

TRÁMITE: Recurso de Revocatoria interpuesto por la Sra. Guadalupe Liliana Valverde Ríos, contra la Resolución AE-DPC N° 474/2010, de 23 de agosto de 2010, emitida por la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE).

SÍNTESIS RESOLUTIVA: Rechazar el Recurso de Revocatoria interpuesto por la Sra. Guadalupe Liliana Valverde Ríos, contra la Resolución AE-DPC N° 474/2010, de 23 de agosto de 2010, de conformidad a lo establecido en el inciso c) parágrafo II del artículo 89, del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial - SIRESE, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003, y por tanto, confirmar en todas sus partes el acto impugnado.

VISTOS:

El Recurso de Revocatoria presentado en fecha 6 de septiembre de 2010, por la Sra. Guadalupe Liliana Valverde Ríos (en adelante recurrente), contra la Resolución AE-DPC N° 474/2010, de 23 de agosto de 2010, emitida por la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (en lo sucesivo AE); los Informes AE-DPC N° 1073/2010, de 4 de noviembre de 2010, y AE-DLG N° 115/2010, de 29 de noviembre de 2010, los antecedentes del proceso y todo lo que convino ver, tener presente y:

CONSIDERANDO: (Antecedentes)

Que dentro la Reclamación Administrativa N° 1662 (DC) presentada por la Sra. Guadalupe Liliana Valverde Ríos, la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE) emitió la Resolución AE-DPC N° 474/2010 de 23 de agosto de 2010, que declaró infundada la reclamación por "*Mala atención en Oficinas*".

Que mediante nota con código de registró 7832, recibida en sede administrativa en fecha 6 de septiembre de 2010, la Sra. Guadalupe Liliana Valverde Ríos, interpuso Recurso de Revocatoria contra la Resolución AE-DPC N° 474/2010, de 23 de agosto de 2010.

Que por Decreto DPC/298-10, de 9 de septiembre de 2010, se tuvo por apersonada a la recurrente, se instruyó que en lo principal informe la Dirección Regional de Protección al Consumidor y al sustento del artículo 26 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003, se señaló el domicilio procesal en la secretaría de la AE.

Que en fecha 27 de septiembre de 2010, con el Auto DPC/279-10, la AE dispuso la apertura de término probatorio de diez (10) días hábiles administrativos y solicitó a ELECTROPAZ información no existente en el expediente, requerimiento que fue atendido mediante nota EPZ-3802 en fecha 12 de octubre de 2010, bajo código de registro 9151.

Que por los Informes AE-DPC N° 1073/2010 de 4 de noviembre de 2010, y AE-DLG N° 115/2010 de 29 de noviembre de 2010, emitidos por la Dirección Regional de Protección al Consumidor, luego del examen practicado a los antecedentes, pruebas aportadas y procedimientos inherentes al trámite, recomendaron confirmar la Resolución AE-DPC N° 474/2010 de 23 de agosto de 2010.

CONSIDERANDO: (Fundamentación legal del proceso)

Que el artículo 64 de la Ley N° 2341 de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo, dispone que el Recurso de Revocatoria deberá ser interpuesto por el interesado ante la autoridad administrativa que pronunció la Resolución impugnada, dentro del plazo de diez (10) días siguientes a la notificación.

Que en este ámbito el artículo 86 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial - SIRESE, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, de 15 de septiembre de 2003, establece que los recurrentes legitimados presentarán sus Recursos por escrito ante el Superintendente Sectorial, que emitió la resolución impugnada individualizando el acto objeto de impugnación e indicando el derecho subjetivo o interés legítimo que invocan, dentro del plazo y con las formalidades establecidas en la Ley de Procedimiento Administrativo.

Que al efecto el párrafo I, del artículo 89 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial - SIRESE, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, de 15 de septiembre de 2003, instituye que el Superintendente Sectorial cuyas competencias han sido asumidas por el Director Ejecutivo de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad AE, resolverá el Recurso de Revocatoria en un plazo de treinta (30) días, prorrogables por otros treinta (30) días en caso de apertura de un término de prueba.

CONSIDERANDO: (Argumentos presentados por la recurrente)

Que en su actuación recursiva, la Sra. Guadalupe Liliana Valverde Ríos, esgrimió argumentos relativos al análisis practicado por esta Autoridad para la emisión de la Resolución AE-DPC N° 474/2010 de 23 de agosto de 2010, que de forma sucinta se reproducen como sigue:

1. *Manifiesta: "No estar de acuerdo con la Resolución AE-DPC N° 474/2010 de 23 de agosto de 2010, toda vez que su reclamación administrativa fue declarada infundada por no existir elementos que demostraron el cobro en exceso de Bs.305,20 por ante ELECTROPAZ, vulnerando sus derechos".*
2. *Por otra parte manifiesta: "No estar de acuerdo con la versión falsa del cajero dependiente de ELECTROPAZ, cuando aseveró que le dio los comprobantes de pago de luz".*
3. *Argumenta que: "Lo que en verdad sucedió fue que su persona pago el monto de Bs.600.- y le dio el cambio de Bs.8,90".*
4. *Finalmente expresa que: "La Lic. Marcela Luna destituyó al cajero sin haber arreglado el problema que tuvo al cobrarle un monto que excedió a las facturas".*

CONSIDERANDO: (Análisis)

Que la Dirección Regional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE), procedió al análisis de los argumentos presentados por la recurrente emitiendo los Informes AE-DPC N° 1073/2010, de 4 de noviembre de 2010, y AE-DLG N° 115/2010 de 29 de noviembre de 2010, por los que se estableció lo que sigue:

Con relación al argumento señalado en el numeral 1.

Al respecto, corresponde señalar que, dentro el periodo probatorio abierto en la fase recursiva, ELECTROPAZ hizo llegar copias legalizadas de los comprobantes extrañados por la recurrente, bajo el argumento de que "el cajero no le dio los comprobantes de pago", cuyos datos se extractan como sigue:

Comprobante de Pago 1.

Recaudador: ELECTROPAZ S.A. Nro.: 184
 Agencia:PLV Cajero: CMARTINEZ Fecha: 22/07/10
 C O M P R O B A N T E D E P A G O Hora: 16:07:02
 Disp.: 8101

Código de Cliente: 324950 1 9
 Apellido y Nombres: FLORES ARROYO, RENE
 Dirección: IRPAVI, SANCHEZ 6465

COMPROBANTES CANCELADOS Y PAGOS A CUENTA						
Doc.	Fch.Emi	Fch.Vtb	Días Mora D/C		Imp. Original	Imp. Pagado
3	25/06/10	25/07/2010	0	0	110.10	110.10
13	25/06/10	25/07/2010	0	0	8.30	8.30
N° de comprobantes cobrados			1		TOTAL CANCELADO	118.40
CodRef.:			326142002526			

SON: CIENTO DIECIOCHO, CON 40/100-----Bs.

Comprobante de Pago 2.

Recaudador: ELECTROPAZ S.A. Nro.: 184
 Agencia:PLV Cajero: CMARTINEZ Fecha: 22/07/10
 C O M P R O B A N T E D E P A G O Hora: 16:07:02
 Disp.: 8101

Código de Cliente: 324951 1 6
 Apellido y Nombres: FLORES ARROYO, RENE
 Dirección: IRPAVI, SANCHEZ 6465

COMPROBANTES CANCELADOS Y PAGOS A CUENTA						
Doc.	Fch.Emi	Fch.Vtb	Días Mora D/C		Imp. Original	Imp. Pagado
3	25/06/10	25/07/2010	0	0	162.10	162.10
13	25/06/10	25/07/2010	0	0	14.30	14.30
N° de comprobantes cobrados			1		TOTAL CANCELADO	176.40
CodRef.:			326152002584			

SON: CIENTO SETENTA Y SEIS, CON 40/100-----Bs.

La sumatoria de ambos comprobantes nos arroja el resultado de Bs.294,80 (Doscientos noventa y cuatro 80/100 bolivianos), importe total que el funcionario dependiente de ELECTROPAZ debió cobrar por la extensión de las facturas N° 396345 y 396346 respectivamente, canceladas en fecha 22 de julio de 2010.

Del análisis precedente, se colige que no existen elementos suficientes que prueben el pago en exceso de Bs.305.20, que la recurrente hubiese realizado a tiempo de apersonarse por ante las oficinas de ELECTROPAZ y efectuar la cancelación de los importes establecidos en las notas fiscales señaladas.

Respecto a los argumentos señalados en los numerales 2,3, y 4.

Para la atención de la Reclamación Directa N° 1662 (DC), se analizó los aspectos que son de responsabilidad del Distribuidor, hecho por el cual en el numeral III, de la Resolución AE-DPC N° 474/2010, de 23 de agosto de 2010, se analizan dichos aspectos según lo siguiente:

"Las acciones realizadas por personal de ELECTROPAZ, en la atención en oficinas, el 22 de julio de 2010.

- *En la Reclamación Directa N° 837905, de 23 de julio de 2010, la reclamante señala: ...que en fecha 22 de julio de 2010, canceló dos facturas con Bs. 600, de los clientes 324950-1 y 324951-1, indica que el señor cajero no le dio las facturas con el sello de cancelado arguyendo que no tenía los comprobantes de pago y no le extendió ningún documento y que no era el único caso habían también otros clientes que reclamaban por su comprobante...*

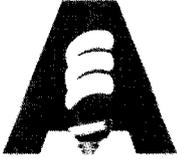
En el historial de consumos de la cuenta N° 324951-1, se observa que en fecha 22 de julio de 2010, la reclamante realizó el pago de Bs. 176.40 (Ciento Setenta y Seis 40/100, bolivianos), asimismo, en la cuenta N° 324950-1, la reclamante realizó el pago de Bs. 118.40 (Ciento Dieciocho 40/100, bolivianos), haciendo un total de Bs. 294.80 (Doscientos Noventa y Cuatro 80/100, bolivianos), pagados en la mencionada fecha.

De lo mencionado, la reclamante habría entregado al cajero el monto de Bs. 600 (Seiscientos 00/100, bolivianos), siendo que el monto a cubrir en las cuentas N° 324951-1 y N° 324950-1, era de Bs. 294.80 (Doscientos Noventa y Cuatro 80/100, bolivianos) por lo que la Distribuidora habría realizado un cobro en exceso de Bs. 305.20 (Trescientos Cinco 20/100, bolivianos).

- *ELECTROPAZ, mediante nota EPZ-3066, de 13 de agosto de 2010, señala lo siguiente: Liliana Valverde Ríos, usuaria del servicio N° 324950-1, el 23 de julio presentó reclamación directa por otros de mala atención, manifestando que canceló los servicios Nos. 324950-1 y 324951-1 con Bs. 600 y que el cajero no le dio las facturas con el sello de cancelado, arguyendo que no tenía comprobantes de pago; por tanto, no le extendió ningún documento donde conste su pago. Siguiendo el procedimiento establecido se registro la reclamación en el formulario CPC-2 N° 837905, y se procedió a su análisis producto del cual se estableció que el pago efectivamente se realizó el día 22 de julio y fue recepcionado por Cristhian Martínez (caja 8101) en nuestra Agencia de Plaza Venezuela. Sin embargo, cabe explicar que las facturas que presentó la cliente consignaban las deudas de mayo y junio, pero como las de mayo ya habían sido canceladas en fecha 2 de julio, solo correspondía el pago del último mes, razón por la cual el cajero no refrendó las facturas y en su lugar le entregó los comprobantes de pago... Adicionalmente, corresponde informar que en el cierre de cajas del día 22 existió un faltante de Bs. 1.40...*

El procedimiento de cobranza, al cual se sujeta el personal encargado de esta labor, consiste en lo siguiente: el cliente se apersona a cajas a realizar la transacción de pago de una o varias facturas, el cajero ingresa al sistema la factura y le indica al cliente el monto total a cancelar, el cliente entrega el dinero y luego si corresponde dar cambio lo hace entregándole junto a sus facturas refrendadas. Cuando el cliente no tiene su factura se le entrega un comprobante del pago y si al momento de la transacción existe algún reclamo por parte del cliente, inmediatamente se efectúa el arqueo para verificar si existe alguna diferencia similar al monto observado.

- *El informe del encargado de cajas plaza Venezuela se observa lo siguiente: no existió ningún evento o hecho fuera de lo normal con ninguno de los cajeros y en particular*



con el cajero Cristhian Martínez. Al finalizar la tarde procedió a realizar su cierre con normalidad con un faltante de Bs. 1.40..., monto de dinero que no corresponde al monto observado por la reclamante.

- *El informe realizado por Cristhian Rodrigo, señala textualmente: Según reclamo N° 837905 donde el cliente indica que no se le dio ningún comprobante, se tiene la copia de comprobantes de las dos facturas. En caso de que el cliente olvidase las mismas, se hace conocer al encargado para que las mismas sean archivadas. Se aclara también que en el cierre del día no se encontró ningún sobrante como el cliente indica.*
- *De la información que cursa en esta Autoridad de Electricidad se observa copias de los comprobantes de fecha 22 de julio de 2010, donde se observa que en la cuenta Nro. 324951-1 se realizó un pago de Bs. 176.40 (Ciento Setenta y Seis 40/100, bolivianos), y en la cuenta Nro. 324956-1 se realizó un pago de Bs. 118.40 (Ciento Dieciocho 40/100, bolivianos), haciendo un total de Bs. 294.80 (Doscientos Noventa y Cuatro 80/100, bolivianos).*

Por lo indicado, al no existir elementos que demuestren el cobro en exceso de Bs. 305.20 (Trescientos Cinco 20/100, bolivianos) por parte de ELECTROPAZ en fecha 22 de julio de 2010, fecha que la reclamante se apersono por la agencia de Plaza Venezuela a cancelar los importes correspondientes a las facturas de las cuentas N° 324951-1 y N° 324950-1, los cargos por mala atención en oficinas no son imputables a la Distribuidora”.

CONSIDERANDO: (Competencias y Atribuciones de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad)

Que el artículo 138 del Decreto Supremo N° 29894, de 7 de febrero de 2009, dispuso entre otros, la extinción de las Superintendencias Sectoriales, en el plazo de sesenta (60) días y estableció que las competencias y atribuciones de las mismas sean asumidas por los Ministerios correspondientes o por una nueva entidad a crearse por norma expresa.

Que en tal sentido, se aprobó el Decreto Supremo N° 0071, de 9 de abril de 2009, que en su Artículo 3 determina la creación de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad - AE, estableciendo que las atribuciones, competencias, derechos y obligaciones de las extintas Superintendencias Sectoriales serán asumidas por las Autoridades de Fiscalización y Control Social en lo que no contravenga a lo dispuesto por la Constitución Política del Estado.

Que, la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE), tiene plena competencia para tramitar y resolver los Recursos de Revocatoria contra las Reclamaciones Administrativas resueltas por la AE, ya que las disposiciones aplicables no contravienen lo dispuesto por la Constitución Política del Estado.

CONSIDERANDO: (Conclusiones)

Del estudio practicado por el Analista Técnico dependiente de la Dirección Regional de Protección al Consumidor y la verificación de los documentos cursantes en el expediente correspondiente, se concluye en:

- a) En fecha 22 de julio de 2010, se extendieron los comprobantes de pago que efectuó la recurrente en las oficinas de ELECTROPAZ ubicadas en la Plaza Venezuela.*



**Autoridad de Fiscalización y
Control Social de Electricidad**
L U Z P A R A T O D O S

RESOLUCIÓN AE N° 579/2010
TRÁMITE N° 860
CIAE 0019 - 0003 - 0003 - 0001
La Paz, 29 de noviembre de 2010

b) En cuanto a la responsabilidad que se le atribuyó al Distribuidor dentro la reclamación administrativa, se establece que no existen elementos que prueben el cobro en exceso por parte de ELECTROPAZ.

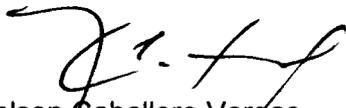
POR TANTO:

El Director Ejecutivo de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE), en uso de sus facultades y atribuciones conferidas por la Ley de Electricidad, su Reglamentación, el Decreto Supremo N° 0071, de 9 de abril de 2009, y demás disposiciones legales vigentes,

RESUELVE:

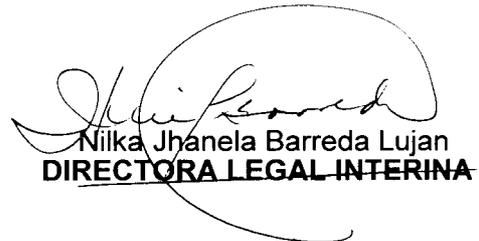
ÚNICO.- Rechazar el Recurso de Revocatoria interpuesto por la Sra. Guadalupe Liliana Valverde Ríos, contra la Resolución AE-DPC N° 474/2010, de 23 de agosto de 2010, emitida por la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE), de conformidad a lo establecido en el inciso c) parágrafo II del artículo 89, Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial - SIRESE, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, de 15 de septiembre de 2003, y por tanto, confirmar en todas sus partes el acto impugnado.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Nelson Caballero Vargas
DIRECTOR EJECUTIVO

Es conforme:



Nilka Jhanela Barreda Lujan
DIRECTORA LEGAL INTERINA

MCG.-

RESOLUCIÓN AE N° 579/2010, 6/6