



BICENTENARIO DE
BOLIVIA



Autoridad de Fiscalización de
Electricidad y Tecnología Nuclear



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

MINISTERIO DE
HIDROCARBUROS Y ENERGÍAS

NORMATIVA DE PROTECCION AL CONSUMIDOR Y USUARIO DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE ENERGIA ELECTRICA

Autoridad de Fiscalización de Electricidad
y Tecnología Nuclear (AETN)

La Paz, 23 de diciembre de 2024





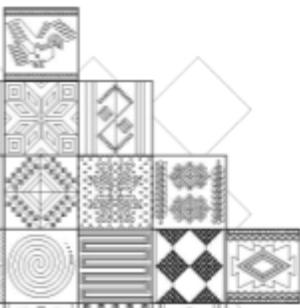
NORMATIVA LEGAL

- **Ley de Electricidad N° 1604**, de 21 de diciembre de 1994 (Atribuciones y Obligaciones de las empresas Eléctricas).
- **Ley de Procedimiento Administrativo (LPA) N° 2341** de 23 de abril de 2002 (Principios generales de la actividad administrativa y Procedimientos administrativos en general).
- **Ley N° 453** de los derechos de las Usuarias y Usuarios y de las Consumidoras y Consumidores, para el sector de Hidrocarburos y Electricidad, de 22 de abril 2015.
- **Reglamento de Servicio Público de Suministro de Electricidad (RSPSE)**, aprobado mediante Decreto Supremo N° 26302 de 1° de septiembre de 2001.
- **Reglamento Especifico de la Ley N° 453** de los derechos de las Usuarias y Usuarios y de las Consumidoras y Consumidores, para el sector de Hidrocarburos y Electricidad. Aprobada por el Decreto Supremo N° 2337.
- Resolución AETN N° 784/2022 de 09 de diciembre de 2022, **que aprueba el Instructivo, Formulario de Reclamaciones Directas y Libro de Quejas.**
- Resolución AETN N° 785/2022 de 09 de diciembre de 2022, **que aprueba el Procedimiento Operativo para la Atención de Reclamaciones Administrativas (PORA).**



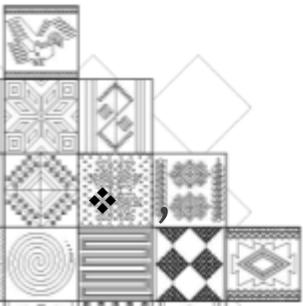
1. OFICINAS DEL CONSUMIDOR “ODECO”

**Reglamento de Suministro Público de Servicio de Electricidad (RSPSE)
Reglamento Especifico de la Ley N° 453**



OFICINAS DEL CONSUMIDOR

- El Distribuidor instalara oficinas denominadas “Oficina del Consumidor – ODECO” debidamente identificadas y de fácil acceso. **En cumplimiento a: Art.11 del Reglamento Especifico de la Ley N° 453; Art. 44 del RSPSE.**
- El personal de atención al publico deberá usar una tarjeta de identificación, la cual deberá estar exhibida en forma visible sobre su vestimenta. **En cumplimiento a: Parágrafo II del Artículo 46 del RSPSE.**



ATENCIÓN EN LAS ODECO

- ATENCIÓN RECLAMOS COMERCIALES, RECLAMOS TÉCNICOS Y CONSULTAS



- ❖ DIAS HABLES y por 8 horas diarias. **En cumplimiento a: Parágrafo I Art. 45 del RSPSE.**

- ATENCIÓN RECLAMO DE EMERGENCIA (FALTA DE ENERGÍA, SEGURIDAD PÚBLICA Y EMERGENCIAS)



- ❖ TODOS LOS DIAS y las 24 horas. **En cumplimiento a: Parágrafo II Art. 45 del RSPSE.**

- ATENCIÓN DE CONSULTAS



- ❖ En cumplimiento a: Art. 43 del RSPSE.



ATENCIÓN EN LAS ODECO

En cumplimiento al Art. 43 del RSPSE:

I. El Distribuidor tiene la obligación de informar al público y a los Consumidores Regulados sin costo sobre todos los aspectos del servicio en forma clara y oportuna y, en particular, sobre:

- a) Zona de su concesión;
- b) Requisitos personales y técnicos para acceder al servicio;
- c) Procedimiento y plazos para acceder al servicio;
- d) Requisitos, cargos y plazos para la instalación del servicio;
- e) Categorías y tarifas correspondientes al servicio;
- f) Requerimientos técnicos para la instalación de Acometidas y Medidores;
- g) Calidad del servicio;
- h) Procedimientos para cambio de categoría tarifaria y reducción de demanda;



ATENCIÓN EN LAS ODECO

- i) Causas de interrupciones forzosas del servicio;
- j) Información sobre las deudas por consumo de electricidad del consumidor regulado;
- k) Procedimientos de reclamación del sistema ODECO; y
- l) Marco regulatorio vigente aplicable al servicio público de suministro de electricidad.

II. El Distribuidor, por otra parte, tiene las siguientes obligaciones:

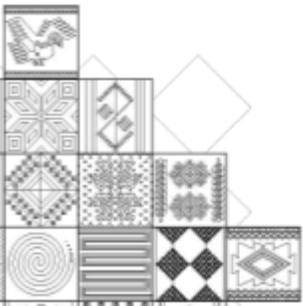
- a) Proporcionar sin costo a quien lo solicite, folletos informativos y formularios de solicitud de servicio, en los que se especifiquen los requisitos personales y técnicos exigidos, y modelos de contratos.
- b) Atender gratuitamente las solicitudes y reclamaciones del público y los Consumidores Regulados cumpliendo los plazos y procedimientos establecidos al efecto.
- c) Facilitar, sin costo, a la Superintendencia áreas de dimensiones razonables para la instalación de sistemas informáticos de asistencia al público y a los consumidores regulados. Las áreas deberán ser de fácil acceso al público.

PERSONAL DE ODECO SUFICIENTE, CAPACITADO Y CALIFICADO

El personal de ODECO debe ser suficiente para satisfacer los requerimientos del público.

Debe estar capacitado para: atender con calidez y calidad, proporcionar información correcta, orientar a consumidor y/o usuario, procurar una solución al problema, recepcionar la Reclamación Directa.

En cumplimiento a: Artículo 11 del Reglamento Especifico de la Ley N° 453; Parágrafo I Art. 46 del RSPSE.



CONOCIMIENTOS PERSONAL ODECO

EL PERSONAL DE ODECO DEBE TENER CONOCIMIENTO MINIMAMENTE SOBRE:

- ❖ Derechos y Obligaciones del Consumidor Regulado así como del Operador.

Art. 13, 31 de la Ley N° 453; Art. 5, 6, 7 del Reglamento Especifico de la Ley N° 453; Art. 3 al 5 del RSPSE.

- ❖ Requisitos de nuevos servicios.

Art. 6 al 8 del RSPSE.

- ❖ Reclamaciones Directas y Reclamaciones Administrativas (presentación).

Art. 33 de la Ley N° 453 y Cap. III, Sección II del Reglamento Especifico de la Ley N° 453.

Art. 18 y 19 del Reglamento Especifico de la Ley N° 453.

Resolución AETN N° 784/2022 de 09 de diciembre de 2022, que aprueba el Instructivo, Formulario de Reclamaciones Directas y Libro de Quejas.



CONOCIMIENTOS PERSONAL ODECO



❖ Contratación y Contrato del Suministro.

Art. 8 al 14 de la Sección III y IV del RSPSE.

❖ Conclusión del Servicio.

Art. 15 al 17 de la Sección V del RSPSE.

❖ Cambio del Titular del Servicio.

Art. 18 y 19 de la Sección VI del RSPSE.

❖ Interrupción, corte y reconexión del servicio.

Art. 41 al 42 de la Sección VII del RSPSE.

❖ Categorización del Servicio.

Sección II de la Norma para la Aplicación de Tarifas de Distribución – NATD, aprobado mediante Resolución AETN N° 461/2020 de 05 de noviembre de 2020.

CONOCIMIENTOS PERSONAL ODECO

- ❖ Beneficios para Adulto Mayor.

Art. 1, 2 y 3 de la Ley N° 1886 de 14 de agosto de 1998.

- ❖ Tarifa Dignidad.

Decreto Supremo N° 28653 de 21 de marzo de 2006 "Tarifa Dignidad"

Resuelve de la Resolución AETN N° 323/2022 de 06 de junio de 2022.



MATERIAL DISPONIBLE EN ODECOS

➤ MATERIAL DE DIFUSION



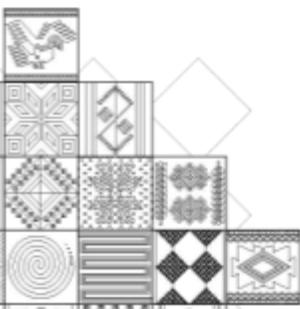
- ❖ Folletos, paneles informativos, carteles de la AETN.

En cumplimiento a: Art.38 al 40 del Reglamento Especifico de la Ley N° 453

➤ LIBRO DE QUEJAS



En cumplimiento a: el numeral 9 de la Resolución AETN N° 784/2022 de 09 de diciembre de 2022, que aprueba el Instructivo, Formulario de Reclamaciones Directas y Libro de Quejas.

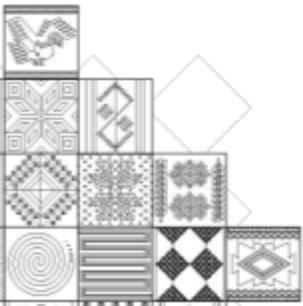


OBSERVACIONES A ODECOS

➤ FALENCIAS EN LA ODECO (En algunas Distribuidoras)



- ❖ Desconocimiento de las normas.
- ❖ Mal registro de las Reclamaciones Directas.
- ❖ Atención sin calidez ni calidad.



2 RECLAMACION DIRECTA

**Reglamento de Suministro Publico de Servicio de Electricidad (RSPSE)
Reglamento Especifico de la Ley N° 453
Procedimiento Operativo aprobado mediante Resolución AETN N°
784/2022 de 09 de diciembre de 2022**



RECLAMACION DIRECTA

DERECHO A LA RECLAMACION DIRECTA

- Las Usuaris y los Usuarios tienen derecho a la reclamación.
- Las Reclamaciones deben ser atendidas por los Operadores.



Art.15 del Reglamento Especifico de la Ley N° 453.

Art. 33 de la Ley N° 453 y Sección II del Reglamento Especifico de la Ley N° 453.



RECLAMACION DIRECTA

REGISTRO DE LA RECLAMACION DIRECTA

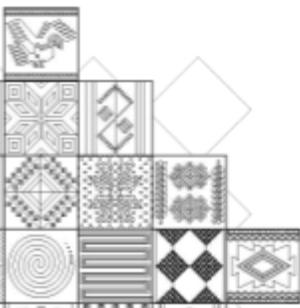
Para el registro de la Reclamación Directa el Distribuidor debe aplicar lo establecido en la Normativa Legal vigente.

**Art. 12 del Reglamento Especifico de la Ley N° 453.
CAP. III, Sección II del Reglamento Especifico de la Ley N° 453.**

Formulario para Registro de la Reclamación Directa

Numeral 7 del Procedimiento Operativo aprobado mediante Resolución AETN N° 784/2022 de 09 de diciembre de 2022.

Anexo a la Resolución AETN N° 784/2022





FORMULARIO RECLAMACION DIRECTA

El Formulario de Reclamación Directa, es de uso exclusivo para el registro de las Reclamaciones Directas de carácter comercial o técnico y su llenado debe tener el siguiente orden:

1. Datos de la Reclamación

Reclamación N°.- Corresponde al número único y correlativo asignado para cada sistema eléctrico del Operador.

Oficina del Consumidor ODECO.- Es la denominación de la Oficina del Operador donde se registra la Reclamación (Ej: Central, sucursal, et .).

Fecha y Hora de recepción.- Es la fecha y hora de registro de la Reclamación Directa, el Operador tiene la obligación de registrar la Reclamación en forma inmediata a su presentación.

Medio de recepción.- Es el medio habilitado por el Operador, mediante el cuál recepciónó la Reclamación Directa.

2. Identificación del Servicio y Reclamante

Nombres y apellidos.- Registro de Identificación del Reclamante.

Documento de identidad.- Corresponde al número de la Cédula de Identidad del Reclamante y el lugar donde fue expedido.

Dirección, Zona o Barrio y Localidad.- Corresponde a la dirección exacta y actualizada del lugar donde se presta el servicio de suministro de electricidad, objeto del Reclamo.

N° Teléfonos.- Corresponde al proporcionado por el Reclamante sea teléfono fijo o celular.

N° Cuenta, N° Medidor y Categoría.- Corresponde a los datos generales.



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

MINISTERIO DE
HIDROCARBUROS Y ENERGÍAS

3. Domicilio para notificar al Reclamante

Al momento de registrar la Reclamación Directa, personal de ODECO del Operador debe consultar y registrar la forma y medio por el cual el Reclamante requiere ser notificado con el pronunciamiento de su reclamación considerando los siguientes aspectos:

- i. **Notificación en Domicilio Real** .- Acción y efecto de hacer saber al Reclamante el pronunciamiento emitido por el Operador en el domicilio señalado para el efecto.
- ii. **Notificación en Domicilio Procesal**.- Acción y efecto de hacer saber al Reclamante el pronunciamiento emitido por el Operador en Secretaría del Operador o en el domicilio señalado para el efecto.
- iii. **Notificación en Domicilio Especial** .- Acción y efecto de hacer saber al Reclamante el pronunciamiento emitido por el Operador por las siguientes vías expresamente señaladas por el Reclamante para la notificación: telefonía fija, celular, Whatsapp, correspondencia o correo electrónico; para efecto el Operador deberá adjuntar al expediente la constancia de comunicación correspondiente.

4. Detalle de la Reclamación y/o proporciona por el (a) Reclamante

Al momento de registrar la Reclamación Directa el personal de ODECO del Operador registrará el detalle de la Reclamación que el Reclamante le proporcione, así como también registrará los documentos y/o pruebas que el Reclamante desee proporcionar para sustentar su Reclamación.

Cuando corresponda, se registrará fecha y hora de producido el hecho que corresponde a la fecha exacta y hora aproximada de ocurrido el o los eventos que produjeron alguna normalidad en la prestación del servicio de suministro de electricidad por parte del Operador.



5. Firmas

Una vez registrada la Reclamación Directa de forma personal debe imprimirse, el Formulario (solo la primera plana), en dos (2) ejemplares para ser firmado por el personal de ODECO del Operador que registró la misma y el Reclamante, entregando a este último un ejemplar y el otro ejemplar para el Operador.

En el caso que la reclamación sea registrada por otro medio que no sea personal no será necesario que el Formulario lleve la firma del Reclamante.

6. Descripción de la Reclamación

Al momento de registrar el Pronunciamiento de la Reclamación Directa, personal de la Oficina del Consumidor ODEGO del Operador registrará la Descripción (Motivo) de acuerdo a la Codificación de Reclamos de la "Metodología para la Medición y Control de Calidad de Distribución" aplicado al Operador vigente.

La Descripción del motivo de la Reclamación Directa es resultado de la información obtenida en el proceso de atención de la Reclamación Directa por parte del Operador, Ejemplo: Excesivo Consumo, Facturas no recibidas, Mal estado del medidor, Resarcimiento de daños, Categoría errada; Cargos: indebidos, baja tensión etc.



FORMULARIO RECLAMACION DIRECTA

CODIGO	MOTIVO
100000	TÉCNICOS
110000	- PRODUCTO TECNICO: Baja Tension, Sobre Tension, Perturbacion por Armonicos
120000	- SERVICIO TÉCNICO: Falta de energia, Cortes Reiterados
130000	- RESARCIMIENTO DE DAÑOS
140000	- SEGURIDAD PÚBLICA
150000	- OTROS TÉCNICOS
200000	COMERCIALES
210000	- FACTURACIÓN: Error de lectura, facturacion indebida, tarifacion, otros.
220000	- CORTES Y RECONEXIONES DE SUMINISTRO
220300	- SUSPENSIONES
220400	- REHABILITACIONES
230000	- SOLICITUDES DE SERVICIO: Nueva, cambio categoria, traslado, cambio nombre, cambio de equipo, otros.
240000	- OTROS COMERCIALES: Mala atencion, otros.
300000	SERVIDUMBRES

ANEXO 1 "Metodología para la Medición y Control de Calidad de Distribución"

7. Pronunciamiento del Operador

Detalle del Pronunciamiento consiste en una explicación del Pronunciamiento que en forma resumida señala las acciones realizadas por el Operador: inspecciones, revisiones, verificaciones de medidor cuando sea necesario y obligatorio en caso el reclamo esté referido al “mal estado del medidor”, análisis técnico, fotografías y otras realizadas para determinar las causas que motivaron la reclamación, estableciendo la responsabilidad del Operador y/o el Reclamante, con el debido sustento técnico y firmas correspondientes.

6. Notificación del Pronunciamiento

El Pronunciamiento emitido por el Operador deberá ser notificado en el Domicilio Real, Procesal o Especial, establecido por el Reclamante.

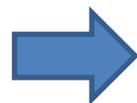
Constancia La constancia de la notificación en domicilio real y en domicilio procesal, debe contener: la fecha y hora de la notificación y la firma de recepción de la persona notificada. Asimismo debe entregarse a la persona notificada una copia de la misma.

La constancia de la notificación en domicilio especial debe contener la fecha y hora de notificación y el medio utilizado registrando el mismo en el lugar de la firma del notificado; salvaguardando los medios probatorios de constancia de la notificación

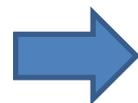


PROCESO DE RECLAMACION DIRECTA

Presentación en un plazo máximo de 20 Días Hábiles de forma verbal, escrita y por cualquier medio de comunicación habilitado.



Señalar su domicilio de notificación (Real, Procesal, Especial).



El Operador registrará inmediatamente el Reclamo Directo en Formularios aprobados por la AETN.

PLAZOS PARA EMITIR RESPUESTA



Art.15 al 17 del Reglamento Especifico de la Ley N° 453

Numeral 7.10 (Pronunciamiento) del Procedimiento Operativo aprobado mediante Resolución AETN N° 784/2022 de 09 de diciembre de 2022.



FORMULARIO RECLAMACION DIRECTA

Silencio Positivo.- La Reclamación Directa será considerada Procedente si el Operador no comunica, al Reclamante la respuesta expresa sobre su reclamo en el plazo correspondiente.

Imposibilidad de realizar la notificación, en caso de imposibilidad de notificación demostrada en la diligencia de la notificación al Reclamante, el Operador salvará su responsabilidad comunicando al Ente Regulador, la existencia de la respuesta a la Reclamación Directa, indicando los motivos que impiden su notificación, dentro los siguientes tres (3) día hábiles administrativos de vencido el plazo de notificación bajo apercibimiento de tener operado el silencio administrativo.

La comunicación de las notificaciones no realizadas, debe remitirse en plazo indicado en el párrafo anterior mediante el Canal Diario de notificaciones (<https://sawi.aetn.gob.bo/agentesui/logins/cdn>) habilitado para dicho efecto por el Ente Regulador.



FORMULARIO RECLAMACION DIRECTA

ODECO ENDE DELBENI
FORMULARIO DE RECLAMACIÓN DIRECTA Original Para el consumidor

1. DATOS DE LA RECLAMACIÓN

Reclamación N°: 83705 Oficina ODECO: OFICINA CENTRAL TRINIDAD
 Reclamación TRINIDAD N°: 87022 Fecha de la recepción: 04-09-2024 Hora: 08:28:00

Medio de recepción: Personal Telefónica Correo electrónico Correspondiente Facsímil Redes Sociales

2. IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO Y RECLAMANTE

Nombre y Apellido: FABIOLA MARIA VELASCO CUELLAR Doc. de Identidad: 1900678 Etn: EN
 Dirección: ZFATIMA AV. RO. MENDOZA M2-31 LT-2.2 ENTRE C/ R. IBAÑEZ Y C/ RO. ANTELO -
 Zona o Barrio: TRINIDAD/FATIMA CENTRAL N° Medidor: 21716000
 Localidad: TRINIDAD I Sistema Trinidad N° Cuenta: 128008
 N° Teléfono: 72647105 Categoría: DCM

3. DOMICILIO PARA NOTIFICAR AL(A) RECLAMANTE

Domicilio Real:
 Domicilio Proceso: OFICINA CENTRAL TRINIDAD
 Domicilio Especial:
Nota: Los domicilios deberán ser señalados de forma clara, precisa y conforme al artículo 28 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial (SPRES) (P.A. 096/99)

4. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PROPORCIONADA POR EL (A) RECLAMANTE

Fecha y Hora de producido el hecho:
 Descripción de lo ocurrido:
 EL SEÑOR ALVARO ZABALA PARDO, HACE SU RECLAMO POR CONSUMO ELEVADO, CORRESPONDIENTE AL MES DE AGOSTO 2024.

5. EQUIPO (S) O INSTALACION(ES) DAÑADA(S)

DESCRIPCIÓN	MARCA	MODELO	N° SERIE	AÑO DE COMPRA

6. FIRMAS

GABRIELA LLANOS OJOP FABIOLA MARIA VELASCO CUELLAR
 NOMBRE Y FIRMA (OPERADOR) FIRMA DEL (A) RECLAMANTE

IMPORTANTE: PARA SER ATENDIDO EN SU RECLAMACIÓN DEBE CONSERVAR ESTA COPIA Y PRESENTARLA CADA VEZ QUE SE LE SOLICITE

7. DESCRIPCIÓN(MOTIVO) DE LA RECLAMACIÓN: 210308-EXCESIVO CONSUMO

8. COMPLEMENTACIÓN:

9. PRONUNCIAMIENTO DEL OPERADOR:

Reclamación Trinidad N°: 87022 Fecha de Pronunciamiento: 04-09-2024 16:53:58
 Pronunciamiento: IMPROCEDENTE

Detalle del Pronunciamiento:
 EN ATENCIÓN A LA RECLAMACIÓN TDO N° 87022 DE LA CTA N° 128008 POR EXCESIVO CONSUMO EN EL PERIODO DE OBSERVACIÓN DE 15 DÍAS (15/08/2024 - 30/08/2024) SE LE INFORMA LO SIGUE:
 - PERSONAL TÉCNICO DE ODECO REALIZÓ LA INSPECCIÓN EN CAMPO EN EL PUNTO DE MEDICIÓN, EVIDENCIÁNDOSE QUE CUMPLA CON LOS REQUISITOS QUE ESPECIFICA LA NORMATIVA.
 - SE VERIFICÓ QUE LA CATEGORÍA APLICADA SI LE CORRESPONDE (DCM).
 - SE REGISTRÓ LA LECTURA ACTUAL DE: 1733 DE FECHA 04/09/2024 LLEVA RELACION CON LA LECTURA ANTERIOR 1575 NO TIENE OBSERVACIONES EN LA LECTURACIÓN, NO EXISTE FUGA DE ENERGÍA ELÉCTRICA.
 - DE LO ANTERIOR EXPUESTO, EL RECLAMO SE DECLARA IMPROCEDENTE.

Requisito:
 INSPECCION EN CAMPO, REVISION DE LECTURA DE MEDIDOR, REVISION DEL HISTORICO DE CONSUMO

Respuesta de la acción realizada:
 HISTORICO DELDA PENDIENTE/CANCELADA, FOTOGRAFIA DEL MEDIDOR EN CAMPO, FOTOGRAFIA DEL MEDIDOR EN DEUDA PENDIENTE/CANCELADA.

10. NOTIFICACIÓN DEL PRONUNCIAMIENTO:

Fecha y Hora de Comunicación: 05-09-2024 14:45:22
 Fecha de Comunicación:
 Domicilio Real:
 Domicilio Proceso: OFICINA CENTRAL TRINIDAD
 Domicilio Especial:

GABRIELA LLANOS OJOP
 NOMBRE Y FIRMA (OPERADOR)

FABIOLA MARIA VELASCO CUELLAR
 NOMBRE Y FIRMA (RECLAMANTE)

11. INFORMACIÓN PARA IMPUGNACIÓN

* Si el Pronunciamiento de la Reclamación Directa no le fue comunicado, Usted tiene derecho a acudir a la AETN, para exigir sus derechos.
 * Si la Reclamación del Operador a la Reclamación Directa, no fue comunicada, Usted no debe continuar con esta, tiene derecho a presentar ante la AETN su Reclamación Administrativa dentro del plazo de (15) días hábiles administrativos de computado el Pronunciamiento.
 * Si la Reclamación Directa no fue resuelta por el Operador dentro de los 15 (quince) días hábiles administrativos de computado el mismo, Usted tiene derecho a presentar ante la AETN su Reclamación Administrativa dentro del plazo de (15) días hábiles administrativos de computado el mismo de recepción de la respuesta de la empresa.

COMO PUEDE ACUDIR A LA AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN DE ELECTRICIDAD Y TECNOLOGÍA NUCLEAR (AETN)

- * Por escrito, presentándose en la Oficina Regional de la AETN (Calle La Paz, esq. Pabellón de la Paz, N° 88 (Punto a la Abadía de Trinidad) Teléfono: (591-2) 4624000.
- * De forma escrita, remitiéndola a la casilla N° 2902 Ciudad de La Paz.
- * De forma escrita, enviando una foto de FAX gratuita N° 800104002.
- * Por teléfono llamando a la línea gratuita N° 800102007.
- * Email: aetn@etn.gob.bo, Facebook: Autoridad de Fiscalización de Electricidad y Tecnología Nuclear, Twitter: @AETN19m.



FORMULARIO RECLAMACION DIRECTA

9.- PRONUNCIAMIENTO DEL OPERADOR

RECLAMACION N°: 16462

FECHA DE PRONUNCIAMIENTO: 17/10/2024 18:21

Pronunciamento: IMPROCEDENTE

Detalle del Pronunciamento:

De acuerdo a inspección realizada en el terreno por el personal técnicos de "ODECO" del Móvil N.º 96 Técnicos : Zenón Flores R.- Wilbert I. Vallejos F. , informa que efectuado la revisión del medidor en la vivienda , la lectura en el índice del medidor IN SITU registra U/C. 474 en fecha 15/10/2024 A Hras : 16:47 pm. La Usuaría reclamante la Sra.: SOFIA BENAVIDEZ ESCALANTE DE CONDORI con CL3977030 Pl. por razones atribuibles No se encuentra en la vivienda en el momento de la Inspección, solamente tercera persona EL Sr. FERNANDO CONDORI S., se efectúa el retiro del medidor , para su certificación en la Sección de Calibraciones y considerando el Párrafo II del Reglamento de Servicio Público de Suministro de Electricidad (RSPSE) para su informe final del Departamento de Calibraciones.

FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR : En fecha 17/10/2024 a hrs.: 09:56 am. Se procedió a la revisión del medidor monofásico No. 1026083 de Marca LANDYS Electrónico a solicitud de la Sra. : SOFIA BENAVIDEZ ESCALANTE DE CONDORI, con cifra de registro en el Medidor U/C.474 en el Laboratorio de Calibraciones certificado por el Téc. OMAR WILLY ORTIZ M. con INFORME No 22206, donde muestra que el medidor tiene un error de promedio de -0.4646 % ; y los siguientes resultados.:

ERROR PC. Prueba a CARGA NOMINAL con factor potencia unitario FP = 1% : = -0.5113

ERROR PC. Prueba a CARGA NOMINAL con factor potencia 0.5 inductivo FP = 0.5% : = -0.7029

ERROR BC. Prueba a BAJA CARGA con factor de potencia unitario FP = 1% : = -0.1797

Encontrándose dentro los parámetros Admisibles del $\pm 1\%$ De Clase I

- Cumple parámetros de contrastación Conforme, Medidor en buen estado, se puede instalar

- Medidor Instalado en el poste de Hormigón ,con normas Técnicas.

- Acometida Dúplex AI N.º 8, en buen estado, Térmico de 40 amp. en buen estado, no cuenta con aterramiento.

-Se efectuó Medición de Tensión 223 volt. y de carga en el momento de la inspección registra 0.00 amp.

- El estado del medidor no afecta al consumo del Usuario.

CATEGORIZACION DEL SERVICIO : Su Categoría es Comercial (G-1) de Venta de Refrescos y otros alimentos en comercios .

RECOMENDACIONES : Se le recomienda al Consumidor controlar su consumo para evitar excesivos consumos, y hacer revisar su instalación interna con Electricista Particular ,INF. 22206 medidor instalado en el poste de Hormigón para venta en la calle , cumpliendo según Normas Técnicas, de acceso libre para su lectura

CONCLUSION

Con toda la información se establece que las lecturas con correlativas, Categoría, Tarifa aplicada la facturación es correcta.

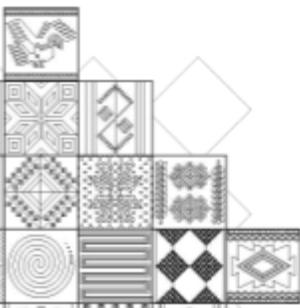
Por todo lo indicado el reclamo presentado por la Sra. : SOFIA BENAVIDEZ ESCALANTE DE CONDORI, con cuenta N.º1626782 , se declara como

INFUNDADA.

Respaldo de la acción desarrollada: Se Adjunta: Orden de Inspección, acta de retiro del medidor donde tercera persona permite retiro de medidor, fotografía de ubicación del medidor en el poste de Hormigón , Informe de ensayo y calibración del laboratorio de medidores No.22206.registro del indice en el medidor LANDYS u/c.474 , Fotografía tomada por el personal de lecturas con el índice en el medidor U/C. 445 , Medición Tensión y de carga ,Reporte de consulta de facturación ,Reporte de Lecturas de consumos del usuario .

3 RECLAMACION ADMINISTRATIVA

**Reglamento de Suministro Publico de Servicio de Electricidad (RSPSE)
Reglamento Especifico de la Ley N° 453
Procedimiento Operativo aprobado mediante Resolución AETN N°
785/2022 de 09 de diciembre de 2022**



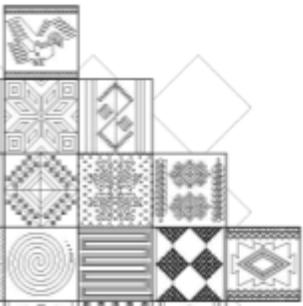
RECLAMACION ADMINISTRATIVA

DERECHO Y PLAZO ANTE EL ENTE REGULADOR (AETN)

- El Operador orientara e informara al Reclamante sobre su derecho y plazo de tiempo para presentar su reclamación Administrativa (Segunda instancia) e incluso sobre el Recurso de Revisión (Tercera instancia)



Inciso b) del artículo 17 del Reglamento Especifico de la Ley N° 453





RESPUESTA AL TRASLADO DE LA RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA

AETN registrará la Reclamación Administrativa tomando como referencia el motivo indicado en la Reclamación Directa, no obstante es atribución de la AETN modificar la descripción del motivo.

Numeral 6.2.2 del Procedimiento Operativo aprobado mediante Resolución AETN N° 785/2022 de 09 de diciembre de 2022.



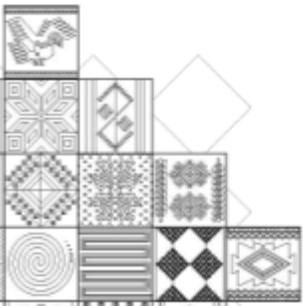
RESPUESTA AL TRASLADO DE LA RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA

AETN trasladará la Reclamación Administrativa al Distribuidor mediante una providencia que será notificada en el domicilio del Distribuidor.

El distribuidor deberá dar respuesta en un plazo de 7 días hábiles administrativos a partir de la notificación del Traslado.

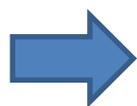
Si no se tiene la contestación en el plazo establecido, la AETN debe declarar Fundada la reclamación.

Art. 21 del Reglamento Especifico de la Ley N° 453



RECLAMACION ADMINISTRATIVA

Presentación ante la AETN en un plazo máximo de 15 Días hábiles después de haber sido notificado el pronunciamiento de la reclamación Directa.

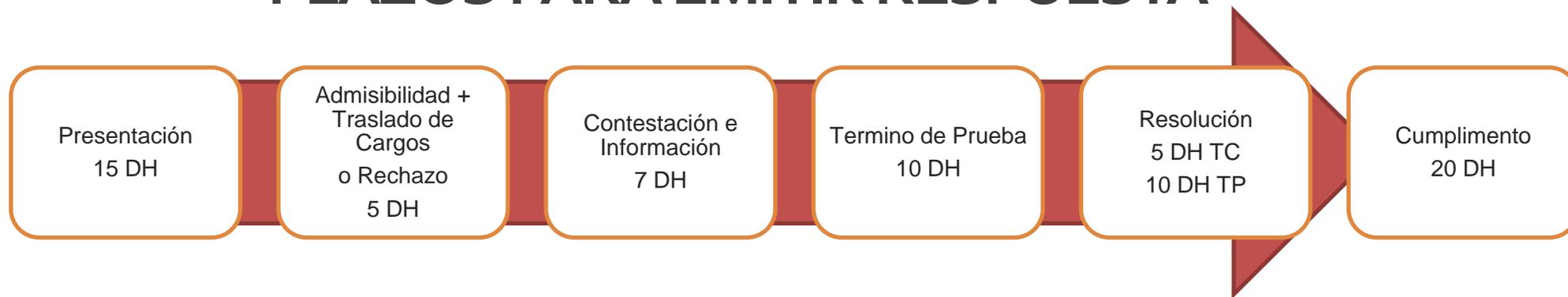


El Analista solicitará toda la información necesaria al operador para atender el trámite (TRASLADO DE CARGOS).



La Dirección legal en base a un informe técnico (Sustentado técnicamente por pruebas y normas) emitirá una Resolución.

PLAZOS PARA EMITIR RESPUESTA



Cap. III, Sección III del Reglamento Especifico de la Ley N° 453

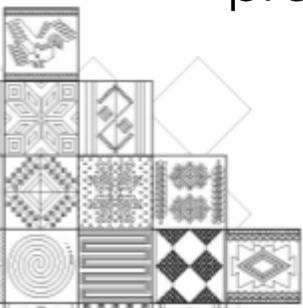


RESPUESTA AL TRASLADO DE LA RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA

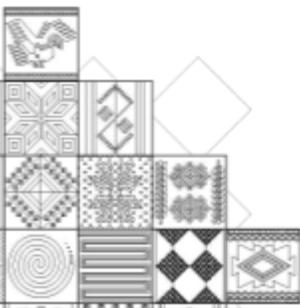
En casos que se aplique la suspensión de la factura objeto del Reclamo (**Parágrafo III del Art. 7 del Reglamento Especifico de la Ley N° 453**), una vez notificada la Resolución Administrativa que declare Infundado el Reclamo, el distribuidor deberá esperar un tiempo prudente para levantar la suspensión de la factura, se recomienda:

10 DH (plazo Recurso Revisión) + 5 DH (notificación de Auto Recurso Revisión) + días que resten de los 30 días calendario para el pago de la factura (**Parágrafo I del Art. 34 del RSPSE**) desde la presentación del RD.

Ejemplo: Entrega factura 1 diciembre, fecha vencimiento pago 31 diciembre; presenta RD el 21 de diciembre. Restan 10 días calendario para pago de factura.



4 LINEAMIENTOS DEL MHE



OBJETIVOS

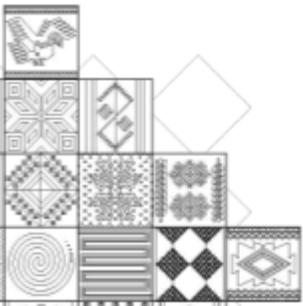
- Difundir lineamientos establecidos en Resoluciones Ministeriales emitidas por el Ministerio de Hidrocarburos y Energías en atención a Recursos de Revisión.
- Cumplimiento de los lineamientos que emite el Ministerio de Hidrocarburos y Energías, para evitar causales que lleven a anular obrados hasta la etapa de la Reclamación Directa.
- Tomar medidas correctivas a efectos de evitar incumplimientos a la Normativa Legal vigente.



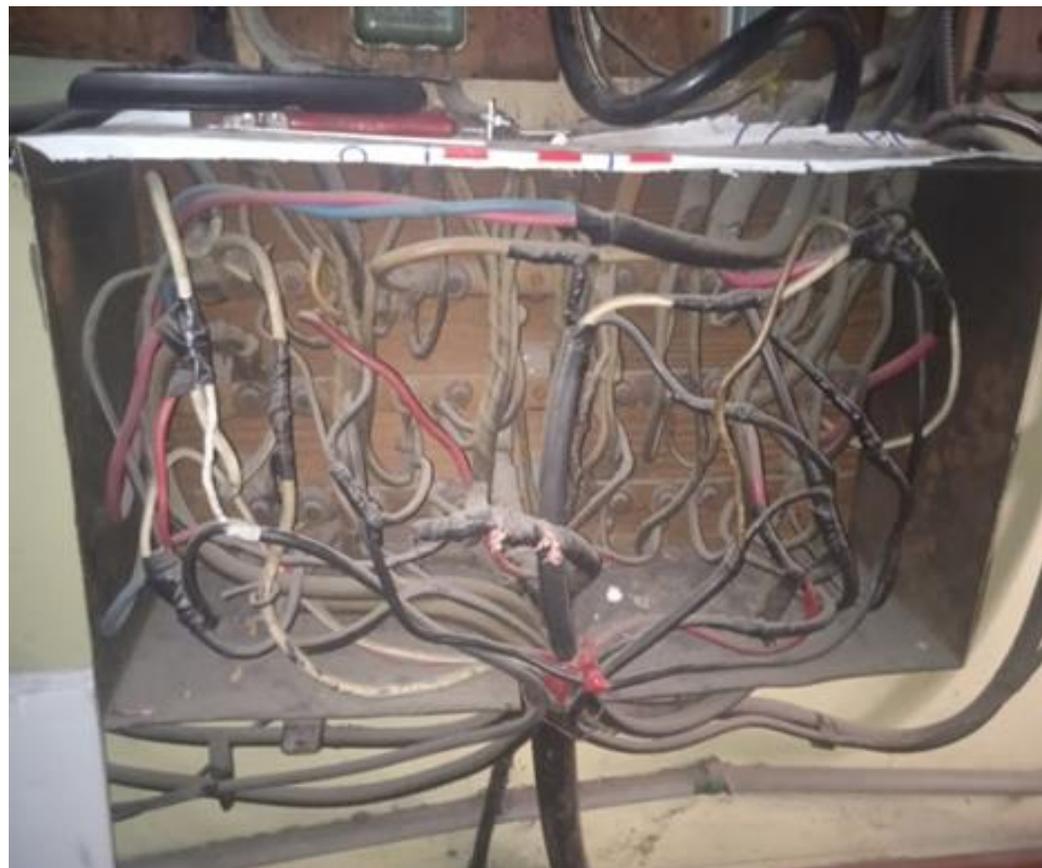
LINEAMIENTOS DEL MHE

Caso 1. Notificación del Distribuidor a Consumidores y Usuarios que tengan instalaciones eléctricas internas que representen un riesgo eléctrico inminente.

**Resolución Ministerial RRE N° 0130/2024 de 18 septiembre de 2024
(Trámite 2023-54424-50-69-0-0-DOCP1)**



Caso 1. Notificación del Distribuidor a Consumidores y Usuarios que tengan instalaciones eléctricas internas que representen un riesgo eléctrico inminente.



Caso 1. Notificación del Distribuidor a Consumidores y Usuarios que tengan instalaciones eléctricas internas que representen un riesgo eléctrico inminente.

Resolución Ministerial RRE N° 0130/2024 de 18 septiembre de 2024

- “... como se puede observar en las fotografías anteriormente expuestas, el tablero de medidores se encuentra ubicado en la habitación del portero, la caja de barras tiene chicotillos de línea sobre puestos y empalmados, la caja de distribución tiene cables expuestos y empalmados y los equipos de protección no son los adecuados para garantizar una correcta protección de los circuitos, siendo que estos aspectos demuestran la existencia de riesgo eléctrico y peligro de incendio, por lo que, se establece que la instalación preparatoria para la instalación de un nuevo servicio en el Edificio Sáenz no cumple con lo establecido en la Norma Boliviana NB777.”
- “... Distribuidor deberá comunicar a los copropietarios del Edificio Sáenz, las observaciones técnicas, la necesidad urgente de adecuar el tablero central de medidores de acuerdo lo dispuesto en la NB777, los riesgos que conlleva no levantar las observaciones, siendo de prioridad su solución al estar implicada la seguridad, ante todo, dando cumplimiento a lo establecido en el Artículo 43 del RSPSE...”





Caso 1. Notificación del Distribuidor a Consumidores y Usuarios que tengan instalaciones eléctricas internas que representen un riesgo eléctrico inminente.

Resolución Ministerial RRE N° 0130/2024 de 18 septiembre de 2024

Lineamiento:

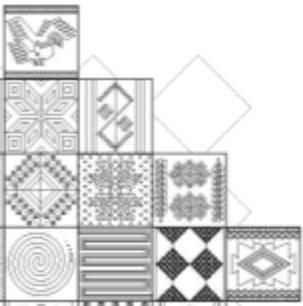
- Ante la existencia de instalaciones eléctricas internas que representen un riesgo eléctrico inminente, al ser de conocimiento del Distribuidor por las actividades recurrentes que realiza, específicamente la lectura de medidores, este debe notificar al Consumidor o Consumidores, comunicando las observaciones técnicas y la necesidad de adecuar sus instalaciones de acuerdo lo dispuesto en la NB777, asimismo, informar los riesgos que conlleva no levantar las observaciones técnicas a sus instalaciones.





LINEAMIENTOS DEL MHE

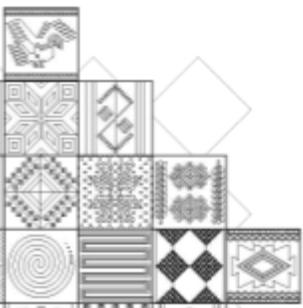
Caso 2. Plazos a tomar en cuenta para la aceptación o rechazo de Reclamos Comerciales por Consumo Elevado .



Caso 2. Plazos a tomar en cuenta para la aceptación o rechazo de Reclamos Comerciales por Consumo Elevado.

Resolución Ministerial RRE N° 491/2021 (Trámite 2021-44689-50-69-0-0-DOCP2)

- “De lo establecido por la norma y de la documentación remitida a esta instancia jerárquica, se advierte que la fecha de lecturación del mes de julio fue el 13 de julio de 2021, la cual se consideró para realizar el computo de veinte (20) días hábiles administrativos para la presentación de la Reclamación Directa, no obstante, no consideró el plazo de **siete (7) días calendario y tres (3) días hábiles**, para que la Distribuidora tenga a disposición y entregue la factura o aviso de cobranza al usuario; toda vez que, **es en este momento, donde el usuario tuvo conocimiento del hecho o acto, para reclamar en primera instancia** de forma verbal o escrita o por cualquier medio habilitado al efecto ante el operador.”



Caso 2. Plazos a tomar en cuenta para la aceptación o rechazo de Reclamos Comerciales por Consumo Elevado.

Resolución Ministerial RRE N° 491/2021 (Continuación)

- “En este sentido, efectuando el cómputo correspondiente, el plazo de veinte (20) días hábiles administrativos, **para la presentación de la Reclamación Directa se inició a partir del 23 de julio de 2021, que corresponde al día siguiente en que el usuario debió conocer el hecho u acto de acuerdo a norma**, el cual fenecía el 21 de agosto de 2021 y no el 11 de agosto de 2021 conforme lo determinó el Ente Regulador; por lo que, la Reclamación Directa presentada por el ahora Recurrente en fecha 17 de agosto de 2021, se encontraba dentro del plazo establecido por la norma específica citada en líneas precedentes.”



Caso 2. Plazos a tomar en cuenta para la aceptación o rechazo de Reclamos Comerciales por Consumo Elevado.

Resolución Ministerial RRE N° 99/2024 (Trámite 2024-57307-50-69-0-0-DOCP1)

- *“Las actuaciones de la Administración Pública, del Operador y de las Usuarías y los Usuarios, deben enmarcarse en las previsiones establecidas en el ordenamiento jurídico vigente, dado que el principio de legalidad, es una manifestación del principio general de imperio de la ley, según el cual todos se encuentran sujetos a la norma jurídica y únicamente en virtud de ella adquieren legitimidad las actuaciones que realizan los sujetos que intervienen en un determinado procedimiento legal.*
- *En ese contexto, el usuario tenía veinte (20) días hábiles administrativos para presentar su Reclamación Directa respectiva, cuyo cómputo inicia a partir del momento en que el usuario conoció el hecho que motiva su reclamo, que, en el presente caso, es el monto a pagar consignado en la factura, siendo este documento el acto observado por el usuario.”*



Caso 2. Plazos a tomar en cuenta para la aceptación o rechazo de Reclamos Comerciales por Consumo Elevado.

Resolución Ministerial RRE N° 99/2024 (Trámite 2024-57307-50-69-0-0-DOCP1)

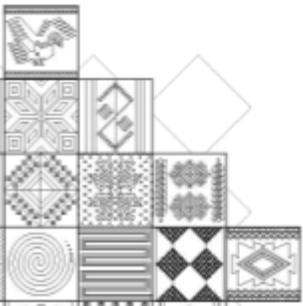
- “En ese sentido, para generar y entregar la factura o aviso de cobranza al usuario, es obligación de la Distribuidora tener la factura o aviso de cobranza del servicio a disposición del Consumidor Regulado dentro de los siete (7) días calendario siguientes a la fecha de medición del consumo de electricidad y entregar la factura o aviso de cobranza a sus Consumidores Regulados en el inmueble o lugar en el que se presta el servicio o en el lugar convenido en el Contrato de Suministro, a más tardar tres (3) días hábiles administrativos, después de vencido el último día del plazo fijado para la emisión de factura, **salvo que la factura correspondiente hubiese sido pagada**, conforme lo establecen los **Artículos 31 y 67 del Reglamento de Servicio Público de Suministro de Electricidad** aprobado por Decreto Supremo N° 26302 de 1 de septiembre de 2001.”



Caso 2. Plazos a tomar en cuenta para la aceptación o rechazo de Reclamos Comerciales por Consumo Elevado.

Resolución Ministerial RRE N° 99/2024 (continuación)

- “En ese entendido, habiendo evidenciado el incorrecto e incompleto análisis realizado por el Ente Regulador, **a fin de no vulnerar los derechos del usuario, corresponde, que la AETN realice un análisis que detalle con exactitud la fecha en la cual el usuario tomó conocimiento del monto a pagar** de los meses reclamados enero y febrero de 2024, conforme los plazos establecidos en los Artículos 31 y 67 del Reglamento de Servicio Público de Suministro de Electricidad ...”

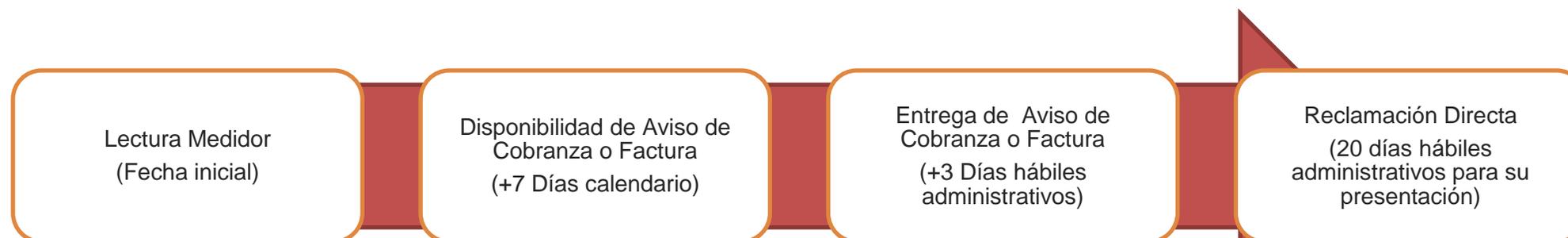


Caso 2. Plazos a tomar en cuenta para la aceptación o rechazo de Reclamos Comerciales por Consumo Elevado.

Resolución Ministerial RRE N° 491/2021 y Resolución Ministerial RRE N° 99/2024

Lineamiento:

- Establecer la fecha en la cual el usuario **toma conocimiento del monto a pagar por su consumos de energía eléctrica**, a partir de la entrega del Aviso de Cobranza o Factura por el consumo de energía eléctrica, **lo cual que debe ser demostrable con algún documento auditable**, si no se tuviera tal documento de respaldo, se debe considerar los plazos establecidos en los Artículos 31 y 67 del RSPE.





***Muchas
Gracias.***