



**CEPM**

Consortio Energético  
Punta Cana-Macao

*Generando desarrollo con energía confiable*



# MANUAL DE INDUCCIÓN

## NUEVOS CLIENTES

Código: FOR-CMC-005

Versión: 2

Fecha: 23.04.2020

Página: 1 de 28











**CEPM**

Consortio Energético  
Punta Cana-Macao

*Generando desarrollo con energía confiable*

# MANUAL DE INDUCCIÓN NUEVOS CLIENTES

Código: FOR-CMC-005

Versión: 2

Fecha: 23.04.2020

Página: 1 de 28





# SOLICITUD DE HABILITACIÓN DE SUMINISTRO ELÉCTRICO

## Requisitos para la suscripción de contrato de suministro de energía eléctrica

- a) Requisitos para personas físicas. Se requerirá a todo interesado en suscribir un contrato de suministro de energía eléctrica:
  - 1. presentar documentación que le otorgue al solicitante o al propietario la titularidad legal del inmueble o de la instalación para la cual se solicita el suministro;
  - 2. presentar autorización para suscripción de contrato de suministro de energía eléctrica y exención de responsabilidad (APSCER);
  - 3. copia de la cédula de identidad y electoral o, en caso de ser extranjero, copia del pasaporte vigente o residencia legal (del interesado o representante legal autorizado);
- b) Requisitos para personas jurídicas. Sólo en caso de que el interesado sea una persona jurídica (institución), también se requerirá:
  - 4. copia de los documentos constitutivos de la institución;
  - 5. acta del consejo de administración que designe al representante legal (salvo que el solicitante figure como representante legal en los documentos constitutivos, en cuyo caso este deberá firmar el contrato de suministro) y
  - 6. copia del carnet de identificación tributaria o acta de inscripción/modificación en el Registro Nacional de Contribuyentes (RNC).

Los documentos constitutivos de la institución serán requeridos de conformidad con la institución de que se trate (empresa, asociación sin fines de lucro, condominio, etc.) e incluyen los siguientes:

- a) certificado de registro mercantil vigente;
- b) acta de asamblea constitutiva de la sociedad;
- c) nómina de presencia correspondiente al acta de asamblea referida anteriormente;
- d) acta de consorcio de propietarios autorizando la suscripción del contrato de compraventa de energía eléctrica o
- e) cualquier otro equivalente no contemplado en esta lista.

**Nota:** En caso de que el titular del inmueble o el inquilino se deba hacer representar, tendrá que hacerlo mediante (i) acto bajo firma privada (poder legalizado por notario) dado en República Dominicana o (ii) poder debidamente legalizado por el consulado de República Dominicana y apostillado, en caso de que aquel sea dado en el extranjero.



## SOLICITUD DE CAMBIO DE TITULARIDAD

Ambos clientes (el titular actual responsable del contrato de suministro y el nuevo titular) deben presentarse por oficina comercial.

- a) Requisitos para personas físicas. Se requerirá a todo interesado en cambiar la titularidad de un contrato de suministro de energía eléctrica:
  1. carta de solicitud de cambio de titular;
  2. en caso de no estar presente en el expediente, documento que otorgue la titularidad legal del inmueble o de la instalación para la cual se solicita este servicio;
  3. APSCER;
  4. copia de la cédula de identidad y electoral o, en caso de ser extranjero, copia del pasaporte o residencia legal (del interesado o representante legal autorizado);
- b) Requisitos para personas jurídicas. Sólo en caso de que el interesado sea una persona jurídica (institución), también se requerirá:
  5. copia de los documentos constitutivos de la institución;
  6. acta del consejo de administración que designe al representante legal (salvo que el solicitante figure como representante legal en los documentos constitutivos, en cuyo caso este deberá firmar el contrato de suministro) y
  7. copia del carnet de identificación tributaria o acta de inscripción/modificación en el Registro Nacional de Contribuyente (RNC).

Los documentos constitutivos de la institución serán requeridos de conformidad con la institución de que se trate (empresa, asociación sin fines de lucro, condominio, etc.) e incluyen los siguientes:

- a) certificado de registro mercantil vigente;
- b) acta de asamblea constitutiva;
- c) nómina de presencia correspondiente al acta de asamblea referida anteriormente;
- d) acta de consorcio de propietarios autorizando la suscripción del contrato de compraventa de energía eléctrica o
- e) cualquier otro equivalente no contemplado en esta lista.

### Notas:

En caso de que el titular del inmueble o el inquilino se deba hacer representar, tendrá que hacerlo mediante (i) acto bajo firma privada (poder legalizado por notario) dado en República Dominicana o (ii) poder debidamente legalizado por el consulado de República Dominicana y apostillado, en caso de que aquel sea dado en el extranjero.





## SOLICITUD CAMBIO POSTPAGO A PREGAGO O DE PREPAGO A POSTPAGO

El Cliente o Usuario Titular deberá presentar y/o cumplir:

1. formulario de solicitud de servicio, debidamente completado y firmado (sellado en caso de persona jurídica) en oficina comercial;
2. copia de cédula de identidad o pasaporte, si es extranjero;
3. En caso de que el cambio sea de prepago a pospago, debe dar cumplimiento a los requisitos contemplados en la sección 1 del presente documento [SOLICITUD DE HABILITACIÓN DE SUMINISTRO ELÉCTRICO].

Nota: Solo el Cliente o Usuario Titular podrá realizar este cambio.



## SOLICITUD DE TRASLADO DEL MEDIDOR

El Cliente deberá presentar y/o cumplir:

1. formulario de solicitud de servicio, debidamente completado y firmado (sellado en caso de persona jurídica) en oficina comercial;
2. dar cumplimiento a los requisitos contemplados en la sección 1 del presente documento [SOLICITUD DE HABILITACIÓN DE SUMINISTRO ELÉCTRICO].
3. en caso aplicable, deberá ser actualizada la fianza.

Nota: Solo el Cliente o Usuario Titular podrá solicitar este cambio.



## SOLICITUD DE CANCELACIÓN DE CONTRATO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Se requerirá a todo interesado en cancelar un contrato de suministro de energía eléctrica:

- a) acreditar su condición de Cliente o Usuario Titular del contrato de suministro a ser cancelado;
- b) completar y firmar (sellar en caso de persona jurídica) formulario de solicitud de servicio en la oficina comercial correspondiente, anexando copia de la cédula de identidad, o en caso de ser extranjero, copia del pasaporte vigente o residencial legal del titular del contrato de suministro a ser cancelado.

Requisitos para personas jurídicas. Sólo en caso de que el Cliente o Usuario Titular del contrato de suministro sea una institución (empresa, asociación sin fines de lucro, condominio, etc.), también se requerirá anexar al formulario de solicitud de

servicio referido anteriormente lo siguiente, según aplique:

- a) original de carta de solicitud de cancelación del contrato de suministro correspondiente, sellada y firmada por el representante legal de la institución;
- b) copia de la cédula de identidad y electoral, o en caso de ser extranjero, copia del pasaporte vigente o residencial legal del representante legal de la institución titular del contrato de suministro;
- c) copia vigente del certificado de registro mercantil, en caso de que haya vencido el certificado suministrado al momento de suscribir el contrato de suministro a ser cancelado;
- d) copia del acta del consejo de administración que designe al representante legal (salvo que el solicitante figure como representante legal en el certificado de registro mercantil aportado);
- e) cualquier otro equivalente no contemplado en esta lista.

Nota: En caso de que el titular del contrato de suministro se deba hacer representar, tendrá que hacerlo mediante (i) acto bajo firma privada (poder legalizado por notario) dado en República Dominicana o (ii) poder debidamente legalizado por el consulado de República Dominicana y apostillado, en caso de que aquel sea dado en el extranjero.



## SOLICITUD DE VARIACIÓN DE POTENCIA

Requisitos:

El Cliente deberá presentar el formulario de solicitud de variación de potencia.

Notas:

- i. Solo el titular podrá solicitar este cambio.
- ii. Al momento de hacer los cambios de su servicio de energía el solicitante deberá haber saldado toda deuda pendiente con la empresa de distribución por concepto de suministro de energía eléctrica;
- iii. El Cliente o Usuario Titular deberá suscribir la documentación necesaria al efecto, incluidas las Pautas Contractuales.
- iv. La nueva potencia contratada tendrá una validez mínima de un (1) año, durante el cual el Cliente o Usuario Titular no podrá modificar su potencia sin la autorización de la empresa distribuidora, conforme lo previsto en el artículo 435 del RALGE.
- v. En caso de que el medidor sea trifásico y el Cliente o Usuario Titular desee disminuir a bifásico las líneas correspondientes deberán adecuarse internamente para anular una fase.
- vi. En caso el Cliente o Usuario Titular desee aumentar potencia las líneas correspondientes deberán adecuarse internamente y los cables deberán cambiarse, de ser aplicable.



## CONOCE LA POLÍTICA DE FIANZAS

En observancia de la normativa aplicable, requerimos a nuestros clientes el pago de una fianza como garantía del cumplimiento de las obligaciones económicas que surjan de la suscripción de un contrato de suministro de energía eléctrica. A continuación algunas preguntas relevantes al respecto.

1. ¿A qué tipo de Cliente o Usuario Titular le aplica la fianza? A clientes fijos y a provisionales.
2. **¿Recibiría el Cliente o Usuario Titular algún beneficio por la fianza pagada?** Si, el monto pagado correspondiente a fianza genera un interés mensual que se capitalizara cada 6 meses y se reflejará en su factura de CEPM/CEPM. El interés calculado será acorde a la tasa pasiva del Banco Central en el momento del corte.
3. **¿Qué pasará si pagué fianza en años anteriores?** CEPM podrá requerirle la actualización de fianza cada dos años (2), es decir que si pagó la fianza en mayo del 2017, a partir de mayo del 2019 su fianza deberá ser actualizada. El cálculo de este monto será determinado por el promedio de consumo de energía y potencia de los últimos 12 meses, multiplicado por 2. En caso de que el monto calculado sea mayor a lo que tienes como fianza, será incluido en tu próxima factura.
4. **¿Cuándo CEPM utilizará la fianza?** En los siguientes casos:
  - i. A solicitud del Cliente o Usuario Titular, siempre que solicite la suspensión definitiva del contrato de suministro. La empresa distribuidora deberá devolver la fianza acumulada o la parte de esta que no haya sido imputada a la cancelación de deudas al momento de la terminación del contrato, en un plazo de 10 días laborables, a partir de la fecha de terminación. Luego de transcurrido un plazo de 6 meses, contado a partir de la terminación del contrato, sin que el Cliente o Usuario Titular haya procurado su fianza, CEPM quedará exenta de toda responsabilidad frente al mismo.
  - ii. Si por incumplimiento de pago se agota el proceso de cobros y se retira el medidor, CEPM tiene derecho a utilizar la fianza, incluyendo los intereses generados a la fecha, para cubrir el monto adeudado.
5. **¿Qué pasa con la fianza si se produce un cambio de titularidad del contrato de suministro?** En este caso, y si se presentó un poder notariado del anterior Cliente o Usuario Titular especificando que se puede transferir esta fianza, la fianza se puede transferir al nuevo Cliente o Usuario Titular. Si asisten ambos interesados (titular anterior y nuevo titular) se aceptará como válida la firma de una carta en donde ambos confirmen estar de acuerdo con esta transacción.
6. **¿Qué sucede con la fianza en caso de fallecimiento del titular de la cuenta?** Con la entrega del acta de defunción los familiares del Cliente o Usuario Titular del contrato de suministro pueden solicitar el cambio de titularidad y la subsecuente transferencia de la fianza. En caso de que los familiares del Cliente o Usuario Titular soliciten la terminación del contrato, la empresa distribuidora podrá utilizar la fianza para cubrir montos pendientes de pago y devolverá el restante en el plazo establecido por la normativa aplicable.



## SOLICITUD DE INSTALACIÓN DE MEDICIÓN NETA

Se denomina medición neta al proceso de medir y compensar de forma simultánea (i) la energía consumida de las redes de CEPM por el Cliente o Usuario Titular y (ii) la energía exportada por el Cliente o Usuario Titular a las redes de CEPM, generada con fuentes renovables de energía. Para participar en el programa de medición neta, el Cliente o Usuario Titular deberá disponer y operar un sistema de generación de energía basado en fuentes renovables y cumplir los requisitos técnicos y no técnicos enunciados debajo.

- a) Requisitos técnicos del sistema de generación. El sistema de generación operado por el Cliente o Usuario Titular debe cumplir con los siguientes requisitos para participar en el programa de medición neta:
  - 1. utilizar predominantemente energía solar, eólica y biomasa u otras fuentes de energía renovable;
  - 2. tener una capacidad generatriz no mayor de veinticinco kilovatios (25 KW) para clientes residenciales y un megavatio (1 MW) para clientes comerciales, industriales, agrícolas, instituciones educativas o médico hospitalarias;
  - 3. estar instalado en los predios del Cliente o Usuario Titular;
  - 4. operar bajo una modalidad compatible con las instalaciones existentes de CEPM;
  - 5. cumplir con las normas y especificaciones sobre los requisitos mínimos de eficiencia establecidos por la Comisión Nacional de Energía (CNE) y la SIE o el organismo gubernamental designado para ello. Todo Cliente o Usuario Titular que opere interconectado con el sistema de distribución eléctrica de CEPM cumplirá con los reglamentos, códigos y estándares vigentes, incluyendo el Reglamento de Interconexión;
  - 6. haber sido instalado por un Ingeniero Colegiado, de conformidad con la normativa vigente que aplique, incluyendo las disposiciones del RALGE y el Reglamento de Interconexión;
  - 7. disponer de una garantía del fabricante o proveedor de cinco (5) años o más;
  - 8. incorporar medidas de control y mitigación de emisiones y ruidos, según aplique. Su operación cumplirá con las leyes y reglamentos ambientales de zonificación y uso, vigentes para el lugar de ubicación.
- b) Requisitos no técnicos. Se requerirá a todo interesado en solicitar la instalación de medición neta:
  - 1. formulario de solicitud, a la cual deberá anexar los siguientes documentos:
    - i. Certificación de la comisión nacional de energía donde comprueba la renovación de registro de personas físicas y jurídicas vinculadas al subsector de energías renovables con vigencia de tres años.

- ii. Certificación de cumplimiento del sistema de generación con los requisitos mínimos de eficiencia arriba citados, establecidos por la CNE;
  - iii. Certificación avalando la instalación realizada por un Ingeniero Colegiado;
  - iv. Evidencia de que el equipo estará garantizado por cinco años o más por el fabricante o distribuidor;
  - v. Copia del Acuerdo de Interconexión vigente;
2. diagrama unifilar de las instalaciones y del proyecto.

**Notas:**

En caso de que la empresa distribuidora notifique al Cliente o Usuario Titular, requiriendo información adicional para completar la evaluación, el Cliente o Usuario Titular tendrá treinta (30) días para entregar la información solicitada, a partir de la fecha de notificación. En caso de que el Cliente o Usuario Titular no presente la información en el plazo señalado, deberá presentar una nueva solicitud para el programa de medición neta. Una vez el Cliente o Usuario Titular cumpla con todos los requisitos, CEPM y el Cliente o Usuario Titular procederán a firmar (i) un acuerdo de medición neta y (ii) un acuerdo de interconexión.

## DEBERES Y DERECHOS



Conoce los derechos y deberes que, según las leyes dominicanas tienes con nuestra empresa.

Como Cliente o Usuario Titular tienes el deber de:

1. responder por el estado de tus instalaciones eléctricas, en todas sus partes, y muy especialmente de las conexiones e instalaciones interiores;
2. asegurar la veracidad de los datos suministrados a la empresa de distribución;
3. cumplir con el pago oportuno de las facturas de cobro;
4. hacer uso del suministro público de energía eléctrica en los términos que establezca la ley y los del contrato suscrito con CEPM;
5. utilizar el suministro de energía únicamente en el inmueble en el que se contrató;
6. cumplir con las especificaciones técnicas para el diseño y construcción de tus instalaciones eléctricas, según han sido definidas por CEPM;
7. informar a CEPM por escrito sobre cualquier cambio en tu casa, variación de potencia y demás;
8. proteger y mantener los equipos de control y medición instalados en buen estado y libres de obstáculos que dificulten la lectura o inspección de estos;
9. permitir y facilitar el acceso a las instalaciones y al inmueble de las personas autorizadas por CEPM;
10. permitir el cambio del equipo de medida o acometida para realizar su revisión o su retiro cuando CEPM lo considere necesario ;
11. garantizar que el lugar en el que se encuentran los medidores y demás



- equipos eléctricos permanezcan en condiciones óptimas de aseo, iluminación y seguridad requerida por CEPM;
12. informar de inmediato a CEPM, por escrito, y presentar explicaciones sobre cualquier irregularidad y/o modificaciones que se presente en las instalaciones eléctricas y tu equipo de medición;
  13. notificar por escrito a CEPM cuando no haya recibido su factura durante 2 meses consecutivos;
  14. presentar en forma respetuosa las solicitudes y reclamos en todas las formas de comunicación dispuestas por CEPM;
  15. efectuar el mantenimiento que ameriten las instalaciones eléctricas internas;
  16. asumir toda responsabilidad sobre los efectos de cualquier falla o vicio oculto que ocurriere o sea descubierto en tu sistema de baja tensión (480V a 200V) antes o después de interconectarse a nuestras redes;
  17. pagar todo lo adecuado para tener derecho a conexión.

Como Cliente o Usuario Titular tienes derecho a:

1. conocer los términos del contrato de suministro y obtener una copia de este cuando lo solicites (puede ser solicitado por el Usuario Titular o su apoderado);
2. recibir un suministro de calidad y continuidad, de acuerdo con lo establecido en el contrato de suministro;
3. el Cliente o Usuario Titular podrá instalar -a su costo- un equipo de medición de respaldo (testigo) con el instalado por la empresa de distribución, con la finalidad de contrastar el funcionamiento del mismo;
4. solicitar a la empresa de distribución su intervención en caso de supuesta anomalía en el funcionamiento del equipo de medición instalado;
5. la medición de consumo de energía a través de equipos técnicamente adecuados;
6. recibir las facturas como máximo diez (10) días calendario posteriores a su emisión;
7. Presentar y recibir respuestas de las peticiones, quejas y reclamos que se deriven del desarrollo del contrato firmado;
8. recibir orientación de los trámites a realizar con la empresa de distribución;
9. recibir un trato igualitario durante la ejecución del contrato de suministro.



## RECLAMACIONES

Únicamente el Cliente o Usuario Titular tendrá calidad para presentar reclamaciones

| Instancias         | Organismos competentes   |
|--------------------|--|
| Primera instancia  | Empresa distribuidora (vía las oficinas comerciales de CEPM, por carta, vía telefónica o internet <sup>1</sup> ) |
| Segunda instancia  | Oficina de PROTECOM de la Superintendencia de Electricidad (SIE)   |
| Recurso jerárquico | Consejo de la Superintendencia de Electricidad (SIE)   |

derivadas del servicio eléctrico prestado por CEPM.

Las potenciales reclamaciones o quejas podrán ser interpuestas por el Cliente o Usuario Titular atendiendo al siguiente cuadro:

En todo caso, para evitar suspensión del suministro, en caso de reclamaciones que involucren facturaciones corrientes, el Cliente o Usuario Titular deberá abonar como pago del mes: (i) el equivalente al promedio de las últimas 3 facturas pagadas, sin incluir la factura objeto de reclamación; y (ii) en caso de clientes sin histórico de consumo, el mismo pagará el equivalente al 33% de la factura objeto de reclamación.

En caso de reclamación por daños a equipos, EL USUARIO deberá presentar su reclamación tan pronto se produzca el hecho que la origina y, posteriormente, presentar a CEPM la Certificación sobre daños producidos a instalaciones y artefactos (certificación por efectos quemados) emitida por la Superintendencia de Electricidad dentro de 10 días de obtenida (siempre dentro de los seis (6) meses de haberse producido el hecho que generó el daño al equipo), a fin de que CEPM pueda dar curso a la reclamación por este concepto.

En caso de que EL USUARIO presente su reclamación dentro de las 72 horas subsiguientes al día de la ocurrencia del hecho que la origina, no deberá presentar a CEPM la Certificación sobre daños producidos a instalaciones y

<sup>1</sup>Salvo los casos de averías -las cuales serán procesadas inmediatamente sean informadas por cualquier vía, incluyendo la telefónica- las reclamaciones se formalizarán de forma presencial en las oficinas comerciales. El Cliente o Usuario Titular deberá presentar la documentación de soporte requerida por CEPM, de conformidad a sus procedimientos internos, según aplique. En caso de reclamación telefónica, la empresa podrá validar información del titular para comprobar su identidad.



## CONSEJOS PRÁCTICOS PARA EL USO EFICIENTE DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL HOGAR

Existen tres razones importantes por las que debemos hacer un uso eficiente de la energía:

- Tener menos gastos al reducir el monto de la factura de energía.
- Preservar los recursos naturales de nuestro planeta.
- Disminuir el consumo de combustibles fósiles utilizados para generar electricidad y la consecuente reducción de emisores contaminantes al medio ambiente.

### ¿Qué incrementa tu factura?

En nuestras casas, tenemos algunos electrodomésticos que parecen consumir poca energía, pero su uso frecuente o sin control impacta directamente el monto de la factura de electricidad, lo que reduce el presupuesto familiar.

Otras razones que incrementan la factura son:

- Uso irracional de la energía.
- Adición de nuevos equipos de consumo.
- Equipos en mal estado.
- Cambios estacionales.
- Incremento de consumidores en el hogar.
- Electrodomésticos que consumen energía aunque estén apagados.



### ELECTRODOMESTICOS Y APARATOS ELECTRONICOS:

1. En la medida de lo posible, comprar o renovar aparatos eléctricos para tu hogar, busca aquellos que sean más eficientes (fíjate en que lleven las etiquetas energéticas A+, A++ o A+++ ) y darles mantenimiento en el tiempo indicado.
2. Desenchufa los aparatos cuando no se están usando. El stand by de la televisión, o los cargadores del celular, microondas, radios, routers, enchufados permanentemente, representan un consumo innecesario cuando no lo estamos utilizando.
3. Encender los electrodomésticos sólo cuando sean utilizados (se ha comprobado que el 40% del tiempo en que la tele está encendida no se está viendo).



### AIRE ACONDICIONADO:

4. Cada grado menos de temperatura de tu aire acondicionado, aumenta el consumo en la factura un 8%. El modo Eco permite ahorrar hasta un 30% en el consumo. La temperatura adecuada de uso del aire acondicionado es de 22 a 24 grados.
5. Aprovecha las horas más frescas del día para bajar la temperatura de la vivienda, ventilando la casa por la noche y primeras horas del día.

6. Siempre que sea posible, utiliza ventiladores, que refrescarán el ambiente consumiendo menos energía. También es muy útil mantener la casa protegida de los rayos del sol, bajando toldos, cerrando ventanas, tintando cristales.
7. Antes de la llegada del calor, realizar un mantenimiento de tu equipo de aire acondicionado y renueve los filtros internos, externos y exteriores. Así, su aparato consumirá menos y tendrá más tiempo de vida útil y enfriará mucho más rápido.
8. Revisar puertas y ventanas. Por ahí se fuga la mayor parte del frío. Es recomendable colocar ribetes en todos ellos.
9. Utiliza temporizador en tu control remoto.
10. Combina el uso del aire acondicionado con el del ventilador de manera simultánea. Esto mejora la eficiencia térmica y reduce el consumo.



#### **REFRIGERADOR:**

1. Revisar los bordes de goma del refrigerador para que cierre correctamente y sea hermético. No piense con la puerta abierta. Ubíquelo lejos de la cocina u otras fuentes de calor.
2. Evita abrir la puerta del refrigerador constantemente: cada vez que abres el refrigerador, la temperatura fría se pierde y el motor está obligado a trabajar más para volver a optimizar la temperatura, acción que aumenta el gasto energético considerablemente. Por eso, es recomendable que cuando vayas a cocinar, saques de una sola vez todos los alimentos que ocuparás o, si tienes hambre y no sabes qué comer, tomes la decisión antes de abrirlo.
3. No introduces alimentos calientes en el congelador o en el refrigerador: recuerda que al hacerlo, la temperatura interior aumenta y el refrigerador/congelador se verá forzado a trabajar a su máxima capacidad.
4. Utiliza un refrigerador de acuerdo a tus necesidades y al uso que vayas a darle.
5. Cubre las comidas: como la mayoría de los alimentos contienen humedad, cuando se dejan al descubierto, liberan esta última al aire y el compresor en el refrigerador tiene que realizar el doble de trabajo para removerla. Además, al taparlos evitas que las comidas adquieran olores de otros alimentos y, así, se conservan mejor.
6. Mantén limpia la parte trasera del refrigerador: es recomendable realizar este tipo de limpieza mínimo una vez al año para evitar la acumulación de polvo que reduce el rendimiento del artefacto y aumenta su consumo de energía eléctrica. También es importante que coloques el refrigerador en un lugar ventilado y fresco (10 cms de distancia con la pared) y lejos de otros electrodomésticos que generen calor.

7. Calibra el termostato a la temperatura idónea. Esto evita que los alimentos se congelen en la parte del refrigerador.



#### **CALENTADOR DE AGUA:**

1. El calentamiento de agua para duchas es el uso que consume más energía en un hogar (37%). Si tiene termostato, regúlalo en 45°C y utiliza un timer eléctrico que garantice no más de 20 minutos por uso.



#### **PLANCHA:**

2. Solo debes utilizar la plancha cuando tienes una cantidad de ropa considerable pendiente.
3. Antes de calentar la plancha organiza y selecciona bien la ropa. ¡Es posible que algunas prendas puedan quedar sin arrugas incluso con la plancha apagada!
4. El planchado de ropa implica un gran consumo de energía. No lo use como método para secar la ropa.
5. Es preferible desenchufar la plancha si se deja de usar por algún momento.
6. Es preferible planchar en algún periodo que no se encuentre dentro de las denominadas horas pico.



#### **LAVADORA:**

1. La lavadora es uno de los electrodomésticos que más energía consumen. se lleva el 11,8% de la energía y el 14% del agua que consumimos.
2. Programa la el ciclo de lavado de acuerdo a la cantidad de ropa que vayas a colocar.
3. Si es posible, usa siempre ciclos fríos para reducir la intensidad de la energía, el agua caliente para lavar la ropa es el mayor consumo de electricidad de un hogar.



#### **SECADORA DE ROPA:**

1. Escoge un modelo eficiente energéticamente hablando, es decir, que posea una certificación energética A o superior.
2. Limpia los filtros cada vez que la utilices para asegurarte que están libres de pelusas y garantizar la eficacia de su funcionamiento.
3. Aprende a separar la ropa para poder seleccionar un determinado ciclo. Mientras que el algodón necesita una temperatura alta, las camisas, pantalones de vestir y telas sintéticas tendrán bastante con una media. Los tejidos



- delicados no pueden ser sometidos a demasiado calor, por no hablar de la lana y las zapatillas, que no lo resisten en absoluto.
4. Si tiene la opción de auto-secado, actívala. La máquina se detendrá cuando acabe. La mayoría de diseños actuales incluyen esta posibilidad o bien disponen de un aviso sonoro que nos advierte.
  5. Llénala del todo y planifica tus lavados para que esto sea posible. Aprovecharás todo el calor que va generando.
  6. Centrifuga bien la ropa antes de introducirla (a más de 600 revoluciones por minuto), te ahorrará mucho tiempo de secado.
  7. Una vez en marcha, reprime la tentación de introducir nuevas prendas húmedas, merece la pena que esperes a un nuevo ciclo o tiéndelas al aire libre.
  8. En los días soleados procura no utilizar este equipo ya que requiere un alto consumo de electricidad. Aprovecha los rayos del sol.



#### **ILUMINACION:**

1. La iluminación consume entre el 5 y 25% del gasto de energía total de un hogar. Depende del uso de lámparas incandescentes o bombillos de alta eficiencia o LED. Usar lámparas de bajo consumo permite mantenerte en el rango del 5% del consumo mensual por iluminación.
2. Apaga la luz al salir de una habitación.
3. Aprovecha la luz natural cuando sea suficiente.
4. Utiliza la potencia requerida según el espacio a iluminar.

# SISTEMA DE CITAS

Innovando para el bienestar de nuestros clientes  
y su fácil acceso a nuestros servicios.

Hemos desarrollado una estupenda plataforma online para hacer citas con nuestro personal de servicio al cliente para que puedas programar tu día y no tengas que hacer filas al llegar a nuestras oficinas. El proceso es sencillo:

1. Entra a **www.cepm.com.do**
2. Selecciona “**Sistema de Citas**”
3. Regístrate como usuario
4. Completa el formulario que se te presentará y selecciona “**confirmar**”
5. Presiona el signo “**+**” para programar tu cita seleccionando:
  - El tipo de servicio que desees
  - La sucursal física a la que desees ir
  - La fecha y la hora más convenientes para tí
6. Presiona “**Confirmar cita**”

Ahora podrás ver los detalles de tu cita, agregarla a tu agenda o volver al inicio.

**Estamos felices  
de atenderte.  
TE ESPERAMOS.**



# FORMULARIOS

**Autorización para suscripción de contrato de suministro de energía eléctrica y exención de responsabilidad (APSCER)**

Por medio de la presente, \_\_\_\_\_ de nacionalidad \_\_\_\_\_, mayor de edad, casado(as)/soltero(a), portador(a) del documento de identidad núm. \_\_\_\_\_, domiciliado(a) y residente en \_\_\_\_\_, (en lo sucesivo, "LA PRIMERA PARTE"), autoriza -en calidad de propietario- a \_\_\_\_\_ de nacionalidad \_\_\_\_\_ mayor de edad, casado(as)/soltero(a), portador(a) del documento de identidad núm. \_\_\_\_\_, domiciliado(a) y residente en \_\_\_\_\_, República Dominicana (en lo sucesivo, la "SEGUNDA PARTE") a suscribir directamente con Consorcio Energético Punta Cana Macao, S.A. (en lo sucesivo, "CEPM") el contrato de suministro de energía requerido para la habilitación del servicio eléctrico en el inmueble descrito a continuación (en lo sucesivo, "Contrato de Suministro"), a saber:

*Inmueble de designación catastral núm. \_\_\_\_\_ ubicado en \_\_\_\_\_, provincia La Altagracia, República Dominicana, amparado bajo el certificado de título de matrícula núm. \_\_\_\_\_, expedido por el Registro de Títulos de La Altagracia (En lo sucesivo, el "Inmueble")*

La SEGUNDA PARTE reconoce y acepta que la revocación unilateral de la presente autorización, por cualquiera de las partes, autoriza expresamente a CEPM a proceder con (i) la cancelación del Contrato de Suministro, y consecuentemente con la (ii) inhabilitación de los servicios eléctricos en el Inmueble, sin agotar trámites adicionales y sin comprometer su responsabilidad. En razón de esto, la SEGUNDA PARTE desiste desde ahora y para siempre, de manera definitiva e irrevocable, de cualquier potencial acción judicial y/o extrajudicial, en contra de CEPM, derivada de la ejecución y revocación del presente documento, y expresamente:

- a. Autoriza a CEPM a proceder con la cancelación del Contrato de Suministro una vez le sea notificada la revocación de la presente autorización; y
- b. Se compromete a mantener libre e indemne a CEPM, sus directores, accionistas, empleados, y cualquier otra empresa afiliada o subsidiaria de dichas empresas, de todo reclamo, demanda, queja o acción legal de cualquier naturaleza relacionada a la ejecución y/o revocación del presente documento.

HECHO Y FIRMADO en fecha \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Nombre primera parte

\_\_\_\_\_  
Nombre segunda parte

# Declaración de equipos para cálculo de fianza

## DATOS GENERALES

CLIENTE:

DIRECCIÓN:

DOCUMENTO DE IDENTIDAD:   
(cédula o pasaporte)

SECTOR O MUNICIPIO:

CIUDAD O PROVINCIA:

TELÉFONOS:   
(Se requieren mínimo dos números de teléfonos)

CORREO:

## TIPO DE LEVANTAMIENTO

CLIENTE RESIDENCIAL ☐

CLIENTE COMERCIAL ☐

## EQUIPOS

Coloca la cantidad de equipos que tienes en tu inmueble y la información adicional solicitada en los que aplique.

| EQUIPOS   | CANT.                | MÁS INFORMACIÓN  |
|---|----------------------|--|
| AIRE ACONDICIONADO  | <input type="text"/> | 12 mil BTU <input type="radio"/> 18 mil BTU <input type="radio"/> 24 mil BTU <input type="radio"/> |
| Ventana <input type="radio"/> Split <input type="radio"/> | <input type="text"/> | Otras capacidades <input type="text"/>   |
| ABANICOS  | <input type="text"/> | Mesa <input type="radio"/> Techo <input type="radio"/> Pedestal <input type="radio"/>              |
| ÁREA DE COCINA  |                      |  |
| BEBEDERO  | <input type="text"/> | Agua fría y Caliente <input type="radio"/> Agua Fría <input type="radio"/>                         |
| MICROONDAS  | <input type="text"/> |  |
| TOSTADORA   | <input type="text"/> |  |
| LICUADORA   | <input type="text"/> |  |
| NEVERA  | <input type="text"/> | Cantidad de Pies <input type="text"/>  |
| CONGELADOR  | <input type="text"/> | Cantidad de Pies <input type="text"/>  |
| CAFETERA ELÉCTRICA  | <input type="text"/> |  |
| HORNO ELÉCTRICO   | <input type="text"/> |  |
| OLLA ARROCERA   | <input type="text"/> |  |
| ESTUFA ELÉCTRICA  | <input type="text"/> | 1 hornilla <input type="radio"/> 2 hornillas <input type="radio"/>                                 |
| BATIDORA  | <input type="text"/> |  |
| EXPRIMIDOR DE JUGOS                                       | <input type="text"/> |  |
| MOLEDORA DE CARNES  | <input type="text"/> |  |
| OTROS EQUIPOS DE COCINA ELÉCT.                            | <input type="text"/> | Especifique <input type="text"/>   |
| EXTRACTOR FRUTAS  | <input type="text"/> |  |
| EXTRACTOR AIRE  | <input type="text"/> |  |



| EQUIPOS  | CANT.                | MÁS INFORMACIÓN  |
|--|----------------------|--|
| EXTRACTOR GRASA  | <input type="text"/> |  |
| REBANADORA   | <input type="text"/> |  |
| PROCESADOR DE ALIMENTOS  | <input type="text"/> |  |
| MOLEDORA DE CARNES   | <input type="text"/> |  |
| <b>EQUIPOS DE ENTRETENIMIENTO Y OFICINA</b>                        |                      |  |
| COMPUTADORA DE ESCRITORIO  | <input type="text"/> |  |
| LAPTOP   | <input type="text"/> |  |
| DVD/VIDEO  | <input type="text"/> |  |
| EQUIPO DE MÚSICA   | <input type="text"/> |  |
| FOTOCOPIADORA RESIDENCIAL  | <input type="text"/> |  |
| HOME THEATER   | <input type="text"/> |  |
| IMPRESORA LÁSER  | <input type="text"/> |  |
| FAX  | <input type="text"/> |  |
| MINICOMPONENTE   | <input type="text"/> |  |
| VIDEO JUEGO  | <input type="text"/> |  |
| PROYECTOR  | <input type="text"/> |  |
| RADIO CD   | <input type="text"/> |  |
| SCANNER  | <input type="text"/> |  |
| TV DE TUBO   | <input type="text"/> | Pulgadas <input type="text"/>  |
| TV LCD / LED   | <input type="text"/> | Pulgadas <input type="text"/>  |
| TV PLASMA  | <input type="text"/> | Pulgadas <input type="text"/>  |
| <b>AREA DE LAVADO</b>  |                      |  |
| PLANCHA  | <input type="text"/> |  |
| ASPIRADORA   | <input type="text"/> |  |
| LAVAPLATOS   | <input type="text"/> |  |
| SECADOR DE PELO  | <input type="text"/> | Blower <input type="radio"/> Tubo <input type="radio"/> Calentador <input type="radio"/> |
| LAVADORA Y SECADORA  | <input type="text"/> | Exprimidor <input type="radio"/> Libras <input type="text"/>                             |
| <b>LUMINARIAS</b>  |                      |  |
| LUMINARIAS WATTS   | <input type="text"/> | Potencia KW <input type="text"/> y otras <input type="text"/> KW                         |
| LUMINARIAS SPOT LIGHT  | <input type="text"/> | Potencia KW <input type="text"/>   |
| OTRAS LUMINARIAS   | <input type="text"/> | Potencia KW <input type="text"/>   |
| <b>EQUIPO DE SERVICIO</b>  |                      |  |
| BOMBA DE AGUA  | <input type="text"/> | Potencia HP <input type="text"/>   |
| BOMBA DE AGUA SUMERGIBLE   | <input type="text"/> | Potencia HP <input type="text"/>   |
| PORTÓN ELÉCTRICO   | <input type="text"/> | Potencia KW <input type="text"/>   |
| CALENTADOR DE AGUA   | <input type="text"/> | 6-30gls <input type="radio"/> 35-42gls <input type="radio"/> Línea <input type="radio"/> |
| PORTÓN ELÉCTRICO   | <input type="text"/> | Unifamiliar <input type="radio"/> Condominio <input type="radio"/>                       |
| OTROS EQUIPOS (Favor especificar equipo(s), potencia si la conoce) |                      |  |
| <input type="text"/>   |                      |  |
| <input type="text"/>   |                      |  |

### INFORMACION IMPORTANTE

Es importante proveer a CEPM información veraz y pertinente sobre los equipos declarados para el cálculo correspondiente a fianza. La comprobación de que la información o documentación entregada sea incorrecta, no veraz, o ilegal, dará derecho a CEPM a suspender inmediatamente el suministro y a terminar el contrato firmado por el cliente.

Nombre del cliente: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

## Formulario de Solicitud de Servicio

**Persona que solicita la modificación:** Titular      Apoderado (anexar poder)

**Nombres o Razón Social:** \_\_\_\_\_

**Nombre del Representante:** \_\_\_\_\_

**Documento de Identidad y/o RNC:** \_\_\_\_\_

**Teléfono:** \_\_\_\_\_ **Dirección del servicio contratado:** \_\_\_\_\_

**Referencia de Ubicación:** \_\_\_\_\_

**Correo electrónico:** \_\_\_\_\_ **Número de contrato:** \_\_\_\_\_

**Seleccionar el tipo de servicio que desea recibir:**

☐ **Cambio de tipo de contrato\***  
Postpago - Prepago

☐ **Cambio de tipo de contrato**  
Prepago - Postpago

☐ **Variación de potencia**  
Disminución o aumento  
Potencia solicitada: \_\_\_\_\_

☐ **Actualización de contrato**  
Correo electrónico, teléfono, etc.

☐ **Traslado de Servicio**

☐ **Reclamo por error factura**

☐ **Reclamo de alto consumo**

☐ **Reclamo por daño a equipo**

☐ **Cambio de titularidad\***

☐ **No recibe factura**

☐ **Cancelación de contrato\***

☐ **Cambio modalidad  
recepción de factura**  
Correo electrónico, teléfono, etc.

☐ **Reporte de avería**

**Nombre del nuevo titular:** \_\_\_\_\_

**Documento de identidad:** \_\_\_\_\_

**Nueva dirección:** \_\_\_\_\_

\*En caso de que su solicitud corresponda a cambio de postpag a prepago, cambio de titularidad o cancelación de contrato, deberá efectuar cualquier paro pendiente, correspondiente (o no) a última lectura, dentro de las 48 horas laborables subsiguientes a la presente solicitud. En caso contrario, su solicitud no se hará efectiva.

\*\*El titular del suministro autoriza a la empresa a remitir por vía electrónica (correo electrónico, mensaje de texto SMS o cualquier otro medio digital) las facturas generadas por concepto de suministro de energía eléctrica o de telecomunicaciones.

**Comentarios:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma titular actual o apoderado

\_\_\_\_\_  
Firma nuevo titular (si aplica)

\_\_\_\_\_  
Agente atención al cliente





**P CANALES DE PAGO**  
**R RECARGA**  
**A ANTICIPOS**

**Oficinas comerciales P R A**

- Plaza Veleró, 1er Nivel, Cruce de Verón.
  - Gran Plaza Friusa, al lado de la estación de combustible.
- Las Lagunas de Nisibón, calle Antonio Guzmán Fernández, 1er nivel.
  - Av. Abraham Lincoln, 295, Edificio Caribálico, Piso 3, La Julia, Sto. Dgo.
  - Carretera Dominicus - Canoa Bayahibe, La Romana.  
Lun -Vie 8:30 am a 5:30 pm  
Sab 8:30 am a 1:30 pm

**Punto Expreso P R A**

- San Juan Shopping Center, 1er nivel, al final del pasillo del supermercado.  
Lun-Vie 10:00 am a 7:00 pm,  
Sab 8:30 am a 1:30 pm  
Feriados 8:30 am a 12:30 pm

**APP P R A**

Para celulares iOS y Android.

**Oficina Virtual P R A**

[www.oficina.cepm.com.do](http://www.oficina.cepm.com.do)  
El correo del cliente debe de estar registrado previamente en una oficina comercial.

**Cajeros Automáticos P R A**

Oficinas comerciales.  
Según el horario de oficina  
Oficinas administrativas CEPM,  
frente a la salida de Cocotal.  
24 horas

**Whatsapp P R A**

829-423-0100

**Call Center P R A**

Llamando al 809-552-6333  
o al 809-686-2376 Opción 1  
24 horas

**Banco Popular P**

[www.popularenlinea.com](http://www.popularenlinea.com)

**Banco BHD León P**

[www.bhdleon.com.do](http://www.bhdleon.com.do)

Por ventanillas, en horario de oficina,  
en todo el territorio nacional.  
Desde las páginas web es necesario  
agregar el contrato CEPM como beneficiario.

**Disashop R**

En todo el territorio nacional.

**CSQ R**

En todo el territorio nacional.

**Pagatodo P R**

En todo el territorio nacional.  
Según el horario de la oficina.

**Débito Automático P**

Tarjeta de crédito, débito o cuenta bancaria.  
Puedes autorizar el pago automático  
desde tu cuenta o tarjeta bancaria  
registrándola en nuestra oficina comercial.



[www.cepm.com.do](http://www.cepm.com.do)

[f](#) [t](#) [@](#) [@cepmrd](#)