



2016

Memoria Anual Annual Report



CEPM

Consorcio Energético
Punta Cana-Macao



2016

Memoria Anual Annual Report



CEPM
Comisión Energética
Poder Judicial

9:41 AM

100%

¡Bienvenido!

podrás consultar y pagar tus facturas
desde tu teléfono celular



CEPM

Consortio Energético
Punta Cana-Macao



Tabla de Contenido Table of Contents

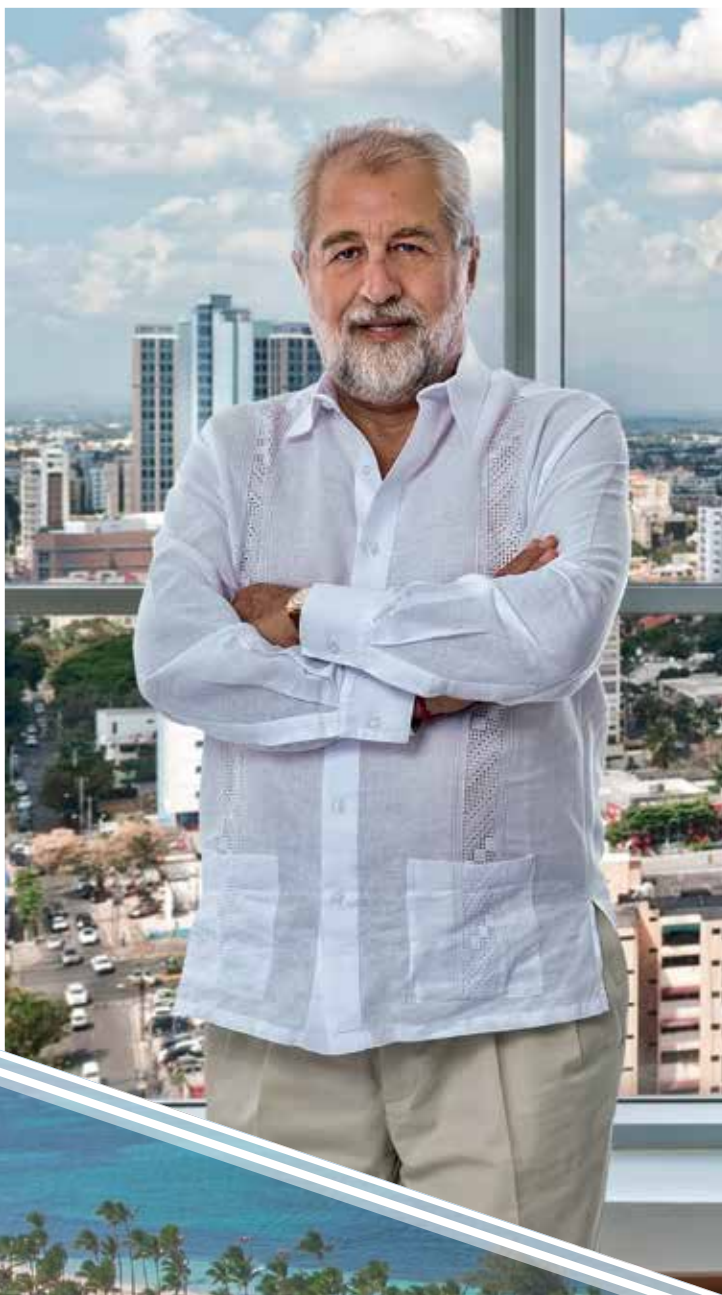
Carta del Presidente.....	7
Letter from the President.....	7
Carta del Director Ejecutivo a los Accionistas	9
Letter from the Executive Director to Shareholders	10
Consejo de Administración.....	13
Board of Directors	13
Principales Funcionarios.....	14
Main Executives	14
Visión, Misión y Valores	16
Vision, Mission and Values.....	17
Objetivos Estratégicos	18
Strategic Objectives.....	19
Historia.....	20
History	21
Gestión Financiera.....	23
Financial Management.....	23
Gestión Técnica.....	27
Technical Management	27
Gestión Comercial.....	39
Commercial Management	39
Gestión de Marca.....	47
Brand Management	47
Gestión Humana.....	53
Human Resources	53
Responsabilidad Social y Sostenibilidad.....	59
Social Responsibility	59
Estados Financieros Auditados	65
Audited Financial Statements	113



CEPM

Consorcio Energético
Punta Cana-Macao

Rolando
González-Bunster



Carta del Presidente

Nos complace dejar en sus manos las Memorias del Consorcio Energético Punta Cana – Macao (CEPM) correspondientes al año 2016. Desde nuestros inicios, la innovación ha sido el norte de nuestras operaciones, siempre tratando de agregar valor a nuestros clientes con un servicio de clase mundial.

Quizá nuestro mayor logro en 2016 fue convertirnos en la primera empresa en la República Dominicana con el 100% de sus clientes telemedidos, gracias a la finalización de nuestro proyecto CEPM Smart Grid, que sustituyó la totalidad de los medidores de nuestra empresa por equipos de tecnología de punta, que pueden operar en modo pre-pago o post-pago, con conexión remota. De cara al cliente, el lanzamiento de nuestra oficina virtual ha venido a devolver al usuario el manejo de su tiempo, ya que no es necesario desplazarse a nuestras oficinas para ningún trámite, salvo la solicitud de un nuevo suministro o la cancelación del mismo.

Seguimos apostando a otra de las áreas en las que nuestra empresa es pionera: las energías renovables, con la inauguración de nuestra caldera de biomasa, que nos permite reducir nuestra huella ambiental, al tiempo que eficientiza nuestras operaciones.

El 2017 es el año de nuestro 25 aniversario: un cuarto de siglo al servicio del desarrollo y el crecimiento de la zona de Bávaro - Punta Cana. Nuestras iniciativas continuarán centradas en las nuevas tecnologías, las energías renovables y el servicio al cliente, siempre de la mano del extraordinario equipo de hombres y mujeres que le dan vida al CEPM con su esfuerzo y entrega.

Rolando González-Bunster
Presidente

Letter from the President

We are pleased to present the Consorcio Energético Punta Cana – Macao (CEPM) 2016 annual operating report. From the very beginning, innovation has been at the core of our operations, always striving to add value to our customers with a world class service.

We believe that one of our greatest achievements of 2016 was to become the first and only company in the Dominican Republic to have all of our customers in an intelligent network that allows remote metering. This was possible thanks to our CEPM Smart Grid project implementation initiative, that replaced all of our company's meters with state of the art equipment that can operate both prepaid and postpaid, with two-way wireless communication.

The launch of our virtual office has given our customers the ability to better manage their time, eliminating the need to visit our offices, except to open or close an account.

We continue to invest in a field that our company has pioneered in the country: renewable energies. This time with a new biomass boiler that allows us to reduce our ecological footprint, while at the same time making our operations more efficient.

2017 is the year of our 25th anniversary: a quarter of a century dedicated to the development and growth of the Bávaro - Punta Cana area. Our initiatives will continue to focus on new technologies, renewable energy and exceptional customer service, working always with the extraordinary team of men and women that, with their effort and commitment, have made CEPM the company it is today.

Rolando González-Bunster
President





CEPM

Consorcio Energético
Punta Cana-Macao

Roberto A. Herrera P.



Carta del Director Ejecutivo a los Accionistas

El 2016 fue un año de grandes satisfacciones para nuestra empresa y nuestra gente. De todas, sin dudas se destaca el habernos convertido en la única empresa del Caribe en lograr ocupar durante tres años seguidos el tercer lugar en satisfacción del cliente en toda Latinoamérica. Esto de acuerdo a la prestigiosa encuesta de satisfacción del consumidor realizada por la Comisión de Integración Energética Regional (CIER), en la categoría de empresas distribuidoras con menos de 500 mil clientes.

La valoración de nuestros consumidores posicionó además al Consorcio Energético Punta Cana – Macao (CEPM) en el primer lugar en el renglón Servicio al Cliente, además del primer lugar en Responsabilidad Social, no sólo en nuestra categoría, sino entre todas las distribuidoras participantes, lo que la convierte en el benchmark de toda la región. Tenemos en estos resultados motivación suficiente para la renovación continua de nuestro compromiso con la zona y la región.

Parte de ese logro se debe, sin dudas, a nuestros indicadores de servicio. Estos siguen siendo los mejores de la República Dominicana, gracias al esfuerzo de cada colaborador de CEPM: nuestro SAIDI (duración de las interrupciones) quedó en un 2.24,

versus 3.10 en 2015; y el SAIFI (frecuencia de las interrupciones) de 7.59, versus 11.01 en el año anterior.

Al cierre de las operaciones, la compañía experimentó un aumento de ventas de 3.38% con relación a 2016. Resalta el hecho de que de las solicitudes de nuevos contratos, un 72.7% fueron para la modalidad prepago, otro renglón en el que CEPM es pionera. Asimismo, el 2014 cerró con un índice de pérdidas de un 5.14%, por debajo del 5.19 del 2015.

Nuestra organización continua trabajando para mantener su posición como referente de innovación y servicio de clase mundial.

Agradezco a nuestro Consejo de Administración, a nuestro Consejo de Directores y a nuestros accionistas por la confianza depositada en esta dirección; así como a cada colaborador de CEPM-CEB que permite que nuestra organización alcance logros históricos como los conquistados durante 2016.

Roberto Herrera
Director Ejecutivo





Letter from the Executive Director to Shareholders

2016 was a year of many accomplishments for both our company and our people. One of the highlights of our year was, without question, becoming the only company in the Caribbean to occupy third place in customer satisfaction throughout Latin America, for the third consecutive year. The latter according to the customer satisfaction survey conducted by the prestigious Comisión de Integración Energética Regional (CIER), in the 500,000 customers or less division.

Our customers also ranked the Consorcio Energético Punta Cana – Macao (CEPM) in first place in the Customer Service and the Corporate Social Responsibility categories. This last one was not only in our division, but among all of the participating companies, making us the region's benchmark. These results are more than enough motivation for the continuous renewal of our commitment to the area and the region.

This achievement was due in no small part to our service indicators, which continue being the best in the Dominican Republic, thanks to the efforts of each of CEPMs employees. In

2016, our SAIDI (duration of interruption) was 2.24, versus 3.10 in 2015; and a SAIFI (frequency of interruptions) of 7.59, versus 11.01 in the previous year.

At the end of the 2016 fiscal year, the company had experienced a growth in sales of 3.38% from 2015. It should be noted that 72.7% of the new service requests were for our prepaid mode, another area in which CEPM has been a pioneer. 2015 also closed with a 5.14% losses index, below the 5.19% of the year before.

Our organization continues to work to maintain our position as the regional benchmark of innovation and world class service.

I want to thank our Board of Directors, our shareholders and investors for their trust and support, as well as each CEPM-CEB team member that made possible our organization's historical achievements in 2016.

Roberto Herrera
Executive Director





Consejo de Administración
Board of Directors



Michael I. Bax
Miembro
Member

Jorge Jasson
Miembro
Member

Rolando González Bunster
Presidente
President

Roberto A. Herrera P.
Vicepresidente
Vicepresident

Marcos Ortega Fernández
Secretario
Secretary

Flavio Da Silveira Pinheiro
Miembro
Member

Enrique Gallango Farraco
Miembro
Member

Principales Ejecutivos

Main Executives



Roberto A. Herrera P.

Director Ejecutivo
Executive Director



Jesús Bolinaga

Gerente General
General Manager



Saulo Mota

Director de Operaciones y Transmisión
Operations and Transmission Director



Oscar San Martín

Director de Distribución y Comercial
Distribution and Commercial Director



Andrés Slullitel

Director Financiero y Administrativo
Financial and Administrative Director



Marcos Ortega Fernández

Director Legal
Legal Director



Iara Rodríguez

Gerente de Planificación y Control de Gestión
Planning & Management Control Manager



Johan Faña

Auditor
Auditor



Gina Mendoza

Gerente de Gestión Humana
Human Resources Manager



Sergio Morales

Gerente de Tecnología
IT Manager



Carol Croussett

Gerente de Comunicaciones, Mercadeo y
Responsabilidad Social
Communications, Marketing and
Corporate Responsibility Manager





Misión, Visión, Valores

Misión

Suministrar soluciones energéticas y servicios complementarios confiables, impulsando el desarrollo sostenible y manteniendo el liderazgo en nuestras zonas de influencia.

Visión

Ser la empresa de soluciones energéticas y servicios complementarios, modelo de calidad y eficiencia en Latinoamérica.

Valores

Orientación a resultados

Asumimos responsabilidad personal por el logro de los resultados empresariales, fijándonos metas desafiantes y mejorando día a día nuestro rendimiento.

Excelencia operacional

Establecemos altos estándares en el desarrollo de nuestro trabajo y procuramos optimizar los procesos.

Trabajo en equipo

Promovemos que todos se comprometan y compartimos información y conocimientos, optimizando los recursos para el logro de los resultados.

Integridad

Actuamos apegados a principios éticos, respetamos a las personas y a nuestro entorno.

Innovación

Nos adelantamos a las necesidades de nuestros grupos de interés, generando soluciones y promoviendo la creatividad de nuestra gente.

Mission, Vision and Values

Mission

To provide reliable energy solutions and complementary services while driving sustainable development and maintaining leadership in our influence area.

Vision

To be the energy-solutions and complementary services company that is a model of quality and efficiency in Latin America.

Values

Results-Oriented

We take on personal responsibility for achieving corporate goals, setting challenging goals and improving our day-to-day performance.

Operational Excellence

We set high standards in developing our work and seek to optimize processes.

Teamwork

We encourage everyone to commit and we share information and knowledge, optimizing resources to attain results.

Integrity

We adhere to ethical principles and respect people and our environment.

Innovation

We anticipate the needs of our groups of stakeholders, generating solutions, developing solutions and stimulating the creativity of our people.



Objetivos Estratégicos CEPM 2014-2018

Rentabilidad

Satisfacer las necesidades actuales y potenciales de los clientes, convirtiéndonos en sus socios estratégicos.

Incrementar la satisfacción de los clientes asegurando excelencia en el servicio.

Reducir significativamente los costos y gastos, diversificando la matriz de generación y enfocando los esfuerzos en actividades que generen valor.

Fortalecer la salud financiera de la empresa incrementando su liquidez y capacidad de endeudamiento.

Capital Humano

Elevar el nivel de competitividad de nuestros colaboradores a través del fortalecimiento del liderazgo y del desarrollo especializado.

Gestionar el proceso de transformación alineando la cultura a la estrategia.

Fomentar cultura de eficiencia y excelencia operacional.

Sociedad

Generar valor social, económico y ambiental contribuyendo al desarrollo sostenible de nuestras zonas de concesión.





2014-2018 CEPM Strategic Objectives

Profitability

To satisfy the current and potential needs of clients, becoming their strategic partners.

To increase customer satisfaction insuring service excellence.

To reduce significantly costs and expenses, diversifying the generation matrix and focusing on value-generating activities.

To strengthen the financial health of the Company, enhancing its liquidity and indebtedness capacity.

Human Capital

To raise the competitiveness level of our collaborators through strengthening of leadership and specialized development.

To manage the transformation process aligning culture to strategy.

To promote a culture of operational efficiency - excellence.

Society

To generate social, economic and environmental value, thus contributing to the sustainable development of our concession areas.

Historia

- 
- 1992** Nace el Consorcio Energético Punta Cana Macao (CEPM) con el objetivo de suministrar energía confiable al sector turístico de la zona de Bávaro y Punta Cana. Las operaciones se iniciaron con una central térmica de heavy fuel oil (HFO) de 4MW, que suministraba energía solamente a dos complejos hoteleros.
- 1995** Instalación de cuatro generadores de 2.5 MW e inicio de la construcción de las subestaciones RIU y Caribe.
- 1996** CEPM se consolida en su zona de concesión con la instalación de una nueva central de cuatro unidades de 4 MW cada una.
- 1996** La central térmica CEPM Bávaro alcanzó una capacidad instalada de 30 MW y suministraba energía a 19 clientes de media tensión y más de 250 clientes de baja tensión.
- 1997** Se añaden a la red de suministro una serie de hoteles y parques industriales, y se inaugura la nueva central Punta Cana 4 en Bávaro.
- 1998** Se incorporan a la red de suministro varios hoteles con un total de más de mil habitaciones, y la extensión de la red de baja tensión alcanza a los poblados de El Divorcio, El Guateque y El Escape.
- 1999** Se crea la Compañía de Electricidad de Bayahíbe (CEB), subsidiaria de CEPM.
- 2000** Se amplía la red y se incorporan dos grupos de 6 MW.
- 2003** Se lanza al mercado el servicio de energía térmica.
- 2008** Se inaugura la línea de transmisión de 138 kV desde San Pedro de Macorís hasta Bávaro.
- 2008** Se constituye CEPM Telecom, tras ser autorizada por el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (Indotel) para la operación de una red de fibra óptica que opera desde el Nap del Caribe, en Boca Chica (provincia de Santo Domingo) hasta Punta Cana, Provincia La Altagracia.
- 2010** CEPM se convierte en la primera compañía que suministra energía prepa en el país.
- 2011** Se inaugura el Parque Eólico Quilvio Cabrera, el primero del país.
- 2011** Se completa la línea de transmisión Hendrix, la primera de tipo ecológico en el país.
- 2012** El Consorcio Energético Punta Cana-Macao (CEPM) adquiere el 50% de la compañía Servicios TV Satélite

MCR, con la cual se inicia el proyecto de ofrecer servicios de telecomunicaciones en la zona a través de la marca ACTIVA.

- 2013** Inician las operaciones del District Energy en los hoteles NH, Meliá y Barceló.
- 2014** CEPM queda en 3er lugar en servicio al cliente entre las distribuidoras de Latinoamérica con menos de 500 mil clientes, reconocimiento otorgado por la Comisión de Integración Energética Regional (CIER). Asimismo, la empresa se convierte en el referente regional en Responsabilidad Social, según el mismo estudio.
- 2015** La empresa inicia un proyecto para reemplazar la totalidad de los medidores por equipos inteligentes la más alta tecnología, capaces de operar en pago y post-pago, con conexión remota.
- 2016** CEPM inaugura una caldera de biomasa de 4 toneladas de vapor por hora para el consumo interno de planta Bávaro. Ese mismo año, la empresa se convirtió en la primera distribuidora con todos sus clientes con medidores inteligentes. Asimismo, CEPM obtiene por segunda oportunidad el premio bronce en la encuesta de satisfacción de clientes que realiza la CIER.



History

1999 Compañía de Electricidad de Bayahíbe (CEB), a subsidiary of CEPM, is founded.

2000 The grid is expanded and two, 6 MW groups are added.

2003 Thermal power service is launched on the market.

2008 The 138 kV transmission line from San Pedro de Macorís to Bávaro is inaugurated.

2008 CEPM Telecom is incorporated, following authorization from the Instituto Dominicano de Telecomunicaciones (INDOTEL), to operate a fiber optic network that will operate from the Nap of the Caribbean in Boca Chica (province of Santo Domingo) to Punta Cana, La Altagracia Province.

2010 CEPM becomes the first company in the country to provide prepaid electricity.

2011 The Quilvio Cabrera Wind Farm is inaugurated, the first in the country.

2011 The Hendrix transmission line, the first ecological line in the country, is completed.

2012 Consorcio Energético Punta Cana-Macao (CEPM) acquires 50% of Servicios TV Satélite MCR [MCR Satellite TV Services] company, thus enabling its project to provide telecommunication services in the area under the ACTIVA brand.

2013 District Energy operations begin at the NH, Meliá and Barceló hotels.

2014 CEPM is awarded 3rd Place in customer service among Latin American distributors with fewer than 500,000 customers, an award granted by the Comisión de Integración Energética Regional (CIER, per It's acronym in Spanish) [Regional Energy Integration Commission].

2015 The company begins a project to replace all meters with state-of-the art smart equipment, capable of operating with payment and post-payment modes through a remote connection.

2016 CEPM inaugurates a 4-ton per hour, biomass steam boiler for the internal consumption of the Bávaro plant. That same year, the company becomes the first distributor with all its customers using smart meters. CEPM is also granted, for the second time, the bronze award in the customer satisfaction survey carried out by CIER.

1992 Consorcio Energético

Punta Cana Macao

(CEPM) was founded

to supply reliable energy

to the tourism sector in the

Bávaro and Punta Cana area.

Operations began with a 4 MW,

heavy fuel oil (HFO) thermal power

plant which supplied energy only to two

hotel resorts.

1995 Installation of four, 2.5 MW generators and construction began on the RIU and Caribe substations.

1996 CEPM is consolidated in its concession area with the installation of a new plant with four 4MW units.

1996 The CEPM Bávaro thermal plant reached an installed capacity of 30 MW and supplied power to 19 medium-voltage customers and more than 250 low-voltage customers.

1997 A series of hotels and industrial parks are added to the supply grid, and the new Punta Cana 4 plant is inaugurated in Bávaro.

1998 Several hotels, totaling more than one thousand rooms, are added to the supply grid, and the low-voltage network is expanded to the towns of El Divorcio, El Guateque and El Escape.





Gestión Financiera Financial Management

El desempeño financiero 2016 resultó positivo con relación al año anterior. El margen variable alcanzó los US\$99.8 millones (US\$7 millones más que 2015), principalmente debido a un aumento en las ventas de energía (35 GWh más que 2015). El EBITDA fue de US\$55.9 millones (US\$2 millones más que 2015). La mejora en margen no fue reflejada completamente en mejora del EBITDA debido a mayores gastos de mantenimiento en las unidades de generación.

En el 2016 los ingresos disminuyeron US\$1.5 millones con relación a 2015, producto de la baja de los precios del petróleo. El precio promedio del barril de heavy fuel oil (HFO) experimentó una reducción del 19% con relación al promedio 2015.

El beneficio neto alcanzado fue US\$19.8 millones, resultado menor que el de 2015, debido a la pérdida registrada por la prueba de deterioro aplicada sobre el Parque Eólico Quilvio Cabrera y la disminución de la ganancia en participación asociada de la Compañía de Electricidad de San Pedro de Macorís (CESPM).

Actividades de inversión

Se aplicaron aproximadamente US\$19.7 millones de erogaciones en efectivo a inversiones de capital, en donde se destacan la compra e instalación de medidores General Electric, el reemplazo de calderas del proyecto District Energy, la repotenciación de la estación térmica ET2 y la instalación de la caldera de biomasa. A finales del mismo período las obras en proceso incluyen principalmente el proyecto solar de 7.2 MW.

Actividades de financiamiento

La empresa mantiene su estrategia de deuda basada en emisión de bonos en el mercado local. En el 2015 la empresa obtuvo aprobación para la emisión de un programa de US\$100 millones cuyo único uso de fondos era repago de deuda existente. Al cierre de ese ejercicio, la compañía había colocado US\$25 millones para repagar títulos con opción de redención anticipada, por nuevos títulos de más duración y menor tasa. Por otro lado, y complementando la colocación, la empresa intercambió voluntariamente US\$51.9 millones títulos de deuda, por nuevos bonos de mayor plazo y menor costo financiero para la empresa.

The 2016 financial performance was very satisfactory. The variable margin reached US\$99.8 million (US\$7 million more than in 2015) and the EBITDA, US\$55.9 million (US\$2 million more than 2015). The higher margin wasn't completely reflected in the EBITDA due to higher maintenance expenditures in our generation units.

In 2016 revenue decreased by US\$1.5 million compared to 2015, a result of the drop in oil prices. The average price of the barrel of heavy fuel oil (HFO) decreased by 19% compared to the average for 2015.

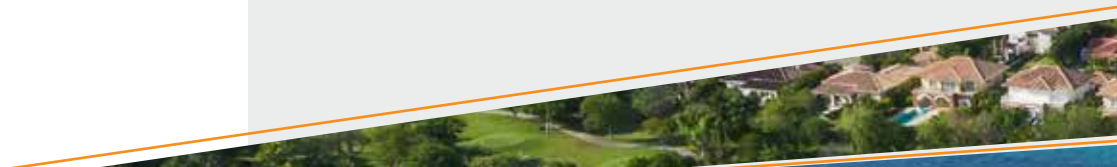
Net profit obtained was US\$19.8 million, lower than in 2015, due to the loss registered as a result of the impairment test applied to the Quilvio Cabrera Wind Farm and a decrease in profit sharing associated with the Compañía de Electricidad San Pedro de Macorís (CESPM).

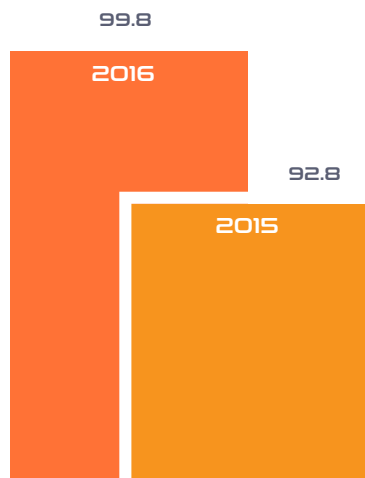
Investment Activities

Approximately US\$19.7 million were allocated as cash disbursements for capital investments, highlighted among which are the purchase and installation of General Electric meters, replacement of boilers for the District Energy project, repowering of the ET2 thermal plant and installation of the biomass boiler. Toward the end of this same period, work in progress mainly included the 7.2 MW solar project.

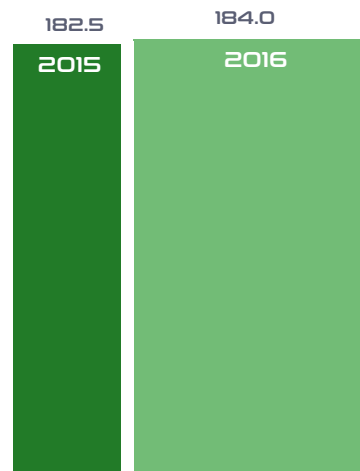
Financing Activities

The company maintains its debt strategy based on bonds issued in the local market. In 2015, the company obtained approval to issue a US\$100 million program, the sole use of the funds being repayment of the existing debt. At the close of that fiscal year, the company had placed US\$25 million to repay securities with a prepayment option for new, longer term and lower rate securities. On the other hand, to complement this placement, the company voluntarily exchanged US\$51.9 million in debt securities for new bonds with a longer term and lower financial cost for the company.

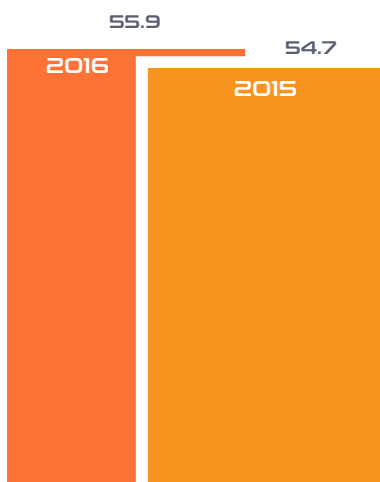




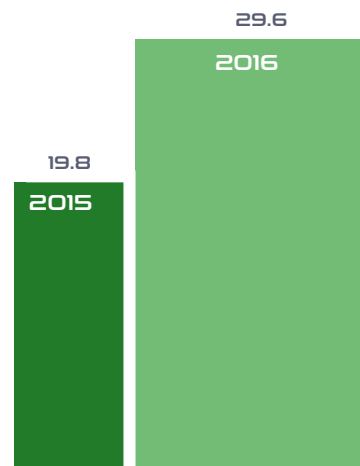
Margen variable
Variable margin
US\$ millones/millions



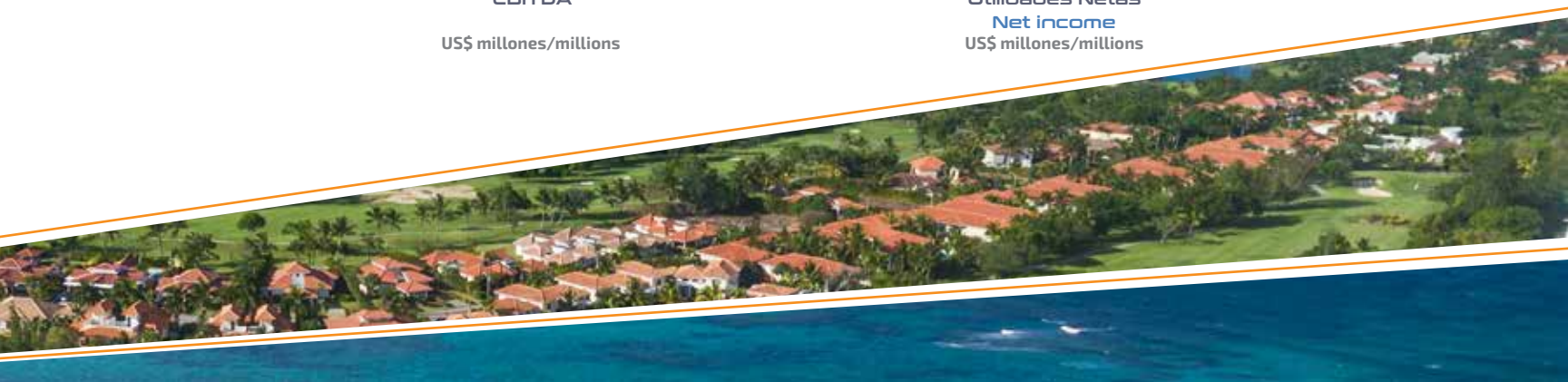
Ingresos
Income
US\$ millones/millions



EBITDA
US\$ millones/millions



Utilidades Netas
Net income
US\$ millones/millions







Gestión Técnica **Technical Management**

2





Nuestras centrales de generación de energía eléctrica producen 198.95 MW de energía confiable y de calidad que demanda nuestra área de concesión, garantizando el éxito de nuestros clientes y el desarrollo de la zona. Esto es posible a través de costos operacionales competitivos, estando siempre a la vanguardia de la tecnología, diversificando la matriz de combustibles y brindando servicios innovadores.

2.1 Nuestras centrales

Planta Bávaro

Capacidad: 88 MW

Combustible: Fuel oil #6, gas natural y diesel.

Ubicación: Bávaro, La Altagracia

La planta Bávaro se encuentra en el kilómetro 17 del Boulevard Turístico del Este, Bávaro, en la provincia La Altagracia. Cuenta con una capacidad instalada de 70 MW, más 18 MW en reserva.

Planta Bávaro cuenta además con el sistema CEPD District Energy, que consiste en 6 calderas de recuperación de calor de 3.4

Our electric power plants produce 198.95 MW of reliable quality energy required by our concession area, guaranteeing the success of our customers and development of the area. This is possible through competitive operating costs, always remaining at the forefront of technology, diversifying fuel sources and providing innovative services.

2.1 Our plants

Planta Bávaro

Capacity: 88 MW

Fuel: Fuel oil #6, natural gas and diesel.

Location: Bávaro, La Altagracia

The Bávaro plant is located at kilometer 17 of Boulevard Turístico del Este, Bávaro, in the province of La Altagracia. It has an installed capacity of 70 MW, plus an 18 MW reserve.



MW térmicos, acopladas a 6 motores de 6 MW cada uno. Estas calderas producen agua sobrecalentada (120 grados Celsius) transportada a tres complejos hoteleros por tuberías soterradas para la producción de agua fría mediante absorción y agua caliente sanitaria (ACS).

La central también posee una caldera de biomasa de 4 toneladas de vapor por hora para el consumo interno de la planta.

Planta Punta Cana 8

Capacidad: 8 MW

Combustible: Fuel oil #6 y diesel

Ubicación: Bávaro, La Altagracia

La planta Punta Cana 8 (PC8) se encuentra en el polo turístico Bávaro, en la provincia La Altagracia. Cuenta con una capacidad instalada de 8 MW, operada con 2 motores que funcionan con fuel oil #6 y diesel.

Tiene además una plataforma de generación de energía térmica de 4.5 MW térmicos, equipada con una caldera de recuperación de calor de 3.4 MW térmicos, acoplada a 2 motores de 4 MW cada uno, para la producción de agua caliente sanitaria de tres complejos hoteleros.

Planta Bahía Príncipe

Capacidad: 2 MW

Combustible: Gas natural

Ubicación: Bávaro, La Altagracia

La planta Bahía Príncipe se encuentra en el polo turístico Bávaro, en la provincia La Altagracia. Tiene una capacidad



Planta Bávaro also has the CEPM District Energy system, which consists of six, 3.4 thermal MW heat recovery boilers connected to six 6 MW engines. These boilers produce super-heated water (120 degrees Celsius) transported to three hotel complexes by underground pipes for cold water production via absorption and domestic hot water (DHW).

The plant, in addition, has a 4-ton per hour biomass steam boiler for the internal consumption of the plant.

Planta Punta Cana 8

Capacity: 8 MW

Fuel: Fuel oil #6 and diesel

Location: Bávaro, La Altagracia

The Punta Cana 8 (PC8) plant is located at the Bvaro tourist destination in the province of La Altagracia. It has an installed capacity of 8 MW, operated with 2 engines that use fuel oil #6 and diesel.

It also has a 4.5 thermal MW thermal power generating platform equipped with a 3.4 MW thermal heat recovery boiler, coupled to two 4 MW engines each, to produce domestic hot water for three hotel complexes.

Planta Bahía Príncipe

Capacity: 2 MW

Fuel: Natural Gas

Location: Bávaro, La Altagracia

The Bahía Príncipe plant is located at the Bvaro tourist destination in the province of La Altagracia. It has an installed



instalada de 2 MW, operada con 2 motores que funcionan con gas natural.

Cuenta con una plataforma de energía térmica equipada con un chilller de absorción para la producción de agua helada y sistema para la producción de agua caliente sanitaria.

Planta Barceló

Capacidad: 6.8 MW

Combustible: Fuel oil #6 y diesel

Ubicación: Bávaro, La Altagracia

La planta Barceló se encuentra ubicada dentro de las instalaciones del hotel Barceló, en Bávaro, provincia La Altagracia. Cuenta con una capacidad instalada de 6.8 MW, operada con 4 motores de 1.7 MW cada uno que funcionan con fuel oil #2 y #6.

Planta Bayahíbe

Capacidad: 14 MW

Combustible: Fuel oil #6 y diesel

Ubicación: Bayahíbe, La Altagracia

La planta Bayahíbe se encuentra en el polo turístico Bayahíbe, provincia La Altagracia. Posee una capacidad instalada de 14 MW, operada con 6 motores que funcionan con fuel oil #6 y diesel.

Planta Riu Puerto Plata

Capacidad: 5.5 MW

Combustible: Fuel oil #6 y diesel

Ubicación: Puerto Plata



capacity of 2 MW, operated by 2 engines that use natural gas.

It has a thermal energy platform equipped with an absorption chiller to produce chilled water and a system to produce domestic hot water.

Planta Barceló

Capacity: 6.8 MW

Fuel: Fuel oil #6 and diesel

Location: Bávaro, La Altagracia

The Barceló plant is located within the installations of the Barceló Hotel, in Bávaro, province of La Altagracia. It has an installed capacity of 6.8 MW, operated by four 1.7 engines each, that use fuel oil #2 and #6.

Planta Bayahíbe

Capacity: 14 MW

Fuel: Fuel oil #6 and diesel

Location: Bayahíbe, La Altagracia

The Bayahíbe plant is located at the Bayahibe tourist destination, province of La Altagracia. It has an installed capacity of 14 MW, operated with six engines using fuel oil #6 and diesel.

Planta Riu Puerto Plata

Capacity: 5.5 MW

Fuel: Fuel oil #6 and diesel

Location: Puerto Plata



La planta Riu Puerto Plata está ubicada dentro de las instalaciones del hotel Riu Puerto Plata, en la provincia Puerto Plata. Tiene una capacidad instalada de 5.5 MW, operada con 4 motores que funcionan con fuel oil #2 y #6.

Además, posee una plataforma de generación de energía térmica de 2.87 MW térmicos, equipada con una caldera de recuperación de calor de 1.37 MW térmicos, acoplada a los motores de generación. Esta cogeneración permite suministrar a nuestro cliente agua caliente sanitaria y aceite térmico para la lavandería.

Parque Eólico Quilvio Cabrera

Capacidad: 8.25 MW

Combustible: 5 aerogeneradores de viento

Ubicación: Juancho, Pedernales

El Parque Eólico Quilvio Cabrera (PEQC) es el primero en operar en República Dominicana. Tiene una capacidad instalada de 8.25 MW. Este parque fue construido en la comunidad de Juancho, en la provincia Pedernales, y su generación proviene de cinco aerogeneradores de viento.

Los aerogeneradores instalados son modelo V82, de 1.65 MW de potencia cada uno. Desde la entrada en línea del parque, en octubre del 2011, el país se ahorra cada año la importación de aproximadamente 32,000 barriles de petróleo y evita la emisión contaminante de la atmósfera de más de 13,700 toneladas de CO₂.

2.2 Generación

Durante el año 2016 la producción total de energía fue de 921.5 GWh, con una disponibilidad de 91.12% y confiabilidad por encima de 96.11%.



The Riu Puerto Plata plant is located within the facility of the Riu Puerto Plata hotel in the province of Puerto Plata. It has an installed capacity of 5.5 MW, operated by 4 engines that use fuel oil #2 and #6.

Additionally, it has a 2.87 MW thermal energy generation platform, equipped with a 1.37 thermal heat recovery boiler, coupled to generating engines. This cogeneration allows our customer to be supplied with domestic hot water and thermal oil for the laundry.

Parque Eólico Quilvio Cabrera

Capacity: 8.25 MW

Fuel: 5 wind turbines

Location: Juancho, Pedernales

The Parque Eólico Quilvio Cabrera (PEQC, per It's acronym in Spanish) is the first to operate in the Dominican Republic. It has an installed capacity of 8.25 MW. This farm was built in the community of Juancho, in the province of Pedernales, and its generation comes from five wind aerogenerators.

The windmills are V82's, of 1.65 MW each. Since its inauguration, in October 2011, the country has saved cost costs of nearly 32,000 barrels of oil each year, and avoids the emission of more than 13,700 tons of CO₂ into the environment.

2.2 Generation

Total energy production throughout 2016 was 921.5 GWh, with an availability of 91.12% and a reliability above 96.11%.

Mantenimientos mayores

A lo largo del período en cuestión, se realizaron 9 mantenimientos mayores a las unidades de Bávaro y Bayahíbe, que contribuyeron no solo con un mejor servicio al cliente, sino con una mejor eficiencia técnica de las centrales, lo que influyó directamente en la reducción de nuestros costos operativos.

Demanda máxima y mínima

La demanda máxima alcanzada durante el 2016 fue de 135 MW en el mes de julio, 8.15 MW mayor a la del 2015. Mientras que el promedio de la demanda mínima fue de 84.10 MW, mayor que la del 2015, que fue de 79.10 MW.

2.3 Gestión Técnica de Plataformas de Energías Térmicas

A. Centrales térmicas

CEPM posee y opera de manera eficiente 12 plataformas térmicas que se muestran a continuación:

Major Overhauls

Over the course of the period in question, 9 overhauls were carried out on the Bávaro and Bayahíbe units, which not only contributed to improved customer service, but also to a more efficient heat rate of the plants, which had a direct impact on reducing our operating costs.

Maximum and minimum demand

The maximum demand achieved in 2016 was 135 MW in the month of July, 8.15 MW more than in 2015. While the average minimum demand was 84.10 MW, higher than in 2015, which was 79.10 MW.

2.3 Technical Management of Thermal Energy Platforms

A. Thermal Plants

CEPM has and operates efficiently 12 thermal platforms shown as follows:

Estación Station	Agua Helada Chilled Water		Agua Caliente Sanitaria Domestic Hot Water		Vapor Steam		Aceite Térmico Thermal Oil	
	Eléctrica Electric	Absorción Absortion	Fuel	Cogeneración Cogeneration	Fuel	Cogeneración Cogeneration	Fuel	Cogeneración Cogeneration
ET0								
ET1								
ET2								
ET3								
ET4								
ET5								
ET6								
ET7								
ET8								
ET9								
ET10								
ET11								

CEPM District Energy (ETD)

Ubicado en la planta de Bávaro, este proyecto cuenta con 6 recuperadoras de calor con una capacidad nominal de 3,200 kWt cada una para agua sobre calentada (ASC), la cual es impulsada a través de un sistema de distribución hacia 3 complejos hoteleros. La generación de calor obtenida por medio de las recuperadoras es transferida en los hoteles con el fin de producir agua helada (AH) por medio de chillers de absorción y agua caliente sanitaria (ACS) con intercambiadores de placa.

B. Carga térmica producida

El total de energía térmica producida durante el 2016 fue 322,197 MWh, detallado como sigue: agua helada (AH) 66%, agua caliente sanitaria (ACS) 24%, aceite térmico (AT) 6% y vapor 4%. Estos dos últimos se utilizan en la zona industrial de la lavandería de los complejos hoteleros.

CEPM District Energy (ETD)

Located in the Bavaro Plant, this project has 6 heat exchangers with a nominal capacity of 3,200 kWt each for overheated water (OHW), which is propelled through a distribution system to 3 hotel complexes. Heat generation reclaimed is transferred to the hotels in order to produce chilled water (CW) through absorption chillers and domestic hot water (DHW) through plate exchangers.

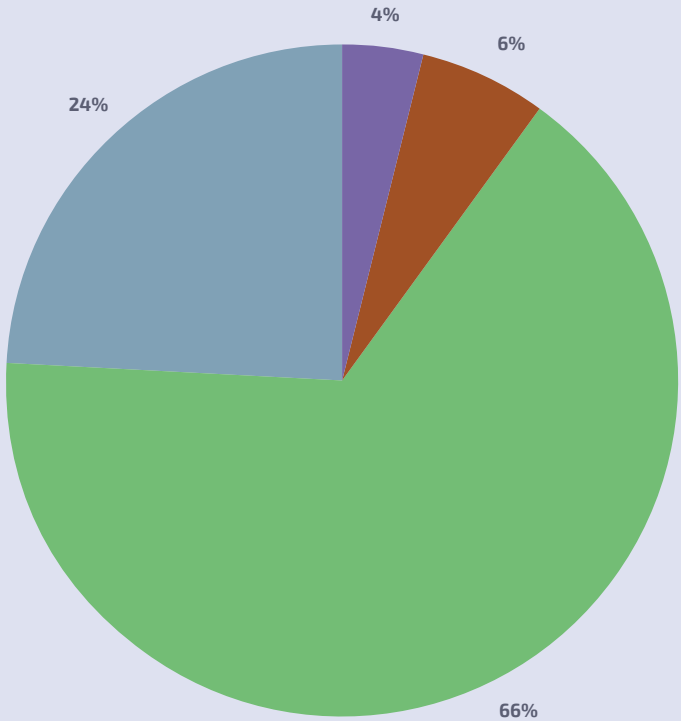
B. Thermal Load Produced

The total thermal energy produced in 2016 was 322,197 MWh, detailed as follows: chilled water (CW) 66%, domestic hot water (DHW) 24%, thermal oil (TO) 6% and steam 4%. These last two are used in the industrial laundry zone of hotel complexes.

% Producción
de Energía
Térmica 2016

% Thermal
Energy
Production 2016

- Prod. Agua Helada (AH) ■
- Chilled Water (CW) Prod.
- Prod. Agua Caliente Sanitaria (ACS) ■
- Domestic Hot Water (DHW) Prod.
- Producc. Vapor (VP) ■
- Steam (SP) Prod.
- Prod. Aceite Térmico (AT) ■
- Thermal Oil (TO) Prod.





2.4 Gestión Técnica en Transmisión y Subestaciones

A. Calidad del servicio

Al cierre del 2016 CEPM registro un SAIDI (indicador de la duración de las interrupciones) de 2.24 y un SAIFI (indicador de la frecuencia de las interrupciones) de 7.59. Estos valores fueron el resultado de las siguientes acciones:

- Seguimiento a los mantenimientos predictivos.
- El continuo uso de trabajos con tensión (TCT).
- Programación de los mantenimientos preventivos.
- Coordinación de protecciones en subestaciones.
- Estudios de termografía en las líneas 69kV, 138kV y las subestaciones.
- Estudios sobre el efecto corona (fenómeno eléctrico propio de las líneas de alta tensión) en nuestro sistema de transmisión.
- Seguimiento a los diferentes tipos de fallas y a la actuación del sistema de deslastre de carga inteligente.

2.4 Technical Management in Transmission and Substations

A. Service Quality

At the close of 2016, CEPM recorded a SAIDI (Interruption Duration Index) of 2.24 and a SAIFI (Interruption Frequency Index) of 7.59. These values were the result of the following actions:

- Monitoring of predictive maintenance.
- The ongoing use of work on live systems.
- Scheduling of preventive maintenance.
- Coordinating protection of substations
- Thermography analyses on the 69 kV, 138 kV lines and substations.
- Analysis of the corona discharge (electrical phenomenon that can occur in high-voltage systems) in our transmission system.
- Monitoring of different fault types and performance of the smart load-shedding system.



- Las mejoras oportunas en los sistemas de puestas a tierra, así como también la instalación de pararrayos en PDCE en las subestaciones.

B. Crecimiento de demanda

En el año 2016 se incorporaron al sistema de transmisión una línea de 69kV de 6.4 kilómetros, la ampliación de la subestación 69kV de Punta Cana y la construcción de la subestación de Cap Cana, diseñada para una capacidad de 14 MVA. Se inició además la construcción de la subestación de Uvero Alto II, enlazada con las subestaciones de Macao y Uvero Alto I. Finalmente, fue ampliada la sala de control de la subestación Caribe.

C. Innovaciones y mejoras

En el 2016 tuvimos dos innovaciones de alto impacto en esta área:

- **Instalación de sistema avanzado de visualización:**
Se instaló un moderno sistema de visualización en el despacho de control de redes que permite una gestión fácil de las averías presentadas en nuestro sistema.
- **Transformador subestación móvil:**
Fue puesto en servicio un transformador diseñado exclusivamente para subestaciones móviles.

2.5 Seguridad Industrial y Medio Ambiente

Durante el 2016 se realizaron todas las pruebas correspondientes

- Timely improvements to the grounding systems, as well as the installation of PDCE lightning rods at the substations.

B. Growth in Demand

2016 saw the Incorporation of a 6.4-kilometer 69 kV transmission line to the system, the expansion of the 69-kV substation at Punta Cana and the construction of the Cap Cana substation, designed for a 14 MVA capacity. Furthermore, construction began on the Uvero Alto II substation, linked to the Macao and Uvero Alto I substations. Lastly, the control room at the Caribe substation was enlarged.

C. Innovations and Improvements

In 2016 we had two high-impact innovations in this area:

- **Installation of an advanced visualization system:**
A modern visualization system in the power network dispatch center that allows for an easy management of any failure in our grid.
- **Mobile substation transformer:**
A transformer designed exclusively for mobile substations was put into service.

2.5 Industrial Safety and the Environment

In 2016, all the tests associated with atmospheric emissions were carried out as set forth in law 64-00, in which all of the results of the parameters measured were below the norm.





a las emisiones atmosféricas de acuerdo con lo estipulado en la ley 64-00, en las que todos los resultados de los parámetros medidos se situaron por debajo de la norma.

Apegados a nuestro pilar estratégico “Excelencia Operacional”, y con el objetivo de reafirmar nuestro compromiso con el medioambiente, la seguridad industrial y la salud de los colaboradores, la empresa desarrolló las siguientes actividades y proyectos:

- Implementación del procedimiento de Administración de Cambio (ADC).
- Lanzamiento de la plataforma de entrenamientos en línea Dupont E-Learning.
- Implementación de la encuesta de percepción de la Seguridad Industrial.
- Renovación del permiso ambiental del Parque Eólico Quilvio Cabrera.

In adhering to our “Operational Excellence” strategic pillar, and with the intent to reaffirm our commitment to the environment, industrial safety and the health of our collaborators, the company carried out the following activities and projects:

- Implementation of the Change Management Process (CMP).
- Launching of the Dupont E-Learning Online Training Platform.
- Implementation of the perception survey on Industrial Safety.
- Renewal of the environmental permit for the Quilvio Cabrera Wind Farm.
- SafeStart training conducted.
- Implementation of the respiratory protection standard, with an evaluation of the respirators.
- Installation of lifeline on the Bávaro Plant chimney.

- Realización del entrenamiento SafeStart.
- Implementación del protocolo de protección respiratoria, con evaluación de los respiradores.
- Instalación de línea de vida en las chimeneas de la Planta Bávaro.
- Instalación de detectores de temperatura en los tanques de heavy fuel oil (HFO) #1 y #2.
- Implementación del procedimiento de higiene industrial.
- Implementación y ejecución de auditorías trimestrales de Seguridad Industrial.
- Realización de los siguientes entrenamientos:
 - Primeros auxilios
 - Brigada contra incendios
 - Gestión de riesgo en salud y seguridad en el trabajo
 - Respuesta a emergencias y evacuación
 - Manejo defensivo
- Elaboración de los siguientes manuales:
 - Gestión ambiental
 - Salud ocupacional e higiene industrial
 - Seguridad para el personal de empresas contratistas de CEPM-CEB
- Elaboración de las siguientes políticas:
 - Manejo de contratistas
 - Vestimenta y ropa protectora en área de trabajo
- Elaboración de los siguientes procedimientos.
 - Trabajos de altura
 - Higiene industrial
 - Manejo de contratistas
- En total, se impartieron 2,127 horas de capacitación en temas de seguridad y medio ambiente, equivalentes a un 17% del total de horas de capacitación del 2016.

Certificación Sello Soy Verde

Con el objetivo de reforzar nuestro compromiso con el medioambiente, obtuvimos nuevamente la certificación Sello Soy Verde, aumentando nuestro nivel de cumplimiento de un 46% a un 80%, y subiendo de nivel Bronce a nivel Plata. Este proceso de auditoría se realiza en base a una matriz de cumplimiento ambiental que contiene 231 requisitos, de los cuales cumplimos 173.

- Installation of temperature detectors on the heavy fuel oil (HFO) #1 and #2 tanks.
- Implementation of the industrial hygiene procedure.
- Implementation and execution of quarterly Industrial Safety audits.
- Carrying out the following training:
 - First aid
 - Fire Fighting Brigade
 - Health and work safety risk management
 - Emergency response and evacuation
 - Defensive management
- Development of the following manuals:
 - Environmental management
 - Occupational health and industrial hygiene
 - Safety for CEPM-CEB contractor personnel
- Development of the following policies:
 - Contractor management
 - Personnel protective equipment in the work area
- Development of the following procedures:
 - Work at heights
 - Industrial hygiene
 - Contractor management
- Training totaling 2,127 hours was conducted on safety and environmental issues, equivalent to 17% of the total training hours in 2016.

I Am Green Certification Seal

With the objective of reinforcing our commitment to the environment, we once again obtained the I am Green Certification Seal, increasing our level of compliance from 46% to 80%, and upgraded from the Bronze to the Silver level. This audit process is undertaken on the basis of an environmental compliance matrix containing 231 requirements, of which we complied with 173.



1010 REGIONAL
AUTODIAGNO

Gestión Comercial Commercial Management





3.1 Gestión Comercial en media y baja tensión

Las ventas de energía en el 2016 totalizaron 796.69 GWh, lo que representa un aumento de 3.83% con relación al año 2015, cuando las ventas alcanzaron los 767.30 GWh. La evolución de clientes de baja tensión (BT) y de media tensión (MT) en el año 2016 fue la siguiente:

En el 2016 los contratos prepago aumentaron un 72.7%, lo que demostró que esta modalidad mantiene una preferencia importante, pues permite a los clientes un control más estrecho de su servicio.

El crecimiento de clientes de media tensión se tradujo en un incremento de 2,941 habitaciones hoteleras y nuevos establecimientos comerciales.

3.2 Calidad comercial

La cantidad de clientes atendidos al 31 de diciembre de 2016

3.1 Medium and Low-Voltage Commercial Management

Energy sales in 2016 totaled 769.69 GWh, which represents an increase of 3.83% with regards to 2015, when sales reached 767.30 GWh. The evolution of low-voltage (LV) and medium-voltage (MV) customers in 2016 was as follows:

Prepaid contracts in 2016 increased by 72.7%, demonstrating that this modality continues to be highly preferred, as it allows customers to control their service more closely.

Growth in medium voltage customers translated into an increase of 2,941 hotel rooms and new commercial establishments.

3.2 Commercial Management

The number of customers that required service as of 31

disminuyó un 22% con respecto al 2015. Esta baja es el resultado de las innovaciones tecnológicas implementadas con el propósito de que el cliente no necesite acudir a una oficina comercial y pueda realizar operaciones básicas desde su computador o teléfono móvil.

Durante el 2016 se habilitaron más de 8 mil puntos de pago y recarga diseminados en toda nuestra zona de concesión y a nivel nacional, a través de múltiples alianzas con empresas de recaudo. Además pusimos en funcionamiento el código telefónico USSD *900# de forma que nuestros clientes prepago desde cualquier tipo de teléfono celular, sin necesidad de internet y sin costo, puedan acceder a consultar su balance, recargar desde su cartera virtual y reportar averías.

Para nuestros clientes postpago continuamos habilitando funciones avanzadas en nuestra oficina virtual, de forma que puedan visualizar en línea su consumo y ver sus historiales. Esta funcionalidad redujo las reclamaciones por alto consumo en un 51% con respecto al 2014, que fue el año en que se inició la instalación de medidores inteligentes.

Se incorporó un sistema de atención remota que permite asistir a los clientes que físicamente se encuentran en una oficina comercial, a través de una llamada con un operador de call center, reduciendo los tiempos de atención de nuestros clientes.

3.3 Control de pérdidas

En el 2016 el indicador de las pérdidas del sistema cerró en 5.14%, en comparación con el 5.19% registrado en 2015, logrando reducir de manera positiva la meta de la empresa de 5.40%. Este logro fue producto de la gestión exitosa de nuestros operativos de identificación de pérdidas y al manejo oportuno de la información que permite nuestra plataforma de medidores inteligentes.

En ese mismo período, CEPM marcó un importante hito al convertirse en la primera empresa de distribución de la República Dominicana con el 100% de sus clientes con medición inteligente. En el 2017 tenemos el objetivo de concluir la plataforma de balances de pérdidas en línea de cada uno de nuestros circuitos, lo cual cerrará aún más la brecha de identificar cualquier intento de hurto de energía y el inicio de la optimización avanzada de nuestra red, reduciendo aún más las pérdidas técnicas.

La característica principal del 2016 en lo referente a la tramitación de casos de hurto de energía fue que gracias a la plataforma de medición inteligente los casos se pueden identificar de forma inmediata para ser conciliados vía actas

December 2016 decreased by 22% compared to 2015. This is the result of technological innovations implemented to enable customers to perform basic operations from their computer or mobile phone, thus precluding the need for customers to visit a commercial office.

In 2016 more than 8,000 payment and refill points were set up and distributed throughout our concession area and nationally, through multiple associations with collection companies. In addition, we put into operation the USSD *900# telephone code that enables our prepaid customers to check their balance, refill their virtual wallet and report breakdowns simply by gaining access from any mobile phone, with no need for an internet connection, and at no cost.

We continue to activate advanced functions at our virtual office for our post-paid customers, allowing them to see online how much they've consumed and see their history. This functionality reduces claims due to high consumption by 51% compared to 2014, which was the year in which installation of smart meters began.

A remote customer service system was introduced. It allows customers who are physically present at a commercial office to get service via a call with a call center operator, thus reducing customer service time.

3.3 Loss Control

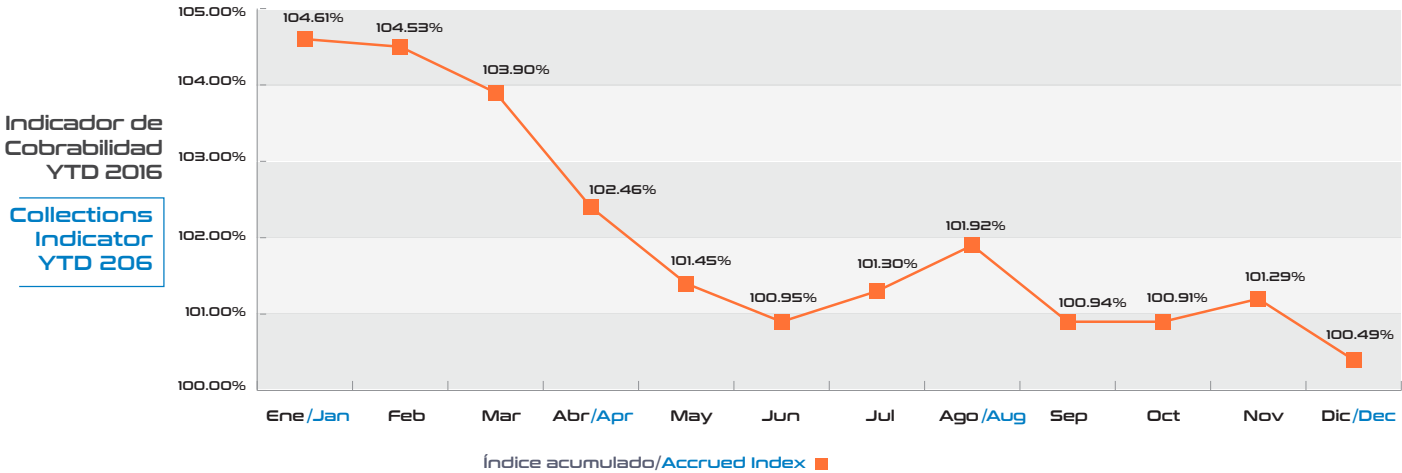
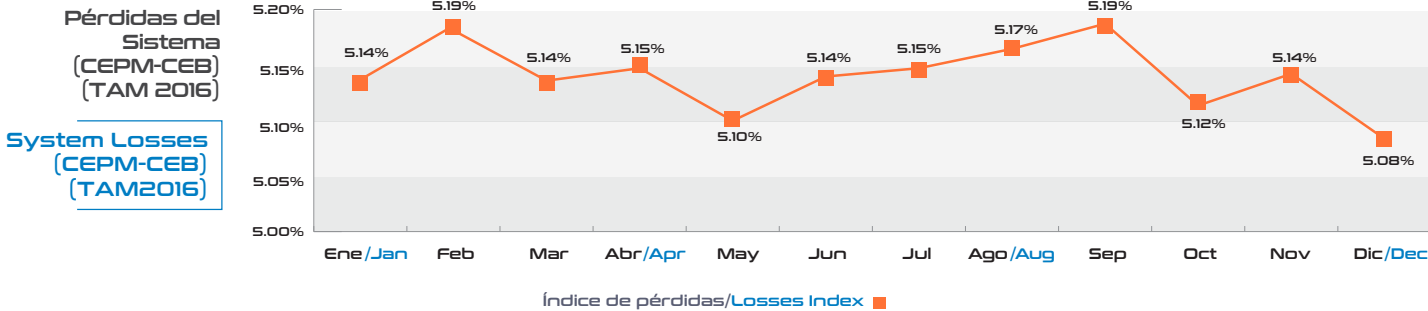
In 2016, the indicator for system losses closed at 5.14% compared to 5.19% recorded in 2015, making it possible to reduce positively the company's goal of 5.40%. This achievement was the result of the successful management of our loss control operations and to the timely handling of information allowed by our smart meter platform.

In that same period, CEPM achieved an important milestone by becoming the first distribution company in the Dominican Republic with 100% of its customers using smart meters. In 2017, we intend to conclude the online loss balance platform for each of our circuits, which will close the gap even more in identifying any attempt to steal electricity and the start of our advanced network optimization, to reduce technical losses further.

The main characteristic of 2016 with respect to processing energy theft cases was that, thanks to the smart metering platform, cases can be identified immediately for settlement via administrative order, rather than being handled by the

administrativas, en lugar de ser tramitadas con la Procuraduría General Adjunta del Sistema Eléctrico (PGASE). En el 2015, las actas administrativas representaban el 20% de los ingresos de recuperación de energía respecto al 80% que se lograban

Procuraduria General Adjunta del Sistema Electrico (PGASE, per its acronym in Spanish). In 2015, administrative orders represented 20% of electricity recovery revenue as opposed to the 80% obtained via actions taken by the PGASE. In 2016,



mediante acciones de PGASE. En el 2016 fue todo lo contrario: 80% actas administrativas y solo 20% acciones de PGASE.

3.4 Centro de contacto para clientes

En 2016 el indicador de nivel de servicio cerró en 96% y la disponibilidad en 100%. Estos indicadores se lograron gracias a

it was the reverse: 80% administrative orders and only 20% actions by PGASE.

3.4 Customer Contact Center

In 2016, the service level indicator closed at 96% and at 100% availability. These indicators were achieved thanks to the



las inversiones realizadas en la reestructuración de los canales de llamadas y a la nueva plataforma de servidores, así como a la puesta en marcha de una nueva plataforma.

Encuesta de satisfacción al cliente en Contact Center

Para calificar el servicio de atención telefónica que reciben los clientes, en 2016 fue contratada una empresa externa que realiza encuestas mensuales del nivel de satisfacción de atención al cliente. En adición, y como proceso de calidad, cada mes se escuchan numerosas llamadas con el objetivo de detectar oportunidades de mejora en el servicio de nuestros agentes.

3.5 CEPM Servicios

Como parte de nuestro pilar estratégico de diversificación y creación de nuevas fuentes de ingreso, continuamos apoyando el crecimiento de nuestra división CEPM Servicios, la cual ha expandido sus programas de financiamiento de electrodomésticos a clientes residenciales y comerciales. Asimismo, ha ampliado la ejecución de proyectos de infraestructura y materiales eléctricos especializados para clientes hoteleros, comerciales e inmobiliarios, maximizando el uso de nuestros recursos y brindando un servicio de excelencia y garantía. Esta última línea de negocios fue la que mayor crecimiento registró en 2016.

3.6 Principales proyectos

- **Desarrollo del nuevo sistema comercial:**

El desarrollo de este proyecto concluyó a finales del segundo semestre del año 2016. Con este nuevo sistema se gestionará

inversiones made in restructuring the call channels and to the new server platform, as well as implementation of a new platform.

Customer Satisfaction Survey at Contact Center

To rate our call center's customer service satisfaction, an external company was hired in 2016 to conduct monthly customer service satisfaction surveys. Furthermore, and as part of a quality assurance process, each month numerous calls are listened into as a means of detecting opportunities to improve the services of our agents.

3.5 CEPM Services

As part of our strategic pillar for diversification and creation of new income sources, we continue to support the growth of our CEPM Services division, which has expanded its electrical appliance financing programs to residential and commercial customers. The implementation of infrastructure and specialized electrical materials projects for hotel, commercial and real estate customers have been further expanded, thus maximizing the use of our resources and providing excellent and guaranteed service. This latter line of business registered the highest growth in 2016.

3.6 Main Projects

- **Development of the New Commercial System:**

Implementation of this project concluded by the end of the second semester of 2016. This new system will manage the commercial process in a systematic manner: readings, cutoffs, reconnections, billing, electricity balance, seal control, customer service, portfolio and service order management.

- **Grids and Smart Meters:**

2016 saw the completion of the project to replace all meters with state of the art, smart equipment with remote connections, capable of operating in prepaid and post-paid mode. The development of the software which enables these facilities was the work of internal talent within the company. This platform allows customers to see their real-time consumption, in an expedited, accurate and precise manner, via our virtual office. It also allows considerably reducing response times and savings in commercial operations costs, such as cutoffs, readings and reconnections.

el proceso comercial de manera sistemática: lecturas, cortes, reconexiones, facturación, balance de energía, control de sellos, atención al cliente, cartera y gestión de órdenes de servicios.

- **Redes y medidores inteligentes:**

En 2016 concluyó el proyecto de reemplazar la totalidad de los medidores por equipos inteligentes de la más avanzada tecnología, con conexión remota, y capaces de operar en modo prepago o postpago. El desarrollo del software que permite estas facilidades fue fruto del talento interno de la empresa.

Esta plataforma les permite a los clientes ver su consumo en tiempo real, de manera ágil, veraz y precisa, a través de nuestra oficina virtual. Además, permite reducir de manera considerable los tiempos de respuesta y ahorrar costos en operaciones comerciales como corte, lectura y reconexión.

Con este proyecto CEPM se convirtió en el 2016 en la primera y única empresa distribuidora del país con el 100% de sus clientes telemedidos y asociados a una red inteligente.

- **Plan de pérdidas:**

Se incrementó la seguridad de los paneles que alojan medidores con la instalación de 1,300 dispositivos confiables de llaves magnéticas, pernos y sellos que garantizan una correcta facturación y evitan la manipulación de los medidores.

- **Macromediciones - Clientes MT:**

Se inició la subdivisión de circuitos en media tensión (MT) gracias a la instalación de macromediciones. Esto permitió subdividir los circuitos en bolsas de energía más pequeñas de sectores/clientes, para así ser gestionados de manera más eficiente, aumentando la productividad de las brigadas de Disciplina de Mercado.

- **Implementación de administración basada en la relación con los clientes (en inglés Customer Relationship Management -CRM-):**

Es una estrategia de negocio enfocada al cliente, con el objetivo de reunir la mayor cantidad posible de información sobre cada usuario. Con esto se busca aumentar el grado de satisfacción de los clientes y, por consiguiente, generar fuertes relaciones a largo plazo.

- **Desarrollo de la aplicación móvil CEPM – CEB:**

Se completó el desarrollo de la aplicación para móviles inteligentes, permitiendo enlazar el nuevo sistema comercial con la oficina virtual. El lanzamiento oficial de esta solución está pautado para el primer trimestre del 2017.



This project allowed CEPM, in 2016, to become the first and only distribution company in the country with 100% of its customers remotely metered and linked to a smart network.

- **Loss Plan:**

Security was increased on the panels housing meters, by installing 1,300 reliable magnetic key devices, bolts and seals that guarantee accurate billing and prevent manipulation of the meters.

- **Macro Metering – MV Customers:**

The subdivision of medium voltage (MV) circuits began, thanks to the installation of macrometers. This allowed subdividing the circuits into smaller sector/customer power exchanges to manage them more efficiently, increasing the productivity of the market discipline brigades.

- **Implementation of Customer Relationship Management (CRM):**

This is a business strategy centered on the customer, intended to compile the largest amount possible of information on each user. It seeks to increase the level of customer satisfaction and, therefore, generate strong long term relationships.

- **Development of the CEPM–CEB Mobile Application:**

The development of the smartphone application was completed. This allowed to link the new commercial system to the virtual office. The solution is scheduled to launch in the first quarter of 2017.



Danilo Medina



Gestión de Marca Brand Management

4

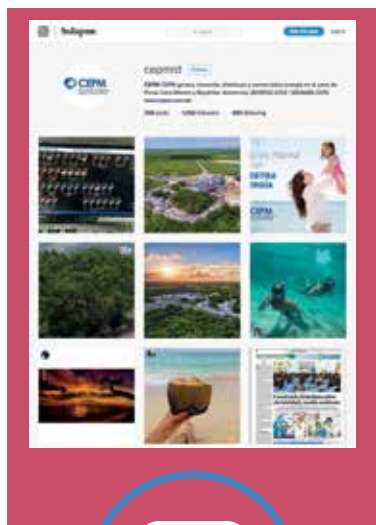


4.1 El mejor servicio de República Dominicana

La satisfacción de nuestros clientes es el principal pilar en CEPM. Por eso la empresa participa cada año en la Encuesta Regional de Satisfacción de Clientes de la Comisión de Integración Energética Regional (CIER), que permite conocer los niveles de satisfacción de los clientes y realizar mejoras que permiten aumentar la calidad en el servicio. Es gracias a esta mejora continua que CEPM se posiciona como la empresa distribuidora de energía que ofrece el mejor servicio en la República Dominicana. En el 2016 participamos por sexta oportunidad en esta encuesta. De 31 compañías eléctricas evaluadas en 10 países de América Latina y el Caribe, CEPM fue premiada por segunda oportunidad con medalla de bronce en la categoría de empresas con menos de 500,000 clientes.

4.1 The Best Service in the Dominican Republic

The satisfaction of our customers is the main pillar at CEPM. Therefore, the company participates each year in the Regional Customer Satisfaction Survey of the Comisión de Integración Energética Regional (CIER), which helps to ascertain the levels of customer satisfaction and undertake improvements that lead to an increase in the quality of service. Thanks to this ongoing improvement, CEPM is positioned as the electricity distribution company offering the best service in the Dominican Republic. In 2016, we participated for the sixth time in this survey. Out of 31 electric companies evaluated in 10 countries in Latin American and the Caribbean, CEPM, for the second time, was awarded the bronze medal in the category of companies with fewer than 500,000 customers.



4.2 Visit by President Danilo Medina

In June of 2016 we received the visit of President Danilo Medina at the Bávaro Plant. The President exchanged with CEPM President, Rolando Gonzalez Bunster, and other executives, and received information on the operations and technological innovations of CEPM, as well as specifics on the operation of smart meters, commercial performance indicators and the virtual office platform.

4.2 Visita del Presidente Danilo Medina

En junio de 2016 recibimos en Planta Bávaro la visita del presidente Danilo Medina, quien intercambió con el presidente de CEPM, Rolando González Bunster, y otros ejecutivos. Durante la visita, el presidente Medina recibió informaciones sobre las operaciones y las innovaciones tecnológicas del CEPM, así como también puntualizaciones sobre el funcionamiento de los medidores inteligentes, los indicadores de desempeño comercial y la plataforma de oficina virtual.

Luego de una presentación especial en la que pudo probar personalmente varias de nuestras soluciones inteligentes para clientes, el jefe de Estado recorrió nuestra planta de biomasa de 2 MW de energía térmica en compañía de nuestros ejecutivos.





4.3 Presencia en redes sociales

En el 2016 CEPM continuó consolidando su presencia en redes sociales no solo como canal informativo, sino además como plataforma de servicio al cliente. Al cierre del 2016 la comunidad de redes sociales de la empresa había registrado el siguiente crecimiento: Twitter 106%, Facebook 148% e Instagram 104%.

4.4 Encendido Navideño

En los últimos 7 años la empresa ha colocado luces decorativas en las principales vías del área de concesión durante la época navideña. Para inaugurarlas, se realiza cada año un Encendido Navideño totalmente gratis, que incluye un espectáculo para toda la familia. En la versión 2016 convertimos esta actividad en un centro de acopio para donaciones destinadas a ayudar a las familias damnificadas durante las lluvias en la zona norte del país. A este espectáculo acudieron unas 4,000 personas que disfrutaron de la obra “El poder de la Navidad” y la presentación de los finalistas de la 3ra Competencia Interescolar de Canto.





Following the special presentation in which he personally tried out several of our smart customer solutions, the chief of state toured our 2 MW thermal biomass energy plant in the company of our executives.

4.3 Social Network Presence

In 2016, CEPM continued strengthening its presence on social networks, not only as an information channel, but also as a customer service platform. At the close of 2016, the company's social network community had registered the following growth: Twitter 106%, Facebook 148% and Instagram 104%.

4.4 Christmas Lighting

For the past seven years the company has decked the main streets of the concession area with Christmas lights. To inaugurate them, a Christmas Lighting ceremony takes place, completely free of charge, which includes an extravaganza for the entire family. The 2016 version of this activity included a donation collection center to help families left homeless due to the rains in the northern region of the country. Some 4,000 people attended this spectacle, and enjoyed "The Power of Christmas" play and the presentation of the finalists of the 3rd Inter-school Singing Competition.





Gestión Humana People Management

5



5.1 Gestión Humana

Capacitación

Alineados a la estrategia organizacional de elevar el nivel de competitividad de todos nuestros colaboradores, en el 2016 se desarrollaron espacios de formación dirigidos al fortalecimiento de competencias tanto conductuales como técnicas en las diferentes áreas, así como aprendizaje enfocado en liderazgo, servicio y operaciones.

Durante este período fueron invertidas un total de 121,251 horas en capacitación al personal. Se desarrollaron 192 espacios formativos, de los cuales el 92% trabajó competencias técnicas y el 8% restante competencias conductuales.

La Escuela de Liderazgo CEPM realizó su primera graduación de programas internos en los niveles de supervisión y gerencial.

Como parte de la adecuación a mejores prácticas, se incorporó a la metodología de capacitación la plataforma de entrenamientos

5.1 People Management

Training

In keeping with the organizational strategy of raising the level of competitiveness of all our collaborators, training spaces were developed in 2016 intended to strengthen both behavioral and technical competences in different areas, as well as learning focused on leadership, service and operations.

A total of 121,251 hours was invested on personnel training. 192 training spaces were developed, 92% of which worked on technical competences and the remaining 8% on behavioral competences.

CEPM's Leadership School conducted its first internal graduation program in supervision and managerial levels.

Intending to adapt to better practices, an online training platform was incorporated to the methodology with a view to



virtuales para el desarrollo de liderazgo y el fortalecimiento del idioma inglés.

De igual forma, se inició con el proceso de certificación requerida por la Superintendencia de Electricidad (SIE) para los técnicos del área eléctrica, logrando certificar el 60% de nuestros técnicos en la primera fase del proceso.

5.2 Desarrollo organizacional

Para fomentar una cultura de reconocimiento continuo en la organización, en el 2016 se implementó la premiación anual y trimestral del programa de reconocimiento ¡Extraordinario!

Esta iniciativa busca reconocer a los colaboradores que marcan la diferencia en el día a día. En el 2016 se destacó la labor extraordinaria de 148 colaboradores, incrementando en un 9% los reconocimientos en comparación con el 2015.

Gestión del desempeño

Con el compromiso de fomentar el desarrollo continuo de nuestros talentos y como mecanismo para identificar fortalezas y oportunidades de mejora de una manera más integral, se incorporó la evaluación 360. En esta evaluación los puestos

desarrollando liderazgo y fortaleciendo conocimientos de inglés.

The certification process required by Superintendencia de Electricidad (SIE) initiated for technicians in electricity, whereby 60% of our technicians were certified in the first phase of the process.

5.2 Organizational Development

Seeking to promote a culture of ongoing acknowledgment within the organization, in 2016, our annual and quarterly "Extraordinary!" Recognition Program was implemented.

This initiative intends to recognize those collaborators that make a difference on a day-to-day basis. In 2016, the extraordinary work of 148 collaborators was recognized, the equivalent of 9% more acknowledgments than those given in 2015.

Performance Management

Committed to promoting the ongoing development of our talent and as a mechanism to identifying strengths and opportunities for comprehensive improvement, we incorporated the 360 Evaluation and Feedback System, whereby management and executive-level positions are evaluated by their direct reports, peers, the supervisor

gerenciales y directivos son evaluados por: los supervisados, los pares, el supervisor y los clientes externos y/o internos para enriquecer la retroalimentación.

Una vez finalizado el período 2016, se utilizarán los resultados para diseñar el plan de acción anual a fin de mejorar los aspectos señalados como oportunidades.

5.3 Compensación y beneficios

Durante el 2016 se mantuvo una plantilla promedio de 260 colaboradores. La variación es producto del crecimiento de plataformas térmicas en los hoteles.

Mejoras y automatización de procesos

Apegados a la cultura de eficiencia y excelencia operacional que nos caracteriza, durante el 2016 se realizaron mejoras en la herramienta de control de asistencia y gestión de hora extras.

and external and/or Internal customers to enhance the feedback process.

At the end of the 2016 period, results will be used to design an annual action plan towards improving the aspects flagged as opportunities.

5.3 Compensation and Benefits

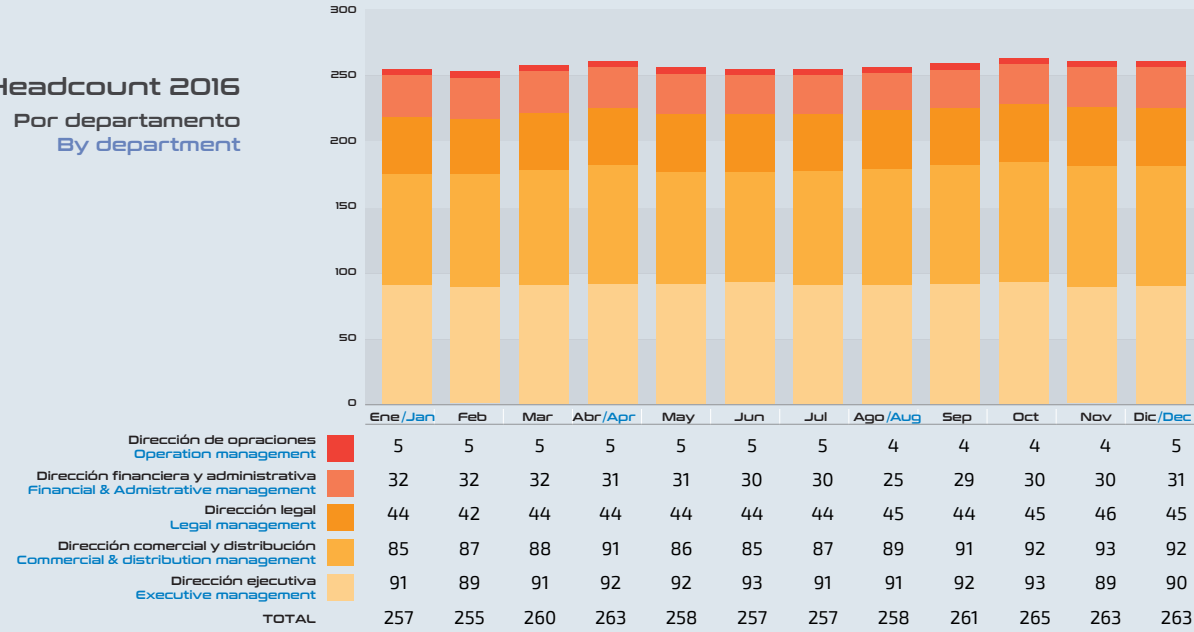
An average workforce of 260 collaborators was kept in 2016. The variation is the result of the growth of thermal plants in hotels.

Process Improvements and Automation

Adhering to the culture of operational efficiency and excellence that characterizes us, improvements were made in the attendance and overtime management control tool.



Headcount 2016
Por departamento
By department







Responsabilidad Social y Sostenibilidad Social Responsibility and Sustainability



En CEPM-CEB sabemos que el principal aporte a nuestra comunidad y nuestro entorno es brindar un servicio energético de clase mundial que permita el desarrollo social y económico de la región. Desde el inicio de nuestras operaciones hemos puesto especial empeño en impulsar el desarrollo sostenible de nuestra zona. Prueba de este compromiso es haber ocupado por segunda oportunidad el 1er lugar en Responsabilidad Social Empresarial en la Encuesta Regional de Satisfacción de Clientes de la Comisión de Integración Energética Regional (CIER) correspondiente al año 2016.

6.1 Inversión social para el desarrollo

Llevamos energía a Los Hoyos del Salado y Rialengo

Con una inversión de RD\$8.4 millones llevamos energía a más de 300 hogares de las comunidades Los Hoyos del Salado y Rialengo.

At CEPM-CEB we know that the main contribution to our community is to offer world-class energy service that allows for the social and economic development of the region. From the very beginning of our operations, we have endeavored to foster the sustainable development of our area. A token of this commitment is having been rated Number 1 for the second time in our history as participants in the Corporate Social Responsibility in the Regional Customer Satisfaction Survey by the Comisión de Integración Energética Regional (CIER) for 2016.

6.1 Social Investment for Development

We bring energy to Los Hoyos del Salado and Rialengo

An investment of DOP 8.4 million brings energy to more than



Aproximadamente 1,200 personas cuentan ahora con energía de calidad las 24 horas del día, de manera ininterrumpida.

Hogar Seguro: ayudamos a mitigar riesgos y peligros

El programa Hogar Seguro busca erradicar los riesgos y peligros en viviendas cuya infraestructura eléctrica interna representa un riesgo. El tendido eléctrico interno de los hogares intervenidos bajo este programa es rehabilitado y los habitantes de cada vivienda reciben asesoría sobre cómo evitar accidentes relacionados con el uso inapropiado de aparatos eléctricos. En el 2016

- 50 hogares fueron intervenidos con este programa
- Más de 200 adultos y niños orientados en cuanto a riesgos y peligros eléctricos
- RD\$720,000 invertidos

Apoyamos con energía la comunidad y la educación

La energía eléctrica es imprescindible para los centros educativos y los servicios sociales e instituciones de seguridad de la zona. Por esta razón, donamos la electricidad a todos las escuelas y centros de salud públicos, los destacamentos de la Policía Nacional, Policía Turística (CESTUR), Autoridad Metropolitana de Transporte (AMET), Marina de Guerra, Dirección Nacional de Control de Drogas (DNCD) y Cuerpo de Bomberos, así como también a los organismos de socorro en la zona, incluidos la Cruz Roja y la Defensa Civil.

- RD\$11.6 millones en energía donada durante 2016
- 27 escuelas favorecidas
- 43 comunidades beneficiadas

300 households of the Los Hoyos del Salado and Rialengo communities Approximately 1,200 persons now rely on uninterrupted, 24-hour quality energy.

Safe Household: We help to mitigate risks and dangers

The Safe household program seeks to eradicate the risks and dangers of housing units whose electrical infrastructure pose risks. The internal electrical cabling of the housing units intervened under this program is rehabilitated and the inhabitants of each of these units are briefed on how to avoid accidents resulting from the inappropriate use of electrical appliances. In 2016:

- 50 households were intervened through this program
- More than 200 adults and children have been oriented in terms of electricity risks and dangers
- DOP720,000 invested.

We support the community and education with energy

Electricity is indispensable for educational centers and social services and security institutions in the area. This is why we donate electricity to all schools and public health institutions, national police stations, Tourism Police (CESTUR), Transit Authority (AMET), the Navy, the National Drug Control Agency (DNCD), the Bávaro Firefighters, as well as rescue organizations in the area. Also included are the Red Cross and Civil Defense.



Alumbrado público

En CEPM somos conscientes de cuán importante es un alumbrado público confiable, por lo que trabajamos duramente para aumentar el alcance de este en nuestra zona de concesión. Este proyecto trae como beneficios el aumento de las condiciones de seguridad, la reducción de los accidentes de tránsito entre un 32% y 35%, según datos de la Autoridad Metropolitana de Transporte (AMET), una mejoría de la imagen urbana y un incremento de la actividad económica. Esto además de impulsar la eficiencia energética a través de la instalación de lámparas de bajo consumo.

- Inversión de RD\$55.2 millones en instalación de luminarias en los últimos 3 años, junto con las autoridades locales
- 1,570 luminarias instaladas
- 22 comunidades beneficiadas

6.2 Gestión social y comunitaria

Mantenemos una estrecha relación con los líderes de las comunidades a las que servimos. Esto se refleja en los resultados

- RD\$11.6 million in energy donated during 2016
- 27 schools benefitted
- 43 beneficiary communities

Public Lighting

CEPM is aware of how important reliable public lighting is, and why we work hard to expand the scope in our concession area. The benefits of this project include improvement of safety conditions, 32% and 55% reduction in traffic accidents, and enhanced economic activity. Moreover, this promotes energy efficiency through the installation of low-consumption street lamps.

- Investment of DOP55.2 million in street lamps installations over the last 3 years, together with local authorities
- 1,570 street lamps installed
- 22 communities benefitted

6.2 Social and Community Management

We maintain close relations with the leaders of the communities we serve. This is reflected in the results of a study conducted in 2016, which yield the following results:

- 97% understands that CEPM has an adequate presence in the communities we serve.



de un estudio realizado durante el 2016, los cuales arrojan que:

- 97% entiende que CEPM tiene presencia adecuada en su comunidad.
- 90% opina que el área de Responsabilidad Social de la empresa escucha y actúa sobre las necesidades de su comunidad.
- 88% percibe que lo que CEPM promete a la comunidad lo cumple.
- 84% dice que CEPM realiza actividades sociales en su comunidad.

6.3 Apoyamos con energía el medio ambiente

Mi Escuela Verde

Llevamos ciencia y diversión a los estudiantes de las escuelas de nuestra zona de concesión. A través de talleres didácticos, enseñamos a los niños y jóvenes temas como ahorro energético, cuidado del medio ambiente y la importancia de crear conciencia sobre los riesgos y peligros eléctricos. En el 2016:

- Fueron impactados 5,300 alumnos
- Se realizaron 23 presentaciones
- Se visitaron 16 escuelas

Donación de mochilas y útiles escolares

Previo al inicio del año escolar 2016-2017, nuestros colaboradores miembros del Voluntariado CEPM-CEB, con el apoyo de la Universidad Iberoamericana (UNIBE), donaron mochilas y útiles escolares a 200 niños de las comunidades de Villa Europa, Villa Playwood y Kosovo. Las mochilas fueron aportadas por CEPM y UNIBE, mientras que los útiles escolares fueron aportados por colaboradores de ambas instituciones.

Voluntariado CEPM-CEB

En el 2016 el Voluntariado CEPM-CEB fue el principal aliado de las iniciativas de Responsabilidad Social. La empresa destinó importantes horas laborables para realizar acciones de alto impacto al medioambiente, la comunidad y la educación.

- 332 horas de voluntariado corporativo.
- 31% de nuestros colaboradores activos en el voluntariado, 80 voluntarios.
- 600 árboles sembrados en actividades del voluntariado.
- 10 comunidades favorecidas: Bayahibe, Padre Nuestro, Boca de Chavón, El Caño, La Ceiba del Salado, Los Hoyos del Salado, Cabeza de Toro, Villa Esperanza, Villa Europa, Kosovo.
- Playas intervenidas en jornada de limpieza de costas: Cabeza de Toro y Macao.

- 90% believes that the company's social responsibility area listens to and acts on the needs of its community.
- 88% perceived that CEPM comes through on its promises to the community.
- 84% says that CEPM carries out social activities in its community.

6.3 We Support the Environment with Energy

My Green School

We take science and entertainment to school students in our concession area. Through didactic workshops, we teach children and the youth on topics that include energy savings, environmental care and the importance of raising awareness for electrical risks and hazards. In 2016:

- 5,300 students were benefitted
- 23 presentations were made
- 16 schools were visited

Donations of Backpacks and School Supplies

Prior to the beginning of the 2016-2017 school year, our collaborators, who are members of the CEPM-CEB Volunteering Program, with the support of Universidad Iberoamericana (UNIBE), donated backpacks and school supplies for 200 children in the communities of Villa Europa, Villa Playwood and Kosovo. The backpacks were contributed by CEPM and UNIBE, while the school supplies were donations by collaborators of both Institutions.

CEPM-CEB Volunteering Program

In 2016, the Volunteering Program of CEPM-CEB became the foremost ally of Social Responsibility. The Company invested important business hours to conduct high-impact actions favoring the environment, the community and education.

- 332 hours of corporate volunteering.
- 31% our collaborators are active volunteers, adding up to 80 volunteers.
- 600 trees are planted in the course of volunteering activities
- 10 communities favored: Bayahibe, Padre Nuestro, Boca de Chavón, El Caño, La Ceiba del Salado, Los Hoyos del Salado, Cabeza de Toro, Villa Esperanza, Villa Europa, Kosovo.
- Beach cleaning campaign of the shores of Cabeza de Toro and Macao.



**Estados Financieros
Auditados
Audited Financial
Statements**



