Centro de Protección al Consumidor
Garantizamos tus derechos

3. ¿CÓMO TE AYUDA EL CENTRO DE PROTECCION AL CONSUMIDOR (CPC) de la AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL SOCIAL DE ELECTRICIDAD?

- La CPC procederá a REGISTRAR TU RECLAMO con un CÓDIGO y/o NÚMERO.
- Pedirá INFORMACIÓN A LA EMPRESA sobre tu reclamo.
- Analizará LA INFORMACIÓN QUE PROPORCIONE la empresa distribuidora.
- Procederá a realizar INSPECCIONES TÉCNICAS, si corresponde y
- Revisará la LECTURA DEL MEDIDOR del usuario y/o consumidor si existen motivos para hacerlo.

El CENTRO DE PROTECCION AL CONSUMIDOR (CPC) debe responder al usuario en los próximos **30 DÍAS COMO MÁXIMO PARA ESPERAR UNA RESPUESTA (el plazo puede ser menor)**

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
Línea gratuita: 800104001
Fax gratuito: 800104002
www.ae.gob.bo • La Paz - Bolivia

Centro de Protección al Consumidor

La Paz
Av. 16 de Julio Nº 1571
Telf.: 2-2312401

El Alto - La Paz
Av. Jorge Carrasco Nº 275, esq. Calle 5
Telf.: 2-2119331

Santa Cruz
Av. Cristóbal de Mendoza Nº 246 (Segundo Anillo), planta baja of. Nº 104, Edif. "La Casona"
Telf.: 3-3111291

Cochabamba
Av. Heroinas, Edif "Los Libertadores" Nº 568, Planta Baja
Telf.: 4-4152076

Oruro
Av. 6 de Octubre Nº 5750
entre Calles Cochabamba y Ayacucho
Telf.: 2-5111948

Cobija
Calle Bruno Racua Nº 76
esq. La Paz
Telf.: 3-8424353

Potosí
Calle Cochabamba Nº 25
Telf.: 2-6122809

Sucre
Calle Junín Nº 407
a dos cuadras de la Plaza Principal
Telf.: 4-6912473

Tarija
Calle La Madrid Nº 478
entre Gral. Trigo y Campero
Telf.: 4-6113702

Trinidad
Calle Sucre Nº 325
Telf.: 3-4634950

Reclamar por el Servicio Eléctrico: *tu derecho*

Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad
LUZ PARA TODOS

Centro de Protección al Consumidor

tu derecho

¿Qué es la AE?

LA AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL SOCIAL DE ELECTRICIDAD (AE)

Es una INSTITUCIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PLURINACIONAL que tiene como principal responsabilidad proteger los derechos de los bolivianos, bolivianas, indígenas, originarios y campesinos consumidores y/o usuarios de energía eléctrica a través de los **CENTROS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (CPC)**.

La AE está comprometida con la provisión del servicio con calidad apropiada; con precios justos de acuerdo a ley; y en lo fundamental, facilitar el acceso a la luz a todos por igual y sin discriminación.

¿POR QUÉ MOTIVOS PUEDO RECLAMAR POR EL SERVICIO ELÉCTRICO?

Usted tiene derecho a reclamar por el SERVICIO ELECTRICO si está convencido(a) que:

- Lo que tiene que pagar por el consumo de luz cada mes no es justo y está mal medido o facturado.
- Por el corte del suministro de energía en tu vivienda sin razón y motivo.
- 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 CUMPLIR PARA RECLAMAR POR EL SERVICIO ELÉCTRICO?

Para que TU RECLAMO sea atendido deberás cumplir los siguientes pasos:

1. **Visitar, enviar una CARTA de reclamo (por escrito o a través de correo electrónico) o LLAMAR por teléfono a la EMPRESA distribuidora de ELECTRICIDAD de tu ciudad desde el momento de haber ocurrido el suceso. Tienes un plazo máximo de 20 días.**

Debes exigir al funcionario (a) de la EMPRESA DISTRIBUIDORA un registro de tu reclamo que debe traducirse en un NÚMERO y/o CÓDIGO que servirá después para reclamar tu respuesta.

Para que puedas tener en tus manos El NÚMERO y/o REGISTRO del reclamo de la EMPRESA distribuidora tendrás que:

- IDENTIFICARTE CON NOMBRE Y APELLIDO (**presentar tu cédula de identidad personal**)
- Señalar el NÚMERO DE CUENTA (No. de cliente) de la Factura de Luz
- Indicar la DIRECCIÓN de tu casa y proporcionar un NÚMERO TELEFÓNICO (fijo y/o celular)
- Informar, lo mas detalladamente posible, el motivo del reclamo

La EMPRESA DISTRIBUIDORA tendrá a partir de este momento un plazo máximo de 15 días (la respuesta puede llegar mucho antes y es obligación que sea así).

Con el número y/o código del reclamo en la mano, la EMPRESA DISTRIBUIDORA tiene la obligación y responsabilidad de hacerte conocer una RESPUESTA a FAVOR o en CONTRA debidamente FUNDAMENTADA y comunicada.

2. **VISITAR LOS CENTROS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (CPC)** de la AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL SOCIAL de ELECTRICIDAD **que también RECIBE tu RECLAMO**

Si no estas conforme con la RESPUESTA DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA, tienes 15 DÍAS para presentar TU RECLAMO al **CPC**.

Para hacerlo tienes que:

- Visitar, enviar una carta de reclamo (por escrito, correo electrónico o fax gratuito al 800104002).
- Puedes también llamar por teléfono a la línea gratuita **800104001** de los CENTROS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR (CPC) de la AE
- Puedes visitar el CPC con el **número** y/o **código** del reclamo que te dió la **empresa distribuidora**.