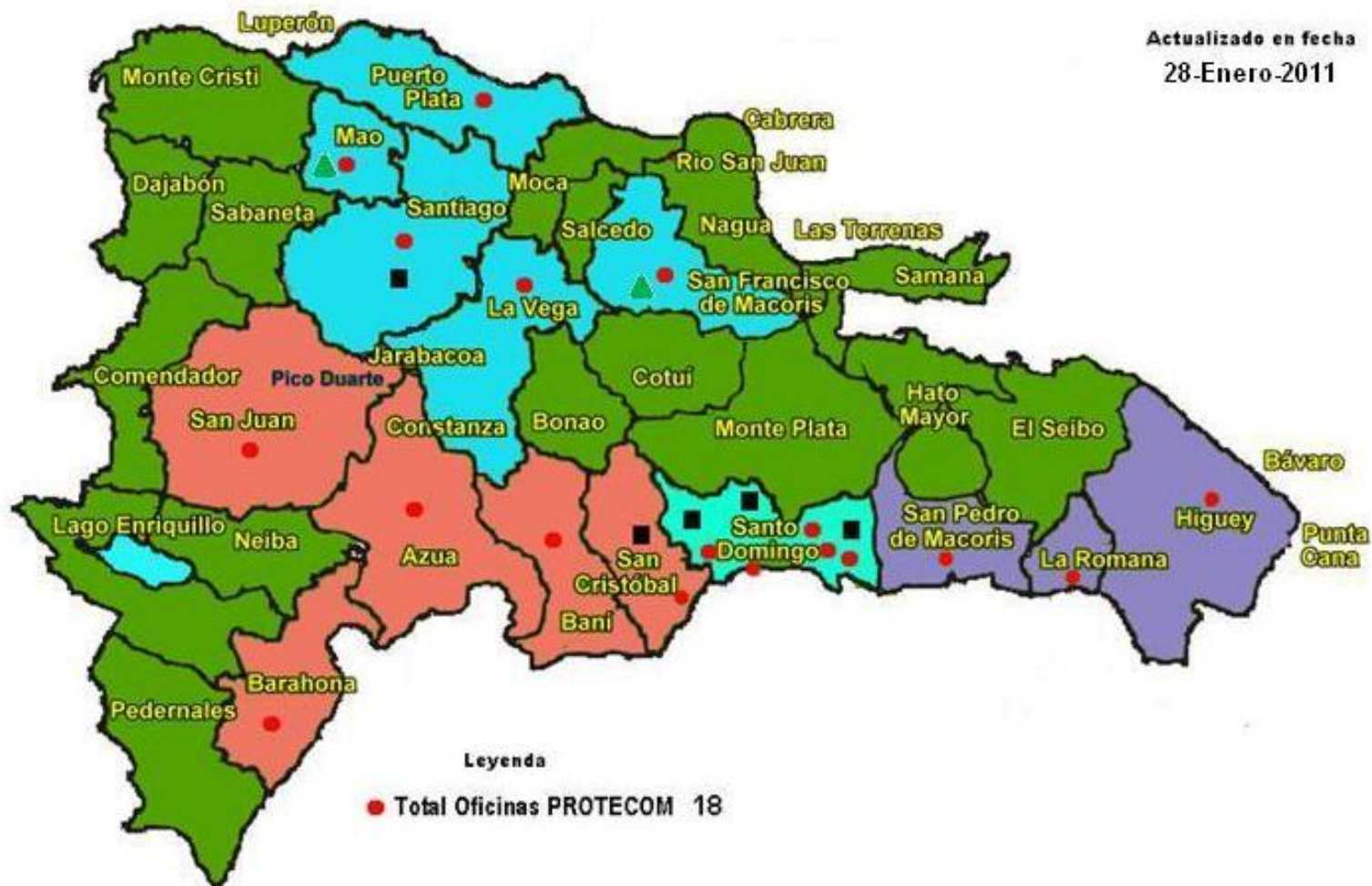
Ley General de Electricidad

Marcada con el No. 125-01, de fecha Veintiséis (26) del mes de Julio del año Dos Mil Uno (2001), modificada por la Ley No. 186-07, de fecha Seis (06) del mes de Agosto del año Dos Mil Siete (2007).

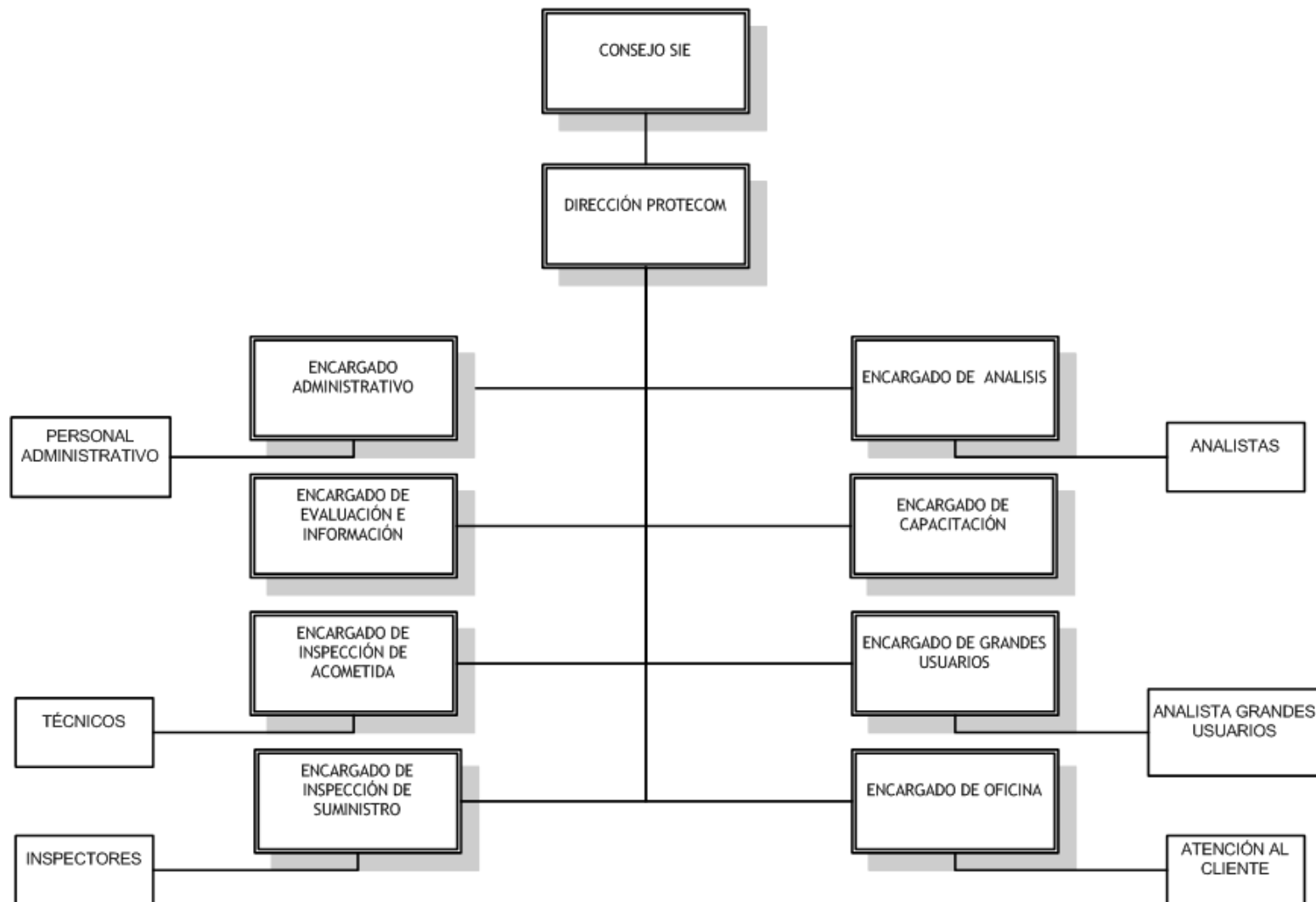
Art. 121.- Se crea por la presente ley, la Oficina de Protección al Consumidor de Electricidad, la cual tendrá como función atender y dirimir sobre los reclamos de los consumidores de servicio público frente a las facturaciones, mala calidad de los servicios o cualquier queja motivada por excesos o actuaciones indebidas de las empresas distribuidoras de electricidad. Esta oficina estará bajo la dirección de la Superintendencia de Electricidad y funcionará en cada municipio del país; para estos fines el reglamento de la presente ley detallará las funciones y provisiones de esta Oficina de Protección al Consumidor de Electricidad.



OFICINAS PROTECOM EN REPÚBLICA DOMINICANA

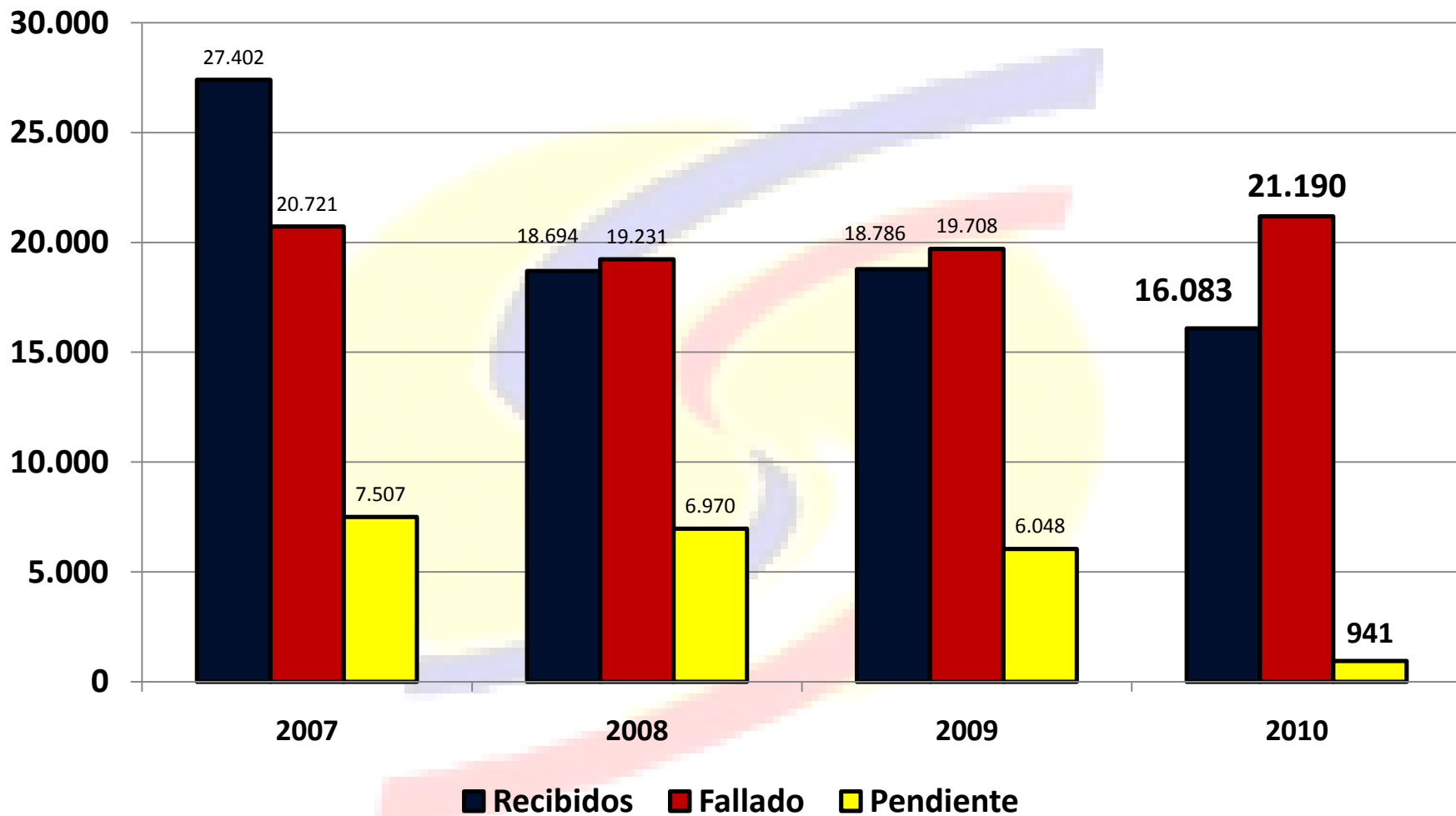


Presencia en 14 provincias de 31 y en el
Distrito Nacional



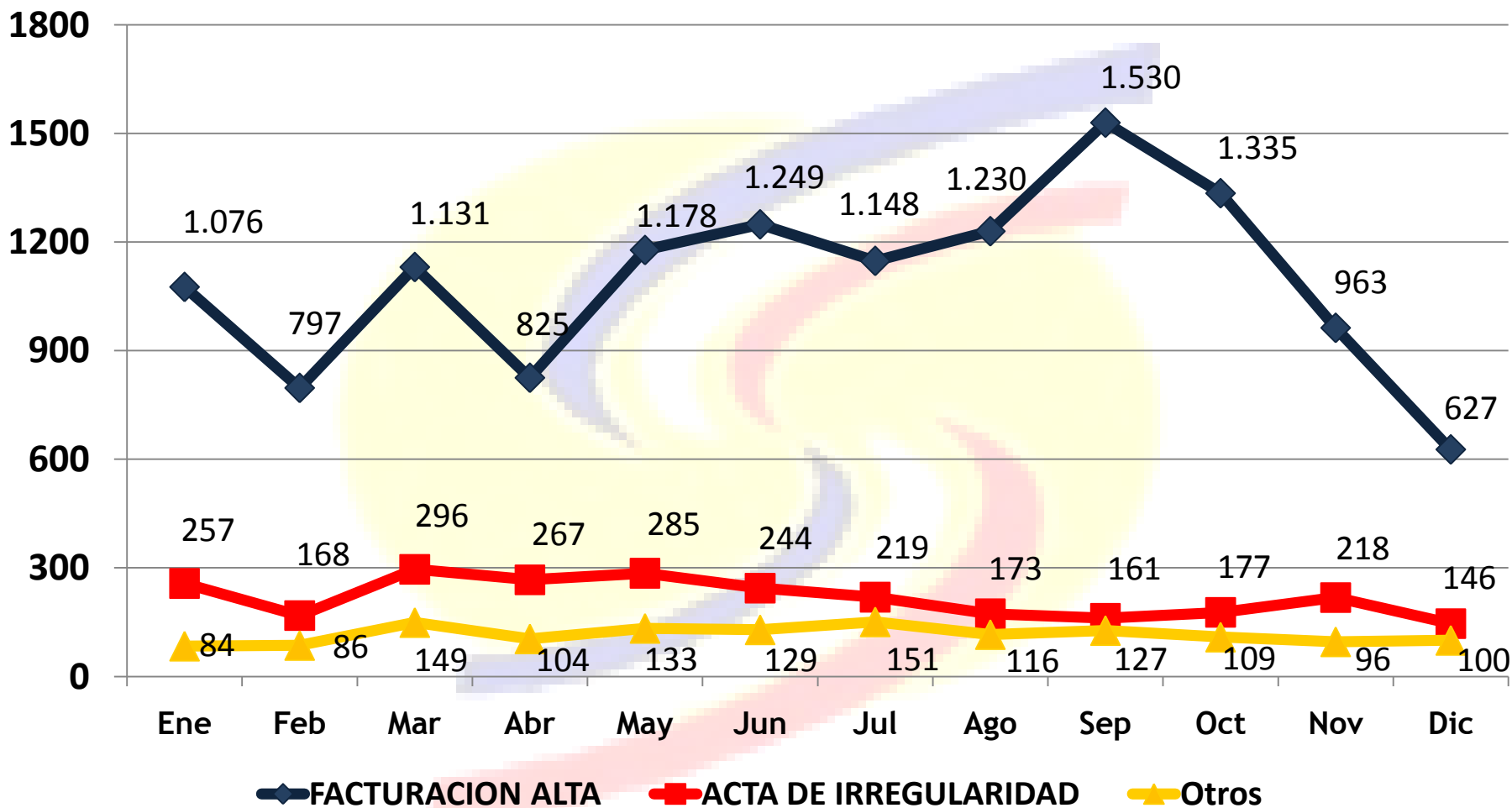


TRATAMIENTO DE RECLAMOS 2007 - 2010



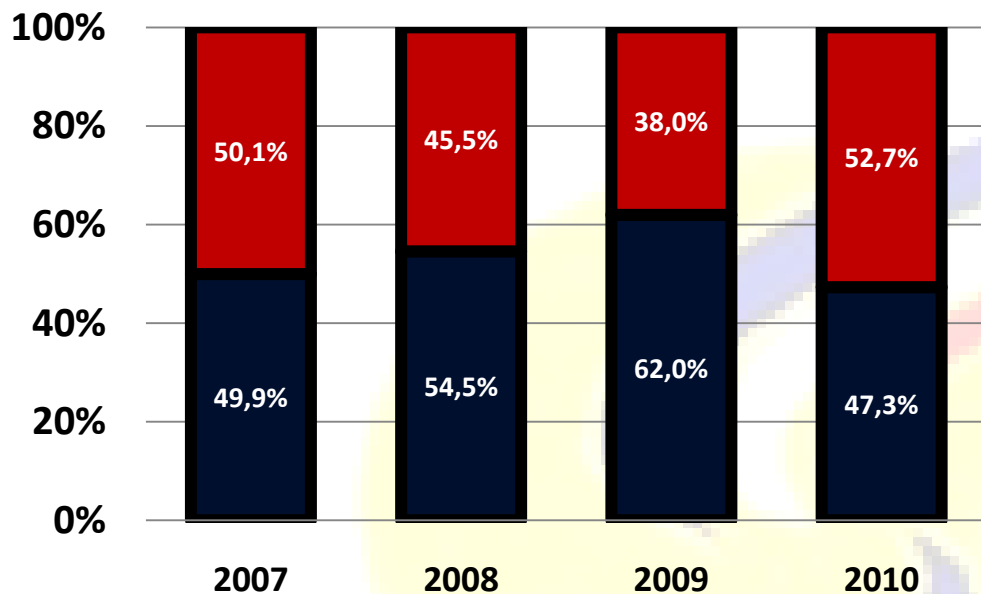


RECLAMOS GENERADOS 2010



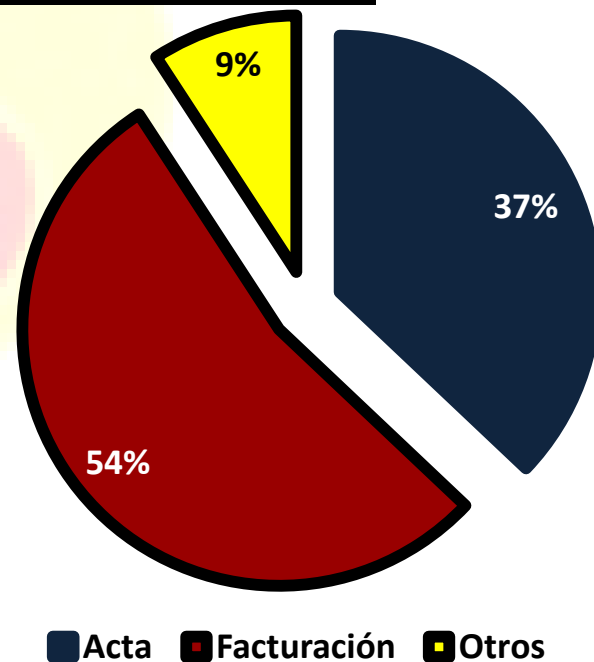


RECLAMOS RESUELTOS 2007 - 2010



- A FAVOR DEL CLIENTE
- A FAVOR DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA

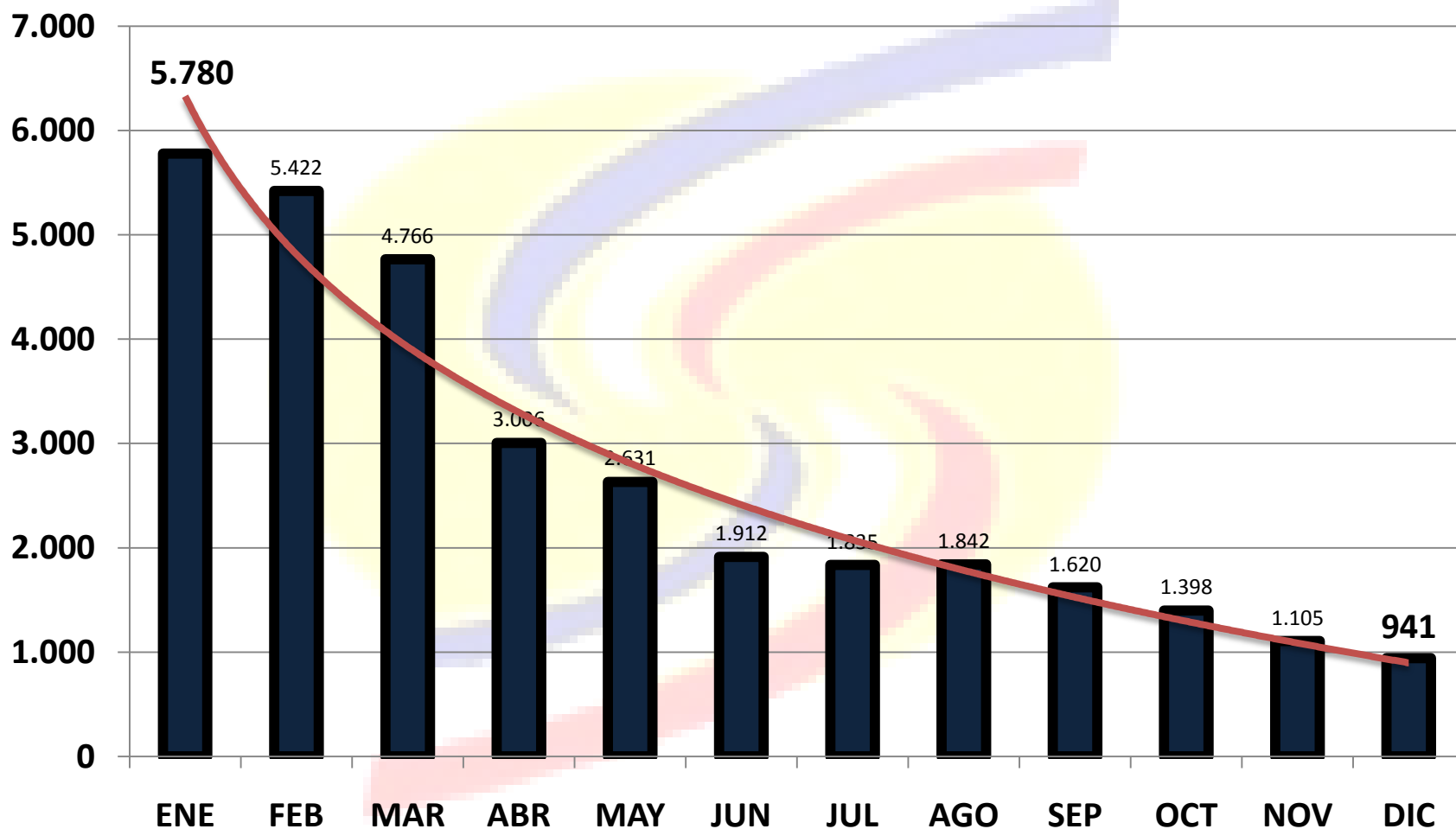
DETALLE RECLAMOS A FAVOR DE LOS CLIENTES

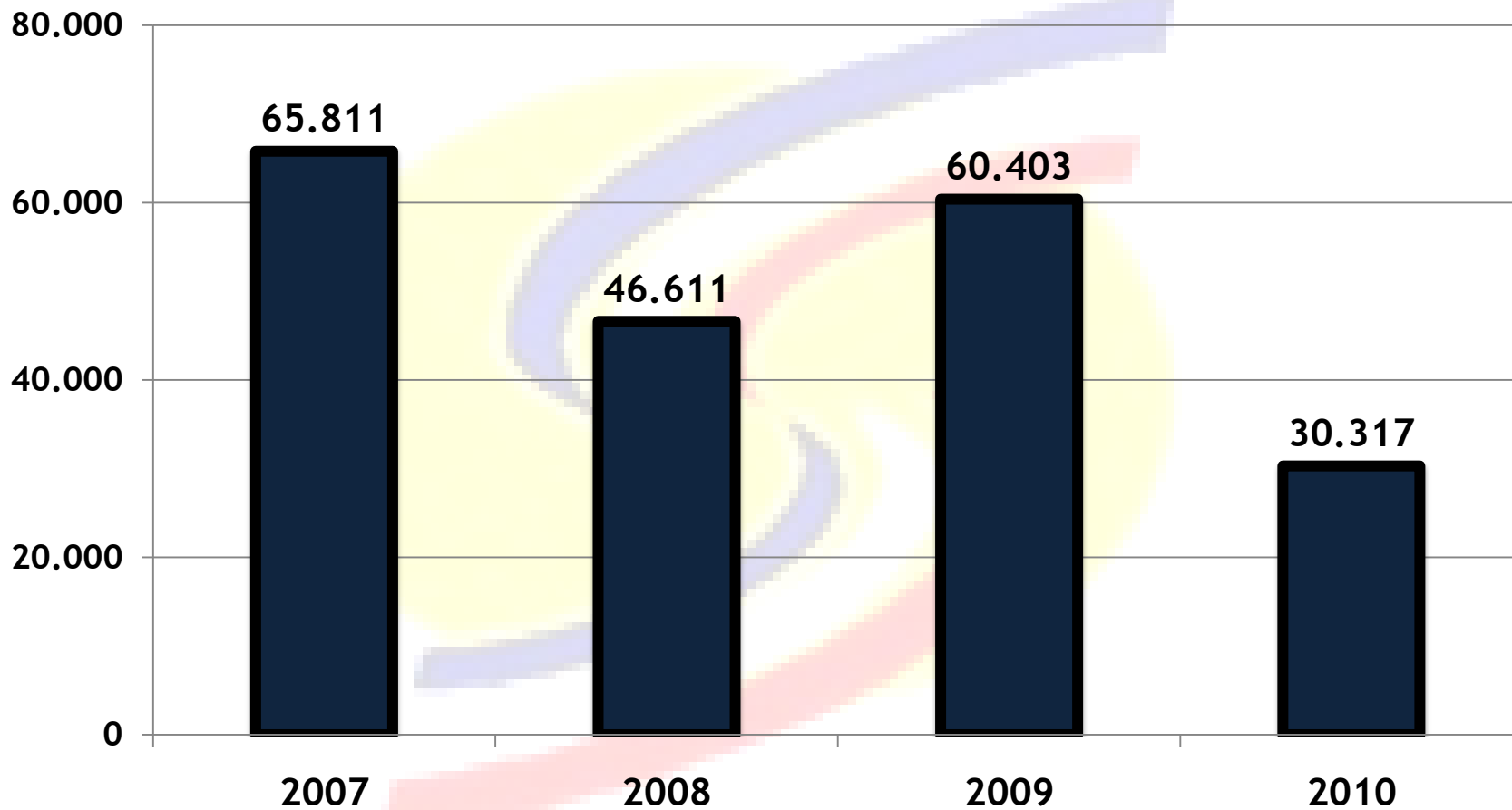


- Acta
- Facturación
- Otros

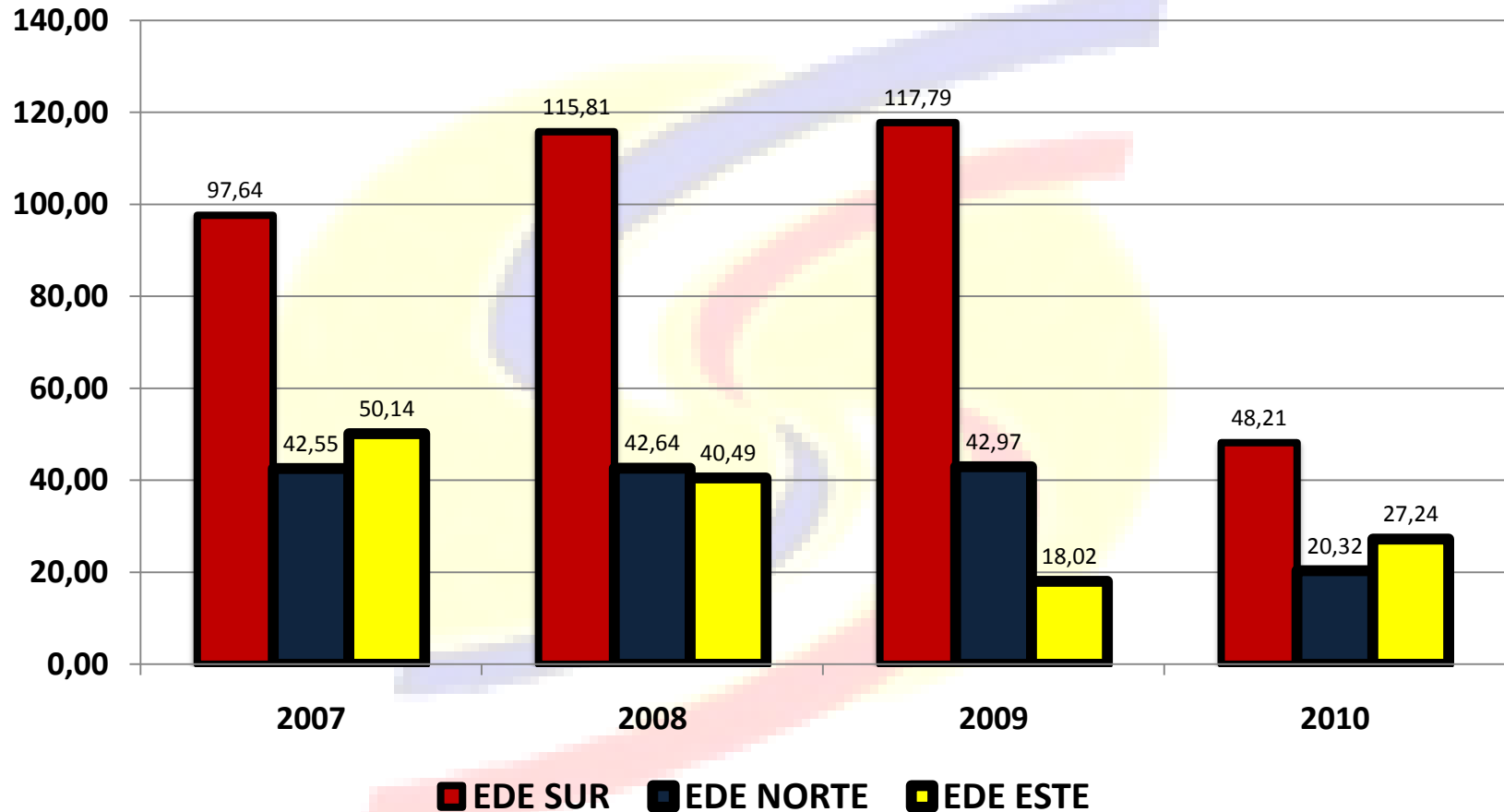


RECLAMOS PENDIENTES 2010





MONTOS ACREDITADOS 2007 - 2010



*Del año 2007 al 2010, se ha ordenado devolver un monto de 663.82 millones de pesos dominicanos, a favor de los clientes contratados en las Empresas Distribuidoras.





SUPERINTENDENCIA
DE ELECTRICIDAD
¡ Garantía de todos !

PROCESO DE ATENCIÓN RECLAMOS

Reclamaciones

Nueva Salir

Consulta Registro

Distribuidora: Fecha Desde: 14/06/2010 Hasta: 14/06/2010

NIC: 5578000 Oficina PROTECOM: TODAS

No. Reclamación: Estátus Reclamación:

Reclamante: Total Reclamaciones: 1 Buscar

Reclamación	Fecha	Titular	Carta Tipo	Motivo Reclamación	Distribuidora	NIC	Tarifa	Estátus	Oficina
20100101628	05/20/2010	VIANCA ROMERO...	ABC	FACTURACION ALTA	EDESUR	5578000	BTS2	EN PROCE...	1

PANTALLA
VERIFICACION
RECLAMOS

Reclamaciones

Nueva Cancelar Escaneo de Documentos Guardar Imprimir Salir

Consulta Registro

Datos Cuenta

Distribuidora: EDESUR
NIC: 5578000
Medidor No.: 5655374
Tipo Servicio: COMERCIAL Tarifa: BTS2
Dirección Cuenta: AVD. SARASOTA NO. 72 PLAZA BELLA VISTA MALL LOCAL 17-A (EL COFRE DEL PIRATA)

Datos Cliente

Titular: VIANCA ROMERO GARCIA
Referencia Dirección: AVD. SARASOTA NO. 72 PLAZA BELLA VISTA MALL LOCAL 17-A (EL COFRE DEL PIRATA)
Tel. Residencia: (809) 518-4622 Tel. Celular: () -
Tel. Oficina: () - Extensión:
E-Mail:

Datos Reclamación

Fecha: 14/06/2010

Reclamante

Reclamante: VIANCA ROMERO GARCIA
Documento Identificación: CÉDULA RECLAMANTE Número: 001-1614549-1

Reclamación

Motivo:
Detalle:

Distribuidora

Fecha Reclamación: / / Orden Corte No.:
Acta Distribuidora No.: Acta PAEF No.:

Cartas

Carta Tipo:
Nota:

Oficina

Oficina Recepción: PROTECOM METROPOLITANA
Oficina Asignada: PROTECOM METROPOLITANA
Recibida por: JUAN JOSE MONTERO

Alegatos Orales

1:
2:
3:
4:

Comentario: TELEFONO 809-333-2003

HOJA DE DATOS
REGISTRO



PROCESO DE ATENCIÓN RECLAMOS

Asignación de Casos

Guardar Imprimir Cancelar Salir

No. Reclamación: NIC:
Titular/Reclamante: Fecha Desde: 14/06/2010 Hasta: 14/06/2010 Buscar

Reclamación	Fecha	Titular	Motivo Reclamación	Distribuidora	IDoficina	NIC	Tarifa
-------------	-------	---------	--------------------	---------------	-----------	-----	--------

Oficina Asignada: PROTECOM METROPOLITANA

ANALISTAS
- TODOS
- BILLY VICENTE
- DAMARIS GODOY
- DEIDANIA TAVERAS
- ENGELS GOMEZ
- JOSE FABIAN
- JOSE ROSARIO
- JOSE SAMUEL PEÑA
- JULIAN JOSE MONTERO

Asignaciones anteriores por análisis

CIA	Numero Reclamacion	Fecha
-----	--------------------	-------

Asignar

MODULO ASIGNACION

Análisis Requerimientos

No. Reclamación: NIC: 4783570 Fecha Desde: 14/06/2010 Hasta: 14/06/2010 Estátus: Buscar

Reclamación	Fecha	Titular	Motivo Reclamación	Distribuidora	NIC	Tarifa	Estátus	Instancia
20100900413	28/04/2010	ALFANECRISTINA VARGAS DIAZ	FACTURACIÓN ALTA 1 FACTURA: MA...	EDENORTE	4783570	B1S1	CERRADA	PRIMERA

Total Casos: 1

Seguimiento

ID Com...	Numero Reclam...	Instancia	Fecha Cierre	Hora Cierre	Requerimiento	Nic Cuenta	Estatus
-----------	------------------	-----------	--------------	-------------	---------------	------------	---------

MODULO ANALISIS



EDESUR

Información Comercial

NIC: 2005645

Período del 08/01/2009 al 08/01/2010

DATOS GENERALES:

NIC	NIS	TARIFA	ESTADO CONTRATO	OFICINA		
2005645	2005645	BT1	Situacion correcta	1204- PENA BATLLE		
Nombre:	GUZMAN GONZALEZ, FRANKLIN ADALBERTO					
Dirección:	C/ PEDRO LIVIO CEDEÑO #15, , 04-401, AGUSTINA, ZONA URBANA, SANTO DOMINGO DE GUZMAN, DISTRITO NACIONAL					
Cédula de Ident. o RNC:	001-0539042-1		Fecha Alta:	14/02/1995	Tel.:	542-0003

EN COLABORACION CON LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS SE HA DESARROLLADO UN APLICATIVO QUE PERMITE VISUALIZAR INFORMACIÓN COMERCIAL DE LOS CLIENTES. ESTO HA CONTRIBUIDO A LA EFICIENCIA Y AGILIZACION DE LOS PROCESOS EN PROTECOM.





Inspección de Suministro

Guardar | Imprimir | Cancelar | Cerrar Requerimiento | Activar | Salir

Fecha Desde: 08 / 07 / 2010 Hasta: 08 / 07 / 2010

Distribuidora: [] NIC: [] Provincia: [] Municipio: [] Barrio: []

Reclamación No.: [] Titular/Reclamante: []

Fecha Solicitud	Reclamación	Fecha Reclamación	Titular	Reclamante	Motivo Reclamación	Distribuidora	Sector	NIC	Tar
-----------------	-------------	-------------------	---------	------------	--------------------	---------------	--------	-----	-----

INSPECTORES

- MARTHA DIAZ
- BILLY VICENTE
- JOSE SAMUEL PEÑA
- RAMON LIRIANO
- ERNESTO GARCIA
- EMMANUEL SANCHEZ
- ARIAN CALDERON

Total Solicitudes: [] 0

ASIGNACIÓN INICIAL DE INSPECTORES



PROCESO DE ATENCIÓN RECLAMOS


LAS SOLICITUDES, SE AGRUPAN POR SECTORES. USANDO UN MAPA SE REALIZA UNA SECUENCIA QUE PERMITA ORDENARLAS EN FUNCIÓN DEL DESPLAZAMIENTO MÁS CORTO ENTRE UN SUMINISTRO Y OTRO.





HORARIO

SE ASIGNA UN TIEMPO TENTATIVO DE TRASLADO Y DE EJECUCIÓN

		RUTA DIARIA INSPECCION SUMINISTRO POR BRIGADA					17/11/2009	
	NIC	ZONA	CLIENTE CITADO	HORA PRONOSTICADA	PRONOSTICO BAJO	PRONOSTICO ALTO	OBSERVACION	STATUS
1	2114545	BELLA VISTA	SI	9:10	9:00	9:20		
2	2016874	MIRADOR NORTE	SI	9:30	9:20	9:40		
3	2113657	MIRADOR NORTE	NO	9:50	9:40	10:00		
4	2114587	MIRADOR NORTE	SI	10:10	10:00	10:20		
5	2113222	MIRADOR NORTE	SI	10:30	10:20	10:40		
6	2188971	MIRADOR SUR	SI	10:50	10:40	11:00		
7	2163657	MIRADOR SUR	SI	11:10	11:00	11:20		
8	2144993	MIRADOR SUR	NO	11:30	11:20	11:40		
9	2165412	MIRADOR SUR	SI	11:50	11:40	12:00		
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								
24								
25								
26								

RECEPCIÓN ORDENES SERVICIO A REALIZAR
INSPECTOR: _____

FIRMA INSPECTOR: _____

CITA TELEFÓNICA

CONFIRMAMOS LA DIRECCIÓN DEL
SUMINISTRO

SE DOCUMENTA EL NOMBRE DE LA PERSONA
QUE ATENDIÓ LA LLAMADA.

SE DEJA UNA CONSTANCIA DE VISITA EN CASO
QUE EL CLIENTE NO ESTE EN SU VIVIENDA.



ESTATUS CERRADO

Inspección de Suministro

Fecha Desde: 01 / 07 / 2010 Hasta: 08 / 07 / 2010
 Distribuidora: NIC:
 Reclamación No.: Casos Asignados a:
 Titular/Reclamante: Estátus: CERRADA

Fecha Solicitud	Reclamación	Fecha Reclamación	Titular	Reclamante	Motivo Reclamación	Distribuidora	NIC	Tarifa	Estátus
06/07/2010	20100102292	06/07/2010	BETHANIA GONZALEZ GONZAL...		FACTURACION ALTA 1 FACTUR...	EDESUR	2155437	BTS2	CERRADA
06/07/2010	20100102295	06/07/2010	JOAQUIN TRONCOSO SANCHEZ		FACTURACION ALTA 1 FACTUR...	EDESUR	2112102	BTS1	CERRADA
05/07/2010	20100102266	05/07/2010	LUIS ALBERTI PEREZ DUVERGE		FACTURACION ALTA 1 FACTUR...	EDESUR	5048061	BTS1	CERRADA
05/07/2010	20100102269	05/07/2010	JOSE LUCIA REYES		FACTURACION ALTA 1 FACTUR...	EDESUR	5383902	BTS1	CERRADA
05/07/2010	20100102262	05/07/2010	RAFAEL MERAN CARMONA		FACTURACION ALTA 1 FACTUR...	EDESUR	5569744	BTS1	CERRADA
05/07/2010	20100102265	05/07/2010	CESAR TABARE ROQUE BEATO.		FACTURACION ALTA 1 FACTUR...	EDESUR	5607745	BTS1	CERRADA
05/07/2010	20100102272	05/07/2010	ELVIN ALCANTARA BENITEZ		FACTURACION ALTA 1 FACTUR...	EDESUR	5489798	BTS1	CERRADA
05/07/2010	20100102273	05/07/2010	ANITA PIMENTEL A. DE MEJIA		FACTURACION ALTA 1 FACTUR...	EDESUR	2040018	BTS1	CERRADA
05/07/2010	20100102270	05/07/2010	NIVIA ESTELA CASTILLO DIAZ		FACTURACION ALTA 1 FACTUR...	EDESUR	5298877	BTS1	CERRADA
05/07/2010	20100102271	05/07/2010	MARISOL MERCEDES LLIBRE ES...		FACTURACION ALTA 1 FACTUR...	EDESUR	5392873	BTS1	CERRADA
05/07/2010	20100102260	05/07/2010	ODONTOLOGIA DOMINICANA		FACTURACION ALTA 1 FACTUR...	EDESUR	5499383	BTS1	CERRADA
05/07/2010	20100102249	05/07/2010	ROBERT OLIVERO BATISTA		FACTURACION ALTA 1 FACTUR...	EDESUR	2094607	BTS1	CERRADA
05/07/2010	20100102252	05/07/2010	PRIMITIVO QUELIZ CANELA		FACTURACION ALTA 1 FACTUR...	EDESUR	5371183	BTS1	CERRADA
05/07/2010	20100102247	05/07/2010	CARLOS RAMON CONCET DIAZ		FACTURACION ALTA 1 FACTUR...	EDESUR	5441090	BTS2	CERRADA
05/07/2010	20100102248	05/07/2010	ANA JOSEFINA BAEZ MELO.		FACTURACION ALTA 1 FACTUR...	EDESUR	5596854	BTS1	CERRADA
05/07/2010	20100102257	05/07/2010	MARTHA ALTAGRACIA GONZAL...		FACTURACION ALTA 1 FACTUR...	EDESUR	2106933	BTS1	CERRADA
05/07/2010	20100102259	05/07/2010	BENJAMIN RAMOS LIZARDO		FACTURACION ALTA 1 FACTUR...	EDESUR	2044857	BTS1	CERRADA
05/07/2010	20100102255	05/07/2010	MARIO ANTONIO GIL UREÑA		FACTURACION ALTA 1 FACTUR...	EDESUR	2032078	BTS1	CERRADA
05/07/2010	20100102256	05/07/2010	TOMAS ALBERTO ARACENA GO...		FACTURACION ALTA 1 FACTUR...	EDESUR	5571907	BTS1	CERRADA
05/07/2010	20100102274	05/07/2010	JOSE RAFAEL COMPRES BENCO...		FACTURACION ALTA 1 FACTUR...	EDESUR	5154774	BTS1	CERRADA
02/07/2010	20100102210	01/07/2010	ANNETTE DEL ROSARIO PERAL...		FACTURACION ALTA 1 FACTUR...	EDESUR	5668028	BTS1	CERRADA

Total Solicitudes: 70



DIGITACIÓN DE FORMULARIOS

LOS DATOS LEVANTADOS EN LOS FORMULARIOS DE CAMPO CONCERNIENTES A LA ACOMETIDA Y MEDIDOR SE INSERTAN MANUALMENTE EN ESTA VENTANA. TODAS LAS INFORMACIONES DIGITADAS PERMITEN EXTRAER ESTADÍSTICAS

Inspección de Suministro

Guardar Imprimir Cancelar Cerrar Requerimiento Activar Salir

DATOS DEL SUMINISTRO				REFERENCIAS			
Titular:	ROBERT OLIVERO BATISTA	Distribuidora:	EDESUR	Reclamación No.:	20100102249	Fecha Reclamación:	05/07/2010
Dirección:	VIENTO MISTRAL EDIF 10 APTO B7, BUENOS AIRES DEL MIRADOR., BELLA VISTA, DISTRITO NACIONAL	NIC:	2094607	Motivo Rec:	FACTURACION ALTA 1 FACTURA: JUNIC	Fecha Cierre:	7/7/2010
Referencia:		Tarifa:	BTS1	Fecha Solicitud:	05/07/2010	Fecha Ejecución:	07/07/2010
Telefonos: Res.:	(809)535-5850	Oficina:	(809)688-6631	Medidor No.:	5067104	Fecha Asignación:	06/07/2010
	Celular:			Estatus:	CERRADA	Hora Ejecución:	12:26 PM

Tomada de Lectura y Levantamiento de Carga Verificación Capacidad y Exclusividad del Centro de Transformación Verificación Tipo de Actividad Residencial o Comercial

--Datos Acometida y Medidor-- --Datos de Equipo--

III.- INSPECCION EXTERNA DE LA ACOMETIDA				IV.- INSPECCION EXTERNA DEL MEDIDOR					
Alimentador	Aereo	Tipo:	0	Estado	0	Servicio Medidor	Servicio Activo	Estado Medidor	Buen Estado
Medidor	En Módulo	Expuesta a:	0	Acometida	0	Medidor Nuevo No.		Estado Sellos Externos	OK
<input checked="" type="checkbox"/> Medidor Coincide con el Registrado <input type="checkbox"/> No se sabe cual medidor es de este suministro									
Medidor fuera del Alcance Visual	0	Blindado por:	EDE						
LEVANTAMIENTO DE INVERSORES				CHEQUEO VISUAL BATERIAS Y CABLEADO					
Inversor de	1.00 kWh	Cant.	1.00						
Inversor de	0.00 kWh	Cant.	0.00						
Inversor de	0.00 kWh	Cant.	0.00						
Toma Lectura/Energía:				18,222.00 kWh Derivaciones Visibles <input type="checkbox"/>					

DATOS ADICIONALES

POSTEO DE EQUIPOS

LOS TIPOS Y CANTIDADES DE EQUIPOS ELÉCTRICOS ANOTADOS EN EL FORMULARIO DE CAMPO SE INTRODUCEN DE MANERA MANUAL EN ESTA VENTANA.

Inspección de Suministro

Guardar Imprimir Cancelar Cerrar Requerimiento Activar

DATOS DEL SUMINISTRO

Titular: ROBERT OLIVERO BATISTA Distribuidora: EDESUR

Dirección: VIENTO MISTRAL EDIF 10 APTO B7. BUENOS AIRES DEL MIRADOR, BELLA VISTA, DISTRITO NACIONAL NIC: 2094607

Referencia: Tarifa: BTS1

Medidor No.: 5067104

Telefonos: Res.: (809)535-5850 Oficina: (809)688-6631 Celular

REFERENCIAS

Reclamación No.: 20100102249 Fecha Reclamación: 05/07/2010

Motivo Rec: FACTURACION ALTA 1 FACTURA: JUNIC Fecha Cierre: 7/7/2010

Fecha Solicitud: 05/07/2010 Fecha Ejecución: 07/07/2010

Fecha Asignación: 06/07/2010 Estatus: CERRADA Hora Ejecución: 12:26 PM

Toma de Lectura y Levantamiento de Carga Verificación Capacidad y Exclusividad del Centro de Transformación Verificación Tipo de Actividad Residencial o Comercial

--Datos Acometida y Medidor-- --Datos de Equipo--

No.	EQUIPOS	POTENCIA NOMINAL (kw)	HRS USO/DIA	DIAS USO/MES	FACTOR DE OPERACION	CONSUMO MENSUAL ENERGIA (KWH/MES)/ EQUIPO	CANTIDAD EQUIPOS	TOTAL CONSUMO MENSUAL ENERGIA (KWH/MES)	TOTAL CONSUMO MENSUAL POTENCIA (KW/MES)
16	ABANICO DE MESA 16"	0.070	8.00	30	1.00	16.8	1	16.8	0.070
18	ABANICO DE TECHO 56"	0.078	8.00	30	1.00	18.7	2	37.4	0.156
33	HORNO MICROONDA 0,7 PIES CUB.	0.800	0.30	30	1.00	7.2	1	7.2	0.800
38	SANDWICHERA 12"X10"	1.500	0.40	30	1.00	18.0	1	18.0	1.500
46	LICUADORA RESIDENCIAL MEDIA POTENCIA	0.576	0.15	30	1.00	2.6	1	2.6	0.576
55	LAVADORA DE ROPA 8-14 LBS SEMI-AUT.	0.415	1.00	30	1.00	12.4	1	12.4	0.415
58	PLANCHA ELECTRICA	1.100	0.17	30	1.00	5.6	1	5.6	1.100
62	COMPUTADORA CON MONITOR DE TUBOS	0.300	4.00	30	1.00	36.0	1	36.0	0.300
78	TELEVISOR DE TUBO 21"	0.100	6.00	30	1.00	18.0	1	18.0	0.100
79	TELEVISOR DE TUBO 29"	0.145	6.00	30	1.00	26.1	1	26.1	0.145
86	LUMINARIA 13 WATTS	0.013	6.00	30	1.00	2.3	4	9.2	0.052
87	LUMINARIA 20 WATTS	0.020	6.00	30	1.00	3.6	3	10.8	0.060

TOTAL ESTIMADO CONSUMO MENSUAL DE ENERGIA DEL SUMINISTRO: **504.300**

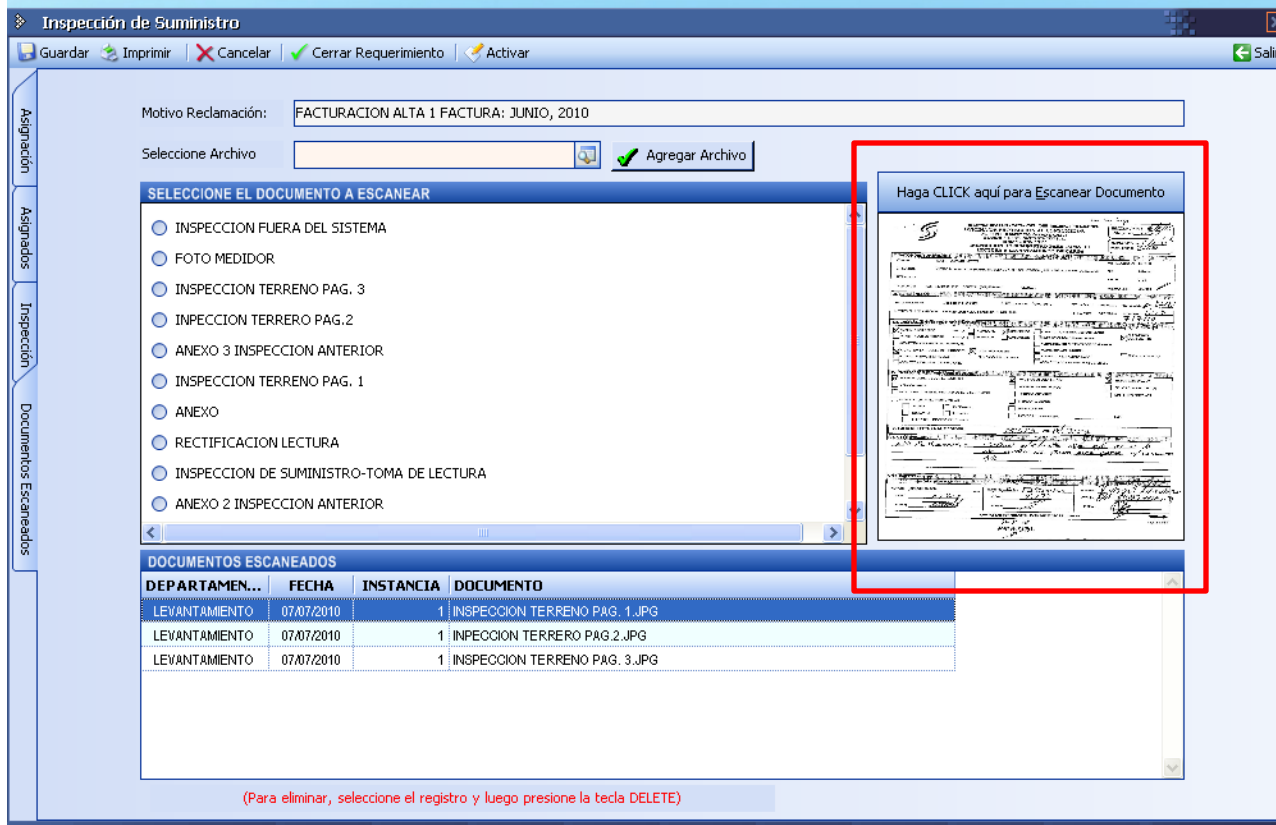
POTENCIA TOTAL BASE DEL SUMINISTRO: **7.224**

Cantidad Equipos: **13**

DATOS ADICIONALES

ESCANEADO

CADA PÁGINA DEL FORMULARIO DE CAMPO ES ESCANEADA Y ASOCIADA AUTOMÁTICAMENTE A LA RECLAMACIÓN EN CUESTIÓN, ASÍ COMO CUALQUIER FOTO RELACIONADA.



Inspección de Suministro

Guardar Imprimir Cancelar Cerrar Requerimiento Activar Salir

Motivo Reclamación: FACTURACION ALTA 1 FACTURA: JUNIO, 2010

Seleccione Archivo

SELECCIONE EL DOCUMENTO A ESCANEAR

- INSPECCION FUERA DEL SISTEMA
- FOTO MEDIDOR
- INSPECCION TERRENO PAG. 3
- INSPECCION TERRERO PAG.2
- ANEXO 3 INSPECCION ANTERIOR
- INSPECCION TERRENO PAG. 1
- ANEXO
- RECTIFICACION LECTURA
- INSPECCION DE SUMINISTRO-TOMA DE LECTURA
- ANEXO 2 INSPECCION ANTERIOR

DOCUMENTOS ESCANEADOS

DEPARTAMEN...	FECHA	INSTANCIA	DOCUMENTO
LEVANTAMIENTO	07/07/2010	1	INSPECCION TERRENO PAG. 1.JPG
LEVANTAMIENTO	07/07/2010	1	INSPECCION TERRERO PAG.2.JPG
LEVANTAMIENTO	07/07/2010	1	INSPECCION TERRENO PAG. 3.JPG

Haga CLICK aquí para Escanear Documento

(Para eliminar, seleccione el registro y luego presione la tecla DELETE)

ARCHIVO CRONOLÓGICO

LAS INSPECCIONES SON ARCHIVADAS CRONÓLOGICAMENTE . TODOS LOS CASOS COMPRENDIDOS EN UN PERÍODO DADO SE AGRUPAN DE MANERA ASCENDENTE, TOMANDO COMO REFERENCIA EL INICIO DE DICHO PERÍODO.

SE REALIZA UN ÍNDICE QUE INVOLUCRA NÚMERO DE SECUENCIA, NIC, NOMBRE DEL TITULAR Y FECHA DE INSPECCIÓN.

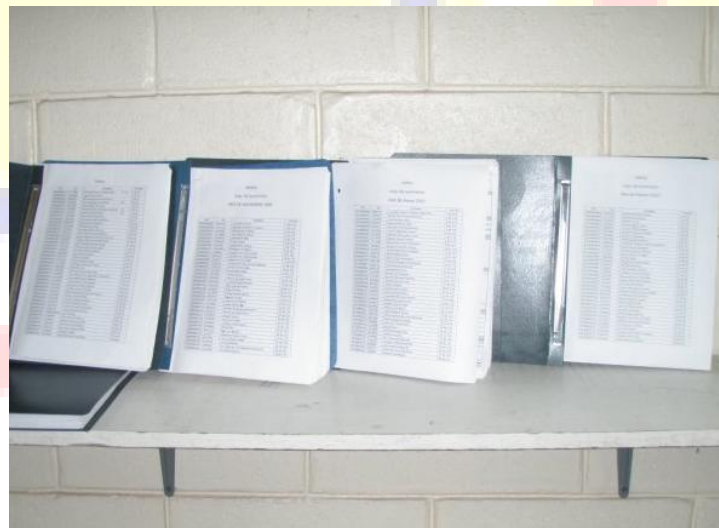
ARCHIVO CRONOLÓGICO
INSPECCIONES SUMINISTROS
DEL 01 AL 30 DE JUNIO 2010
FOLDER IS-6/2010

ORDEN CRONOLÓGICO.	NIC	NOMBRE	FECHA /INSP
1-74	1164874	JOSE IDELFONSO CEPEDA	01/06/2010
2-74	1013878	FRANCISCO LEOGARIO MARTINEZ	01/06/2010
3-74	1382639	DEGENARA M DE C SOSA	01/06/2010
4-74	1693901	MANOLO BAEZ ENCARNACION	01/06/2010
5-74	2134795	FARINNE SENCION BAEZ	02/06/2010
6-74	2102968	OLGA MERCEDES POLANCO PEREZ	02/06/2010
7-74	1013050	ALTAGRACIA CANO VERGAS	02/06/2010
8-74	2139750	DINORAH SALDANA CONDE	02/06/2010
9-74	2052792	JUAN YOLENNY GONZALES VERGAS	02/06/2010
10-74	1357647	MANUEL DOMINGO FLORIAN SANCHEZ	02/06/2010
11-74	2187257	JOHANNY MENDOSA DE LA CRUZ	07/06/2010
12-74	2096652	OCTAVIO MEZQUIDA ANDREU	07/06/2010
13-74	2140246	ALEXANDRA J. OROZCO PINEDA	07/06/2010
14-74	2115525	ROBERTO DE LA CRUZ SANCHEZ	07/06/2010
15-74	2112992	JOEL ENMANUEL DE LA ROSA ARIAS	08/06/2010
16-74	1383832	NARCISO GUSTAVO PEREZ ROSARIO	08/06/2010
17-74	1456947	RAIMUNDO JIMENEZ HIRALDO	08/06/2010
18-74	1464756	ROSENDO NIVAR	08/06/2010
19-74	2129135	JOSE ANTONIO ABREU DIAZ	11/06/2010
20-74	2150408	ROBERTO ANTONIO HDEZ	14/06/2010
21-74	2180423	ELVIN RAFAEL LIRANZO	14/06/2010
22-74	1331330	DIóGENES JUANA ABREU	14/06/2010
23-74	1052073	ALTAGRACIA ESTEVEZ DA LA ROSA	14/06/2010
24-74	2036214	CLARA LUZ VITIELLO	14/06/2010

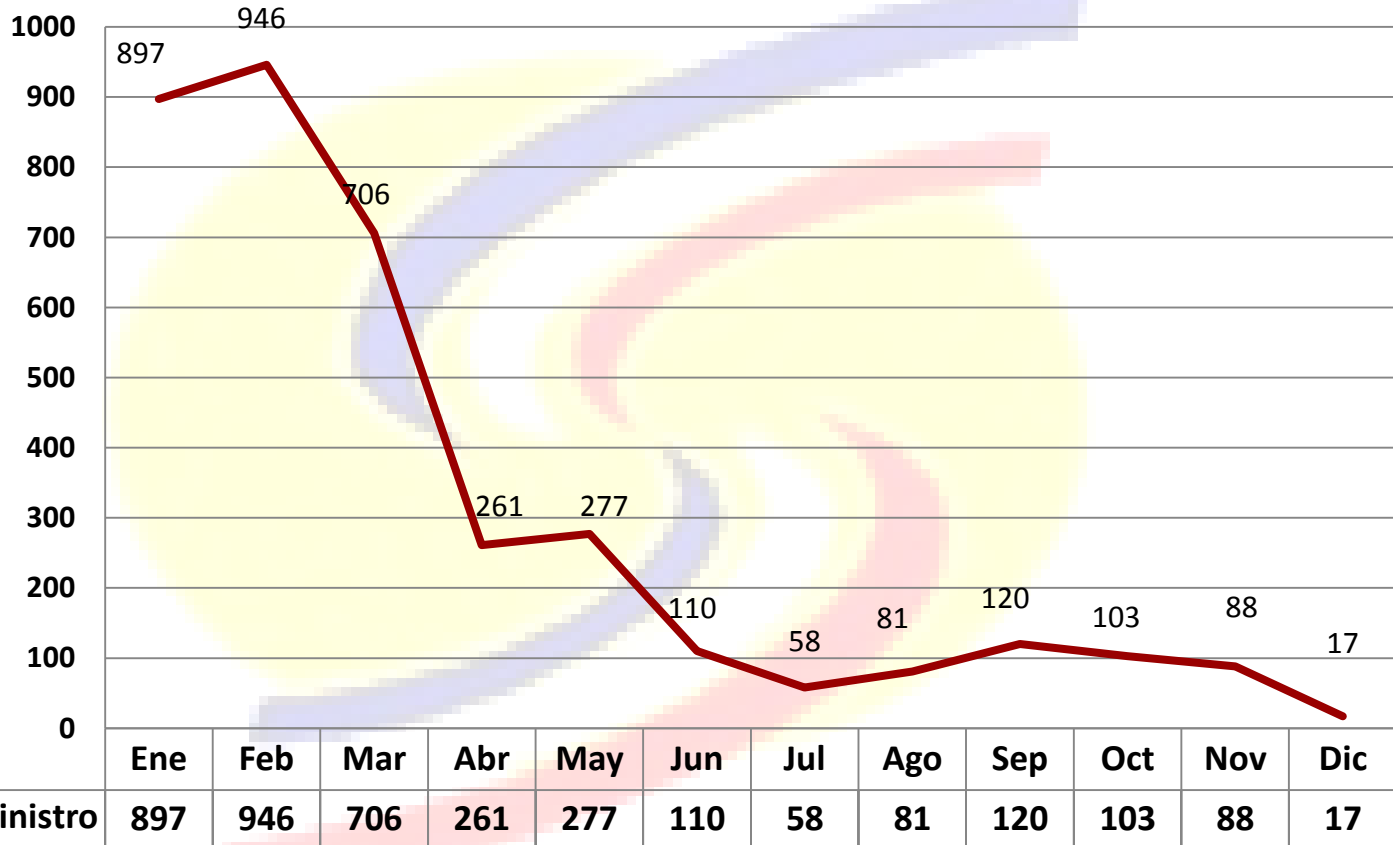


SUPERINTENDENCIA
DE ELECTRICIDAD
¡ Garantía de todos !

PROCESO DE ATENCIÓN RECLAMOS



PENDIENTES





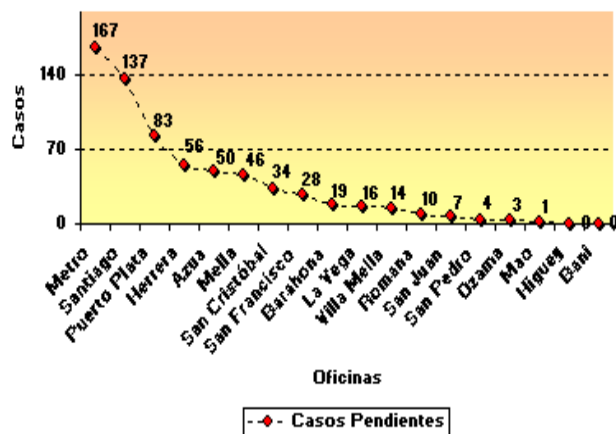


PROCESO DE ATENCIÓN RECLAMOS

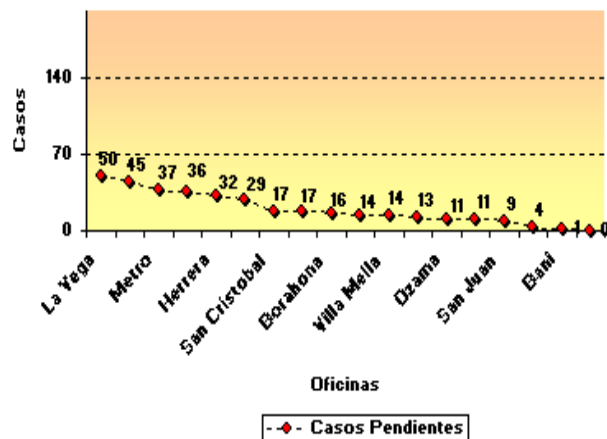
Actualizado hasta la Fecha 19-Jun							Fecha 22-Jun											
No.	Oficinas	Zona	Asignación	Asignadas	Abiertas	Pendientes	Cerradas	Total	No.	Oficinas	Zona	Asignación	Asignadas	Abiertas	Pendientes	Cerradas	Total	
1	Metro	Distrito	2	161	4	167	437	604	15	La Vega	Norte	33	3	2	50	16	66	27
12	Santiago	Norte	28	108	1	137	0	137	11	Mao	Norte	3	41	1	45	121	166	31
6	Puerto Plata	Norte	54	29	0	83	80	163	1	Metro	Distrito	11	24	2	37	849	886	876
3	Herrera	Distrito	44	12	0	56	246	302	4	Mella	Distrito	5	30	1	36	434	530	525
13	Azuá	Sur	33	17	0	50	0	50	3	Herrera	Distrito	1	30	1	32	379	411	410
4	Mella	Distrito	0	43	3	46	256	302	12	Santiago	Norte	2	26	1	29	391	420	418
5	San Cristóbal	Sur	0	34	0	34	108	142	5	San Cristóbal	Sur	8	9	0	17	249	266	251
10	San Francisco	Norte	15	12	1	28	1	29	13	Azuá	Sur	1	16	0	17	54	71	70
17	Barahona	Sur	13	6	0	19	0	19	17	Barahona	Sur	0	16	0	16	13	29	16
15	La Vega	Norte	12	4	0	16	0	16	6	Puerto Plata	Norte	0	12	2	14	296	310	313
14	Villa Mella	Distrito	2	12	0	14	0	14	14	Villa Mella	Distrito	2	12	0	14	32	46	44
9	Romana	Este	0	10	0	10	4	14	3	Romana	Este	6	7	0	13	24	37	17
8	San Juan	Sur	0	7	0	7	4	11	2	Ozama	Distrito	0	11	0	11	485	377	436
7	San Pedro	Este	0	1	3	4	17	21	10	San Francisco	Norte	0	11	0	11	43	54	53
2	Ozama	Distrito	0	3	0	3	350	353	8	San Juan	Sur	2	7	0	9	16	25	19
11	Mao	Norte	0	0	1	1	1	2	7	San Pedro	Este	0	4	0	4	46	50	49
16	Higüey	Este	0	0	0	0	0	0	18	Bani	Sur	0	1	0	1	50	51	51
18	Bani	Sur	0	0	0	0	0	0	16	Higüey	Este	0	0	0	0	0	0	0
Totales			203	459	13	675	1504	2179	Totales			80	266	10	356	3558	3795	3726

* Datos extraídos del Sistema Gestión Servicio al Cliente

Orden Prioridad YT Pendientes



Orden Prioridad YT Pendientes





CALENDARIO VERIFICACIONES TECNICAS

JUNIO - JULIO 2010

Calendario semanas del 28 Junio 02 de julio del 2010

Lunes 28 Oficina Ozama	Martes 29 Oficina Ozama	Miércoles 30 Oficina Melib y Vilh Melib	Jueves 01 Oficina Melib y Vilh Melib	Viernes 02 Oficina Melib y Vilh Melib
---------------------------	----------------------------	---	--	---

Calendario semanas del 05 de Julio al 09 del 2010

Lunes 05 Oficina Ozama	Martes 06 Oficina Ozama	Miércoles 07 Oficina Melib y Vilh Melib	Jueves 08 Oficina Melib y Vilh Melib	Viernes 09 Oficina Melib y Vilh Melib
---------------------------	----------------------------	---	--	---

Calendario semanas del 12 de Julio al 16 del 2010

Lunes 12 Oficina Ozama	Martes 13 Oficina Ozama	Miércoles 14 Oficina Melib y Vilh Melib	Jueves 15 Oficina Melib y Vilh Melib
---------------------------	----------------------------	---	--

Calendario semanas del 19 de Julio al 23 del 2010

Lunes 19 Oficina Ozama	Martes 20 Oficina Ozama	Miércoles 21 Oficina Melib y Vilh Melib	Jueves 22 Oficina Melib y Vilh Melib
---------------------------	----------------------------	---	--

Calendario semanas del 26 de Julio al 30 del 2010

Lunes 26 Oficina Ozama	Martes 27 Oficina Ozama	Miércoles 28 Oficina Melib y Vilh Melib	Jueves 29 Oficina Melib y Vilh Melib
---------------------------	----------------------------	---	--

Calendario semanas del 28 de Junio al 30 de Julio del 2010 PROTECOM METROPOLITANA

Calendario semanas del 28 de Junio al 02 de julio del 2010

Lunes 28 Oficina Melib y Vilh Melib	Martes 29 Herrera Brigada #1	Miércoles 30 Herrera Brigada #1	Jueves 01 Brigada #2	Viernes 02 Brigada #2
---	------------------------------------	---------------------------------------	-------------------------	--------------------------

Calendario semanas del 05 de Julio al 09 del 2010

Lunes 05 Herrera Brigada #1	Martes 06 Herrera Brigada #1	Miércoles 07 Herrera Brigada #1	Jueves 08 Brigada #2	Viernes 09 Brigada #2
-----------------------------------	------------------------------------	---------------------------------------	-------------------------	--------------------------

Calendario semanas del 12 de Julio al 16 del 2010

Lunes 12 Herrera Brigada #1	Martes 13 Herrera Brigada #1	Miércoles 14 Herrera Brigada #1	Jueves 15 Brigada #2	Viernes 16 Brigada #2
-----------------------------------	------------------------------------	---------------------------------------	-------------------------	--------------------------

Calendario semanas del 19 de Julio al 23 del 2010

Lunes 19 Herrera Brigada #1	Martes 20 Herrera Brigada #1	Miércoles 21 Herrera Brigada #1	Jueves 22 Brigada #2	Viernes 23 Brigada #2
-----------------------------------	------------------------------------	---------------------------------------	-------------------------	--------------------------

Calendario semanas del 26 de Julio al 30 del 2010

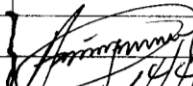
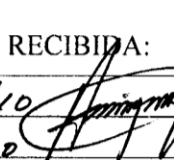

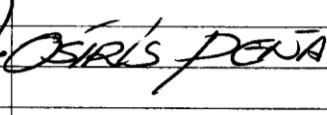
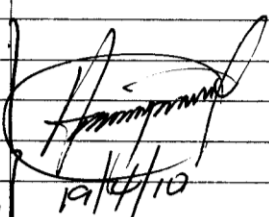
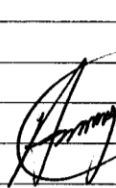
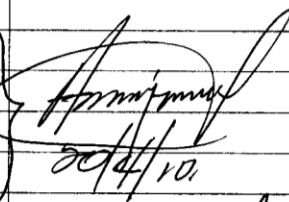
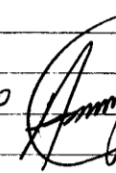
Lunes 26 Herrera Brigada #1	Martes 27 Herrera Brigada #1	Miércoles 28 Herrera Brigada #1	Jueves 29 Brigada #2	Viernes 30 Brigada #2
-----------------------------------	------------------------------------	---------------------------------------	-------------------------	--------------------------



"Garantía de Todos"

Brigada #2

ENTREGA DE VT TECNICOS DE MEDICION 2009

NIC	# RECLAMACION	FECHA ASGNADA	FIRMA FECHA ENTREGADA:	FIRMA FECHA RECIBIDA:	
2131877	20100101202	14-4-10		14/4/10 	
5370995	20100101209	14-4-10	14/4/10	14/4/10 	
5431025	20100100735	16/4/2010	} 	19-4-10	
5610267	20100100676	16/4/2010		16-4-10	
5310663	20100100743	16/4/2010		16-4-10	
5452318	20100100966	19-4-2010	} 	20-4-10	
5474861	20100101069	19-4-2010		19-4-10	
2016820	20100300129	19-4-2010		20-4-10 	
2139429	20100100173	19-4-2010		19-4-10	
5464098	20100100773	19-4-2010		19/4/10	21-4-10
2149834	20100100982	19-4-2010			19-4-10
5387624	20100100950	20-4-2010	} 	20-4-10	
5611588	20100100953	20-4-2010		20-4-10 	
5535826	20100100929	20-4-2010		20-4-10	
2137534	20100101005	21-4-2010		20/4/10	21-4-10



SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
¡ Garantía de todos !

PROCESO DE ATENCIÓN RECLAMOS

SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
OFICINA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
AV. JOHN F. KENNEDY ESQ. ORTEGA & GASSET
ENSANCHE KENNEDY, SANTO DOMINGO D. N.
Teléfono: (809)683-9365

INICIO: dd/mm/aa
HORA: hh:mm
TERM: dd/mm/aa
HORA: hh:mm

INSPECCION DE ACOMETIDA Y EQUIPO DE MEDICION

I. DATOS DEL SUMINISTRO
TITULAR: MAYRA FLOR BREA CARTAGENA RECLAMANTE: MAYRA FLOR BREA CARTAGENA. DISTRIBUIDORA: EDESUR
DIRECCION: WINSTON CHURCHILL, ESQ PASO DE LOS LOCUTORES PLAZA LAS AMERICAS II LCC Y 39B., PIANTINI, DIST NIC: 582853
REFERENCIA: DONDE QUEDA BABY BOO. TARIFA: BT52
TELEFONOS: RES: (809) 338-1161 OFICINA: (829) 688-1313 CELULAR: (809) 713-1313 MEDIDOR No.: 59233654

II. REFERENCIAS
RECLAMACION No.: 20100101637 MOTIVO DE: FACTURACION ALTA; 2 FACTURA: ABRIL, MAYO 2010 RECLAMACION: 21/05/2010 59715240
NOTA: ACOMETIDA BLENDA? HAY INVERSORES? NO Baterías OK FECHA SOLIC: 16/06/2010 FECHA EDEC: FECHA ASIG: 06/18/2010 HORA EJEC:

III. EVIDENCIA GRAFICA
A FOTOS PUNTO MEDICION CON RELACION A LA VIVIENDA O LOCAL (OBLIGATORIO) F FOTOS DETALLES ELEMENTOS DEFECTUOSOS
B FOTO ACOMETIDA SIN DESTAPAR (OBLIGATORIO) F FOTOS DETALLES CONEXIONES DE TERCEROS DENTRO DE LA ACOMETIDA
C FOTO INTERIOR CAJA PORTA MEDIDOR C/MEDIDOR EXTRAIDO (OBLIGAT) F FOTOS DETALLES CONEXIONES DE TERCEROS DENTRO DE LA ACOMETIDA
D FOTO SELLO LABORATORIO (OBLIGATORIO)

IV. INFORMACION EXTERNA DE LA ACOMETIDA
ALIMENTADOR: MEDIDOR: ACOMETIDA:
 AEREO INDIVIDUAL EXPUSTA A VIBRA
 SOTERRADO EN MODULO EXPUSTA A SALIT
 INDIVIDUAL LE ENTRA AGUA
 COMPARTIDO

CONEXION EN MT MEDIDA EN MT TENSION: 120
CONEXION EN MT MEDIDA EN BT CALIBRES ALIMENTA
CONEXION EN BT Y MEDICION DIRECTA POTENCIA:
CONEXION EN BT Y MEDICION INDIRECTA NEUTRO:

V. INFORMACION FISICA DEL MEDIDOR
 MED. EN BUEN ESTADO MED. ROTO MED. CON FONG
 MED. EN MAL ESTADO MED. QUEMADO MED. CON TERR
 MED. APAGADO

MEDIDOR COINCIDE CON EL REGISTRADO
MEDIDOR NUEVO NO.
CLASE - AMPERAJE: 100 200 100 20
CLASE - PRECISION: 0.2% 0.5% 2.0% OTRO

SELLOS EXISTENTES
SELLO EXTERNO NO:
SELLO REGISTRO CABLEADO NO:
SELLO DE LABORATORIO NO:
SELLO DE LABORATORIO NO:

VI. COMPROBACION DEL MEDIDOR
LECTURAS TOMADAS: ENERGIA:
V1: 162: P12:
V2: 162: P23:
V3: 163: P31:

*** EQUIPOS UTILIZADOS** NEVERAS LUMINARIAS
 FREEZER INVERSOR

VII. INSPECCION INTERNA DE LA ACOMETIDA [SI EXISTEN ANOMALIAS TOMAR FOTOS Y MARCAR EN III-E]

N°	DESCRIPCION	CONDICION	POTENCIALES		NEUTRO
			ENTRADA	SALIDA	
1	CHEQUEO SULFATACION TERMINALES	CONDICION NORMAL CONDICION ANORMAL SE CAMBIO BAQUELITA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	CHEQUEO PRISIONEROS O TORNILLOS DE LOS TERMINALES	CONDICION ANORMAL PENDIENTE CAMBIAR BAQUELITA EL DESTORNILLADOR O LLAVE ALLEN APRIENTAN BIEN? EL DESTORNILLADOR O LLAVE ALLEN SE RESIBALAN?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	CHEQUEO PRESION CLAVIAS HEMBRAS PORTA MEDIDOR	CONDICION NORMAL CONDICION ANORMAL SE CAMBIO BAQUELITA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	CHEQUEO CAPACIDAD Y CONEXION DE BREAKER	CONDICION ANORMAL PENDIENTE CAMBIAR BAQUELITA CONEXION: <input type="checkbox"/> EXISTE BREAKER <input type="checkbox"/> NO EXISTE BREAKER CONDICION NORMAL FLUJO Y/O SULTA: PENDIENTE CAMBIO CAPACIDAD: <input type="checkbox"/> 40A <input type="checkbox"/> 60A <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> CAPACIDAD OK <input type="checkbox"/> CAPACIDAD DIFERENTE A LA REC	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	CHEQUEO AMPACIDAD BASE PORTA MEDIDOR	AMPACIDAD OK SE CAMBIO BAQUELITA PENDIENTE CAMBIAR BAQUELITA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	MEDICION AISLAMIENTO BAQUELITA PORTA MEDIDOR [NIVEL AISLAM. MINIMO: 2.0 MQ] <input type="checkbox"/> CAJA METALICA <input type="checkbox"/> CAJA DIELECTRICA]	VALOR MEDIDO VALOR MEDIDO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7	CHEQUEO ATERRIAZAJES CABLES ENTRADA ACOMETIDA	AISLAMIENTO OK SE CAMBIO BAQUELITA PENDIENTE CAMBIAR BAQUELITA NO SE ENCONTRARON SE ENCONTRARON Y SE CORRIGIERON PENDIENTE DE CORREGIR	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8	CHEQUEO ATERRIAZAJES CABLES SALIDA ACOMETIDA <input type="checkbox"/> DETECTADOS VISUALMENTE <input type="checkbox"/> DETECTADOS POR PRUEBA POTENCIA	NO SE ENCONTRARON SE ENCONTRARON Y SE CORRIGIERON PENDIENTE DE CORREGIR	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9	CHEQUEO CONDUCTORES DE SALIDA ACOMETIDA <input type="checkbox"/> EXISTE PROBLEMA DESBALANCE CARGA	ANOTAR CALIBRES: <input type="checkbox"/> REQUIERE MAYOR CALIBRE? AISLAMIENTO DETERIORADO?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10	CHEQUEO CONEXIONES DE TERCEROS DENTRO DE LA ACOMETIDA [SI EXISTEN TOMAR FOTOS Y MARCAR EN III-F]	NO SE ENCONTRARON SE ENCONTRARON Y DEBE NOTIFIC	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11	CONDICION FISICA ACOMETIDA DEBE SER MEJORADA	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

FORMULARIOS DESPUES DE IMPRESOS PARA SER USADOS POR LOS TECNICOS EN EL TERRENO

VIII. INSPECCION DENTRO DEL SUMINISTRO [SI EXISTEN TOMAR FOTOS Y MARCAR EN III-G]

CHEQUEO CONDICION INVERSORES Y BATERIAS
 NO HAY INVERSORES
 HAY INVERSORES 1 2 3 4
SANT. MARCA KW. MODELO
BATERIAS 1 2 4 6 8 12
 HUBO CHEQUEO PREVIO POR 1/5 ?
 SE HACE CHEQUEO POR 1/A ?

CHEQUEO BATERIAS: AROMBADAS CABLES SOBRECALENTADOS
 EXCESIVAMENTE CALIENTES TERMINALES SULTADOS
 OLOR A HUEVOS PODRIDOS TERMINALES FLOJOS
 SE CORRIGIERON ?

CHEQUEO CABLEADO: CABLES SOBRECALENTADOS
 CIRCUITO RAMAL ILLUMINACION
 CIRCUITO RAMAL TOMACORRIENTES
 CIRCUITO RAMAL DE

MEDICIONES: VOLTAJE DC BANCO BATERIAS
 AMPERAJE DC CARGADOR BATERIAS

CONCLUSIONES:
 EQUIPOS EN CONDICION NORMAL, NO ES CAUSA DE SOBRECONSUMO EN EL SUMINISTRO
 EQUIPOS EN CONDICION ANORMAL SIMPLE, NO ES CAUSA DE SOBRECONSUMO EN EL SUMINISTRO
 EQUIPOS EN CONDICION ANORMAL CRITICA, ES UNA CAUSA DE SOBRECONSUMO EN EL SUMINISTRO
 SE RECOMIENDA AL USUARIO CHEQUEO TECNICO CORRECTIVO URGENTE
 SE RECOMIENDA AL USUARIO CHEQUEO TECNICO PREVENTIVO

CHEQUEO EQUIPOS DEFECTUOSOS
 SE ENCONTRARON
 NO SE ENCONTRARON
 LAMPARAS EXTERIORES ENCENDIDAS PERMANENTEMENTE
 BOMBAS QUE NO APAGAN
OTRO: HP ó KW

CONDICION GENERAL DE LA INSTALACION
CALIDAD CONDUCTORES: BUENA CON MUCHOS EMPATES
CALIDAD MATERIALES: BUENA BAJA RECICLADO
HAY FILTRACIONES EN: TECHOS PAREDES
SE RECOMIENDA AL USUARIO: BUSCAR ASesoramiento TECNICO
 HACER BALANCE CARGAS

IX. OBSERVACIONES

X. PARTICIPANTES

TECNICOS PROTECOM	TECNICOS EDE	USUARIO
NOMBRE: ROBERT NIEVE FICHA: FIRMA:	NOMBRE: FICHA: FIRMA:	NOMBRE: CEDULA: FIRMA:
NOMBRE: FICHA: FIRMA:	NOMBRE: FICHA: FIRMA:	<input type="checkbox"/> EMPLEADOS <input type="checkbox"/> CONTRATISTAS DE



SUPERINTENDENCIA
DE ELECTRICIDAD
¡ Garantía de todos !

PROCESO DE ATENCIÓN RECLAMOS

EVIDENCIA GRAFICA	
NIC	FECHA INSPECCION
MAYRA FLOR BREA CARTAGENA. 5582853 20100101637 A	MAYRA FLOR BREA CARTAGENA. 5582853 20100101637 B
MAYRA FLOR BREA CARTAGENA. 5582853 20100101637 C	MAYRA FLOR BREA CARTAGENA. 5582853 20100101637 D
MAYRA FLOR BREA CARTAGENA. 5582853 20100101637 E	MAYRA FLOR BREA CARTAGENA. 5582853 20100101637 F
MAYRA FLOR BREA CARTAGENA. 5582853 20100101637 G	

INSPECCION DE ADQUISICION Y EQUIPO DE MEDICION - Cartagena

Página 4 de 4

**DATOS PARA EVIDENCIA
GRAFICA**



INTRODUCIR LOS DATOS RELACIONADOS A LOS PROBLEMAS ATRIBUIBLES A LAS DISTRIBUIDORAS

Inspección de Acometida
Salir

Guardar Imprimir Cancelar Cerrar Requerimiento Activar

I. DATOS DEL SUMINISTRO

Titular: JOSEFINA ROA DE JAIME Distribuidora: EDESUR
 Dirección: HEROES DE LUPERON NO. 2, PARTE ATRAS, CJon MAMBRU, LA PAZ, DISTRITO NACIONAL NIC: 2047495
 Referencia: HATRAS DEL COLMADO BALBUENA Tarifa: BTS1
 Telefonos: Res.: (809) 532-3528 Oficina: (809) 567-0050 Celular: (809) 453-7555 Medidor No.: 55469610

IB. REFERENCIAS

Reclamación No.: 20100101978 Fecha Reclamación: 16/06/2010
 Motivo Rec: VERIFICACION DE MEDIDOR , Fecha Cierre: 1/1/1900
 Fecha Solicitud: 16/06/2010 Fecha Ejecución: 28/06/2010
 Fecha Asignación: 18/06/2010 Estatus: CERRADA Hora Ejecución: 03:30 PM

Inspección Acometida Comercial
Inspección Acometida Grandes Usuario

Información del Medidor
Inspección Medidor y Acometida
Inspección Dentro del Suministro
Síntesis y Análisis Sobre Consumos Encontrados

INSPECCION MEDIDOR Y ACOMETIDA

CODIGO	DESCRIPCION	PROBLEMAS QUE PUEDEN CAUSAR SOBRECOSUMOS		PROBLEMAS MENORES	
		VER FOTO #	CORREGIR	KW	CORREGIR PROB. MENOR
M1	Medidor Sub Registrando			0	
M2	Medidor Sobre Registrando			0	
A1	Falsos Contactos por Terminales Sulfatados			0	
A2	Falsos Contactos por Tornillos o Prisioneros dañados			0	
A3	Falsos Contactos por Falta Presion Clavijas Hembras			0	
A4	Falsos Contactos por Breaker Defectuoso			0	
A5	Falsos Contactos por Ampacidad Baquelitas Insufici...			0	
A6	Aterrizaje por Bajo Nivel Aislamiento Baquelitas			0	
A7	Aterrizajes Cables de Entrada de la Acometida			0	
A8A	Aterrizajes Cables Salida Acometida Visual			0	
A8B	Aterrizajes Cables Salida Acometida por Pruebas			0	
A9A	Conductores SobreCargados			0	
A9B	Desbalance de Cargas			0	
A10	Conexiones de terceros			0	
A11	Condicion Fisica Acometida debe ser mejorada			0	

DATOS ADICIONALES

INTRODUCIR LOS DATOS RELACIONADOS A LOS PROBLEMAS ATRIBUIBLES A LOS CLIENTES.

Inspección de Acometida

Guardar | Imprimir | Cancelar | Cerrar Requerimiento | Activar Salir

I. DATOS DEL SUMINISTRO

Titular: JOSEFINA ROA DE JAIME Distribuidora: EDESUR

Dirección: HEROES DE LUPERON NO. 2, PARTE ATRAS, CION MAMBRU, LA PAZ, DISTRITO NACIONAL NIC: 2047495

Referencia: HATRAS DEL COLMADO BALBUENA Tarifa: BTS1

Telefonos: Res.: (809) 532-3528 Oficina: (809) 567-0050 Celular (809) 453-7558 Medidor No.: 55469610

IB. REFERENCIAS

Reclamación No.: 20100101978 Fecha Reclamación: 16/06/2010

Motivo Rec: VERIFICACION DE MEDIDOR , Fecha Cierre: 1/1/1900

Fecha Solicitud: 16/06/2010 Fecha Ejecución: 28/06/2010

Fecha Asignación: 18/06/2010 Estatus: CERRADA Hora Ejecución: 03:30 PM

Inspección Acometida Comercial

Inspección Acometida Grandes Usuario

Información del Medidor

Inspección Medidor y Acometida

Inspección Dentro del Suministro

Síntesis y Análisis Sobre Consumos Encontrados

INSPECCION DENTRO DEL SUMINISTRO

CODIGO	DESCRIPCION	PROBLEMAS QUE PUEDEN CAUSAR SOBRECONSUMOS			PROBLEMAS MENORES
		VER FOTO #	CORREGIR	KW	CORREGIR PROB. MENOR
S1	Conexiones de Terceros			0	
S2	Aterrizajes			0	
S3	Inversores y Baterias Defectuosos			0	
S4	Equipos defectuosos o que no apagan			0	
S5	Baja Calidad de las Instalaciones			0	

OBSERVACIONES TECNICO ACTUANTE

DESCRIPCION	PROBLEMAS QUE PUEDEN CAUSAR SOBRECONSUMOS			PROBLEMAS MENORES
	VER FOTO #	CORREGIR	KW	CORREGIR PROB. MENOR

Insertar Línea

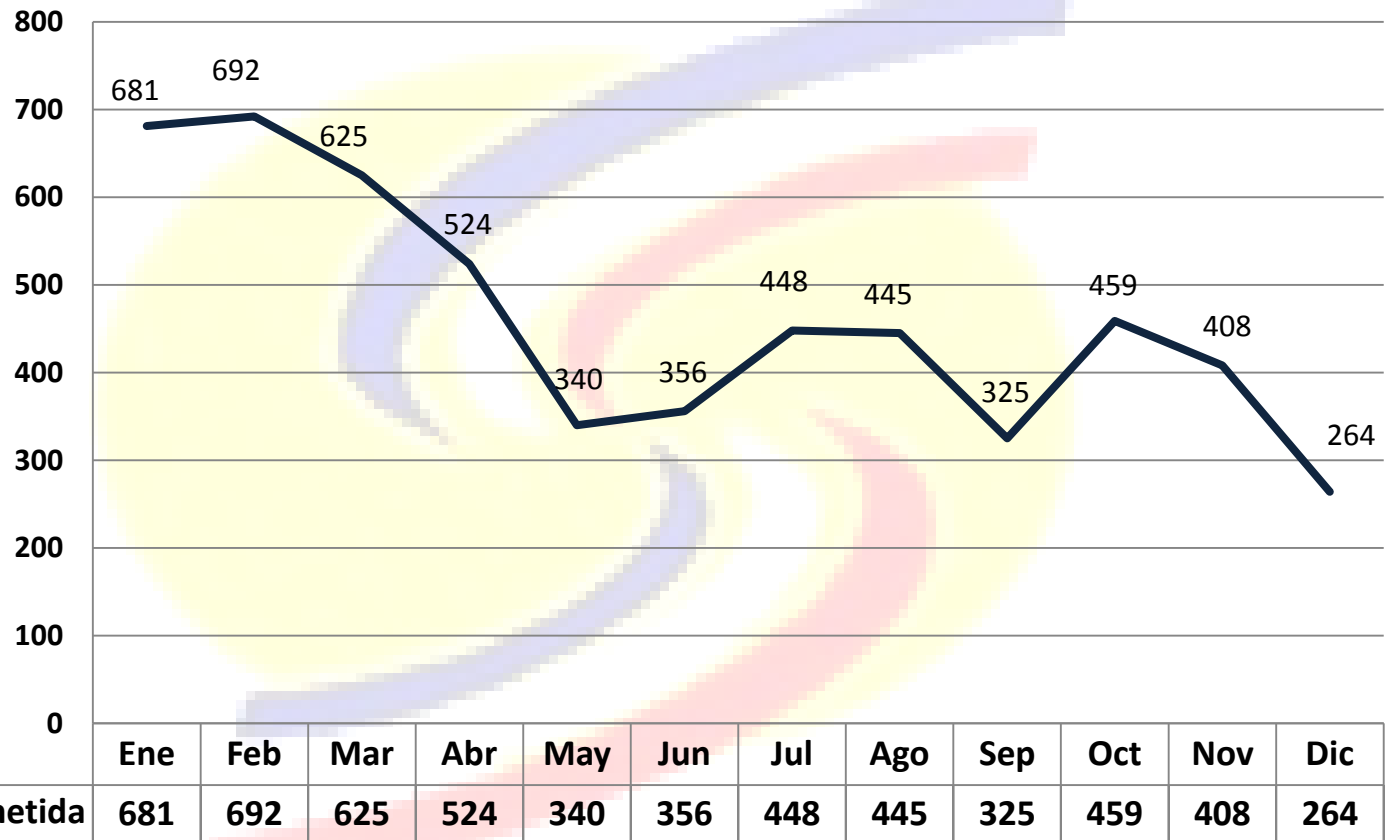
DATOS ADICIONALES



INFORME AL ANALISTA

OFICINA DE PROTECCION AL CONSUMIDOR									
AV. JOHN F. KENNEDY ESQ. ORTEGA & GASSET									
ENSANCHE KENNEDY, SANTO DOMINGO D. N.									
Teléfono: (809)683-9365									
INSPECCION DE ACOMETIDA AL ANALISTA									
I. DATOS DEL SUMINISTRO									
TITULAR	FRANCISCO JAVIER LORA BRITO				DISTRIBUIDORA:	EDESUR			
DIRECCION	MIGUEL ANGEL MONCLUS NO. 247 EDIF DELTA XIV APTO 408, RENACIMIENTO, DISTRITO NACIONAL				Nº:	5310663			
REFERENCIA					TARIFA:	BTS1			
TELEFONOS RES:	OFICINA:	CELULAR:		(829) 890-7521		MEDIDOR Nº:	5218743		
II. REFERENCIAS									
RECLAMACION Nº:	20100100743	F. RECLAMACION	25/02/2010	FECHA SOLIC:	15/04/2010	FECHA ELEC:	4/16/2010		
MOTIVO DE RECLAMACION	FACTURACION ALTA, 1 FACTURA: ENERO, 2010			FECHA ASIG:	16/04/2010	HORA ELEC:	11:20 AM		
III. DATOS DEL MEDIDOR									
<input checked="" type="checkbox"/> MEDIDOR COINCIDE CON EL REGISTRO	<input type="checkbox"/> ALIMENTADOR INDIVIDUAL	<input checked="" type="checkbox"/> ACOMETIDA CON MEDIDOR INDIVIDUAL	ENERGIA(KWH)	11937					
<input type="checkbox"/> MEDIDOR NUEVO#: _____	<input checked="" type="checkbox"/> ALIMENTADOR COMPARTIDO	<input type="checkbox"/> ACOMETIDA EN MODULO DE MEDIDORES	REACTIVA(KVH)	0					
MARCA	ITRON	CLASE	100	CONEXION	120 V (2 Hilo)	KW MAX.	A 0	B 0	
TIPO:	MONOFASICA	PRECISION	Otro						
IV. COMPROBACION DEL MEDIDOR									
% E PROM	-0.47	<input checked="" type="checkbox"/> O.K.							
% ERROR PERMITIDO	2	<input type="checkbox"/> SOBREGREGISTRO	<input type="checkbox"/> SUBREGISTRO						
PRUEBA POTENCIA	0	<input type="checkbox"/> USUARIO PUEDE MIGRARSE DE TARIFA							
V. SOBRESUMOS									
CODIGO	SOBRESUMOS ENCONTRADOS			FOTO	CORREGIR	KW	KWH-MES		
						0	0		

PENDIENTES







PROCESO DE ATENCIÓN RECLAMOS

Análisis

No. Reclamación: [] NIC: 4783570 Fecha Desde: 14/06/2010 Hasta: 14/06/2010

Reclamación	Fecha	Tributar	Motivo Reclamación	Distribuidora	NIC	Tarifa	Estatus	Instancia
20100900413	28/04/2010	ALFANECRISTINA VARGAS DIAZ	FACTURACIÓN ALTA	EDENORTE	4783570	BTS1	CERRADA	PRIMERA

Total Casos: 1

MÓDULO DE ANÁLISIS, EN EL CUAL SE SELECCIONA EL CASO A DECIDIR

MATRIZ DE ANÁLISIS, SE SELECCIONA EL TIPO DE DECISIÓN.

Análisis (Nuevo)

No. Reclamación: 20100900413 Motivo Reclamación: FACTURACIÓN ALTA Medidor: 33096757
NIC: 4783570 Detalle Reclamación: 1 FACTURA: MARZO, 2010 Tipo Servicio: RESIDENCIAL
Tributar Contrato: ALFANECRISTINA VARGAS DIAZ Distribuidora/Oficina: EDENORTE / LA VEGA Tarifa: BTS1

CASOS	HALLAZGOS				
	NADA	INDICIO	P	N/P	DECISION
1 CASO TIPO A.1: FACTURA RECLAMADA ES PRIMERA FACTURA DEL CONTRATO Y NO HUBO CAMBIO DE MEDIDOR PREVIAMENTE.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 CASO TIPO A.2: FACTURA RECLAMADA ES PRIMERA FACTURA DEL CONTRATO PERO HUBO CAMBIO DE MEDIDOR PREVIAMENTE.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 CASO TIPO B: LAS FACTURAS RECLAMADAS NO ESTAN ASOCIADAS A CAMBIOS DE MEDIDORES	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 CASO TIPO C.1: LAS FACTURAS RECLAMADAS ESTAN ASOCIADAS A CAMBIOS DE MEDIDORES PREVIOS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 CASO TIPO C.2: LAS FACTURAS RECLAMADAS ESTAN ASOCIADAS A CAMBIOS DE MEDIDORES POSTERIORES	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 CASO TIPO C.3: LAS FACTURAS RECLAMADAS ESTAN EN MEDIO DE CAMBIOS DE MEDIDORES	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 ***CASO ESPECIAL***	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Fecha Requerimiento	REQUERIMIENTO	Fecha Recepción	Estatus
06/05/2010	INSPECCION DE SUMINISTRO		PENDIENTE
07/05/2010	INSPECCION DE SUMINISTRO		ASIGNADO
07/05/2010	INSPECCION DE SUMINISTRO	12/05/2010	CERRADO
07/05/2010	INSPECCION DE SUMINISTRO		EN PROCESO

REQUERIMIENTO: INSPECCION DE SUMINISTRO Fecha Recepción: 12/05/2010 Estatus: CERRADO

VER DECISION

Acciones / Matriz de Análisis

Motivo Reclamación: FACTURACION ALTA ✓ Aceptar ✗ Cancelar

Tarea: 4 - ANALISIS REPORTE I(S)

SELECCIONAR TIPO CASO

CASO TIPO B: LAS FACTURAS RECLAMADAS NO ESTAN ASOCIADAS A CAMBIOS DE MEDIDORES
 CASO TIPO C.2: LAS FACTURAS RECLAMADAS ESTAN ASOCIADAS A CAMBIOS DE MEDIDORES POSTERIORES
 CASO TIPO C.3: LAS FACTURAS RECLAMADAS ESTAN EN MEDIO DE CAMBIO(S) DE MEDIDOR(ES)

MATRIZ DE ANALISIS

	NO		INDICIO		DECISION		DOCUMENTO CONTROL ESCRIBIDO
	SI		P	N/P			
CASO TIPO B: LAS FACTURAS RECLAMADAS NO ESTAN ASOCIADAS A CAMBIOS DE MEDIDORES							
(A.1) LA LECTURA DE CONTROL POR VS ES MENOR QUE LA LECTURA PRESENTE DE LA FACTURA RECLAMADA?? PREPARAR C.O + DECISION	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(A.2) LA LECTURA DE CONTROL POR VS ES MAYOR QUE LA LECTURA PRESENTE DE LA FACTURA RECLAMADA, Y ADEMÁS EL CONSUMO ESTIMADO MENSUAL POR LEV. CARGAS ES CONSISTENTE CON EL CONSUMO FACTURADO?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(A.3) LA LECTURA DE CONTROL POR VS ES INCONSISTENTE CON LECTURAS DEL HIC? ? ORDENAR NUEVA VS PYOMA LECTURA Y REEVALUAR	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(A.4) EL CONSUMO ESTIMADO MENSUAL POR LEV. CARGAS ES MUY INFERIOR AL CONSUMO FACTURADO? ? ORDENAR IVA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

MATRIZ DE ANÁLISIS, EN EL CUAL SE SELECCIONA EL TIPO DE DECISIÓN.

MODELO DE FALLO ANTES DE SER IMPRESO.

Analisis (nuevo)

Cancelar ✗ ✕ Salir ✕

Datos Cuenta / Cliente

No. Reclamación: 20100900413 Motivo Reclamación: FACTURACION ALTA Medidor: 33096757
 NIC: 4783570 Detalle Reclamación: I FACTURA: MARZO, 2010 Tipo Servicio: RESIDENCIAL
 Titular Contrato: ALFANECRISTINA VARGAS DIAZ Distribuidora/Oficina: EDENORTE / LA VEGA Tarifa: BT51

Fecha Decisión: 07/06/2010 ESTATUS: CERRADA

ANALISIS

- En el presente caso el usuario reclama la factura de Abril/2010, la cual presenta un consumo de 157 KWH.
- A fin de procesar la presente reclamación, PROTECOM procedió a revisar las órdenes de servicio correspondientes a este suministro, en el sistema informático de la empresa distribuidora, se encontró la Orden de Servicio No. 84953893, en la cual se indica que en fecha 15/2/2010, personal de la empresa distribuidora hizo una verificación a la acometida, y en la misma se encontró el Medidor No. 005582 no estaba en terreno. Pero dicho problema no fue corregido en el momento.
- Posteriormente PROTECOM revisó el histórico de consumos de este suministro en el sistema informático de la empresa distribuidora, y se pudo establecer que el problema detectado en el medidor afectó la factura reclamada y las facturas anteriores.
- En consecuencia, corresponde ordenar a la empresa distribuidora:
 Corregir la(s) factura(s) afectada(s) aplicando el consumo que registre el nuevo medidor 33096757.
- En consecuencia, procede acoger como buena y válida la presente reclamación y ordenar a la empresa distribuidora corregir las facturas incorrectas aplicando las correcciones antes señaladas.

III. DECISION

PRIMERO: Se ACOGE como buena y válida la reclamación por alta facturación comprobada presentada ante PROTECOM por Alfane Cristina Vargas empresa Distribuidora EDE-NORTE, y titular del suministro de electricidad identificado con el NIC 4783570

Observación: Monto a Acreditar:
 KWh a Acreditar:

ENVIAR AL SUPERVISOR

PROCESO DE ATENCIÓN RECLAMOS



SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD

DIRECCION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

<PROTECOM>

DECISION No. MET-010632294

DECISION DE PROTECOM A LA RECLAMACION POR FACTURACION ALTA DE ALTAGRACIA PIMENTEL MACHADO DE MINIÑO, CLIENTE DE EDESUR.

RECLAMANTE: ALTAGRACIA PIMENTEL MACHADO DE MINIÑO.

I. REFERENCIAS

FECHA RECLAMACION : 25 de Mayo del año 2010
MOTIVO : FACTURACION ALTA
NIC/ CUENTA : 1 FACTURA: MAYO, 2010
: 2107126

II. ANALISIS

- 1) A fin de procesar la presente reclamación, en primer lugar PROTECOM llevo a cabo una revisión minuciosa del histórico de consumos y de las órdenes de servicio correspondientes a este suministro y no se encontraron indicios de que se hubiese cometido algún error en la facturación.
- 2) Continuando las investigaciones, en fecha 06/05/2010, personal de PROTECOM se trasladó al suministro del reclamante para hacer una toma de lectura al medidor, obteniéndose 10,335 kWh; dicha lectura se corresponde con el histórico de consumo del cliente y con la lectura facturada.
- 3) Posteriormente, en fecha 27/05/2010, otro personal de PROTECOM conjuntamente con personal de la empresa distribuidora se trasladaron al suministro del reclamante para hacer una inspección al medidor y a los demás elementos de la acometida, sin que se encontraran anomalías que pudiesen afectar la medición.
- 4) A continuación dicho personal procedió a hacer algunas revisiones en el interior del suministro y no se encontraron aterrizajes, baterías dañadas o conexiones de tercero que pudiesen dar lugar a altos consumos.
- 5) Luego de llevar a cabo las investigaciones antes mencionadas, PROTECOM concluye que no se han encontrado indicios que indiquen que ha habido algún tipo de



problema, error o sobrefacturación en la factura reclamada, por lo cual corresponde rechazar la presente reclamación.

III. DECISION

PRIMERO: Se RECHAZA, por las razones expuestas anteriormente, la reclamación por alta facturación presentada ante PROTECOM por ALTAGRACIA PIMENTEL MACHADO DE MINIÑO, cliente regular de la Empresa Distribuidora EDESUR, y titular del suministro de electricidad identificado con el NIC. 2107126.

SEGUNDO: Se DECLARA, conforme a la normativa vigente, que el reclamante o la empresa distribuidora pueden recurrir la presente decisión en Jerárquico, vía esta oficina de PROTECOM o en la sede principal en la Superintendencia de Electricidad, en un plazo no mayor de diez (10) días laborables a contar de la fecha de recibida por la parte interesada, y que, mientras dure abierta la vía administrativa, la presente decisión no tiene carácter de definitiva ni de ejecutoria.

Dada en la Ciudad de Santo Domingo D. N. a los 08 días del mes de Junio del año 2010.

MARINA DIAZ
Encargado(a) PROTECOM METROPOLITANA
MD/dg



PROCESO DE ATENCIÓN RECLAMOS



SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
DIRECCION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR
<PROTECOM>

No.: MET-010632294

Señor(a):
ALTAGRACIA PIMENTEL MACHADO DE MINIÑO, NIC: 2107126
Reclamante: ALTAGRACIA PIMENTEL MACHADO DE MINIÑO
C/ MAX ENRIQUEZ UREÑA NO. 81 ENS. EVARITO MORALES, DISTRITO NACIONAL
Teléfono: (809) 565-2515
EVARISTO MORALES
CIUDAD

Distinguido(a) señor(a):

Para su conocimiento y fines correspondientes, tenemos a bien remitirles copia de la DECISIÓN No.010632294-2010, emitida por esta Oficina de PROTECOM METROPOLITANA, en fecha 08 de Junio del año 2010 y mediante la cual se resuelve la Reclamación No.20100101675, por FACTURACION ALTA: 1 FACTURA: MAYO, 2010 presentada por ALTAGRACIA PIMENTEL MACHADO DE MINIÑO, NIC: 2107126, en fecha 25 de Mayo del año 2010.-

Atentamente,


MARTHA DIAZ
Encargada(a) PROTECOM METROPOLITANA
MD/dg

Anexo: citado.-

ACUSE DE RECIBO

RECIBIDO POR: Altagracia Minydelis L. de Miniño

CEDULA NO. : 001-0140346-0

FECHA : 14 de Junio 2010



SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
DIRECCION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR
<PROTECOM>

No.: MET-010632294

Señor(a):
NIRCIDIA MATOS
EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ELECTRICIDAD DEL SUR, S. A. (EDESUR)
EDF. TORRE DE CRISTAL, AVE. TIRADENTES NO. 4
NACO
CIUDAD

Distinguido(a) señor(a):

Para su conocimiento y fines correspondientes, tenemos a bien remitirles copia de la DECISIÓN No.010632294-2010, emitida por esta Oficina de PROTECOM METROPOLITANA, en fecha 08 de Junio del año 2010 y mediante la cual se resuelve la Reclamación No.20100101675, por FACTURACION ALTA: 1 FACTURA: MAYO, 2010 presentada por ALTAGRACIA PIMENTEL MACHADO DE MINIÑO, NIC: 2107126, en fecha 25 de Mayo del año 2010.-


MARTHA DIAZ
Encargada(a) PROTECOM METROPOLITANA
MD/dg
Anexo: citado.-

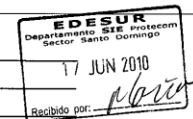
ACUSE DE RECIBO

RECIBIDO POR: _____

CEDULA NO. : _____

FECHA : _____

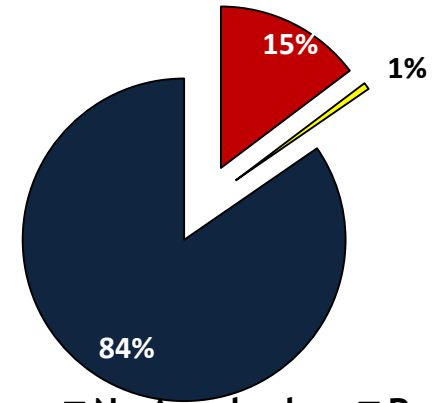
FIRMA : _____





CONTROL SOLICITUDES ADMINISTRATIVAS

Todos los requerimientos realizados por las distintas áreas de PROTECOM, son contabilizados y gestionados a través de un control de seguimiento a Solicitudes Administrativas.



Oficina (Todas)

■ Pendiente ■ No Aprobado ■ Resuelto

Cuenta de Fecha Recepcion Area Asignada	Status			Total general
	Pendiente	No Aprobado	Resuelto	
Dirección Administrativa	129	4	747	880
Tecnología	12		43	55
Gerencia Financiera	3		37	40
RRHH	5	2	12	19
Dpto. Tecnología			9	9
Compra			2	2
Dpto. Compras			2	2
Servicio al Cliente Metro			1	1
Transportacion			1	1
Dept. Tecnología			1	1
Contabilidad			1	1
Depto. Tecnología			1	1
Direccion PROTECOM		1		1
Total general	149	7	857	1013

CREACIÓN SISTEMA DE SEGUIMIENTO PUNTOS CRITICOS PARA EMISION DECISIONES

12/16/2010

*OCCC	PC	Impresora	Scanner	Servidor	Fax	Inversor	Baterias	Toner Impresora	Papel	Sistema EDE (OPEN SGC)	Inform e EDE	Sismeta SIE (SGR)	Notas	
SUR	Metro	37/37	5/5	4/4	2/2	0/1	2/2	8/8	6	201	si	si	si	Tienen tres scanner dañados. Tienen los tres scanner dañados, Tine un cliente con reclamacion en Sto.Dog. Y El mismo Cliente le aparece en Azua. El sistema de la EDE no esta funcionando,un scanner fuera de servicio, fax fuera de servicio y la PC de la Analista no esta funcionando.
	Herrera	8/8	2/2	1/4	1/1	*	1/1	4/4	3	6	si	si	si	
	San Cristobal	5/5	1/1	1/3	1/1	*	1/1	4/4	1	9	si	si	si	
	Bani	3/3	1/1	0/0	1/1	*	0/0	0/0	2	8	no	no	si	
	Azua	4/4	1/1	0/1	1/1	*	1/1	4/4	1	2	no	no	si	
	San Juan	5/5	1/1	1/2	1/1	0/1	1/1	4/4	3	2	no	no	si	
Barahona	3/3	1/1	0/0	1/1	0/0	1/1	4/4	1	10	no	no	no		
TOTAL SUR														
NORTE	Santiago	11/11	2/2	5/6	1/1	1/1	1/1	4/4	2	30	si	si	si	El fax no esta funcionando El sistema de la Ede No esta funcionando debido a un cambio de sistema desde el 30/11/10. No tienen informe EDE, el sistema no permite visualizar las facturas, el servidor tiene un virus y en la PC de analisis no se esta atualizando el APLI y enviaron el Servidor a Sto. Dgo. 13/10/10
	La Vega	4/4	2/2	2/2	1/1	*	1/1	4/4	2	20	si	si	si	
	San Francisco	5/5	1/1	2/2	1/1	0/1	1/1	4/4	2	13	No	no	si	
	Puerto Plata	3/3	1/1	2/2	1/1	*	1/1	4/4	1	20	si	no	si	
	Mao	3/4	1/1	1/2	0/1	1/1	1/1	4/4	2	5	si	no	si	
TOTAL NORTE														
ESTE	Ozama	8/8	2/2	2/5	3/3	1/1	1/1	4/4	2	10	si	si	si	Tienen 3 scanner dañados de los cuales 2 estan en la Sie para reparacion. No tienen el sistema de la EDE, tienen una bateria dañada, el inversor no funciona a la perfeccion, dura de 30 a 45 min. Maximo y el scanner hace mucho ruido y no scanea y enviaron el servidor a la SIE el 12/10/10. El fax no esta funcionando y tienen las pc dañadas
	Mella	7/7	2/2	2/3	1/1	*	1/1	4/4	2	4	si	si	si	
	Villa Mella	4/4	1/1	2/2	1/1	*	0/1	4/4	2	13	no	si	si	
	Romana	5/5	1/1	2/2	1/1	*	1/1	4/4	2	12	no	no	si	
	San Pedro	5/5	1/1	2/2	1/1	1/1	1/1	4/4	3	15	no	no	si	
	Higüey	0/2	1/1	1/1	1/1	0/1	*	*	2	4	no	no	no	
TOTAL ESTE														

TODO PROCESO DE EMISIÓN DE DECISIÓN REQUIERE CIERTAS SOLICITUDES CRITICAS, ESTAS SON MONITOREADAS VARIAS VECES A LA SEMANA Y DE MANERA PARTICULAR, COLABORÁNDOSE CON CADA ÁREA PROTECOM.



SUPERINTENDENCIA
DE ELECTRICIDAD
¡ Garantía de todos !

CAPACITACIONES INTERNAS 2011



Martes 29 de Marzo, Impartido por el Infotep



SUPERINTENDENCIA
DE ELECTRICIDAD
¡ Garantía de todos !

CAPACITACIONES INTERNAS



art es de ar zo, mpar t i do por el nf ot ep



**SUPERINTENDENCIA
DE ELECTRICIDAD**
¡ Garantía de todos !

CAPACITACIONES INTERNAS



**Capacitación y evaluación realizado en
PROTECOM Azua**

3/12/2009



**Capacitación y evaluación realizado en
PROTECOM San Juan**

2/12/2009

Capacitaciones a CDEEE

Tratamientos de Actas de Irregularidad por la Vía Administrativa



Miércoles 2 de Febrero, Impartido por Ing. Alfonso Orbe



- Jornadas de Capacitación

- Capacitaciones Internas.
- Capacitaciones a Empresas Distribuidoras.
- Charlas a Escuelas, Colegios y Juntas de Vecinos.

- Mejora del Sistema de Gestión

- Identificación de procesos (elaboración de mapa de procesos).
- Documentación de procedimientos para todos los procesos (clave, estratégicos y de apoyo).
- Estandarización de procesos, documentos y registros, orientados a cumplir los requisitos establecidos en la norma ISO 9001-2008.
- Establecimiento de Medidas de Percepción.
- Tratamiento de Causas Raíces de reclamaciones con Empresas Distribuidoras.
- Monitoreo Interno y a Empresas Distribuidoras.



“A veces sentimos que lo que hacemos es tan solo una gota en el mar, pero el mar sería menos si le faltara una gota”

MADRE TERESA DE CALCUTA



SUPERINTENDENCIA
DE ELECTRICIDAD
¡ Garantía de todos !



XV REUNIÓN ANUAL IBEROAMERICANA DE REGULADORES DE LA ENERGÍA

LA OFICINA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE ELECTRICIDAD EN REPÚBLICA DOMINICANA

POR: JOSUÉ VAN DER HORST

SANTO DOMINGO, D.N.
7 ABRIL 2011