

## FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN:

Edesur Dominicana cuenta con vías de comunicación tales como:

- **Call Center:** 809-683-9393 | 24 horas al día
- **Redes Sociales:** f t i @EdesurRD  
Interacción de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 a.m.  
Sábados y domingos, de 9:00 a.m. a 9:00 p.m.  
Días feriados hasta las 5:00 p.m.
- **ChatBot de WhatsApp:** 809-747-9393 | 24 horas al día
- **Oficina virtual:** <http://www.edesur.com.do> | 24 horas al día.

### Presencial:

Todas las oficinas comerciales laboran de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. Los días feriados no son laborables.

- **Teléfono: (809) 683-9393**  
Disponible 24 horas los 7 días de la semana.
- **Correo: [servicioalcliente@edesur.com.do](mailto:servicioalcliente@edesur.com.do)**  
Disponible de lunes a viernes en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- **Canal de Denuncias: [denuncias@edesur.com.do](mailto:denuncias@edesur.com.do)**  
(809) 683-9393 y App Edesur Móvil, sección denuncias.

## QUEJAS Y SUGERENCIAS:

Canal	Medio de Contacto	Tiempo de respuesta
Buzones de quejas y sugerencias	Formulario de quejas y sugerencias disponibles en el área de Servicio al Cliente en todas las oficinas comerciales	15 días laborables
Página Web	Documento disponible en la web. <a href="http://www.edesur.com.do/servicios/buzon-de-sugerencias">http://www.edesur.com.do/servicios/buzon-de-sugerencias</a>	15 días laborables
Línea 311	Vía telefónica y a través del portal de Internet <a href="http://www.311.gob.do">www.311.gob.do</a>	15 días laborables

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN:

Como medida de subsanación en los casos de incumplimiento de los compromisos asumidos en esta Carta Compromiso, Edesur Dominicana estará ofreciendo una comunicación escrita, firmada por el Administrador Gerente General de la empresa, donde se comprometa a agilizar el proceso de los servicios que no fueron atendidos oportunamente, y se detallan las medidas correctivas a aplicar, en un plazo máximo de 15 días laborables.

## DATOS DE CONTACTO:

Los clientes y ciudadanos(as) pueden acceder a información y servicios de Edesur Dominicana a través de los siguientes canales:

- **Sede central de Edesur Dominicana:**  
Av. Tiradentes, Esq. c/ Carlos Sánchez y Sánchez No. 47, Ensanche Naco | Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.  
Sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.
- **Oficinas ubicadas en nuestra zona de concesión:**  
Consulte el mapa de oficinas en <http://www.edesur.com.do>  
Los horarios varían según la ubicación de la oficina.



## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO:

El área responsable de recibir, procesar y tramitar todo lo concerniente a la Carta de Compromiso al Ciudadano es la Gerencia de Atención y Servicio al Cliente.

El teléfono de contacto es 809-683-9393; su correo es [servicioalcliente@edesur.com.do](mailto:servicioalcliente@edesur.com.do) y el horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

El Programa Carta Compromiso es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.



# CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

VIGENCIA

Noviembre 2022-Noviembre 2024



## DATOS IDENTIFICATIVOS:

**Edesur Dominicana, S.A.** es una empresa que posee derecho adquirido para distribuir y comercializar energía eléctrica a través del Sistema Eléctrico Nacional Interconectado (SENI). Fue creada en cumplimiento con la Ley General de Reforma No. 141-97, del 24 de junio del 1997, e inició sus operaciones el 13 de agosto del 1999.

**Misión:** Satisfacer las necesidades energéticas con soluciones eficientes, transparentes y sostenibles a todos nuestros clientes.

## NORMATIVAS:

- **Ley No. 125-01** Ley General de Electricidad.
- **Ley No. 186-07**, producto de las modificaciones a la Ley General de Electricidad, No. 125-01, que regula el funcionamiento del sistema eléctrico de la República Dominicana.
- **Ley No. 200-04** Ley de Libre Acceso a la Información Pública.
- **Ley No. 141-97** Ley General de Reforma de la Empresa Pública.
- **Decreto-CUEDES-342-20**, que crea el Consejo Unificado para la administración y reorganización de las tres distribuidoras de electricidad del país.

## INCLUSIÓN:

Debido a sus buenas prácticas de inclusión laboral de personas con discapacidad, en el 2021 Edesur Dominicana obtuvo el sello Plata RD Incluye, otorgado por el Consejo Nacional de Discapacidad y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. La ubicación de sus oficinas comerciales facilita que el ciudadano(a) pueda acceder de manera ágil y oportuna. Se dispone de ascensor en los edificios altos de la empresa, así como de rampas para personas con discapacidad y parqueos para estos fines; de igual forma, se da prioridad en los turnos a los envejecientes, embarazadas y personas con discapacidad.

# ATRIBUTOS DE CALIDAD

- **AMABILIDAD:** es la capacidad de brindar una atención respetuosa, cortés y empática a los ciudadanos(as) y clientes.
- **FIABILIDAD:** nivel de confianza que se tiene de que el personal y la empresa van a actuar como se espera, manteniendo los niveles de atención adecuados, en correspondencia con las políticas, procedimientos, lineamientos establecidos por la empresa y la regulación aplicables.
- **PROFESIONALIDAD:** nivel de conocimiento y destreza demostrada por el personal de atención para ofrecer el servicio a los clientes, apegados a los estándares de calidad.
- **TIEMPO DE RESPUESTA:** capacidad de respuesta a las solicitudes en los plazos acordados y establecidos por la regulación.
- **ACCESIBILIDAD:** facilidad de acceso de manera ágil y oportuna, tanto física como por los diferentes canales a los ciudadanos(as) y clientes.
- **ELEMENTOS TANGIBLES:** estado de las instalaciones para la prestación del servicio bajo condiciones adecuadas.

Servicio	Atributo	Estándar	Indicador
Contratación de Energía eléctrica	Amabilidad	85%	Porcentaje de clientes satisfechos con el servicio de contratación de energía eléctrica a través de encuestas trimestrales
	Profesionalidad	85%	
	Elementos Tangibles	85%	
Cambio de titularidad	Fiabilidad	85%	Cantidad solicitudes recibidas y cantidad de solicitudes respondidas en el tiempo establecido.
	Elementos Tangibles	85%	
	Profesionalidad	85%	
	Tiempo de Respuesta	24 horas laborables	Porcentaje de solicitudes que mensualmente cumplen con el tiempo de respuesta establecido de 24 horas laborables.
Cancelación de Servicios	Amabilidad	85%	Porcentaje de clientes satisfechos con el servicio de cancelación del servicio a través de encuestas trimestrales.
	Elementos Tangibles	85%	
	Tiempo de Respuesta	3 días laborables	Porcentaje de solicitudes que mensualmente cumplen con el tiempo de respuesta establecido de tres (3) días laborables

## DEBERES DEL CIUDADANO

- Debe depositar todos los documentos solicitados según el tipo de servicio.
- Debe solicitar la información de los servicios requeridos.
- Debe aportar la documentación fidedigna y verídica al momento de solicitar un servicio.
- Debe realizar el pago a tiempo de los servicios que aplique.
- Debe comunicar irregularidades a Edesur Dominicana al correo: [denuncias@edesur.com.do](mailto:denuncias@edesur.com.do)
- Debe garantizar el libre acceso para la inspección y lectura de medidores.
- Debe darle mantenimiento a sus propias instalaciones eléctricas.
- Debe ser amable y cortés al momento de solicitar un servicio al personal de atención.