

TRÁMITE: Aprobar el modelo de Contrato de Suministro de Electricidad aplicable para todas las empresas y cooperativas eléctricas que ejercen la distribución de electricidad del Estado Plurinacional de Bolivia.

SÍNTESIS RESOLUTIVA: Se aprueba el modelo de Contrato de Suministro de Electricidad aplicable para todas las empresas y cooperativas eléctricas que ejercen la distribución de electricidad del Estado Plurinacional de Bolivia.

VISTOS:

La Constitución Política del Estado, la Ley N° 1604 de 21 de diciembre de 1994, de Electricidad, el Decreto Supremo N° 0071, de 9 de abril de 2009, el Reglamento de Servicio Público de Suministro de Electricidad (RSPSE) aprobado por Decreto Supremo N° 26302 de 1 de septiembre de 2001, y todo lo que demás convino ver y se tuvo presente:

CONSIDERANDO: (Antecedentes)

Que la Ley N° 1604 de 21 de diciembre de 1994, de Electricidad, declara a la actividad de suministro de electricidad como un "Servicio Público", prestado por empresas privadas, titulares de concesiones; asimismo, establece la obligación de estas empresas de prestar el servicio a quien lo solicite dentro su área de concesión.

Que el Reglamento de Servicio Público de Suministro de Electricidad (RSPSE), aprobado por Decreto Supremo N° 26302 de 1 de septiembre de 2001, tiene como objeto el normar el servicio público de suministro de electricidad, prestado por el Distribuidor a Consumidores regulados, contiene el régimen general de: Definición, contenido y metodología de aprobación de contratos de suministro.

Que el precitado reglamento estableció que el órgano regulador, aprobaría los contratos de suministro de electricidad que son propuestos por las empresas distribuidoras; empero, esta metodología de aprobación de contratos de suministro no fue aplicada por la extinta Superintendencia de Electricidad.

Que ante la necesidad de contar con el modelo de Contrato de Suministro de Electricidad que brinde seguridad jurídica a los usuarios, la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad, elaboró un modelo único de Contrato de Suministro de Electricidad, para todas las empresas y cooperativas del sector eléctrico del Estado Plurinacional de Bolivia.

CONSIDERANDO: (Fundamentación legal)

Que el artículo 20 de la Constitución Política del Estado, de 7 de febrero de 2009, consagra el derecho de toda persona al acceso universal y equitativo al servicio básico de electricidad, estableciendo que la provisión del servicio debe responder a los criterios de universalidad, responsabilidad, accesibilidad, continuidad, calidad, eficiencia, eficacia, tarifas equitativas y cobertura necesaria; con participación y control social.

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 el artículo 3, del Decreto Supremo N° 0071, de 9 de abril de 2009, 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 el Decreto Supremo N° 26302 de 1 de septiembre de 2001, Reglamento de Servicio Público de Suministro de Electricidad (RSPSE), cuyo objeto es normar el servicio público de suministro de electricidad, prestado por el Distribuidor a Consumidores regulados, contiene el régimen general de: Definición, contenido y metodología de aprobación de contratos de suministro.

Que el Decreto Supremo N° 0726 de fecha 6 de diciembre de 2010, establece la adecuación de las concesiones de electricidad al ordenamiento constitucional vigente, transformándose automáticamente en Autorizaciones Transitorias Especiales, en tanto se realice su migración de acuerdo a la normativa sectorial a emitirse.

CONSIDERANDO: (Análisis)

Que en virtud a la necesidad de establecer un único modelo de Contrato de Suministro de Electricidad para las empresas y cooperativas del sector eléctrico, la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad, en el marco de sus atribuciones y competencias reguladoras, diseñó un modelo de Contrato de Suministro de Electricidad.

Que el Contrato de Suministro de Electricidad, es un instrumento por el que se establecen los derechos y obligaciones de las empresas distribuidoras así como de los usuarios del servicio, asimismo se constituye en un instrumento de control y supervisión de las obligaciones de las empresas distribuidoras con sus usuarios.

Que la aprobación de un sólo modelo de contrato de suministro de electricidad, facilita la labor del organismo regulador al establecer el contenido de los contratos conforme el desarrollo de la industria eléctrica; asimismo, todos los usuarios del servicio público de suministro de electricidad del país, se encontrarán al mismo nivel, en cuanto a sus derechos y obligaciones; y se constituye en un instrumento de información para el usuario y no así de simple condición para el acceso al servicio.

Que la aprobación del modelo de contrato de suministro y en sí, el establecimiento del nuevo régimen de aprobación del contrato de suministro, necesariamente derivará en una etapa de adecuación de los contratos, es decir un régimen de transitoriedad en el que las empresas distribuidoras deberán actualizar los contratos de suministro suscritos antes, al nuevo modelo aprobado por el órgano regulador.

Que el modelo de Contrato de Suministro de Electricidad, es un documento compatibilizado y emitido en virtud de las disposiciones legales establecidas en el Decreto Supremo N° 26302 de 1 de septiembre de 2001, que aprueba el Reglamento de Servicio Público de Suministro de Electricidad (RSPSE).

CONSIDERANDO: (Conclusiones)

Que por todo lo expuesto y en mérito a la normativa vigente del sector eléctrico, la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE), está facultada para aprobar el modelo de Contrato de Suministro de Electricidad aplicable para todas las empresas y cooperativas eléctricas del Estado Plurinacional de Bolivia.

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

Que el artículo 3, del Decreto Supremo N° 0071, de 9 de abril de 2009, 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 el artículo 47 del Decreto Supremo N° 0071 de 9 de abril 2009, establece que la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE), fiscaliza, controla, supervisa y regula el sector de Electricidad, considerando la Ley N° 1604, de 21 de diciembre de 1994 de Electricidad; y sus reglamentos, en tanto no contradigan lo dispuesto en la CPE.

Que los incisos b) y c) del artículo 51 del Decreto Supremo N° 0071, de 9 de abril de 2009, señala que las competencias de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad son las siguientes: Regular, controlar, supervisar, fiscalizar y vigilar la prestación de los servicios y actividades por parte de las entidades y operadores bajo su jurisdicción reguladora y el cumplimiento de sus obligaciones legales y contractuales; Implementar los aspectos relativos a la regulación, control, fiscalización y supervisión del sector de electricidad, en el marco de la CPE.



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:

PRIMERA.- Aprobar el modelo de Contrato de Suministro de Electricidad aplicable para todas las empresas y cooperativas eléctricas que ejercen la distribución de electricidad del Estado Plurinacional de Bolivia, cuyo texto forma parte en anexo a la presente Resolución.

SEGUNDA.- Toda empresa y cooperativa que ejerce la distribución de electricidad deberá remitir a la AE el modelo de contrato de suministro de electricidad individualizado, para su compatibilización y aprobación, debiendo seguir el siguiente procedimiento:

1. Las distribuidoras remitirán a la AE sus contratos individualizados, en forma impresa y en digital, hasta el 01 de febrero de 2011.
2. Si el contrato remitido presentara observaciones o no se adecuara al modelo de contrato, aprobado mediante la presente Resolución, la AE devolverá el trámite para que se subsanen las observaciones, debiendo las empresas y cooperativas eléctricas remitir el modelo de contrato subsanado, en el plazo de cinco (5) días hábiles.
3. Si el modelo de contrato no presentara observaciones o si éstas fueran subsanadas, la AE compatibilizará y aprobará el modelo de contrato individualizado, notificando a la distribuidora.

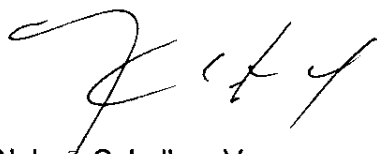
TERCERA.- Las empresas y cooperativas eléctricas, realizarán sus nuevos contratos utilizando el modelo de contrato compatibilizado y aprobado por la AE, en el plazo de un (1) mes calendario a partir de la notificación con la compatibilización y aprobación.

CUARTA.- Las empresas y cooperativas eléctricas adecuarán sus contratos existentes al nuevo modelo de contrato de suministro de electricidad, en el plazo de 1 año calendario, a partir de la compatibilización de su modelo de contrato individualizado.

QUINTA.- Las empresas y cooperativas distribuidoras sujetas a registro y las que tienen una demanda máxima de potencia menor o igual a 2000 kW, no se encuentran sometidas a la presente resolución.

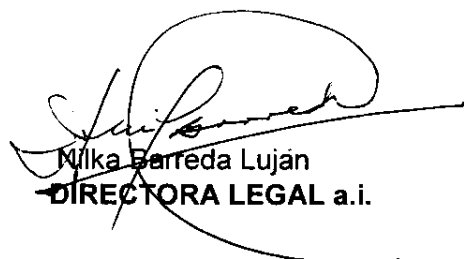
SEXTO.- Disponer la publicación de la presente Resolución Administrativa en un órgano de prensa de amplia circulación nacional para fines pertinentes.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Nelson Caballero Vargas
DIRECTOR EJECUTIVO

Es conforme:



Milka Barrera Luján
DIRECTORA LEGAL a.i.

ANEXO A LA RESOLUCIÓN AE N° 607/2010
La Paz, 10 de diciembre de 2010

CONTRATO DE SUMINISTRO DE ELECTRICIDAD

PRIMERA.- PARTES:

Constituyen partes de este contrato, las que se describen a continuación:

- I. _____, legalmente representada por el Sr. _____, cuyo instrumento de representación cursa en dependencias de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad - AE; habilitada y regulada para el ejercicio de la actividad de distribución de electricidad en el Estado Plurinacional de Bolivia mediante _____ emitida por la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad-AE; en lo sucesivo y para efectos del presente contrato "Distribuidor"; y

Para personas naturales:

- II. _____ (nombre del Usuario(a) o Consumidor (a)), con Documento de Identidad N° _____, domiciliado en la calle _____, barrio _____, zona _____, localidad _____, teléfono _____, de la ciudad de _____, provincia _____, comunidad _____, localidad _____, municipio _____, en lo sucesivo "Usuario (a) o Consumidor (a)"; o

Para personas jurídicas:

Empresa _____, legalmente representada por el Sr. (a) _____, mediante Instrumento N° / de / / /, con domicilio legal en la calle _____ de la ciudad de _____, en lo sucesivo y para efectos del presente contrato "Usuario (a) o Consumidor (a)";

SEGUNDA.- ANTECEDENTES:

- I. Mediante Solicitud de Servicio No. ____ de ____/____/____, el mismo que formará parte del presente contrato; el (la) Usuario (a) o Consumidor (a), solicitó la provisión del Servicio Público de Suministro de Electricidad al Distribuidor en la dirección que se consigna a continuación:

Dirección: (Calle, N°, Barrio, Zona)
Ciudad:

- II. El Distribuidor, verificó el cumplimiento de los requisitos personales y técnicos exigidos en la normativa en vigencia; por lo que, conforme a procedimiento aceptó la solicitud del servicio.

TERCERA.- OBJETO DEL CONTRATO:

El objeto del presente contrato es definir condiciones uniformes en virtud de las cuales el Distribuidor prestará al Usuario (a) o Consumidor (a), clasificado como regulado, el Servicio Público de Suministro de Electricidad, en la dirección consignada en la Cláusula Segunda del presente Contrato, con arreglo a las disposiciones contenidas en la Constitución Política del Estado, la Ley de Electricidad, sus reglamentos, las normas de protección y defensa de los Usuarios (as) o Consumidores (as), las normas que emita la AE y cualquier otra norma vinculada a la provisión del servicio público de suministro de electricidad, a cambio de una remuneración monetaria, de acuerdo al régimen tarifario vigente.

ANEXO A LA RESOLUCIÓN AE N° 607/2010
La Paz, 10 de diciembre de 2010

CUARTA.- CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:

I. NIVEL DE TENSIÓN:

El voltaje con el que se atenderá al servicio es: _____ "V" (Voltios) correspondiendo al nivel de tensión: _____ Baja Tensión (BT), Media Tensión (MT), Alta Tensión (AT).

II. NIVEL DE DEMANDA (POTENCIA) (SI CORRESPONDE) El usuario determinará la potencia a demandar, bajo las siguientes alternativas:

a) Potencia instalada (kW): _____ (Es la declarada y verificada por el Distribuidor, en caso de existir alguna contradicción entre ambas se considerará la verificada en la inspección).

b) Potencia Transformador Usuario (a) o Consumidor (a) (kW) [si corresponde]: _____.

c) Potencia contratada [si corresponde]: _____.

De acuerdo a la Potencia Declarada, el (la) Usuario (a) o Consumidor (a) corresponde a la categoría: _____ (Pequeña Demanda (PD), Mediana Demanda (MD), Gran Demanda (GD)).

III. ACTIVIDAD

De acuerdo a lo declarado por el (la) Usuario (a) o Consumidor (a), la actividad que se desarrolla en el lugar donde se suministrará la electricidad es: _____; correspondiendo de acuerdo a lo dispuesto por la normativa en vigencia a la categoría: _____.

Si en el servicio existieran consumos claramente identificados que pertenezcan a diferentes actividades, al servicio se le asignará la categoría que corresponda la actividad principal, la misma que será determinada por el distribuidor.

IV. CATEGORÍA TARIFARIA:

De acuerdo a lo dispuesto en la normativa vigente y las características del servicio la categoría tarifaria del (la) Usuario (a) o Consumidor (a) es: _____.

V. PUNTO DE MEDICIÓN Y PUNTO DE ENTREGA

El punto de medición es (Baja Tensión (BT), Media Tensión (MT), Alta Tensión (AT)): _____.

El punto de entrega es (Baja Tensión (BT), Media Tensión (MT), Alta Tensión (AT)): _____.

VI. CAMBIO DE CATEGORÍA

En los casos en que el Distribuidor establezca que la categoría asignada al (la) Usuario (a) o Consumidor (a) no es correcta o sea procedente el cambio de categoría por modificaciones en las características del servicio, el Distribuidor deberá informar este hecho por escrito al (la) Usuario (a) o Consumidor (a); con un plazo mínimo de quince (15) días calendario, anteriores a la efectiva ejecución del cambio; ningún

ANEXO A LA RESOLUCIÓN AE N° 607/2010
La Paz, 10 de diciembre de 2010

cambio de categoría procederá sin previa comunicación al (la) Usuario (a) o Consumidor (a) de las razones que lo motivan.

En caso de interponerse una reclamación o denuncia por el cambio de categoría, la ejecución del cambio quedará suspendida en tanto se resuelva la reclamación o denuncia.

En los casos que el (la) Usuario (a) o Consumidor (a) cambie algunas de las características de su servicio, por ejemplo la actividad, deberá comunicar este hecho al Distribuidor de forma inmediata, para la actualización de la categoría y su contrato.

QUINTA.- TARIFA Y CALIDAD DEL SERVICIO.-

I. TARIFA APLICADA

El Distribuidor cobrará al (la) Usuario (a) o Consumidor (a) la tarifa aprobada por la AE, para la categoría tarifaria en la que le suministre el servicio, la misma que será indexada mensualmente aplicando las fórmulas de indexación de los cargos componentes de la tarifa base que se describen en la siguiente tabla.

La tarifa aplicada por el Distribuidor, de acuerdo a la categoría a la que pertenece el (la) Usuario (a) o Consumidor (a), contará con los siguientes cargos:

Pequeña Demanda	Mediana Demanda	Gran Demanda
Cargo por energía	Cargo por energía	Cargo por energía
	Cargo por potencia	Cargo por potencia de punta
		Cargo de exceso de potencia fuera de punta
	Cargo por bajo factor de potencia (si corresponde)	Cargo por bajo factor de potencia (si corresponde)

II. CALIDAD DEL SERVICIO

El Distribuidor prestará al (la) Usuario (a) o Consumidor (a) un servicio continuo de electricidad y con la calidad establecida en la normativa legal y reglamentaria en vigencia, y las Resoluciones del órgano regulador pertinentes.

El (La) Usuario (a) o Consumidor (a) podrá solicitar al Distribuidor el detalle de la tarifa que le aplica en el periodo de su interés y, el detalle de los resultados obtenidos por el control de calidad efectuado a su servicio (datos técnicos y reducciones), los mismos que deberán ser proporcionados en forma escrita, de manera GRATUITA y 1(una) vez por mes, a requerimiento de el (la) Usuario (a) o Consumidor (a) lo requiera, en el plazo máximo de diez (10) días calendario, computables a partir de efectuada la solicitud.

SEXTA.- CERTIFICADOS DE APORTACIÓN (Aplicable sólo a sociedades cooperativas):

- I. El (la) Usuario (a) o Consumidor (a) **NO** tiene la obligación de asumir la calidad de socio (a) para acceder al Servicio Público de Suministro de Electricidad en las mismas condiciones. En caso de que el (la) usuario (a) o Consumidor (a) defina en forma voluntaria, asumir la calidad de socio, la cooperativa deberá comunicar por escrito este hecho a la AE, incluyendo el detalle de costo y plan de pagos

ANEXO A LA RESOLUCIÓN AE N° 607/2010

La Paz, 10 de diciembre de 2010

respectivos y los beneficios adicionales que le reportaría esta condición, además de la prestación del servicio.

- II. El (La) Usuario (a) o Consumidor (a), asuma o **NO** la calidad de socio (a), tiene el derecho de recibir el Servicio Público de Suministro de Electricidad en las mismas condiciones de calidad, tarifas, atención de reclamaciones, plazos, y todas las previsiones contenidas en el presente contrato, la Constitución Política del Estado, la Ley de Electricidad y sus reglamentaciones, las disposiciones aprobadas por la AE y todas las disposiciones legales y reglamentarias aplicables al sector.
- III. En caso de asumir la calidad de socio (a), el (la) Usuario (a) o Consumidor (a) de manera expresa y voluntaria, deberá aceptar la inclusión en la factura de los importes por cobro de Certificados de Aportación. La Cooperativa deberá remitir a la AE la copia del documento de aceptación de la inclusión del cobro de los certificados de aportación en la factura.
- IV. El Distribuidor no podrá disponer el corte del servicio por incumplimiento del (la) Usuario (a) o Consumidor (a), en sus obligaciones societarias; el incumplimiento a la presente disposición será considerado como Corte Indevido del Servicio.
- V. Previo requerimiento de la cooperativa la AE, en forma expresa autorizará la presentación de la información detallada precedentemente en formato digital y con la periodicidad conveniente.

SÉPTIMA.- CONEXIÓN DEL SERVICIO:

- I. Para la conexión del servicio, el (la) Usuario (a) o Consumidor (a), debe efectuar el pago del Depósito de Garantía y del Cargo por Conexión; ambos aprobados por la AE, y vigentes a la fecha de suscripción del presente Contrato, según lo siguiente:

Depósito de Garantía	Bs.
Cargo por Conexión	Bs.

El Distribuidor podrá acordar con el (la) Usuario (a) o Consumidor (a) incluir el cargo de conexión del servicio y el depósito de garantía, en las facturas o avisos de cobranza a ser emitidos; éste acuerdo implica la obligación del Distribuidor de proceder a la conexión del servicio en el plazo previsto en el parágrafo siguiente.

- II. El Distribuidor conectará el servicio en el plazo de _____ días calendario, computables a partir de la suscripción del presente Contrato.
- III. Si el Distribuidor no conectara el servicio en el plazo establecido precedentemente, se constituirá en mora automática, y, por cada día de atraso en el cumplimiento de su obligación, pagará al (la) Usuario (a) o Consumidor (a), la suma establecida por el ente regulador, abonando su importe en su primera facturación.
- IV. A la conclusión del contrato, el Distribuidor devolverá al (la) Usuario (a) o Consumidor (a) el depósito de garantía con su mantenimiento de valor (en relación a las Unidades de Fomento a la Vivienda UFV's), previa deducción de sus deudas pendientes de pago, dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a la resolución del contrato.

ANEXO A LA RESOLUCIÓN AE N° 607/2010
La Paz, 10 de diciembre de 2010

OCTAVA.- MEDICION, FACTURACIÓN Y PAGO DEL SERVICIO:

I. Medición del Consumo.

El Distribuidor medirá el consumo de energía y la demanda de potencia (si corresponde) del servicio del (la) Usuario (a) o Consumidor (a), cada treinta (30) días calendario, con un margen de más o menos tres (3) días calendario.

El Distribuidor podrá estimar el consumo, solamente cuando la medición no sea posible por causas de fuerza mayor o imposibilidad sobreviniente, que impidan la lectura; éstas causas deberán ser debidamente justificadas e informadas por escrito al (la) Usuario (a) o Consumidor (a) en la siguiente facturación; cuando el consumo haya sido estimado, el Distribuidor tiene la obligación de determinar el consumo real y en su mérito efectuar las restituciones o reintegros que correspondan según las disposiciones legales en vigencia.

II. Facturación

El Distribuidor entregará al (la) Usuario (a) o Consumidor (a) su aviso de cobranza o factura en la siguiente dirección: _____, dentro de los tres (3) días calendario siguientes al vencimiento del plazo máximo establecido para su emisión.

El importe de las facturas se calculará aplicando al consumo medido la tarifa correspondiente al mes de facturación, así como los cargos y débitos autorizados en las disposiciones legales en vigencia.

Las facturas o avisos de cobranza podrán incluir los importes de las tasas de aseo, recojo de basura y alumbrado público, de conformidad a lo establecido en las disposiciones legales en vigencia.

III. Pago del servicio.

El (La) Usuario (a) o Consumidor (a) pagará las facturas o avisos de cobranza, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha de emisión de las mismas.

IV. Reembolso de pagos en exceso.

El (La) Usuario (a) o Consumidor (a) tiene el derecho de recibir el reembolso por parte del Distribuidor de los importes facturados y cobrados en exceso, de conformidad a las disposiciones legales y reglamentarias en vigencia.

V. Reintegro de cobros en defecto.

El (La) Usuario (a) o Consumidor (a) tiene la obligación de reintegrar al Distribuidor los importes no cobrados por la aplicación de una tarifa inferior a la que le correspondía, de conformidad a las disposiciones legales y reglamentarias en vigencia, solamente si las causas del reintegro no son imputables al Distribuidor.

NOVENA.- INTERRUPCION, CORTE Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO:

I. Interrupción del servicio

El Distribuidor comunicará por prensa, radio o personalmente al (la) Usuario (a) o Consumidor (a), las interrupciones del servicio programadas, especificando zona afectada, fecha, hora de inicio y tiempo de

ANEXO A LA RESOLUCIÓN AE N° 607/2010
La Paz, 10 de diciembre de 2010

duración; con anticipación de por lo menos cuarenta y ocho (48) horas o el plazo que establezca la normativa legal vigente.

II. Corte del servicio

El Distribuidor podrá cortar el servicio en los siguientes casos:

- a) Por falta de pago de dos (2) facturas de servicio; al vencimiento del plazo para el pago de la segunda factura, previa emisión de la respectiva orden de corte, el incumplimiento a esta previsión constituirá corte indebido del servicio.
- b) Por peligro inminente a la seguridad de personas y bienes, así como a la continuidad del servicio de otros Usuarios (as) o Consumidores (as); en cuyo caso el Distribuidor deberá comunicar los motivos del corte en forma escrita a los (las) Usuarios (as) o Consumidor (as) afectados el momento en que las circunstancias del hecho lo permitan, o en su defecto en la siguiente facturación de efectuado el corte.
- c) En ejecución de una sanción administrativa de corte, impuesta por causales legales y con arreglo a los procedimientos establecidos.
- d) A solicitud escrita o verbal del Usuario (a) o Consumidor (a), la solicitud verbal deberá ser registrada en el sistema del Distribuidor.
- e) A orden de autoridad judicial competente, en cuyo caso el Distribuidor deberá entregar una copia de la orden al Usuario (a) o Consumidor (a) afectado.
- f) En caso de evidenciar que el (la) Usuario (a) o Consumidor (a) está cediendo total o parcialmente a terceros la electricidad que le suministra el Distribuidor; en cuyo caso deberá informar este hecho por escrito al (la) Usuario (a) o Consumidor (a), así como la posibilidad de disponer el inicio del proceso sancionador correspondiente.
- g) Porque el (la) usuario (a) o Consumidor (a) del servicio permanezca, sin equipo de medición por más tiempo del establecido en la normativa vigente.

III. Reconexión del servicio público de suministro de electricidad

- a) Para reconectar el servicio público de suministro de electricidad, el Distribuidor podrá cobrar el Cargo por Reconexión aprobado por la AE, el mismo que podrá incluirse en la próxima factura del servicio, previo acuerdo verbal o escrito entre el (la) Usuario (a) o Consumidor (a) y el Distribuidor.
- b) El Distribuidor no podrá cobrar el cargo de reconexión si el servicio no ha sido efectivamente cortado.
- c) El Distribuidor reconectará el servicio al (la) Usuario (a) o Consumidor (a), dentro del plazo establecido en la normativa vigente. El plazo o régimen legal de reconexión deberá ser puesto en conocimiento del (la) Usuario (a) o Consumidor (a) a solo requerimiento éste (a) en forma escrita y de manera gratuita las veces que el (la) Usuario (a) o Consumidor (a) lo requiera, en el plazo máximo de diez (10) días calendario, computables a partir de efectuada la solicitud

DÉCIMA.- RECLAMACIONES, DENUNCIAS Y CONSULTAS:

- I. El (La) Usuario (a) o Consumidor (a), tiene derecho de recibir por parte del Distribuidor, la debida atención y procesamiento de sus reclamaciones, denuncias y consultas, por cualquier deficiencia en el servicio.
- II. El (La) Usuario (a) o Consumidor (a) en la presentación de sus reclamaciones y denuncias podrá solicitar la devolución de los importes indebidamente pagados y la reparación o reposición de los equipos dañados por causas del servicio.

ANEXO A LA RESOLUCIÓN AE N° 607/2010
La Paz, 10 de diciembre de 2010

- III. El Distribuidor tiene la obligación de atender las reclamaciones, denuncias y consultas de los Usuarios (as) o Consumidor (as) conforme procedimientos e instructivos aprobados por la AE.

DECIMA PRIMERA.- RESPONSABILIDAD EN LOS DAÑOS A INSTALACIONES, EQUIPOS Y ARTEFACTOS DEL (LA) USUARIO (A) O CONSUMIDOR (A), O DE TERCEROS

- I. Los daños a instalaciones, equipos y artefactos del (la) Usuario (a) o Consumidor (a), o de terceros, producidos por deficiencias en las instalaciones u operaciones del Distribuidor, en la conexión de la acometida o en el suministro, serán de responsabilidad del Distribuidor; esta responsabilidad se hará extensiva a fallas o desperfectos ocasionados por terceros.
- II. Los daños a instalaciones, equipos y artefactos del (la) Usuario (a) o Consumidor (a), o de terceros, producidos por deficiencias en las instalaciones internas del inmueble, serán responsabilidad del (la) Usuario (a) o Consumidor (a).

DÉCIMA SEGUNDA.- EQUIPOS DE MEDICIÓN, CONTRASTACIÓN Y RECONTRASTACIÓN

I. Respecto a los equipos de medición.

- a) El Distribuidor, tiene la obligación del precintado de medidores y/o instrumentos asociados a los equipos de medición, debiendo informar por escrito al (la) Usuario (a) o Consumidor (a), en su próxima facturación, sobre el lugar donde se colocaron los precintos;
- b) El Distribuidor, tiene la obligación de efectuar el mantenimiento de la acometida y los medidores de Baja Tensión (BT) de conformidad a las disposiciones legales y reglamentarias en vigencia;
- c) El Distribuidor, deberá atender las denuncias sobre posible violación de precintos de los medidores y/o instrumentos asociados a los equipos de medición, debiendo constituirse en el lugar de los hechos para documentar la denuncia en un plazo no superior a las veinte cuatro (24) horas de efectuada la misma;
- d) El (La) Usuario (a) o Consumidor (a), deberá verificar la existencia del precintado de sus medidores, cuidar su permanencia y denunciar al Distribuidor sobre la posible violación del precintado de sus medidores;
- e) El (La) Usuario (a) o Consumidor (a) deberá cambiar la acometida y los medidores de su propiedad, previa solicitud fundada y por escrito del Distribuidor, de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente. Los medidores que reemplacen los anteriores deberán ser ensayados y/o calibrados en un Laboratorio debidamente acreditado;
- f) La empresa distribuidora o el (la) Usuario (a) o Consumidor (a) deberán reponer sus medidores cuando se establezca su obsolescencia a través del resultado de contrastaciones y reconstrastaciones (si corresponde), dentro de los veinte (20) días calendario siguientes a su conocimiento. Los medidores que reemplacen los anteriores deberán ser ensayados y/o calibrados en un Laboratorio de Ensayo y Calibración acreditado;
- g) El Distribuidor o el usuario tienen la obligación de proveer equipos calibrados por un laboratorio acreditado.

II. Respecto a la contrastación de los equipos de medición.

El Distribuidor, deberá atender las solicitudes de contrastación "in situ" del equipo de medición, que a criterio del (la) Usuario (a) o Consumidor (a) presenten indicios de funcionamiento anormal, por ésta labor, el Distribuidor no podrá cobrar ningún tipo de cargo adicional.

ANEXO A LA RESOLUCIÓN AE N° 607/2010
La Paz, 10 de diciembre de 2010

III. Respecto a la Recontrastación de los equipos de medición.

- a) En caso de duda o desacuerdo con la contrastación "in situ", el (la) Usuario (a) o Consumidor (a) podrá solicitar a la AE la recontrastación "in situ" del equipo de medición, la misma que será efectuada de manera gratuita por el Distribuidor.
- b) En caso de persistir el desacuerdo con los resultados obtenidos en la recontrastación, el (la) Usuario (a) o Consumidor (a), a su costo, podrá requerir una segunda recontrastación del medidor, en un Laboratorio de Ensayo y Calibración INDEPENDIENTE debidamente acreditado.

DÉCIMO TERCERA.- OBLIGACIONES DEL DISTRIBUIDOR:

I. El Distribuidor tendrá las obligaciones adicionales de:

- a) Informar al público y al (la) Usuario (a) o Consumidor (a), sin costo y las veces que sean requeridas, sobre todos los aspectos del servicio de suministro de electricidad en forma clara y oportuna; las solicitudes de información verbales, deberán ser registradas por el Distribuidor y absueltas en el momento de efectuada la solicitud; las solicitudes de información por escrito deberán ser atendidas en forma escrita y en un plazo máximo de cuatro (4) días calendario;
- b) Contar con oficinas de atención al Consumidor, en la cantidad dispuesta por la AE mediante resolución administrativa expresa, las mismas que deberán ser atendidas por personal suficientemente calificado de acuerdo a la función que desempeñen. El incumplimiento a la obligación precedente será considerada como incumplimiento a las disposiciones del organismo regulador.
- c) Cumplir las disposiciones contenidas en la Constitución Política del Estado, la Ley de Electricidad, sus reglamentos, el presente contrato y las disposiciones o procedimientos operativos aprobados por la AE.
- d) Informar al (la) Usuario (a) o Consumidor (a), a través de las facturas, de toda la información necesaria para brindar una mejor atención.
- e) Entregar al Usuario (a) o Consumidor (a) copia de la lectura que registra el medidor correspondiente a su instalación cuando este lo solicite.
- f) Dotar de carné de identificación a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones del Usuario (a) o Consumidor (a), para practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores. Dicho carné de identificación contendrá, como mínimo, el nombre, el N° de documento de identidad, el cargo y la foto reciente del funcionario.
- g) Adoptar medidas y mecanismos eficaces para verificar que los equipos de medida funcionen correctamente y no sean alterados.

DÉCIMA CUARTA.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL (LA) USUARIO (A) O CONSUMIDOR (A):

I. El (La) Usuario (a) o Consumidor (a) tendrá los derechos adicionales:

- a) A la atención de reclamos técnicos realizados en forma personal, telefónica, por escrito, fax, etc.; por falta de suministro, seguridad en la vía pública y/o emergencias relacionadas al suministro eléctrico, **en forma gratuita** y todos los días del año, durante las veinticuatro horas (24) del día. La atención telefónica deberá ser efectuada de manera gratuita, salvo exoneración expresa y fundamentada efectuada por la AE.
- b) A no efectuar pagos que no se encuentren previstos en el presente contrato, la normativa legal y reglamentaria en vigencia o que no hayan sido debidamente aprobados por la AE.



La Paz, 10 de diciembre de 2010

- II. El (La) Usuario (a) o Consumidor (a) tendrá las obligaciones adicionales de:

- Las acciones descritas precedentemente, constituyen infracciones, por las que el Distribuidor podrá sancionar al (la) Usuario (a) o Consumidor (a), previo procedimiento legalmente establecido y/o aprobado por la AE.

I. El Distribuidor podrá resolver el Contrato, mediante notificación escrita cursada al (la) Usuario (a) o Consumidor (a), cuando se produjera cualquiera de los eventos señalados a continuación:

- Ante esta circunstancia, el usuario (a) o Consumidor (a), que desee la reposición del servicio, deberá presentar una nueva solicitud de servicio al Distribuidor, luego de haber cubierto sus obligaciones pendientes.

- Anexo a la Resolución AE N° 607/2010 9/19



La Paz, 10 de diciembre de 2010

- II. El (La) Usuario (a) o Consumidor (a), podrá resolver el Contrato, mediante comunicación escrita o apersonándose a las oficinas del Distribuidor con una anticipación de diez (10) días calendario.
- III. El (La) Usuario (a) o Consumidor (a) deberá resolver el Contrato, cuando cese su posesión o tenencia del lugar en el que se presta el servicio, mediante comunicación escrita o apersonándose a las oficinas del Distribuidor con una anticipación de por lo menos diez (10) días calendario a producirse dicho evento; en tanto el (la) Usuario (a) o Consumidor (a) no proceda a la resolución del Contrato, será responsable en mancomunidad solidaria de todas las obligaciones del nuevo poseedor (a) o detentador (a) del lugar donde se presta el servicio.

DECIMA SEXTA.- VIGENCIA DEL CONTRATO:

El Contrato tendrá vigencia indefinida, computable a partir de su fecha de suscripción; salvo requerimiento expreso del (la) Usuario (a) o Consumidor (a), en cuyo caso el Contrato tendrá vigencia desde su fecha de suscripción hasta _____.

La vigencia del contrato podrá ser modificada mediante solicitud escrita o verbal efectuada por el (la) Usuario (a) o Consumidor (a) al Distribuidor, con una anticipación de por lo menos quince (15) días calendario.

DECIMO SÉPTIMA.- AUTORIZACIÓN DE FISCALIZACIÓN: El (La) Usuario (a) o Consumidor (a), autoriza a la AE, fiscalizar el cumplimiento de los derechos y obligaciones consignados en el presente contrato.

DECIMA OCTAVA.- ACEPTACIÓN:

Las partes expresan su conformidad a todas y cada una de las cláusulas que anteceden.

_____, de _____ de 2011

Anexo a la Resolución AE N° 607/2010 10/ 19

ANEXO A LA RESOLUCIÓN AE N° 607/2010 La Paz, 10 de diciembre de 2010

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Alta Tensión (AT): Se considera suministro en alta tensión cuando el Usuario (a) o Consumidor (a) está conectado con su acometida directamente a la red de Alta Tensión [Nivel de tensión igual o superior a sesenta y nueve mil (69.000 Voltios)] de propiedad del Distribuidor u operada por éste.

Baja Tensión (BT): Se considera un suministro en baja tensión cuando el Usuario (a) o Consumidor (a) está conectado con su acometida directamente a la red de Baja Tensión [Nivel de tensión igual o menor a mil (1.000) Voltios] de propiedad del Distribuidor u operada por éste.

Cargo por conexión: Es el monto establecido por la AE que cubre los costos del Distribuidor para conectar a un nuevo Usuario (a) o Consumidor (a).

Cargo por energía: Es el cargo resultante de aplicar la estructura tarifaria al consumo (kWh) registrado en el mes.

Certificados de aportación: Son las obligaciones asumidas por los socios de una cooperativa y que autorizan su inclusión en la factura del Distribuidor.

Contratación "in situ": Es el ensayo del equipo de medición, en el lugar donde se encuentra instalado, con un equipo patrón de mayor precisión.

Depósito de garantía: Es el monto establecido por la AE, que garantiza el cumplimiento de las obligaciones asumidas por el Usuario (a) o Consumidor (a) con el Distribuidor.

Domicilio: Esta categoría corresponde a los servicios eléctricos prestados en casas y departamentos destinados a viviendas, dependencias de uso colectivo (ascensores, bombas, equipos de aire acondicionado, calefacción, etc.) en edificaciones.

Equipo de medición (medidor): Es el instrumento de medición (mecánico o digital), encargado de registrar el nivel de consumo de electricidad y en los casos que corresponda la potencia demandada, con fines de facturación.

Formulas de indexación: Son las formulas aprobadas por la AE para mantener el valor del precio determinado por el regulador, esta fórmula incluye además los respectivos índices de aumento de eficiencia.

Fuerza mayor: Es la acción de un tercero a la que razonablemente no se puede resistir y que tenga directa incidencia en el cumplimiento de las actividades de la Industria Eléctrica.

Gran Demanda: A esta categoría corresponden los (as) Usuarios (as) o Consumidores (as) conectados en baja, media o alta tensión, cuya potencia máxima, es superior a 50 kW.

General: Comprende a todas las categorías incluidas desde la E hasta la Q de la Clasificación Industrial Internacional Uniforme de las Naciones Unidas (CIIU – Revisión 3)

Industrial: La clasificación de un (a) Usuario (a) o Consumidor (a) en ésta categoría se basará en la definición de Industrias Manufactureras del CIIU, que corresponde a lugares donde se efectúa la transformación física y química de materiales y componentes en productos nuevos.

ANEXO A LA RESOLUCIÓN AE N° 607/2010 **La Paz, 10 de diciembre de 2010**

Imposibilidad sobreviniente: Son las acciones de las fuerzas de la naturaleza que no hayan podido preverse o que previstas no hayan podido ser evitadas.

Media Tensión (MT): Se considera un suministro en media tensión cuando el Usuario (a) o Consumidor (a) está conectado con su acometida directamente a la red de Media Tensión [Nivel de tensión superior a mil (1000) Voltios y menor a sesenta y nueve mil (69.000) Voltios] de propiedad del Distribuidor u operada por éste.

Mediana Demanda: A esta categoría corresponden los (as) Usuarios (as) o Consumidores (as) conectados en baja o media tensión, cuya potencia máxima es mayor a 10 kW e inferior o igual a 50 kW.

Nivel de demanda: Es la potencia que el Distribuidor se compromete a suministrar al Usuario (a) o Consumidor (a) y que determina su clasificación en una de las categorías establecidas.

Nivel de Tensión: Es el voltaje que el Distribuidor se compromete a suministrar al Usuario (a) o Consumidor (a) y que determina su clasificación en una de las categorías establecidas para los Usuarios (as) o Consumidores.

Norma boliviana NB- 777: Es la normativa aprobada por el Instituto Boliviano de Normalización y Calidad (IBNORCA) para el diseño y construcción de las instalaciones eléctricas interiores de baja tensión.

Obsolescencia del equipo de medición: Es el resultado de los ensayos del equipo de medición que establece la no aptitud del equipo para continuar instalado en el servicio registrando los consumos para su facturación.

Pequeña Demanda (PD): A esta categoría corresponden los Usuarios (as) o Consumidores (as) conectados en baja o media tensión, cuya potencia máxima es inferior o igual a 10 kW.

Potencia instalada: Es la demanda de potencia del Usuario (a) o Consumidor (a) para que sus equipos y aparatos funcionen.// Es el listado de equipos instalados en el punto de consumo.

Punto de entrega: Es el punto donde se produce la entrega de la electricidad, de la instalación del Distribuidor a la instalación del Usuario (a) o Consumidor (a).

Punto de medición: Es el punto donde se encuentra conectado el equipo de medición con la acometida del Usuario (a) o Consumidor (a).

Recontrastación "In situ": Es un nuevo ensayo del equipo de medición, en el lugar donde se encuentra instalado, con un equipo patrón de mayor precisión y diferente al utilizado en la contrastación "in situ"

Reducciones: Son las reducciones en las remuneraciones del Distribuidor que son aplicadas por la AE cuando se establecen desviaciones de los índices de control de calidad con respecto a los límites establecidos en la normativa vigente.

Reembolso de pagos en exceso: Devolución al Usuario (a) o Consumidor (a) de los importes indebidamente cobrados.

Solicitud de Servicio: Es el documento en el cual una persona individual o colectiva, que desee acceder al servicio de suministro de electricidad, presenta su solicitud, especificando sus generales y la información exigida por el Distribuidor. La solicitud de servicio tiene el carácter de declaración jurada respecto a la información proporcionada.



ANEXO A LA RESOLUCIÓN AE N° 607/2010
La Paz, 10 de diciembre de 2010

Tarifas base: Son las tarifas consideradas al inicio del periodo tarifario y consideran los cargos de Usuario (a) o Consumidor (a), cargo por potencia de punta, cargo por potencia fuera de punta y cargo por energía.

Autorización Transitoria Especial: Es el título habilitante otorgando mediante acto administrativo por el cual se otorga a una persona colectiva el derecho de ejercer la actividad de servicio público de Distribución en electricidad.

Anexo a la Resolución AE N° 607/2010 13/ 19

ANEXO A LA RESOLUCIÓN AE N° 607/2010
La Paz, 10 de diciembre de 2010

INSTRUCTIVO DE LLENADO

CONTRATO DE SUMINISTRO

Para el correcto llenado del Contrato de Suministro de Electricidad, se presenta a continuación el detalle de acciones a ser consideradas por las empresas distribuidoras:

CLÁUSULA PRIMERA:

Se requiere el correcto registro de los datos de las partes intervinientes en el Contrato, los mismos que deben ser revisados por la persona encargada del registro.

CLÁUSULA SEGUNDA:

En esta cláusula los datos de registro corresponden al número de la solicitud de servicio con la que el solicitante requirió el servicio y la dirección exacta donde se brindará el servicio.

CLÁUSULA TERCERA:

El objeto del contrato no requiere de llenado.

CLÁUSULA CUARTA:

El llenado debe considerar lo siguiente:

Parágrafo I: Se debe registrar el nivel de voltaje con el que se atiende al Usuario (a) o Consumidor (a), (110 V, 220 V, etc.) y la categoría por el nivel de tensión que deberá registrar uno de los siguientes puntos:

- **Suministro en baja tensión (BT).**- Se considera suministro en baja tensión cuando el Usuario (a) o Consumidor (a) tiene conectada la acometida directamente a la red de Baja Tensión de propiedad del Distribuidor u es operada por éste.

ANEXO A LA RESOLUCIÓN AE N° 607/2010
La Paz, 10 de diciembre de 2010

- **Suministro en media tensión (MT).**- Se considera suministro en media tensión cuando el Usuario (a) o Consumidor (a) tiene conectada la acometida directamente a la red de Media Tensión de propiedad del Distribuidor u operada por éste.
- **Suministro en alta tensión (AT).**- Se considera suministro en alta tensión cuando el Usuario (a) o Consumidor (a) tiene conectada la acometida directamente a la red de Alta Tensión de propiedad del Distribuidor u operada por éste.

Parágrafo II: Se debe registrar los datos de la demanda del Usuario (a) o Consumidor (a), tanto los declarados por este como los verificados "in situ" durante la inspección para la conexión del servicio, los aspectos a ser observados son:

- **Potencia instalada (kW),** la cual corresponde a la potencia instalada en el lugar donde se solicitó el servicio y verificada in situ por la empresa.
- **Potencia Transformador Consumidor (kW),** este dato corresponde al transformador de propiedad del Consumidor que requiere se conecte a la línea de media tensión de la empresa, para lo cual declara la potencia del transformador y el dato es verificado por el Distribuidor.
- **Capacidad máxima de suministro (kW),** corresponde a la capacidad máxima de suministro que requiere el Usuario (a) o Consumidor (a) en su servicio, la cual estará definida por la potencia instalada y el uso de energía requerido.
- **Potencia de Punta (kW),** corresponde a la máxima potencia a ser usada en el horario de punta.

Con los datos registrados se establece el nivel de demanda del Usuario (a) o Consumidor (a), registrando uno de los siguientes puntos:

- **Pequeñas Demandas (PD):** Consumidores conectados en baja o media tensión, cuya potencia máxima es inferior o igual a 10 kW.
- **Medianas Demandas (MD):** Consumidores conectados en baja o media tensión, cuya potencia máxima es mayor a 10 kW e inferior o igual a 50 kW.

ANEXO A LA RESOLUCIÓN AE N° 607/2010
La Paz, 10 de diciembre de 2010

- **Grandes Demandas (GD):** Consumidores conectados en baja, media o alta tensión, cuya potencia máxima, es superior a 50 kW.

Parágrafo III: Se debe registrar la actividad que se desarrolla en el lugar donde se encuentra instalado el servicio, el registro debe ser lo más claro posible para definir la actividad de acuerdo al Clasificador Industrial Internacional Uniforme [CIIU] (Ejemplo: carpintería, café internet, etc.), en los casos donde se registren más de dos actividades en un solo servicio, ambas deberán estar registradas, debiendo subrayarse la actividad principal la que será determinada en función del nivel de consumo estimado (ejemplo: domestica y farmacia).

Una vez establecida la actividad de acuerdo a lo dispuesto en el CIIU, la categoría de acuerdo a la actividad deberá ser definida considerando las siguientes variantes:

- **Residencial o Domestica (D):** Esta categoría corresponde a los servicios eléctricos prestados en los siguientes lugares: casas y departamentos destinados a viviendas, en las que los usuarios (as) o consumidores (as) poseen una habitación, un pequeño negocio de venta de artículos de menudeo y cuyo consumo no sobrepase al de la vivienda propiamente dicha; dependencias de uso colectivo (ascensores, bombas, equipos de aire acondicionado, calefacción, etc.) en edificaciones.
- **General (G):** Comprende a todas las categorías incluidas desde la E hasta la Q de la Clasificación Industrial Internacional Uniforme de las Naciones Unidas (CIIU – Revisión 3).
- **Industrial (I):** La clasificación de un consumidor en ésta categoría se basará en la definición de las Naciones Unidas expuesta en la CIIU de la categoría D "Industrias Manufactureras" que a la letra dice: "Se entiende por industria manufacturera a la transformación física y química de materiales y componentes en productos nuevos, ya sea que el trabajo se efectúe con máquinas o a mano, en la fábrica o en el domicilio, o que los productos se vendan al por mayor o al por menor". (NNUU, 1990:82).

Parágrafo IV: Se debe registrar la categoría tarifaria con la que se efectuará la facturación mensual, para este fin se deberá considerar las categorías antes establecidas, en las empresas donde existen categorías especiales como son "estatal" o "agro", se deberá definir sus características de acuerdo a lo dispuesto en la normativa que la estableció.

ANEXO A LA RESOLUCIÓN AE N° 607/2010
La Paz, 10 de diciembre de 2010

Parágrafo V: Se debe registrar los datos relevantes del puesto de medición, por ejemplo el hecho que existan varios puntos de medición.

Parágrafo VI: No requiere llenado.

CLÁUSULA QUINTA:

En este punto se establece la tarifa y calidad del servicio, debiendo el Distribuidor, en la tabla existente, elegir la que corresponde al Usuario (a) o Consumidor (a) para que éste se informe respecto a los cargos que deben registrar sus facturas por concepto suministro de electricidad, por ejemplo, si corresponde a una pequeña demanda, se puede registrar de la siguiente manera:

Pequeña Demanda	X	Mediana Demanda	Gran Demanda
Carga por energía		Carga por energía	Carga por energía
		Carga por potencia	Carga por potencia de punta
			Carga de exceso de potencia fuera de punta
		Carga por bajo factor de potencia (si corresponde)	Carga por bajo factor de potencia (si corresponde)

En el último párrafo se registra: "El Usuario (a) o Consumidor (a) podrá requerir al Distribuidor un detalle del régimen tarifario y del régimen de calidad aplicable a su servicio", por lo cual la empresa distribuidora deberá en cualquier momento emitir la información que solicite el Usuario (a) o Consumidor (a) referido al régimen tarifario y de calidad.

CLÁUSULA SEXTA:

En este punto se establece los aspectos referidos a los certificados de aportación.

CLÁUSULA SÉPTIMA:

En este punto se establecen los aspectos relevantes para la conexión del servicio:

ANEXO A LA RESOLUCIÓN AE N° 607/2010
La Paz, 10 de diciembre de 2010

Parágrafo I: Se debe registrar los importes a ser cobrados por depósito de garantía y cargo por conexión, estos cargos deben ser autorizados por la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad, no pudiendo existir otros cobros para la conexión del servicio.

Parágrafo II: Se debe registrar el plazo en el cual se efectuará la conexión del servicio, considerando la ubicación del servicio y los plazos establecidos en la normativa vigente.

Parágrafo III: En caso de retraso en la conexión del servicio, el Distribuidor debe establecer el importe que abonará al Usuario (a) o Consumidor (a).

Parágrafo IV: Se establece la obligación del Distribuidor de efectuar la devolución del depósito de garantía con mantenimiento de valor.

CLÁUSULA OCTAVA:

En esta parte se establece las obligaciones en la medición, facturación y pago del servicio.

Parágrafo I: En la medición del consumo los plazos se encuentran establecidos en la normativa vigente, en los casos donde se registre un consumo estimado el Distribuidor debe comunicar en la siguiente factura las causas del consumo estimado, para que el Usuario (a) o Consumidor (a) pueda corregir las observaciones y permita la medición de la lectura del índice.

Parágrafo II: En el punto de facturación el Distribuidor debe registrar la dirección donde el Usuario (a) o Consumidor (a) requiere se le entregue la factura.

Parágrafos III y IV: En estos puntos se establece los plazos de pago y la obligación del reembolso de pagos en exceso cuando corresponda.

CLÁUSULA NOVENA:

En estos puntos se establecen los aspectos normados para la interrupción, corte y reconexión del servicio.

ANEXO A LA RESOLUCIÓN AE N° 607/2010
La Paz, 10 de diciembre de 2010

CLÁUSULAS DÉCIMA, DÉCIMA PRIMERA, DÉCIMA SEGUNDA, DÉCIMA TERCERA Y DÉCIMA CUARTA:

Establecen los aspectos normados para la atención de reclamaciones, denuncias y consultas; la responsabilidad en los daños a instalaciones, equipos y artefactos del Usuario (a); el régimen de verificación, contrastación y re-contrastación de los equipos de medición; las obligaciones del distribuidor y los derechos y obligaciones del Usuario (a) o Consumidor (a).

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA:

Se establecen las causas y el régimen para la resolución del contrato, estableciendo obligaciones para la empresa Distribuidora.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA:

En este punto se debe establecer el periodo en el cual se brindará el servicio y la vigencia del contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA:

En este punto se establece la Autorización del Usuario (a) o Consumidor (a) a la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad para fiscalizar el cumplimiento de los derechos y obligaciones en el presente contrato.

CLÁUSULA DÉCIMO OCTAVA:

Establece la aceptación de las partes.

