

Pacto Nacional por la Reforma del Sector Eléctrico

Matriz de Propuestas Consolidadas

(para la Mesa 6)

Eje: 6 - Consumidores (Usuarios).

Categoría: 01 - Gobernanza y Administración.

11

6.1 Promover a nivel nacional el siguiente Compromiso del Consumidor del Servicio Eléctrico: Pagar mi consumo y no realizar conexión ilegal.

7

- 601-11615-2303 Que el Gobierno de turno se olvide de los votos que va a perder por cobrar el servicio a todos los usuarios del sistema energético. Se evita así, el tener que cobrarle dinero de más a las personas que tienen un medidor. Si podemos pagar 8 pesos por un minuto de celular, porque no pagar 4.44 pesos por un kwh de energía.
- 601-01500-2290 El usuario deberá pagar la energía servida así como paga el cable, el teléfono o el agua o de lo contrario no tendrá energía, resulta tan difícil que en este país se asegure una cosa tan simple como esa.
- 601-11630-1601 !Los usuarios/consumidores deben aprender que el servicio eléctrico no puede ser gratuito!
- 601-11648-1594 Que seamos muy honestos el que no la paga no tiene derecho a ella y el que la paga es que está en el deber de recibirla en cantidad y calidad adecuada.
- 601-11522-1590 Pagar la energía eléctrica, reducir el consumo.
- 601-01500-1581 Tenemos que comprometernos a pagar la tarifa establecida a tiempo y constante, así el suministro será lo mejor posible siempre.
- 601-01500-1574 Pagar todos el servicio de electricidad.

6.2 Gestión de riesgos ante daños provocados por los usuarios.

2

- 601-11571-2366 Los riesgos con respecto a los usuarios están relacionados íntimamente con el medio ambiente, así que de la importancia que se le da a este último, dependerá la supresión de riesgos para los usuarios.
- 601-11667-2365 El consumidor que por sí mismo hace reparaciones de cableados o instalaciones eléctricas es responsable de los daños que pudiera causarse así mismo y de aquellos que a raíz de su acción pudiera causar a otros o a la empresa que brinda el servicio.

6.3 Propuestas singulares.

- 601-42086-1239 Es muy buena la iniciativa de tener el comité de seguimiento en los barrios.
- 601-63186-1240 No entiendo por qué está el Usuario como Eje Temático, porque aunque toda la cadena de la Industria depende del pago de la energía que realiza el usuario o cliente del servicio, no menos cierto es que en este panorama su rol es pagar por el servicio que recibe sin recurrir a prácticas contrarias a la Ley, para que como contraprestación pueda recibir de la Industria un servicio de electricidad con la mayor calidad y al menor costo posible.

6.4 Normativa técnica de calidad del servicio de energía eléctrica.

9

- 602-11578-2263 Adquirir un contrato electrico debe ser más simple. Sin necesidad de un contrato de alquiler vivienda o titulo de propiedad.
- 602-11576-2261 No cortar el servicio durante uno o dos minutos sino al mismo tiempo, pues de la primera forma daña computadores, inversores, etc.
- 602-33194-1241 La Superintendencia de Electricidad (SIE), en un plazo no mayor de seis (6) meses contados a partir de la firma del Pacto Nacional para la Reforma del Sector Eléctrico, deberá emitir una norma técnica actualizada de calidad del servicio eléctrico, de acuerdo a los parámetros y plazos reconocidos en la tarifa técnica. La Resolución establecerá los plazos en los que entrarán en vigencia sus diferentes aspectos.
- 602-43202-1242 Un suministro de electricidad crecientemente sostenido de mejor calidad y menor precio constituye el propósito social fundamental de los acuerdos, convenios, tratos, valoraciones y políticas derivadas del presente Pacto. Lograrlo, depende en buena medida de asegurar el funcionamiento del mercado eléctrico de manera fluida y competitiva, donde todos los agentes que participan cumplan sus roles con eficiencia, transparencia y apego a la ley y sea el regulador la única autoridad técnica y legal que haga posible dicha competencia y la protección de los intereses del consumidores.
- 602-63189-1243 Continuidad y calidad en el suministro de energía eléctrica.
- 602-63191-1244 Continuidad y calidad en el suministro de energía eléctrica.
- 602-13203-1245 Hacer de pleno cumplimiento el marco normativo del Sector Eléctrico, de manera que se garantice que los usuarios reciban un suministro eléctrico que se ajuste a los estándares de calidad de servicio técnico, comercial y del producto, y demás requerimientos de la normativa vigente.
- 602-12105-1246 Se podría regularizar de manera efectiva la calidad de las instalaciones eléctrica y con esto considerar la posibilidad de licenciamiento de personal técnico y de ingeniería, para las ejecuciones de trabajos eléctricos y homologar una gran cantidad de recursos de importación que se utilizan mayormente a nivel industrial que sufren de altos inconvenientes relacionados con su calidad de servicio y con su calidad de consumo, por lo que justamente el sector industrial y comercial no conoce cuál es el estándar oficial de utilización en este caso los niveles convencionales de bajo voltaje.
- 602-12037-1247 Solicito energía confiable para los sectores marginados de la sociedad, a una tarifa módica de acuerdo al uso que le den los usuarios, pero que reciban el servicio.

6.5 Normativa e incentivos para promover diseños arquitectónicos y constructivos que permitan un uso más eficiente de la energía (luz, viento, agua, temperatura, etc.).

2

- 602-63188-1248 Redefinir las normas de diseño y construcción de edificaciones para aprovechar la luz natural, el aire natural en la misma, a objeto que se demande menos energía.
- 602-22062-1249 Diseños arquitectónicos vinculados en las edificaciones a la luz natural desde una normativa oficial que garantice a la propiedad el cumplimiento de esta norma.

6.6 Satisfacer el 100% de la demanda (24 horas).

15

- 602-11629-2304 Se debe terminar con los apagones pues quien esta pagando se le debe de brindar servicio y a bajo costo.
- 602-11570-2300 Que todos los ciudadanos de este pais tengan acceso a un bien tan preciado como es la electricidad a un precio justo.
- 602-11618-2147 Porque las Distribuidoras han violado la ley suministrando energía por 12, 14, 16 horas, ofertando un servicio basado en la administración de apagones. !El principal problema de las distribuidora es que no quieren cobrar la energía y sólo unos pocos pagamos el sevicio! Mi NIC es 5092475 pago mi energía desde 1988. Mi propuesta es que las EDEs pasen al sector privado para que se le cobre a todo el mundo y todos los circuitos sean 24/7 los 365 días del año.
- 602-11689-2129 Servicio 24/7 y eficiente.
- 602-11619-2118 Nuestra zona Villa Mella, circuito 3D "malisimo". Esta comunidad espera servicio 24/7 "prometida" para después de enero 2015. Se nos prometió sacarnos de ese malogrado sistema.
- 602-11607-2115 Que den buen servicio, pues solo brindan un par de horas de luz que no permite cargar el inversor; si uno se pasa con un día de atraso en el pago le cobran 300 de multa y se la quieren cortar el mismo día que entra en atraso, eso esta mal es más que un abuso y no tenemos defensa. Vivo en Villa Bao, Santiago.
- 602-11691-1907 horas de luz en todo el pais.
- 602-01500-1587 Dar 24 de horas de luz a TODOS los circuitos.
- 602-11536-1507 QUE el servicio eléctrico sea viable para todos.
- 602-42171-1250 Que en todo el país haya 24 horas de luz; pero que todo el mundo la pague según sea su consumo.
- 602-42038-1251 En el campo especialmente no tenemos una energía equitativa, la ciudad tiene mucha 24 horas que no son 24 pero por lo menos la mitad y en el campo a veces tenemos no más de un 20 un 25 por ciento de la energía que se nos promete, sin embargo el tendido que tenemos en el campo no permite que la gente de la empresa eléctrica haga su trabajo. Muchas personas por ahí que muchos pagamos más consumiendo menos y otros pagan menos consumiendo más, porque no se ve lo que se usa en la casa si no que el contador siempre está diciendo lo que a él le parece, entonces como que no hay una concordancia dentro de lo que se cuenta con lo que se consume.

- 602-42144-1252 Que todos podemos pagarla con un bajo costo y si pueden garantizar con esos bajos costos que la paguemos, entonces, podemos lograr que nos den la electricidad que necesitamos de 24/h; si nos dan las 24/h le aseguro que el país entero pagara la energía eléctrica a un bajo costo.
- 602-13197-1253 Es imprescindible el suministro de energía de buena calidad las 24 horas y poder exigir un pago oportuno por parte de los usuarios. Para que los consumidores estén dispuestos a pagar el servicio, debe haber un servicio de buena calidad, a precios accesibles y contar con energía las 24 horas del día.
- 602-12185-1254 Me gustaría que bajaran el alto costo que existe de la energía eléctrica para que estas personas y muchas más no sufran este percance y sobre todo que dejen la luz 24.
- 602-12058-1255 Si tenemos que pagar la luz como la estamos pagando queremos recibir 24 horas de luz; porque al lado de nosotros todo reciben 24 hora de luz.

6.7 Mayor efectividad de la Superintendencia de Electricidad (SIE) en la supervisión y auditoría en el cumplimiento de normativas por parte de las EDEs y penalización de malas prácticas.

18

- 602-12164-1269 Edenorte en Bonaó, Cotuí y La Vega no pone alambrado en la gran mayoría de los barrios y quieren cobrar la energía, hay que pagársela obligado y cara, aquellas personas que no pagan la luz van y se la cortan con tres días de atraso bien, pero tampoco quieren dar el circuito 24/h.
- 602-11508-2250 Porqué me llega la factura casi igual mes tras mes, si tratando de ahorrar tengo suficiente control y voy apagando o dejando de usar varios aparatos eléctricos ejp. Bebedero, abanicos, calentador, suprimo su uso y siempre me llega igual los kilos consumido; ahh también inversor desconectado. Por favor estoy desesperada, porque me siento estafada.
- 602-11604-2162 También se ha de contemplar que aquellas tarifas que por error humano o del sistema resultaren fraudulentas se obligue a las distribuidoras a devolver el 100% de lo recaudado durante el tiempo en que el cliente ha sido engañado.
- 602-01500-1584 Apoliticidad en el trato.
- 602-01500-1573 Mejores condiciones para los consumidores.
- 602-11600-1556 JUSTICIA, dar lo que cada uno merece, NO más no menos, EQUIDAD.
- 602-11608-1449 Les sugiero considerar el ejemplo de la empresa CEPM. Tienen las mejores ideas en cuanto a servicio eléctrico y trato a la comunidad.

- 602-12156-1268 Donde tú ves sectores de masa baja, la más pobre tiene menos energía eléctrica, hay un descontrol, ¿cuál es ese descontrol? es que una persona teniendo una nevera y un televisor por ejemplo una paga 1000 pesos y otra 300, ¿por qué ese descontrol?, nadie sabe el problema de ellos, lo cual nosotros tenemos que resolverlo, ¿verdad que sí?, porque si una persona tiene la misma cantidad de electrodomésticos se supone que debe pagar lo mismo. se establezca un costo para todo el mundo, o sea que se haga un censo de electrodomésticos por casa, por contrato, lo que sea, que una persona tenga que pagar un peso más porque tenga un radio y nada más tiene el televisor, la nevera y el radio, bueno que pague los dos pesos pero se justifica.
- 602-11601-2266 Un 50% de los servicios son dados de mala forma.
- 602-63189-1256 Aumento de la credibilidad en el consumo y facturación de electricidad.
- 602-63188-1257 Establecer la auditoría de calidad del servicio en su cadena.
- 602-63191-1258 Aumento de la credibilidad en el consumo y facturación de electricidad.
- 602-63189-1259 Aplicación de las normativas referidas a los consumidores.
- 602-63188-1260 Penalizar en forma espiral la reiteración de malas prácticas en la prestación del servicio al usuario.
- 602-63188-1261 Establecer que las empresas de distribución deberá explicar las razones cuando los usuarios hacia arriba o hacia abajo se salen de una tendencia de consumo en forma pronunciada, y activara el servicio de inspección y prevención de lectura y factura defectuosa sin que el usuario se lo solicite.
- 602-63191-1262 Aplicación de las normativas referidas a los consumidores.
- 602-52106-1263 Que la Superintendencia de Electricidad supervise un poquito más a las EDEs, porque muchas veces a los usuarios se le cobra una tarifa todavía por encima de su consumo, y cuando se va a pagar la factura se le dice tiene que pagarla aun haya hecho su reclamo y se comprueba muchas veces que el consumo no ha sido tan alto, pero no se le devuelve al consumidor lo que ha pagado de más y muchas veces el consumidor da muchísimas vueltas y reclama muchísimas cosas pero nunca es escuchado y protegido.
- 602-42142-1264 Otra cosa importante para nosotros los usuarios, no sé si el Gobierno puede vigilar o poner un equipo para que vigile las estafetas de pago, ¿no sé por qué?, pero se los digo por nosotros; como presidente de la junta de vecino de mi comunidad, que he tenido que ir con muchas personas a las estafetas de pago, porque van con sus pruebas en las manos que pagan todos los meses y cuando van a la distribuidoras les salen con una cuenta de 20mil ó 12mi pesos que deben y muchos dicen que ni siquiera aparecen en las computadoras y tienen las pruebas en las manos de que pagan todos los meses, me gustaría saber ¿dónde está el desorden? y esto está bastante bien, pero si no se pone orden desde arriba, nosotros los de abajo, vamos a seguir mal.

6.8 Creación de un centro de control, medición y monitoreo del consumo eléctrico de instituciones gubernamentales (medición factor de potencia).

- 602-42180-1265 CORRECCION FACTOR DE POTENCIA EN INSTITUCIONES GUBERNAMENTALES. Con esta propuesta recomendamos al Gobierno que realice en el menor tiempo posible un plan para la corrección del factor de potencia en las instituciones gubernamentales que presentan valores menores a 0.9 en esta variable eléctrica, mediante la instalación de banco de capacitores automáticos en sus instalaciones. En la actualidad muchas oficinas del Gobierno presentan serios problemas de factor de potencia, resaltando los casos de instituciones como el INDRHI, INAPA y CAASD en los cuales el factor en ocasiones es inferior a 0.6.
- 602-42180-1266 CREACION DE UN CENTRO DE CONTROL, MEDICION Y MONITOREO DEL CONSUMO ELECTRICO PARA LAS INSTITUCIONES GUBERNAMENTALES En la actualidad el mayor consumidor de energía eléctrica en el país es el Gobierno , presentando a nivel nacional más de 10,000 cuentas o suministros con los diferentes EDES, y en la mayoría de los casos encontramos equipos ineficientes usados sin ningún tipo de control, y muchos que ya han cumplido su vida útil. Basados en el principio de que “lo que no se mide, no se controla”, proponemos al Gobierno la creación de un Centro de Control, Medición y Monitoreo del Consumo de Energía Eléctrica en las Instituciones Gubernamentales, con el objetivo de que se pueda tener acceso en tiempo real a los consumos y parámetros eléctricos de todas las instituciones a través de medidores eléctricos confiables y de calidad. Para esto recomendamos que el Gobierno haga un Plan Piloto en el que se incluyan las instituciones y/o oficinas públicas que presentan mayor consumo de energía eléctrica (Ministerio de Educación, Ministerio de Hacienda, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Interior y Policía, Ministerio de Salud Pública, Ministerio de Agricultura, Ministerio de Industria y Comercio, Ministerio de Obras Públicas, Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, Ministerio de Turismo, Ministerio de Deportes, Ministerio de Trabajo, INDRHI, INAPA, CAASD, etc.).

6.9 Mejorar y hacer cumplir normativa de servicio y trato al cliente por parte de las EDEs (disponibilidad de materiales y tiempo de respuesta de servicio).

16

- 603-11631-2274 Demanda de servicio clave: Electricidad e Internet.
- 603-11655-2223 Esas facturas que llegan a muchos hogares, que en verdad no se corresponden con lo que se consume..... si se quiere regularizar el cobro de una forma efectiva..... aquellas personas que se roban la energíasean visitadas y no se le ponga una multa, sino que se le ofrezca una solución... realizar un contrato de acuerdo a lo que consuma y pagar mensualmente; pero eso es visitando los lugares, formulándole su contrato y ejecutando de una vez, porque así, los que consumen sin pagar se logra que se regularicen y paguen. Esto permite un cliente bajo contrato y entrada de dinero a las EDEs. Ahh otra cosa, pido excusas, pero muchos de esos empleados que están en las EDEs no saben tratar con las personas, ni conocen el concepto clientes, deben darles un curso de relaciones humanas.
- 603-11668-1603 Somos los más afectados, con las altas tarifas, el mal servicio y el pésimo trato al cliente.
- 603-11600-1595 Trato personalizado con los usuarios, identificar fuentes de consumo con mayor facilidad.
- 603-11671-1591 Escuchar más a sus usuarios.
- 603-11659-2276 Hacer un censo a los fines de verificar todos los ciudadanos que tienen contador y verificar que realmente pagan por el servicio recibido.
- 603-63189-1271 Mejoramiento del trato por parte de los empleados.
- 603-63189-1272 Programa de aumento de la calidad de Atención al Cliente.
- 603-63189-1273 Mejoramiento de la imagen con las soluciones rápidas y correctas de los problemas y reclamos de los consumidores.
- 603-63191-1274 Mejoramiento del trato por parte de los empleados.
- 603-63191-1275 Programa de aumento de la calidad de Atención al Cliente.
- 603-63191-1276 Mejoramiento de la imagen con las soluciones rápidas y correctas de los problemas y reclamos de los consumidores.
- 603-33195-1277 El tiempo máximo para aprobar una nueva conexión o contrato debe ser de 5 días laborables.

- 603-33195-1278 Disponibilidad de todo tipo de contadores y transformadores aprobados en pignoración por empresas importadoras, de manera tal que sea inmediata la disponibilidad una vez se firme el contrato, se aprueben los planos, se pague la fianza y hasta el contador inicial. No puede haber retraso en instalar o aumentar capacidad por razones de no disponibilidad de contadores, transformadores etc.
- 603-43205-1279 Introducir mejoras sustantivas en las políticas y prácticas de servicio al cliente utilizadas por las EDEs.
- 603-12085-1280 Resaltar que el servicio al cliente que se da en el país entero es muy deficiente.

6.10 Establecer incentivos a los clientes (pronto pago, mejora factor de potencia, pago intereses por crédito, etc.).

6

- 603-11606-2269 Remunerarnos. hay que premiar a los que lo hacen bien. un reforzamiento positivo.
- 603-11576-2158 Nos cargan un costo de reconexión cuando la culpa es de Edenorte que no envía a tiempo sus facturas.
- 603-11504-2155 Los montos por reconexión debe ser en base porcentual al monto adeudado.
- 603-63188-1281 Mejorar los mecanismos de evidencias de pago de facturas.
- 603-63188-1282 Establecer un esquema de incentivos por pronto pago de la factura de electricidad.
- 603-63188-1283 Establecer que la tasa de interés aplicada al pago de facturas atrasadas sea aplicada en el caso que los usuarios reciban crédito.

6.11 Incentivar, promover y privilegiar uso de electrodomésticos y equipamientos con tecnología de punta, eficientes en uso de electricidad, así como la capacitación de técnicos e instaladores.

8

- 603-11601-2371 La calidad de los artefactos eléctricos, orientar a los usuarios para que sustituyan los equipos eléctricos por equipos inverter de bajo consumo y mayor seguridad.
- 603-11616-2329 Utilizar de forma masiva efectos eléctricos de bajo consumo para eficientizar el consumo eléctrico a nivel nacional.
- 603-11706-2288 Mi propuesta es que el gobierno debe incentivar el uso de todos los equipos eléctricos de bajo consumo. quitarles los impuestos para que lleguen más baratos a la población. eliminar los bombillo de alto consumo. usar bombillos de bajo consumo por ley.

- 603-12159-1284 Hay que usar la máxima expresión de la tecnología de punta, o sea los últimos descubrimientos en los diferentes aspectos: iluminación, utensilios y equipos eléctricos para uso de los hogares, etc. en los aspectos de la iluminación hemos observado que lo último en tecnología es el uso de la luz blanca.
- 603-22027-1285 Nuestra sugerencia es la siguiente: contemplar la formación técnica en la nueva tecnología de equipos inverter, tales como son los aires acondicionados, las neveras, lavadoras, etc. ...está demostrado que ahorran mas del 75% en uso de energía.
- 603-22027-1286 También proponemos, que para que las personas adquieran la nueva tecnología se haga un proceso para promover la compra de estos equipos, ya que estos equipos inverter, por sus altos costos la población no los ha asimilado.
- 603-63188-1287 Consensuar e implementar el paquete de incentivos para la sustitución de equipos, maquinarias, electrométricos y otros medios de consumo de energía por otros más eficiente.
- 603-63188-1288 Crear un esquema de incentivos para sustituir equipos, maquinarias, alumbrados y otros instrumentos o medios de producción de bienes y servicios y del hogar de alto consumo dado las opciones tecnológicas existentes.

6.12 Elaborar e implementar plan de educación e incentivos para el desarrollo de una cultura de uso eficiente y racional de energía (inclusión del tema en curricula académica y campañas publicitarias.

64

- 604-11596-1598 No me opongo a que la tarifa en sectores carenciados sea más baja, lo que me indigna es el uso inadecuado y el consumo excesivo y abusivo en dichos sectores.
- 604-11606-2114 Educar al usuario.
- 604-11581-1680 Implementar la educación ambiental en las escuelas y universidades del país y hacer una exigencia a nivel nacional a las empresas para que desarrollen proyectos medio ambiental en sus empresas y que los cumplan.
- 604-11513-1657 Promover la conciencia medioambiental en la población y en el personal de las insituciones públicas; así cómo el ahorro de energía en los consumidores.
- 604-11591-1656 Que el Ministerio de Educacion, previo acuerdo con el Ministerio de Energía y Minas, eduque a los futuros usuarios, introduciendo en los programas de estudios a partir de la educacion primaria, todos los temas relacionados con el Uso Racional de la Electricidad.
- 604-11550-1611 Crear la cultura de pagar el servicio, mejorar sus instalaciones electricas, tratar de actualizar sus electrodomesticos, usar más eficientes entre otros.
- 604-11526-1606 Educar a los usuarios para que ahorren la energía.
- 604-11697-2135 Campaña de educación para toda la población sobre el uso y ahorro de la energía.
- 604-11620-1599 Educar a Los consumidores sobre el uso y pago de la energía.
- 604-01500-1583 Plan de concienciar al usuario sobre la importancia del ahorro de energía y la importancia de pagar el servicio.
- 604-11617-1596 Educacion, habra un mejor uso de la energía y no habrá pérdidas... Que no se eduque a que se pague y no se dé el servicio... para que la población no pierda la confianza.
- 604-11598-1588 El uso racional de los recursos debe ser parte de la ley. Se debe contemplar que los usuarios deben hacer un uso adecuado del recurso.
- 604-11703-2346 Ser más consciente con el uso de la energía, no tener encendido aparatos que no se estén utilizando.

- 604-01500-1582 Concientizar y educar la población del uso de la energía eléctrica, y fomentado en los usuarios el uso de equipos eficientes en el consumo de la energía.
- 604-01500-1577 Educación, concientización. existen muchos servicios que se pagan, porque no este que es tan importante para el desarrollo de la nación.
- 604-01500-1572 Mucha educación.
- 604-11598-1506 Mejores campañas de educación iniciando en las escuelas y colegios, no podremos cambiar a toda esta generación tendremos que pensar en el ciudadano dominicano del futuro cercano.
- 604-11506-1604 Tener mayor conciencia al momento de consumir energía. Tenemos que crear conciencia sobre el buen consumo de la energía.
- 604-11708-2337 No maltratar los ríos extrayendo materiales, no desperdiciar energía dejando luces prendidas innecesariamente, saber utilizar eficientemente cada electrodoméstico del hogar, esa es una responsabilidad de todos, Gobierno, empresas y ciudadanos.
- 604-01500-1579 Uso racional y eficiente de la Energía Eléctrica.
- 604-11657-2190 Empoderar a la población de barrios marginados a través de las juntas de vecinos, comités de vigilancia y cobro del servicio, creando en ellos la conciencia de la importancia que representa el servicio en la vida cotidiana y lo que cuesta producir la energía.
- 604-11623-2344 Educacion ciudadana y manejos adecuados y transparentes en las empresas.
- 604-11556-2340 Incentivar a la población a que haga un uso adecuado de la energía.
- 604-11511-2339 Procurar un orden en el consumo, puesto que el alto consumo provoca contaminación ambiental; preparar un módulo de voluntariado para orientación del consumidor; construcción e instalaciones eléctricas eficientes y de calidad. Uso adecuado del servicio.
- 604-11701-2335 Aprender a utilizar la energia de una forma eficiente y libre de contaminación.
- 604-01532-2330 Con la campaña educativa sobre el ahorro energético se reducen significativamente los consumos y por ende contribuiríamos a una mayor conservación de nuestros recursos naturales.
- 604-11604-2324 El consumidor ha de ser conscientes de que todo aquello que consume energía contamina de alguna forma al medio ambiente. Por eso es necesario promover un consumo eficiente de energía.
- 604-11627-2317 Educar para apagado de servicios no utilizados. Sistemas de automatización para apagado de bombillas.
- 604-11597-2264 Que se hagan jornada de concientización de como ahorrar la electricidad en nuestro hogares casa por casa.

- 604-11623-2221 La educación ciudadana sobre uso responsable de la energía y su impacto al medio ambiente debe ser inculcado desde las escuelas.
- 604-11532-2252 Se debe incluir en este Pacto Eléctrico una campaña educativa para crear una cultura de Ahorro de Energía, procurando un Uso Racional y Eficiente de esta.
- 604-11690-2315 Es fundamental educar a la población sobre el uso de la electricidad, promover campañas permanentes dirigidas a ese propósito.
- 604-11606-2268 Educarnos más. Incentivarnos a ahorrar.
- 604-11616-2271 Sensibilización, concienciación y educación de los usuarios.
- 604-11694-2281 Que eduquemos a la población.
- 604-11697-2285 Tener siempre una campaña de educación y concientización ciudadana sobre uso eficiente y ahorro de la energía.
- 604-11611-2302 Es importante escuchar las inquietudes de la comunidad través de encuentros educativos e informativos.
- 604-63191-1289 Conocimiento de sus derechos y obligaciones.
- 604-63191-1290 Uso racional de la energía eléctrica.
- 604-63189-1291 Conocimiento de sus derechos y obligaciones.
- 604-63189-1292 Uso racional de la energía eléctrica.
- 604-63188-1293 Consensuar y llevar a cabo un plan de incentivo para cultura de uso racional de energía, y estructurar una campaña publicitaria basado en hechos reales logrados.
- 604-63188-1294 Consensuar e implementar el Plan de Cultura de Uso Racional de Energía.
- 604-63188-1295 Consensuar e implementar el Servicio de Inspección y Prevención de Siniestralidad y Uso Racional de Energía en las empresas y hogares.
- 604-32107-1296 Estamos proponiendo la creación de lo que se llama un consumidor responsable, que este asociado a un programa de eficiencia energética y que aportando a los consumidores de manera proactiva a identificar libremente y decidir libremente lo que necesita y no más de ahí.
- 604-33197-1297 Hay que hacer un gran trabajo social con el usuario que debe empezar con las distribuidoras o aquellas empresas de gestión en manos privadas o manos estatales, utilizando las redes sociales, campañas informativas de ahorro de energía, de educación, incentivos al pago, facilidades de cobro etc.

- 604-42180-1298 PLAN NACIONAL DE AHORRO DE ENERGIA ELECTRICA. Por último, recomendamos al Gobierno estructurar en el corto plazo un plan nacional de ahorro de energía eléctrica en todo el país, con el objetivo de promover el uso eficiente de la energía en todos los niveles de consumo, y muy especialmente en las zonas marginadas, los cuales al no pagar la factura eléctrica no tienen una cultura de ahorro.
- 604-42080-1299 A través de las juntas de vecinos se den charlas, para que las personas puedan entender y leer sus medidores y así poder saber cuánto consumió en el mes.
- 604-42112-1300 En cuanto a la parte de educación a la población, debe llevarse a cabo una campaña de concientización para el ahorro energético.
- 604-42007-1301 Llevar una educación mas práctica, mas de la vida cotidiana, “si saliste de la habitación, apagaste el bombillo”, que hay que hacer en cada caso, pero desde la escuela para que se pueda hacer uso racional y responsable.
- 604-42078-1302 La parte de concientizar a los ciudadanos sobre el uso eficiente de la electricidad, se realice.....empezar por la educación sobre la importancia de la energía como un servicio muy costoso que debemos preservar y utilizar eficientemente.
- 604-43200-1303 Poner en marcha un plan por el cual se incentive el ahorro energético a través del precio adecuado.
- 604-42006-1304 Concientizar a los usuarios y educarlos, para que las personas hagamos un mejor uso de la energía eléctrica, cambiando en nuestras casas los sistemas a sistemas inteligentes, sistemas con luces LED, que hacen más eficiente el uso de la energía.
- 604-13203-1305 Revisar y/o reelaborar los diferentes instrumentos normativos para hacerlos más efectivo y de fácil entendimiento al ciudadano, incluyendo: la Ley General de Electricidad, su Reglamento de Aplicación, los reglamentos y normas emitidas por la Superintendencia de Electricidad.
- 604-12108-1306 Insertar en la curricula del Ministerio de Educación un programa sobre uso racional de energía para escuelas y colegios.
- 604-33194-1307 En un plazo no mayor de sesenta (60) días contados a partir de la firma del Pacto Nacional para la Reforma del Sector Eléctrica, se deberá lanzar una campaña publicitaria educativa a nivel nacional, para concientizar a los ciudadanos sobre las implicaciones y penalidades por el hurto de electricidad, el incumplimiento del pago de sus facturas y uso irracional de la energía.
- 604-12045-1308 En los campos se desperdicia demasiada electricidad ya que no tienen esa educación de ahorro de energía. Mayormente en los campos se usa de que los electrodomésticos se quedan encendidos aunque no se estén usando, yo encuentro que esa campaña debe enfatizarse más en eso.
- 604-12088-1309 Continuar con el reforzamiento de la gerencia de gestión social en el sistema eléctrico para seguir concientizando la gente, debemos continuar con las charlas educativas, realizar asambleas, llegar a la gente a sus casas, para concientizarles y que la gente entienda que realmente hay que comprometerse con el pago de la energía eléctrica.

- 604-12165-1310 El pueblo: haciendo un buen uso de los recursos energéticos, si estamos en nuestras casas y no estamos viendo la televisión apagarla, si no estamos usando la habitación porque dejar los bombillos encendidos.
- 604-12041-1311 Más que nadie nosotros somos testigos evidentes de las quejas del consumidor o usuario de electricidad bien sea que tenemos allá a diario muchas quejas por alto consumo y por deudas no reconocidas, uno que otro efectos quemados o sea electrodoméstico quemado. Resultan ser reclamos improcedente o sea que, esto significa que han sido consumidos realmente consumidos esos kilos cuando van y se le hacen las inspecciones de lugar; en ese sentido el usuario necesita mucha educación en cuanto al consumo eficiente de energía, por un lado.
- 604-12143-1312 También la educación porque hay muchos clientes que por desinformación del consumo de energía, que equipos son los que tienen altas demandas, como pueden regularizar ese consumo de energía para pagar menos y también de manera consciente saber que la energía tiene límites.
- 604-12039-1313 Educación al usuario de la energía eléctrica, que vaya más a las amas de casa, donde estas puedan distinguir sobre la cantidad de energía que utilizan en cada electrodoméstico en el hogar.
- 604-12161-1314 Concientizar a la sociedad, sus comunidades y pueblos, a todo el país para hacer un uso eficiente de la electricidad en todos los hogares.
- 604-12176-1315 Forjar (por parte del Estado) la cultura de uso eficiente y responsable de la energía eléctrica por parte de la población. Esto debe generarse en las escuelas normales y superiores, en horarios específicos con el personal docente debidamente calificado.

6.13 Aplicar tarifa "justa" y/o "razonable".

18

- 605-11688-1597 Pagar los justo.
- 605-63189-1319 Aplicación de tarifa justa.
- 605-42078-1318 Usar las alternativas, para reducir las pérdidas, reducir los costos y que el servicio ofrecido sea el servicio que se vaya a medir; es decir que si yo consumo bastante electricidad pague por eso.
- 605-42166-1317 Precio razonable de la electricidad.
- 605-12044-1316 Tenemos tres hidroeléctricas, pero a pesar de eso yo creo que esta es una de las provincias en donde más apagones sufrimos Se supone que si se consume menos energía es lógico que se deba pagar menos, aquí no ocurre eso, no sabemos cuál es el problema no sabemos si es que no se controla esto del consumo.
- 605-11536-1548 Ser justos en la tarifas.
- 605-63191-1320 Aplicación de tarifa justa.
- 605-11620-1560 Establecer una tarifa justa en todos los niveles.
- 605-01500-2388 Los consumidores les tienen miedo a las altas facturas; debe existir EDUCACION, LECTURA CORRECTA DE MEDIDORES, AHORRO DE ENERGIA, etc. ...ser justos en la factura.
- 605-11556-2185 Tarifas justas para todos de acuerdo al consumo, pero sin privilegios. Que todo el mundo pague su luz sino que le corten el servicio.
- 605-11661-2191 Se debe verificar las viviendas para determinar el justo cobro por el servicio. El cual es una necesidad, no un lujo.
- 605-11700-2196 Una tarifa justa para todo público de esa manera podemos pagar la cuota o tarifa a tiempo.
- 605-11686-2215 No creo que las tarifas bajen nunca. Actualmente han usado la excusa de bajar el subsidio con la baja del petróleo, pero las tarifas siguen caras o más que antes. El populismo es dañino a los gobiernos; los subsidios deben ser eliminados y cada quién debe pagar la energía que consume, sin importar quién sea; el propio gobierno es el principal deudor de energía eléctrica y sale a dar la cara de negociante para un pacto eléctrico. No ven la viga en su ojo antes de ver la piedra en el del otro... Si todos pagan debería bajar la tarifa eléctrica. No creo que haya mejoría del servicio eléctrico en cuanto a energía suministrada y tarifa cobrada. Es puro populismo para ganar las elecciones.

- 605-11558-2219 Precio adecuado para la población siempre pensando que como un país en desarrollo.
- 605-11638-2253 Precios reales a los consumidores.
- 605-11703-2286 Que el contador sea leído para que así se pueda pagar el precio justo y no cobrar por sectores como hace EDE Este.
- 605-11617-1557 Que haya una tarifa justa que se pueda pagar, porque si no se paga hay pérdida y no obligar o robarle al pueblo o privarlo del servicio por un mal manejo del Estado.
- 605-43198-1121 Cumplir a cabalidad el artículo 111, para que los generadores vendan la energía a precios razonables fruto de licitaciones públicas transparentes, las distribuidoras tengan costos de abastecimientos pertinentes y las fórmulas matemáticas de las tarifas sean justas y no distorsionantes.

6.14 Aplicar tarifa técnica como dice la normativa.

6

- 605-63189-1321 Ingresos suficientes para satisfacer los costos razonables aplicables al servicio, impuestos, amortizaciones y una tasa de retorno determinada a las empresas.
- 605-63188-1322 Establecer normas que penalicen el traspaso de los costos de la ineficiencia del prestador a los usuarios, y las fallas y errores del sistema de dirección, control y supervisión de prestación de servicio.
- 605-63188-1323 Aplicar acciones que impida que la ineficiencia de gestión, control y supervisión sean traspasados a los usuarios del servicio vía los precios o tarifas.
- 605-63188-1324 Aplicar normas que impida que la ineficiencia de gestión, control y supervisión sean traspasada a los usuarios del servicio vía los precios o tarifas de producción.
- 605-63191-1325 Ingresos suficientes para satisfacer los costos razonables aplicables al servicio, impuestos, amortizaciones y una tasa de retorno determinada a las empresas.
- 605-33194-1326 En un plazo no mayor de tres (3) meses contados a partir de la firma del Pacto Nacional para la Reforma del Sector Eléctrico en el cálculo de la tarifa a los usuarios finales, la tarifa binómica nunca podrá ser mayor que la tarifa técnica objetivo establecida por la Superintendencia de Electricidad (SIE) para los renglones BT o MT; con la finalidad de acabar con las distorsiones que afectan a los usuarios al no considerarse la estacionalidad y/o periodicidad de su uso de la energía lo que provoca que el monto de potencia facturada haga prácticamente inviable el retiro de energía por parte de estos de las Empresas Distribuidoras.

6.15 Tarifas subsidiadas para MIPYMES.

5

- 605-11622-2319 Los usuarios del sistema que operan en los mercados públicos no pueden pagar el kwh al precio de las grandes plazas comerciales.
- 605-11676-2306 Propongo chequear la tarifa para pequeños comercio.
- 605-11604-2209 Concientizar a los clientes de que cuanto más raciona su consumo energético menos impacto negativo tiene ésta en el medio ambiente.
- 605-41574-2187 Proponemos que se modifiquen las tarifas en la se fije sin escalonamiento un precio del kilovatio hora en beneficio de las mipymes, colmados, peluquerías, salones de belleza etc. Para que sean sostenibles y evitar la quiebra de este sector. En el caso de los usuarios residenciales todo seguirá igual para obligarlo a reducir el consumo.
- 605-11678-2174 Con respecto a la tarifa eléctrica, creo que se es injusto, pues no son rigurosas las mediciones del consumo real.

6.16 Reducción de la tarifa aplicada.

28

- 606-11658-2171 Considero que la factura es muy alta.
- 606-11606-2163 Electricidad más barata. Realizar un levantamiento detallado a fin de determinar el precio justo, bueno y valido del servicio.
- 606-11589-2160 Si petróleo bajó por qué no la tarifa.
- 606-11573-2157 Tomar en cuenta los precios de los combustibles para que la factura llegue a los consumidores reflejando verdaderamente esos precios; han bajado los precios del petróleo y sus derivados y las facturas siguen llegando igual.
- 606-11507-1912 Que todos paguen la electricidad a un menor precio.
- 606-11684-1566 Las más barata.
- 606-11506-1565 Abaratar el costo de la energia dejaria mucho que decir.
- 606-11586-1553 Mejorar y adecuar los precios.
- 606-11567-1552 Debe Buscarse la solucion a los altos precios y buscar la manera de ponerse al dia.
- 606-01500-1532 Bajar la tarifa.
- 606-11550-1410 Modificación de la ley de electricidad, en especial donde penalizan a los clientes que consumen más de 700 kwh, deberia haber otra escala pero no cobrar todo al mismo precio, ya que 700kwh hoy en dia es un promedio normal en un negocio.
- 606-11703-2287 Bajar la tarifa eléctrica, pienso que todos pagarían el servicio si se cobrara un precio justo.
- 606-22172-1327 Creación de un plan para la reducción del costo de las energía servida, no podemos ser de los países donde más caro se paga la energía. Proponemos un plan estratégico que en un espacio de tiempo se obtenga una reducción de un 40% de los precios actuales.
- 606-22019-1328 Reducción de hasta un 40% de los precios actuales, nos referimos a lo que es la tarifa electrica.
- 606-22062-1329 Reducción de la tarifa eléctrica, tomando en cuenta el aspecto de homologación en el costo por consumo; en este momento los sectores productivos clase media, media baja, media alta es la que está cargando en sus hombros el pago caro de la tarifa eléctrica.

- 606-12132-1330 Trabajar en ajustar los precios finales de la tarifa, reduciendo los niveles de pérdidas.
- 606-12015-1331 Hay que revisar las tarifas y las personas que paguen su servicio.
- 606-12033-1332 Para poder hacer frente a las exigencias de la población, donde exige cada día que se le de energía un poco más barata y para eso es obligatorio cambiar la matriz de generación eléctrica en República Dominicana.
- 606-12134-1333 También se desprende, que podamos tener niveles de tarifas más bajos, porque al tener menos pérdidas, podríamos reducir el costo.
- 606-12163-1334 Cuando le cobran a uno 300 pesos, mire, a un infeliz, a un moto concho, eso es un abuso; a eso deben de buscarle un control.
- 606-12002-1335 Para la mayoría de la gente el servicio eléctrico es muy costoso; si bajan los precios y mejoran el servicio aumentan significativamente los ingresos.
- 606-13139-1336 Establecer un orden de prioridad en las bajas de las tarifas, como sigue: centros hospitalarios, educativos, militares, policiales, de servicios gubernamentales, residenciales, comerciales e industriales. A todas estas instituciones, edificarlas, orientarlas, comprometerlas y las que no cumplan sancionarlas, en la aplicación de normalización, eficientización en el uso de los equipos eléctricos, adecuándolos y adaptándolos a las tecnologías de punta, con miras a reducir pérdidas y bajos consumos. La penalización consistiría en exclusión de esta modalidad tarifaria.
- 606-43205-1338 Reducción inmediata de 30-35% en la tarifa eléctrica.
- 606-43202-1339 Asegurar un marco jurídico que propicie y estimule la inversión acelerada en el sector sin menoscabar el interés nacional y comprometiéndose en un horizonte temporal previamente acordado el programa de reducción de tarifas del servicio eléctrico en un rango de 30% a 35%, a partir de un mecanismo de fijación de precios eficiente y en base a costos reales.
- 606-43202-1340 La SIE en acuerdo con las EDEs y los consumidores se compromete a presentar un cronograma de reducción de precios de la electricidad en función de las metas de reducción de pérdidas técnicas y no-técnicas, eliminación de su déficit operativo y el aumento de los índices de cobranzas, así como de la reducción en los costos de producción de la electricidad que se vayan logrando como resultado de la diversificación tecnológica de la matriz de generación y un mejor escalamiento de sus centrales. Este cronograma deberá ser presentado a partir de los 90 días de iniciada la ejecución del Plan de Reducción de Pérdidas y será avalado por sus respectivos Consejos de Administración, amparándose para su cumplimiento en resolución expresa de la SIE.
- 606-42120-1341 Entendemos la necesidad de que este Pacto Eléctrico acoja una disminución de un 35% en la tarifa eléctrica a nivel nacional planteamos que sea transparente la tarifa eléctrica.

- 606-42042-1342 Aumentar el número de personas que pagan la energía. Hay ya mucha tecnología que permite precisamente que las personas puedan pagar una energía de forma eficiente y no que unos pocos paguen energía que consumen otros, pero eso también tiene en cuenta que la energía que se sirve en la Republica Dominicana es demasiado cara, entonces personas con muy bajos ingresos una persona que gana \$6,000.00 que es salario mínimo jamás podrá pagar \$10,000.00 pesos de energía; entonces eso tiene que llevarlo hacer el contrato que sean más leales y más justos sí.
- 606-42017-1343 Debe haber una reducción de la tarifa eléctrica al consumidor.

Eje: 6 - Consumidores (Usuarios).

Categoría: 07 - Depósitos y Fianzas.

6

6.17 Aplicar normativa sobre depósitos y fianzas.

6

- 607-43205-1344 Aplicar efectivamente el Reglamento sobre Depósitos y Garantías que se les cobra a los clientes para el otorgamiento de un contrato de servicio, en discusión.
- 607-42126-1345 Exigimos que todas las empresas distribuidoras de electricidad deban aplicar los intereses que generan las fianzas depositadas por sus clientes de buena fe y cumplimiento de la Ley. Los clientes de las empresas distribuidoras no deben continuar siendo abusados y sus fianzas deben ser capitalizadas con los intereses que generan las fianzas entregadas como garantía de la energía que consumen.
- 607-12128-1346 El reglamento de la ley obliga a depositar fianzas según dos meses de consumo o la facturación estimada... hay que regularizar tema de la fianzas de los clientes, la capitalización de los intereses y el pago o devolución cuando se cobre.
- 607-33195-1349 Reducción de los niveles de fianza para las Micro y Pequeñas Empresas e Industrias.
- 607-33195-1347 Devolver las fianzas cuando se cancelen los contratos de manera inmediata una vez se retire el contador.
- 607-33195-1348 Transparentar el valor de las Fianzas de cada cliente, en su factura eléctrica.

6.18 Aplicar compensación por apagones a clientes (Art. 93 Ley 125-01) y reconocer deuda.

10

- 608-11571-2259 Que los apagones sean cosas del pasado, ejecutando un programa de compensación por corte eléctrico y por daños según lo acuerda ley de electricidad y manteniendo tarifas estables y reales.
- 608-11604-1782 Establecer un marco legal donde se obligue a las empresas distribuidoras a ofrecer un servicio continuo y sin apagones. Obligando a devolver a cada cliente el 10% de la tarifa que se paga por cada hora de apagón... es decir... se ha de devolver a cada usuario el 10% de la tarifa que este debe pagar en reducción por cada hora de no servicio eléctrico.
- 608-42126-1350 Se propone a la mesa que coordina los trabajos de distribución eléctrica, que forme una comisión integrada por el observatorio de Políticas Públicas de la UASD, SITRACODE – PENSIONADOS, un representante por las tres empresas de distribución eléctrica, un representante de la ADIE y un representantes de la asociación de consumidores, para que hagamos los cálculos y determinemos cual es la deuda acumulada a los usuarios regulados, desde enero del 2003, hasta la fecha, por concepto de energía no servida, según lo establecido en el artículo 93 de la ley y la resolución 56 de la SIE.
- 608-43198-1351 Sobre la propuesta de revisar el Art. 93, párrafo II, de la ley 125-01, que establece una compensación a cargo de las distribuidoras eléctricas del 150% del costo de cada hora de apagón a ser abonada al usuario del servicio mediante resoluciones que dicte la SIE, para que se suspenda su aplicación –NUNCA SE HA APLICADO- hasta tanto las empresas distribuidoras alcancen una situación financiera sostenible, resulta inaceptable por diversas razones... NO ACEPTAMOS ESTA PROPUESTA PORQUE A LA LARGA RESULTA DAÑINA Y PROMUEVE EL FACILISMO.
- 608-43198-1352 Igualmente, la deuda por las horas de apagones no justificados debe aparecer en los estados financieros de las Distribuidoras eléctricas, cuyo monto al 27 de febrero de 2015 andaba por los 140 mil millones de pesos, porque de lo contrario sus estados financieros no reflejarían la verdadera realidad financiera de esas empresas.
- 608-42113-1353 La deuda que se tiene con los usuarios se le dé la misma importancia que se les da a la deuda con los generadores; pues es una deuda bastante grande, que cada día crece más, y sin embargo no se ha hecho una auditoría técnica con ese propósito.
- 608-42113-1354 La compensación de las horas de apagones que está en el artículo 93 de la ley 125-01..... la ley dice que se debe compensar con el 150% al costo de cada hora de apagón y nunca se ha hecho, ni aparece en los estados financieros de las distribuidoras, como deuda por pagar, de manera que el estado financiero de cada distribuidora esta incorrecto, no dice la verdadera realidad de la institución; eso debe cumplirse como esta en la ley.
- 608-43201-1355 Apoyamos que se revise el porcentaje de penalidad por mala calidad del servicio, no así para que sea anulado ni se posponga su entrada en vigencia.

- 608-42126-1356 Se propone a la mesa que coordina la distribución eléctrica, que forme una comisión integrada por el observatorio de políticas públicas de la UASD, SITRACODE, un representante de las tres distribuidoras, un representante de ADIE, y un representante de los consumidores, para que hagamos los cálculos y determinemos cual es la deuda acumulada a los usuarios regulados desde enero del 2003 hasta la fecha por concepto de la energía no servida por el art. establecido en la ley, se propone a la mesa que coordina los trabajos de distribución que la empresa distribuidora, edeeste, edesur y edenorte permanezcan en poder del estado.
- 608-43205-1337 Cumplir la disposición legal de compensar a los consumidores las horas de apagones que les aplican unilateralmente las EDEs.

6.19 Suspender transitoriamente y temporalmente la aplicación de la compensación por apagones.

3

- 608-43202-1357 Disponer de manera inexcusable, el cumplimiento de la ley que establece una retribución obligatoria a los consumidores equivalente a 1.5 hora por cada hora de interrupción del servicio (apagón) que les impongan las empresas distribuidoras.
- 608-73206-1358 Revisión del Artículo 93, párrafo 2, de la Ley 125-01, modificado por el Artículo 3 de la Ley No. 186-07 de fecha 06 de agosto de 2007, sobre la “Compensación por energía no suministrada” por las Distribuidoras y las penaliza con el 150% de la energía no servida. Esto, para que el concepto se mantenga, pero que se establezca la suspensión transitoria de su aplicación hasta tanto las empresas distribuidoras alcancen una situación financiera sostenible.
- 608-33194-1359 Establecer una disposición transitoria en el artículo 93 de la Ley General de Electricidad No.125-01 y en el correspondiente artículo de su Reglamento de aplicación, con la finalidad de suspender por el período de los seis (6) años propuesto para el Plan Integral de Reducción de Pérdidas, la aplicación del párrafo II de dicho artículo que establece la compensación por energía no suministrada.

6.20 Reforzar al PROTECOM.

6

- 609-11583-2301 Estamos actualmente desprovisto de respuesta ante reclamaciones a las distribuidoras, son abusadores porque aunque el cliente les demuestre, por ejemplo, que leyeron mal un contador hacen caso omiso y uno tiene que hacer una reclamación en primera instancia a ellos mismo, luego a protecom, luego un recurso gerarquico y mientras todo esto pasa seguimos pagando su factura la que ellos les da la gana enviar.
- 609-11548-2257 Cambiar el sistema de proteccion para las reclamaciones.
- 609-01500-1534 Son muy agresivos, deben hacerse estudios sobre este aspecto, los consumidores nos sentimos desprotegidos. educacion, educacion,el hombre es libre cuando se educa dijo mandela....
- 609-12110-1360 Protecom no está haciendo su trabajo con efectividad porque las EDEs relajan con todos los usuarios, se les queman los aparatos a la gente y el que suele ir averiguar lo ponen de mojiganga.
- 609-22050-1361 Que protecom sea reforzado en cuanto a que venga alguien que sienta por el consumidor, porque siento que nosotros estamos desprotegidos.
- 609-42063-1362 Mejorar servicio al consumidor de PROTECOM.

6.21 Creación de un organismo fiscalizador a fin de que las quejas de los consumidores sean apropiadamente procesadas y resueltas.

5

- 609-11646-2305 Que el organismo que se encargará de darle respuestas y ayuda a los consumidores, sea eficiente.
- 609-12049-1363 Crear un organismo que en verdad sea un juez que sopesa, quien verdaderamente tiene razón; para que no se perjudique a nadie y que sea en un ambiente de paz. que cuando el consumidor, en este caso, proteste por una alta facturación alguien verdaderamente lo defienda, pero que también cuando la distribuidora proteste por una sustracción de energía, ésta tenga la consecuencia legal que debe tener.
- 609-63188-1364 Establecer la red de servicio de protección y defensoría del usuario soportado en el personal, e infraestructura de las diferentes instituciones de la administración pública, especializado parte del personal excedentario de las mismas, con remuneraciones adecuadas para un servicio de calidad.
- 609-63188-1365 Crear la Superintendencia de Protección y Defensoría de los Usuarios de Servicio de Energía.

609-22077-1366 Creación de un organismo fiscalizador y ejecutor para cuando tú te vayas a quejar, por ejemplo cuando tu vayas a pagar a cualquiera de las EDEs y tú tengas un reclamo justo se pueda verificar y atenderse adecuadamente. Que usted pueda hasta demandar a una Distribuidora. Que se resuelvan los problemas.

6.22 Compensar efectivamente los daños ocasionados a los clientes de las EDEs.

2

609-11504-2227 Los electrodomésticos dañados por una alto voltaje deben ser reemplazados sin tantos trámites burocráticos a las personas afectadas.

609-12162-1367 Que el sector consumidor sea tomado en cuenta en ese aspecto, que si se le ocasiona un daño este pueda ser efectivamente resarcido por las EDEs; ya que el Estado no se da cuenta cuando hay un alto voltaje, cuando se desprende un alambre de alta tensión y provoca daños.