



Estado Plurinacional
de Bolivia

Reclamar por el



Autoridad de Fiscalización y
Control Social de Electricidad
LUZ PARA TODOS

Servicio Eléctrico



...es tu derecho



Autoridad de Fiscalización y
Control Social de Electricidad
LUZ PARA TODOS

¿Qué es la AE?

La Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE) es una entidad pública técnica y operativa, con personalidad jurídica y patrimonio propio, independencia administrativa, financiera, legal y técnica, supeditada al Ministro de Hidrocarburos y Energía. La AE tiene la responsabilidad de garantizar el suministro en cantidad suficiente, calidad apropiada, precios justos y proteger los derechos de los consumidores de electricidad.

¿Por qué puedo reclamar?

La reclamación es una petición a través de la cual intentamos que se nos resuelva un determinado problema.

El consumidor de electricidad tiene derecho a reclamar si está convencido que:

- Lo que tiene que pagar por el consumo mensual de electricidad está mal medido o facturado.
- Por el corte del suministro de electricidad en la vivienda sin razón ni motivo alguno.
- Por equipos electrónicos y electrodomésticos dañados como efecto de cortes imprevistos y variaciones de tensión, debido a la falta de calidad en el suministro de electricidad.
- Por riesgos personales, postes de luz en mal estado, cables de electricidad sueltos y conexiones públicas o privadas defectuosas.



¿Qué pasos debo seguir para reclamar?

Para que la reclamación, en primera instancia, sea atendida el consumidor debe seguir los siguientes pasos:



1.

Visitar personalmente, enviar una carta o llamar a la **EMPRESA DISTRIBUIDORA** de electricidad **EN SU CIUDAD** en un plazo de 20 días, después de ocurrido el problema.

Exigir al funcionario(a) de la **EMPRESA DISTRIBUIDORA** el número del registro de la reclamación que después servirá para realizar el seguimiento.

Para obtener el citado número de registro tendrá que:

- a) Presentar su carnet de identidad, si el reclamo es en persona o identificarse con nombre, apellido y número de carnet de identidad, si el reclamo es vía telefónica.
- b) Proporcionar el número de cuenta (Nº de cliente) de la factura de electricidad.
- c) Proporcionar la dirección del domicilio y el número telefónico fijo o celular.
- d) Informar, lo más detalladamente posible, el motivo de la reclamación.

A partir de ese momento, la **EMPRESA DISTRIBUIDORA** contará con un plazo máximo de 15 días para dar la respuesta.

Con el número de registro de la reclamación, la **EMPRESA DISTRIBUIDORA** tiene la obligación y responsabilidad de comunicar al consumidor una **RESPUESTA a FAVOR** o en **CONTRA**, debidamente **FUNDAMENTADA**.

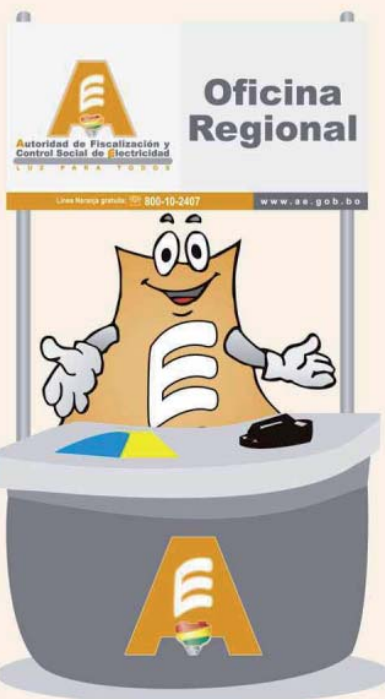
2.

Visitar la **OFICINA REGIONAL DE LA AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL SOCIAL DE ELECTRICIDAD** en la **CIUDAD QUE CORRESPONDA** para reclamar, en segunda instancia, por las deficiencias en el servicio.

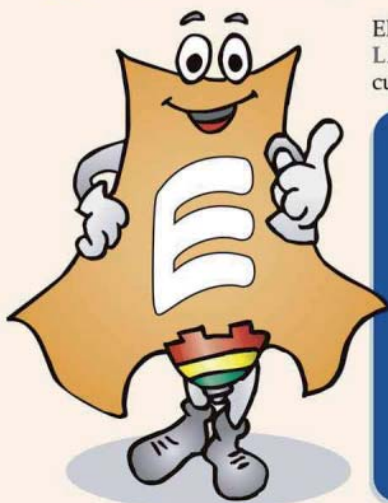
Si el consumidor de electricidad no está conforme con la **RESPUESTA DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA**, tiene 15 días para presentar su reclamación en las **OFICINAS REGIONALES** de la AE.

Para hacerlo debe:

- a) Visitar personalmente la **OFICINA REGIONAL DE LA AE** en la **CIUDAD QUE CORRESPONDA** o enviar una carta de reclamación (por correo electrónico autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo o fax a la línea gratuita 800-10-4002)
- b) Llamar a la línea **naranja gratuita 800-10-2407**
- c) Visitar la **OFICINA REGIONAL** de la AE en la **CIUDAD QUE CORRESPONDA** con el número de registro asignado en la **EMPRESA DISTRIBUIDORA**.



3. ¿Cómo te ayuda la AE a través de sus oficinas regionales?



El personal técnico de la OFICINA REGIONAL DE LA AE en la CIUDAD QUE CORRESPONDA cumplirá el siguiente procedimiento:

- Registrará la reclamación y le asignará un código.
- Pedirá información a la EMPRESA DISTRIBUIDORA.
- Analizará la información que proporcione la EMPRESA DISTRIBUIDORA.
- Realizará INSPECCIONES TÉCNICAS, si corresponden.
- Revisará la LECTURA DEL MEDIDOR del consumidor si existen motivos para hacerlo.



De acuerdo con la normativa vigente, las OFICINAS REGIONALES DE LA AE tienen un plazo máximo de 30 días para procesar la reclamación.

Oficinas Regionales de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad

Cochabamba	Av. Humbolt N° 746, casi distribuidor Cobija, Puente Cobija
El Alto	Av. Jorge Carrasco N° 701, esq. Calle 5, Zona 12 de Octubre, Ceja de El Alto
Oruro	Calle 12 de Octubre N° 440, esq. final Catacora, Zona Sud
Pando - Cobija	Av. Pando s/n esq. Defensores Bajo Acre
Potosí	Calle Padilla N° 20 (Pasaje Boulevard) entre Linares y Hoyos, Edificio "El Siglo"
Santa Cruz	Av. Cristóbal de Mendoza N° 38, sobre el Segundo Anillo entre Av. Busch y calle Perú
Sucre	Calle Loa N° 672 entre Ayacucho y Arenales, Zona Central
Tarija	Calle Sucre esq. Virginio Lema N° 397, Edificio "ECOBOL" 2do. Piso
Trinidad	Calle Gil Coimbra N° 30 frente a ENDE (Sistema Trinidad) entre Calles 18 de Noviembre y Santa Cruz
Chimore	Av. Los Pinos esq. Calle Las Palmas, acera norte de la Plaza Principal (Europa) frente a la Policía Nacional
Yacuiba	Calle Cochabamba N° 433 entre Av. Santa Cruz y Ballivián, Zona Central

LINEA NARANJA GRATUITA
800-10-2407



Autoridad de Fiscalización y
Control Social de Electricidad
LUZ PARA TODOS

Av. 16 de julio N° 1571
Tel. Piloto: 591-2-2312401 • Fax: 591-2-2312393
www.ae.gob.bo • La Paz - Bolivia