



**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 N° 1571
Telf.: 2-2312401

El Alto - La Paz

Av. Jorge Carrasco N° 275, esq. Calle 5
Telf.: 2-2119331

Santa Cruz

Av. Cristóbal de Mendoza N° 246 (Segundo Anillo),
planta baja of. N° 104, Edif. "La Casona"
Telf.: 3-3111291

Cochabamba

Av. Heroínas, Edif "Los Libertadores"
N° 588, Planta Baja
Telf.: 4-4152076

Oruro

Av. 6 de Octubre N° 5750
entre Calles Cochabamba y Ayacucho
Telf.: 2-5111948

Cobija

Calle Bruno Racua N° 76
esq. La Paz
Telf.: 3-8424353

Potosí

Calle Cochabamba N° 25
Telf.: 2-6122809

Sucre

Calle Junín N° 407
a dos cuerdas de la Plaza Principal
Telf.: 4-6912473

Tarija

Calle La Madrid N° 478
entre Gral. Trigo y Campero
Telf.: 4-6113702

Trinidad

Calle Sucre N° 325
Telf.: 3-4634950



Derechos y Obligaciones



...de la
Población
con el
Servicio
Eléctrico



**Autoridad de Fiscalización y
Control Social de Electricidad**

LUZ PARA TODOS



**Centro de
Protección al
Consumidor**

Garantizamos tus derechos

Derechos

1. Acceder al servicio en condiciones establecidas por la Ley de Electricidad y sus reglamentos.
2. Al uso y consumo de luz con calidad y sin interrupciones a no ser las programadas por razones técnicas debidamente justificadas.
3. A recibir información clara, oportuna y gratuita de la Empresa Distribuidora del Servicio de Electricidad.
4. A tener, mes a mes, una factura justa por el consumo de electricidad y en directa correspondencia con los precios vigentes y el nivel de consumo de energía.
5. A la devolución de los importes que fueran indebidamente cobrados por la Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica.
6. A reclamar por deficiencias del servicio de provisión de energía a la Empresa Distribuidora de Electricidad y a la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE).
7. A recibir un trato respetuoso y digno de los funcionarios públicos en los Centros de Protección al Consumidor (CPC); y privados en las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECOS).
8. A la reparación y/o reposición de los equipos electrónicos dañados por la mala calidad del suministro por parte de la Empresa Distribuidora de Electricidad.
9. A la devolución del depósito de garantía cuando finalice el contrato de provisión de energía con la Empresa Distribuidora.



Obligaciones

1. A pagar las facturas de luz, mes a mes, puntualmente.
2. A no manipular el medidor.
3. A mantener en buen estado las instalaciones eléctricas internas de nuestra vivienda.
4. A no ceder total o parcialmente a terceras personas, la electricidad que recibimos de la Empresa Distribuidora.
5. A utilizar equipos y artefactos eléctricos y electrónicos adecuados a las características técnicas del servicio.
6. A permitir el acceso a su vivienda a personal técnico de la Empresa Distribuidora para trabajos de inspección.
7. A utilizar la electricidad de la mejor manera posible para evitar perjuicios a los vecinos y/o la Empresa Distribuidora.
8. A informar a la Empresa Distribuidora si los precintos de seguridad instalados en los medidores hubieran sido alterados.
9. A terminar el contrato de provisión de energía suscrito con la Empresa Distribuidora de Electricidad, cuando dejas el inmueble.

