



DÍA A DÍA

Boletín Informativo

Energía Social

Año 4 N° Julio - Septiembre 2012

AE INTERVIENE ADMINISTRATIVAMENTE EMPRESAS ELÉCTRICAS POR RIESGO EN EL SUMINISTRO

En marco de la Ley de Electricidad y ante el evidente riesgo en la continuidad del suministro, la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE) intervino administrativamente a la Empresa Rural Eléctrica La Paz S.A. (EMPRELPAZ) y la Cooperativa de Servicios Eléctricos Uyuni Ltda (COSEU).

En La Paz, la AE realizó la intervención administrativa a la Empresa Rural Eléctrica La Paz S.A. (EMPRELPAZ) a objeto de garantizar la continuidad del servicio en los sistemas eléctricos de las provincias Omasuyos, Larecaja, Camacho, Manco kapac, Los Andes, Murillo, Ingavi, Aroma, Pacajes y José Manuel Pando del departamento de La Paz.

El director Ejecutivo del organismo regulador, Richard Alcócer Garnica, posesionó al interventor administrativo de EMPRELPAZ S.A., Reynaldo Castañón Gómez, quien tendrá a su cargo la conducción de la empresa por un lapso de seis meses con el propósito de solucionar las deficiencias técnicas y administrativas que pusieron en riesgo la continuidad del servicio de electricidad.

Durante el acto de posesión, el Director Ejecutivo de la AE solicitó



El director Ejecutivo de la AE, Richard Alcócer Garnica posesionó al interventor administrativo de la Cooperativa de Servicios Eléctricos Uyuni, Julio Andrade Ballesteros.

a la nueva autoridad interventora cumplir las disposiciones establecidas en la normativa vigente para mejorar la administración de EMPRELPAZ S.A. y asegurar un servicio con calidad a los consumidores de los sistemas eléctricos rurales del altiplano del departamento de La Paz

Como resultado del trabajo de fiscalización de la AE, se estableció que la mencionada distribuidora incumplió con los trabajos de mantenimiento requeridos en los alimentadores de Media Tensión y las subestaciones, persistiendo los riesgos para la continuidad del suministro de electricidad en el

sistema que opera. Asimismo, se evidenció que al 31 de diciembre de 2011, muestra un capital de trabajo negativo y problemas financieros que afectan las operaciones de distribución y el incumplimiento a las normas de higiene y seguridad industrial.

Por otra parte, la AE estableció que hasta el 17 de agosto de 2012 EMPRELPAZ S.A. acumuló una deuda de Bs3.954.609,90 con ELECTROPAZ S.A. por la compra de electricidad para las subestaciones de Viacha, Mallasa, Achacachi, Chaguaya, Huarina, Lambate y de las comunidades de Wilacota, Lluto, Quilliwaya, Illimani, Saytu Antaque, Tacachía y Quilliwaya Palca poniendo en riesgo la continuidad del suministro.

El incumplimiento de las obligaciones señaladas en el Contrato de Adecuación suscrito el 28 de febrero de 2002 entre EMPRELPAZ S.A. y la ex Superintendencia de Electricidad, al no haberse adecuado a la Ley de Electricidad; lo acordado en el Convenio del Levantamiento de Intervención firmado con el regulador y no haber obtenido hasta la fecha el Título Habilitante para ejercer la actividad de distribución en las provincias del departamento de La Paz dio lugar a la intervención administrativa de la empresa.

La intervención administrativa de EMPRELPAZ garantizará la normal provisión del servicio de electricidad a favor de los bolivianos y bolivianas de las provincias del departamento de La Paz.



el Decreto Supremo 71/2009 y la normativa vigente.

Asimismo, exhortó a los trabajadores de COSEU a cooperar con el trabajo que se desarrollará para asegurar a la población la provisión del servicio de electricidad en la cantidad suficiente y calidad apropiada.

Mediante Resolución AE N° 401/2012 de fecha 21 de agosto de 2012, la AE dispuso la intervención administrativa de COSEU, después de comprobar que la Cooperativa no obtuvo el Título Habilitante que le permita el ejercicio de la actividad del servicio público de distribución de electricidad en la localidad de Uyuni y zonas de influencia en el departamento de Potosí, la identificación de deficiencias técnicas por la falta de mantenimientos preventivos y correctivos en las líneas de transmisión, las inadecuadas condiciones de operación y la crítica situación económica y financiera.

Del mismo modo, la AE evidenció la falta de capacitación del personal encargado de atender al consumidor y el incumplimiento de los procedimientos establecidos en el Reglamento del Servicio Público de Suministro de Electricidad, aprobado mediante Decreto Supremo N° 26302 de 1° de septiembre de 2001. ■

ESTABILIDAD LABORAL

Por otra parte, el Director Ejecutivo de la AE aseguró a los trabajadores de EMPRELPAZ S.A. estabilidad laboral en sus fuentes de trabajo en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 10 del Decreto Supremo N° 0428 del 10 de febrero de 2010 que textualmente señala: "Se garantiza la continuidad laboral y demás derechos de los trabajadores de las empresas o entidades intervenidas, así como el respeto a los contratos colectivos de trabajo de conformidad a la legislación laboral y social vigente".

Por otra parte, el evidente riesgo en la continuidad del servicio de electricidad en la localidad de Uyuni y zonas de influencia del departamento de Potosí obligó a la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad a intervenir administrativamente en agosto de 2012 la Cooperativa de Servicios Eléctricos Uyuni Ltda. (COSEU).

En un acto que se llevó a cabo en las instalaciones de COSEU en Uyuni, el director Ejecutivo de la AE, Richard Alcócer Garnica posesionó a Julio Andrade Ballesteros como interventor administrativo, quien deberá ejercer sus funciones por el lapso de seis meses.

En la oportunidad, la autoridad reguladora destacó la importancia de la citada intervención, por cuanto se garantizará la normal provisión del servicio de electricidad a favor de las

bolivianas y bolivianos que residen en esa región del departamento de Potosí. Afirmó que la AE debe adoptar medidas efectivas de

resguardo del normal suministro a la población, en sujeción a la Constitución Política del Estado, la Ley de Electricidad y sus reglamentos,



La AE garantizó la estabilidad laboral a los trabajadores de EMPRELPAZ y COSEU.

LA AE RINDE CUENTAS DE LA REGULACIÓN A LA SOCIEDAD CIVIL

La Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE) presentó el informe parcial de cumplimiento del Programa Operativo Anual 2012 (POA) en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas que se llevó a cabo el 24 de julio de 2011 en la ciudad de Cochabamba.

En atención a lo dispuesto por el Ministerio de Hidrocarburos y Energía a través de la Unidad de Transparencia, la AE participó en el citado evento junto a los Viceministerios de Desarrollo Energético, de Electricidad, Empresa Nacional de Electricidad (ENDE), Comité Nacional de Despacho de Carga (CNDC) y el Programa de Electricidad para Vivir con Dignidad.

El auditorio integrado por los representantes de las Fuerzas Armadas, organizaciones cívicas, vecinales y sociales de la región escuchó el resultado parcial de las actividades regulatorias cumplidas por la AE hasta el 30 de junio de 2012 para universalizar el servicio de electricidad y proteger al consumidor en el ámbito nacional.

El Director Ejecutivo de la AE, Ing. Richard Alcócer Garnica afirmó que en los primeros seis meses de 2012, la institución aprobó el incremento de 18.3 MW de generación adicionales al Sistema Interconectado Nacional (SIN), a través de autorizaciones

Como resultado del control de calidad, la AE dispuso la reducción de Bs2.250.835 en la remuneración de las distribuidoras para su restitución al consumidor final.



provisionales y ampliación de Licencias de Generación, de 97,5 MVA de capacidad de transformación a las subestaciones de potencia, el tendido de 256 kilómetros de líneas de alta tensión y 80.500 nuevas conexiones domiciliarias beneficiando a 370 mil usuarios.

Por otra parte, dijo que para eliminar el riesgo del suministro de electricidad para el consumidor, la AE dispuso la intervención preventiva a las distribuidoras ELEPSA de Punata, EMPRELPAZ del departamento de La Paz y al Sistema Verticalmente Integrado de SETAR en Tarija; la realización de auditorías preventivas a la Cooperativa de Servicios Eléctricos 5 de Agosto en el departamento de Oruro y la Cooperativa San Vicente de la Frontera del departamento de Santa Cruz.

Por otra parte, el ejecutivo informó que, en el primer semestre de 2012, el regulador levantó las intervenciones preventivas a las

distribuidoras ELFEC de Cochabamba y SEPSA de Potosí al haber subsanado éstas las observaciones del regulador.

Señaló también que como resultado del control de calidad, la AE dispuso la reducción de Bs2.250.835 en la remuneración de las distribuidoras para su restitución al consumidor final. El regulador aplica reducciones en la remuneración de las empresas por incumplimiento en los parámetros establecidos para el Producto Técnico, Servicio Técnico y Servicio Comercial.

Con relación a la atención de reclamaciones y consultas, Alcócer manifestó que en los primeros seis meses de la gestión 2012, el organismo regulador atendió, en segunda instancia, 1.025 reclamaciones de los consumidores de electricidad, en comparación con las 1.666 atendidas en toda la

gestión 2011. El 72% de estas reclamaciones fueron motivadas por consumo excesivo.

El ejecutivo destacó también el acercamiento de la AE al consumidor, por cuanto en el primer semestre participó en ferias en Sucre, Trinidad, San Ignacio de Moxos, San Borja, La Paz, Cochabamba y realizó talleres informativos para capacitar a los consumidores sobre el uso eficiente de electricidad y los derechos y obligaciones del consumidor en La Paz, Uyuni y Sucre.

Los estudiantes de los colegios "Daniel Calvo", "Agustín Iturri Chacón" y "Adolfo Siles Salinas" de la ciudad de Sucre también fueron capacitados para hacer el uso eficiente de electricidad.

"Luz que apagas, luz que no pagas" fue el mensaje que la AE difundió en las campañas nacionales de la Hora del Planeta y el Día del Consumidor, afirmó la autoridad. ■



Representantes de las organizaciones sociales, vecinales, cívicas y de las Fuerzas Armadas asistieron al acto de rendición pública de cuentas de la AE que se llevó a cabo en la ciudad de Cochabamba.



LA AE CAPACITA A 500 DIRIGENTES MUJERES DE LOS CENTROS DE MADRES EN LA PAZ



¿CÓMO PRESENTAR UNA RECLAMACION?

- El consumidor o usuario puede presentar su Reclamación Directa en la Oficina del Consumidor (ODECO) de la empresa distribuidora de electricidad, en forma verbal o escrita, en un plazo máximo de 20 días hábiles administrativos de conocido el hecho, acto u omisión que la motiva.
- Toda reclamación es obligatoriamente registrada por el funcionario de ODECO de la empresa, en un formulario gratuito y la copia debe ser entregada al reclamante
- En el formulario, el funcionario de la empresa debe anotar el número, la fecha y la hora de recepción; así como las causas y los detalles de la reclamación.
- La reclamación también puede hacerse por teléfono. En este caso, el reclamante debe exigir el número de registro para hacer el respectivo seguimiento.
- La empresa tiene un plazo de 15 días hábiles para responder a la reclamación del consumidor o usuario y 20 días para resolverla, si es favorable.
- En caso de cortes de suministros, o falta de seguridad en la vía pública, éstos deben ser solucionados lo antes posible.

LUEGO DE LA RESPUESTA DE LA EMPRESA A LA RECLAMACION DIRECTA

- Si la respuesta es favorable al reclamante, ahí acaba el proceso.
- Si la respuesta es desfavorable, el reclamante puede presentar su reclamación (Reclamación Administrativa o de Segunda Instancia) a la AE, mediante sus Oficinas Regionales.
- También el consumidor puede acudir a la AE cuando: La empresa distribuidora de electricidad no responde en 15 días, o si el personal de la empresa se niega a recibir el reclamo. ■



Al menos 500 dirigentes de los centros de madres agrupados en la Asociación de Centros de Madres de la Fundación La Paz fueron capacitadas por la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE) en el uso eficiente de electricidad y los derechos y obligaciones del consumidor.

En el lapso de una semana, las dirigentes de los Centros de madres de Villa Copacabana, Alto Pacasa, 24 de Junio, San Isidro Bajo, Villa Fátima, Kalajahuira, Periferia, San Antonio, Kupini, Alto Pampahasi, Irapavi, Callapa, Kupini 2, Villa Salomé, Alto Las Delicias, Alto Obrajay y IV Centenario asistieron a los talleres de capacitación que se realizaron en el auditorio de la Fundación La Paz.

Los técnicos de la AE, Jacinto Coyo e Iván Yañez explicaron, en cada uno de los talleres, los procedimientos de reclamación en segunda instancia, de revocatoria y el recurso jerárquico, establecidos en la normativa vigente y a los que pueden acudir los consumidores de electricidad afectados por la mala calidad del servicio.

Asimismo, los talleres permitieron a la AE educar sobre la lectura del medidor y de la

factura, alertar sobre el robo de electricidad y orientar sobre la necesidad de realizar instalaciones internas con base en la norma boliviana 777.

No menos importante fue la difusión de información para hacer el uso eficiente de electricidad en las actividades que a diario cumplen las mujeres en el hogar y velar por el ahorro de dinero al recibir la factura mensual.

Una de las funciones más importantes de la regulación es la protección de los derechos de los consumidores, entendiéndose como tal el efecto positivo en el bienestar de los usuarios, presentes y futuros, por la provisión de los servicios en cantidad suficiente, calidad apropiada y precios justos de acuerdo a ley. Esta función es cumplida por la AE atendiendo las consultas, reclamaciones y denuncias.

La AE explicó en los talleres que desde el 2009 se puso a disposición del consumidor la línea gratuita naranja 800-10-2407 para atender las reclamaciones, en segunda instancia, y las consultas de los consumidores de electricidad. ■



Técnicos de la AE capacitaron a los centros de madres sobre el uso eficiente de electricidad, el ahorro de electricidad y la lectura del medidor en talleres que se llevaron a cabo en la Asociación de Centros de Madres de la Fundación La Paz.



¿CÓMO PRESENTAR SU RECLAMACION A LA AUTORIDAD DE FISCALIZACION Y CONTROL SOCIAL DE ELECTRICIDAD (AE)?

El consumidor puede presentar su Reclamación Administrativa, en un plazo máximo de 15 días hábiles de vencido el plazo para la respuesta de la empresa, o de conocida la respuesta a la Reclamación Directa:

- Acudiendo a las Oficinas Regionales
- Llamando a la línea naranja gratuita 800 10 2407
- Enviando un fax a la línea gratuita 800 10 4002
- Enviando una carta a la casilla de correo 2802 (La Paz-Bolivia)
- Enviando un e-mail a autoridadelectricidad@ae.gob.bo ■



LA AE INFORMA LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR EN LA EXPOCRUZ

A partir del 21 de septiembre, la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE) informó a los visitantes de la EXPOCRUZ en la ciudad de Santa Cruz sobre el uso eficiente de electricidad y los derechos y obligaciones de los consumidores de electricidad, desde un moderno y novedoso stand, instalado en el pabellón del Estado Plurinacional de Bolivia.

Personal técnico del organismo regulador fue especialmente designado para informar a la población sobre la cantidad de electricidad que demanda el uso de los aparatos electrodomésticos y orientar sobre la lectura del medidor y de la factura y el procedimiento para realizar reclamaciones por deficiencias en el servicio.

La Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE) participó durante 10 días en la EXPOCRUZ junto al Ministerio de Hidrocarburos y Energía y otras entidades estatales en los stands que fueron ubicados en el Pabellón del Estado Plurinacional de Bolivia.

Hasta el 30 de septiembre, la 37ma., versión de la EXPOCRUZ reunió a más de dos mil expositores del sector público y privado, quienes mostraron sus productos y difundieron información institucional de interés del público asistente.

Los visitantes al stand de la AE manifestaron su interés por conocer información sobre sus derechos y obligaciones, el uso eficiente de electricidad, la aplicación tarifaria y los niveles de consumo de los aparatos electrodomésticos.

Con la ayuda de modernas pantallas táctiles, la AE tuvo la opción de explicar a la población cruceña la información de su interés. El stand mostró además información referida a la creación de la AE, la dirección de las oficinas regionales, instaladas en las capitales de departamento y ciudades intermedias así como la existencia de la línea naranja gratuita 800102407 para la recepción de consultas y reclamaciones desde cualquier lugar del país, las 24 horas al día, los siete días a la semana.

A través de videos institucionales difundidos en pantallas de televisión, la AE difundió consejos para realizar el uso eficiente de electricidad y las actividades que se cumplen para cumplir los postulados de la Constitución Política del Estado con el objetivo de llegar a todo el territorio nacional con "Luz para todos".

El trabajo de la AE se complementó con la entrega de información estadística sobre el comportamiento del sector eléctrico del país, de folletos informativos sobre



Técnicos de la AE explicaron a los visitantes a la EXPOCRUZ el uso eficiente de electricidad.

el consumo de electricidad de los aparatos electrodomésticos y de algunos souvenirs con la línea naranja gratuita 800102407.

El trabajo del organismo regulador en la EXPOCRUZ

despertó el interés de la población visitante al campo ferial y de los medios de comunicación social, cuyos representantes visitaron el stand de la AE para conocer información destinada al consumidor de electricidad. ■



Centenares de visitantes llegaron al stand de la AE en la EXPOCRUZ para conocer información sobre el uso de electricidad, la fijación tarifaria y el proceso de reclamación por deficiencias en el servicio.

A la población de Oruro LA AE MOTIVA AL USO EFICIENTE DE ELECTRICIDAD

La Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE) motivó a la población de Oruro a hacer el uso eficiente de electricidad como la mejor forma de contribuir a la economía del hogar y al cuidado del medioambiente, durante la feria interministerial que se realizó el 4 de agosto en la plaza 10 de febrero de esa capital.

En oportunidad de la celebración del 187 aniversario patrio, el organismo regulador participó en la mencionada feria con un vistoso stand que atrajo la atención de centenares de ciudadanos, quienes se mostraron interesados en conocer sus derechos y obligaciones como consumidores de electricidad.

Adultos, jóvenes y niños fueron informados sobre la importancia que tiene el consumo eficiente de la electricidad, por cuanto el costo se refleja en la factura que al final de cada mes llega a los hogares bolivianos.

Fue importante la demostración que realizó el personal técnico del organismo regulador sobre los niveles de energía que demanda el uso de los focos incandescentes con relación a los ahorradores y la información que difundió sobre la cantidad de electricidad que demanda el uso de los electrodomésticos. "¡Luz que

apagas, luz que no pagas...! es el mejor slogan a utilizar para optimizar el uso de la electricidad, dijeron los técnicos de la AE.

La AE no olvidó a los niños, a quienes distribuyó una cartilla didáctica para colorear denominada: "Aprende con los consejos de tu súper amigo AEléctrico", cuyo contenido busca orientar a nuestros pequeños amigos con el uso de la electricidad y a prevenir accidentes.

Se explicó también a los consumidores el proceso de reclamación establecido en la normativa vigente y se informó que los motivos más comunes están relacionados con el excesivo consumo y la mala calidad de servicio. Se invitó a los ciudadanos de Oruro a visitar la oficina regional ubicada en la avenida 6 de octubre N° 1246 para realizar consultas o presentar una queja, en segunda instancia.

Adicionalmente, se les informó sobre la existencia de la línea naranja gratuita 800102407 para la atención de consultas y reclamaciones las 24 horas al día, los 7 días a la semana, en los idiomas español, aymara, quechua y guaraní. En la actualidad, la AE cuenta con once oficinas regionales, ubicadas en las capitales de departamento y ciudades intermedias para atender al usuario del servicio. ■



En Oruro se explicó a los consumidores el proceso de reclamación establecido en la normativa vigente y se informó que los motivos más comunes están relacionados con el excesivo consumo y la mala calidad del servicio. Se invitó a los ciudadanos a visitar la oficina regional de la AE ubicada en la avenida 6 de octubre N° 1246 para realizar consultas o presentar una queja por deficiencias en el servicio, en segunda instancia.



Autoridad de Fiscalización y
Control Social de Electricidad
LUZ PARA TODOS

Av. 16 de Julio
(El Prado) N° 1571
Telf. 2312401
Fax: 2312393
www.ae.gob.bo

OFICINAS REGIONALES

El Alto:
Av Jorge Carrasco
N° 275, esq. Calle 5, Zona 12 de
Octubre

Oruro:
Av 6 de Octubre
N° 1246 entre calles
Cochabamba y Ayacucho, Zona
Central

Potosí:
Calle Cochabamba
N° 25, Zona Central

Cochabamba:
Av. Humbolt casi esq.
Distribuidor Puente Cobija acera
Este N° 746

Sucre:
Calle Loa N° 672 entre las calles
Arenales y Ayacucho

Tarija:
Edif. ECOBOL
N° 397, Calle Sucre esq Virginio
Lema 2° Piso

Pando – Cobija:
Av Pando s/n entre la calle
Defensores de Bajo Acre

Santa Cruz:
Av. Cristóbal de Mendoza N°
246 (Segundo Anillo), Planta
Baja Of. 101-102

Trinidad:
Calle Gil Coimbra N°30
Frente ENDE entre calles 18
de Noviembre y Santa Cruz

Chimoré:
Calle Las Palmas acera norte
de la Plaza Principal (Europa)
frente a la Policía Nacional

Redacción y edición:

Eugenia Terceros Véliz
JEFE DE GESTIÓN
ESTRATÉGICA

Freddy Aguilar
ANALISTA DE
COMUNICACIÓN

LÍNEA NARANJA
GRATUITA
800102407

ELECTRICIDAD eficiente LUZ que LLEGA a la GENTE

¿Sabías? qué?

Una COCINA ELÉCTRICA de cuatro
hornillas necesita 4500W de electricidad
y cuesta a la economía del hogar
Bs.239 al mes.

La misma cocina si tiene horno,
necesita 9000W de electricidad y le
cuesta a la economía familiar Bs.479.



¡Ahora Sí conozco