

# BOLETÍN AETN

AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN DE ELECTRICIDAD Y TECNOLOGÍA NUCLEAR  
UNIDAD DE GESTIÓN ESTRATÉGICA

15 de marzo

## AETN DIFUNDE DERECHOS DEL CONSUMIDOR



AETN instaló puntos de información en La Paz, Cochabamba, Santa Cruz y en oficinas regionales en los nueve departamentos del país

**AETN Comunicación 15-03-2022.-** En el Día Mundial de los Derechos del Consumidor, personal de la Autoridad de Fiscalización de Electricidad y Tecnología Nuclear (AETN), difundió información sobre Derechos y Obligaciones del Consumidor del sector eléctrico y nuclear, a través de puntos de información en oficinas regionales en los nueve departamentos del país.

“Todos los usuarios y consumidores tienen derecho a recibir una factura mensual por el consumo, acceder a los beneficios de la Tarifa Dignidad, el trato preferente a Adultos Mayores, mujeres en estado de gestación o acompañadas con niños y usuarios con capacidades diferentes. Así también tienen obligaciones como pagar mensualmente el consumo de energía eléctrica y no manipular el equipo de medición o realizar conexiones clandestinas, entre otras” afirmó el Director Ejecutivo de la AETN, Ing. Eusebio Aruquipa.



(Izq. a Der.) Ing. Victor Choque, Director DCOCP1-AETN, Ing. Eusebio Aruquipa, Director Ejecutivo AETN; Dra. Julia Sedano, Directora Jurídica AETN

La campaña de difusión se repicó en La Paz, Cochabamba, Santa Cruz y oficinas regionales de la AETN en los nueve departamentos del país con el objetivo de promover los derechos y obligaciones de consumidores, principalmente para que sean respetados y protegidos. Asimismo el personal de la AETN entregó cartillas informativas sobre Derechos del Adulto Mayor, Tarifa Dignidad, Ahorra energía, entre otros.

Finalmente, Aruquipa señaló “cualquier reclamo por el servicio debe presentarlo primero a la Oficina de Atención al Consumidor (ODECO) de la Distribuidora y si no atiende su reclamo puede dirigirse a una de nuestras oficinas en los nueve departamentos”. En la gestión 2021 el Ente Regulador atendió 3.526 Reclamaciones Administrativas de consumidores regulados, usuarios y/o terceros por diferentes problemas relacionados con el servicio público de suministro de electricidad.

El 15 de marzo de 1962 el presidente John F. Kennedy determinó en EE.UU., que todas las personas sin distinción de clases, tienen derecho a disfrutar de beneficios como consumidor. En 1983 se instituyó este día y dos años después (1985) la Organización de las Naciones Unidas aprobó un Decreto para la protección de los consumidores, logrando de esta manera reivindicar, reconocer y legitimar los derechos de estas personas a nivel internacional.

La Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia en el artículo 75 establece los derechos de usuarias y los usuarios y las consumidoras y los consumidores como el derecho al suministro de productos en general, en condiciones de inocuidad, calidad, y cantidad disponible adecuada y suficiente, con prestación eficiente y oportuna. Así como el acceso a la información fidedigna sobre las características y contenidos de los productos que consuman.

#### **DERECHOS DEL CONSUMIDOR**

- **Obtener protección del Estado en el uso y consumo de productos y servicios.**
- **Recibir facturas mensualmente por el consumo de electricidad.**
- **Atención oportuna y trato preferencial de las personas (Adulto Mayor y mujeres en estado de gestación o acompañadas con niños y usuarios con capacidades diferentes).**
- **Solicitar el beneficio de descuento a personas de la tercera edad.**
- **Solicitar la Devolución del depósito de garantía.**
- **Denunciar cualquier tipo de discriminación por parte de los proveedores de bienes y servicios.**
- **Recibir servicios y productos en los términos, plazos y condiciones conforme hayan sido ofertados.**
- **Realizar reclamos para:**
  - **Exigir la reparación o reposición de equipos dañados (Previa evaluación) de manera pronta y oportuna.**
  - **Exigir información veraz y oportuna sobre los precios y condiciones de productos y servicios ofertados.**
  - **Exigir el respeto y cumplimiento a las condiciones de tiempo, calidad, cantidad y precios pactados.**

#### **OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR**

- **Pagar mensualmente el consumo de energía eléctrica**
- **No manipular el equipo de medición o realizar conexiones clandestinas.**
- **No revender energía eléctrica o traspasar la misma a otro inmueble.**
- **Utilizar la electricidad de la mejor manera para evitar daños a los vecinos y la empresa Distribuidora.**
- **Realizar las instalaciones eléctricas internas de acuerdo a lo establecido en la Norma Boliviana NB 777.**

# BOLETÍN AETN

AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN DE ELECTRICIDAD Y TECNOLOGÍA NUCLEAR

Unidad de Gestión Estratégica - UGE



# BOLETÍN AETN

AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN DE ELECTRICIDAD Y TECNOLOGÍA NUCLEAR

Unidad de Gestión Estratégica - UGE

