

NOTA DE PRENSA

AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN DE **E**LECTRICIDAD Y **T**ECNOLOGÍA **N**UCLEAR

Unidad de Gestión Estratégica - UGE

AETN fortalece la atención de Reclamaciones Directas y Administrativas



Taller: Aplicación de plazos y mecanismos de procesamiento de las Reclamaciones Directas y Administrativas, Cochabamba

AETN (Cochabamba, 31-03-2023).- El Director Ejecutivo, Ing. Eusebio Aruquipa, el Director de Control de Operaciones Calidad y Protección al Consumidor (Oficina Regional Cochabamba), Ing. Eduardo Guillen, y personal técnico de la Autoridad de Fiscalización de Electricidad y Tecnología Nuclear (AETN), junto al personal técnico de las empresas Distribuidoras de electricidad revisaron la aplicación de plazos y mecanismos de procesamiento de las Reclamaciones Directas y Administrativas, para mejorar la atención a los usuarios y consumidores del Sector eléctrico, en un taller efectuado en la sala de reuniones del Comité Nacional de Despacho de Carga (CNDC), en la ciudad de Cochabamba.

“Conforme los plazos establecidos en el artículo 15 del Reglamento Específico de la Ley N° 453 de 4 de diciembre de 2013, Ley General de los Derechos de las Usuaris y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores para el Sector de Hidrocarburos y Electricidad (Decreto Supremo N° 2337), los consumidores tienen 20 (veinte) días hábiles administrativos para presentar su Reclamación a las Distribuidoras u Operadoras eléctricas cuando consideren vulnerados sus derechos por cualquier deficiencia en la prestación del servicio público de electricidad y merecen una correcta, oportuna y eficiente atención por parte de la empresa que le atiende”, señaló Aruquipa.

NOTA DE PRENSA

AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN DE ELECTRICIDAD Y TECNOLOGÍA NUCLEAR

Unidad de Gestión Estratégica - UGE

El personal técnico de la Oficina Regional Cochabamba de la Autoridad Reguladora expuso casos en lo que se evidenció la necesidad de mayor pericia en el análisis de reclamaciones presentadas por los usuarios y consumidores, que derivaron en declaraciones de improcedencia, rechazo, recursos de revisión y hasta la anulación de obrados.

Siguiendo los lineamientos del Ministerio de Hidrocarburos y Energías el Ente Regulador emitió recomendaciones a las Distribuidoras y Operadoras eléctricas para mejorar la atención a los usuarios y consumidores, tomando en cuenta: los plazos, la tipificación y la comunicación de Reclamaciones Directas y Administrativas; la verificación técnica de medidores y la periodicidad de lectura, entre otros.

El taller contó con la participación de personal técnico de Empresa Nacional de Electricidad (ENDE) y las Distribuidoras: ELFEC.S.A. (Cochabamba), DELAPAZ (La Paz), CRE R.L. (Santa Cruz), EMDEECRUZ S.A. (Santa Cruz), CESSA(Sucre), SETAR (Tarija), SEPSA (Potosí), ENDE DEORURO S.A. (Oruro) y ENDE DELBENI S.A.M.(Beni).



Taller: Aplicación de plazos y mecanismos de procesamiento de las Reclamaciones Directas y Administrativas, Cochabamba.