

**TRÁMITE:** Recurso de revocatoria presentado por la Empresa de Luz y Fuerza Eléctrica de Oruro S.A. (ELFEO S.A.) contra la Resolución SSDE N° 065/09 de 05 de marzo de 2009, emitida por la ex Superintendencia de Electricidad, que dispone la aplicación de reducciones en la remuneración de la referida empresa.

**SÍNTESIS RESOLUTIVA:** Aceptar parcialmente el recurso de revocatoria interpuesto por ELFEO contra la Resolución SSDE N° 065/09; por tanto, se revoca parcialmente el Resuelve Primero de esta disposición y se confirma en su integridad el Resuelve Segundo de la misma.

**VISTOS:**

El recurso de revocatoria interpuesto por ELFEO mediante memorial de 25 de marzo de 2009, contra la Resolución SSDE N° 065/09 de 05 de marzo de 2009 que dispone la aplicación de reducciones en la remuneración de la mencionada empresa, emergente de la evaluación del Servicio Comercial, correspondiente periodo Noviembre 2007 – Abril 2008, el Decreto de radicatoria N° 578 de 28 de agosto de 2009 emitido por la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad, el informe DMN N° 110/2009 de 16 de octubre de 2009 de la Dirección de Mercado Eléctrico Minorista, todo lo que convino ver, tener presente y:

**CONSIDERANDO: (Antecedentes)**

Que, mediante Resolución SSDE N° 065/09 de 05 de marzo de 2009, la ex Superintendencia de Electricidad dispuso, a través del Resuelve Primero, la aplicación de reducciones en la remuneración de SEPSA, equivalentes al 0,011% de la energía anual facturada en la gestión 2007 y valorizada con la tarifa promedio para consumidores residenciales de la misma gestión e indexado al IPC del mes de registro, por concepto de incumplimiento en el relevamiento y procesamiento de la información para evaluar la Calidad del Servicio Comercial correspondiente al periodo Noviembre 2007 – Abril 2008. Asimismo, la señalada disposición, en el Resuelve Segundo, determinó la aplicación de reducciones en la remuneración de ELFEO por retraso en la reposición de suministro en 178 consumidores afectados.

Que, la citada Resolución fue notificada a ELFEO en fecha 11 de marzo de 2009, consiguientemente, dentro del plazo establecido en la normativa vigente, Carlos Ramiro Dulón Pérez, en representación de esa empresa, mediante memorial presentado el 25 de marzo de 2009, interpuso recurso de revocatoria contra la mencionada resolución, solicitando que se revise en detalle la Resolución impugnada, su fundamentación y motivación, así como sus antecedentes, de forma completa, para proceder a revocar dicho acto en justicia, puesto que ELFEO cumplió y cumple estrictamente la normativa vigente.

Que, por tal motivo, la ex Superintendencia de Electricidad pronunció el Decreto N° 9453 de 30 de marzo de 2009, a través del cual se tuvo por apersonado al mencionado representante legal y se determinó que la Dirección del Mercado Eléctrico Minorista informe al efecto, por lo que, una vez emitido el respectivo Decreto de radicatoria N° 578 de 28 de agosto de 2009 (notificado el 04 de septiembre de 2009) de parte de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE), la Dirección indicada emitió el informe DMN N° 110/2009 de 16 de octubre de 2009, mediante el cual efectuó el análisis respectivo.

**CONSIDERANDO: (Fundamentación legal)**

Que, el parágrafo I del Artículo 56 de la Ley de Procedimiento Administrativo N° 2341 establece que los recursos administrativos proceden contra toda clase de resolución de carácter definitivo o actos administrativos que tengan carácter equivalente, siempre que dichos actos administrativos a criterio de los interesados afecten, lesionen o pudieren causar perjuicio a sus derechos subjetivos e intereses legítimos.

Que, el Artículo 64 de la referida Ley establece 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 su notificación.

Que, asimismo, el Artículo 89 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE (aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172), establece que el recurso de revocatoria será resuelto desestimándolo, aceptándolo o rechazándolo.

Que, el Artículo 138 del Decreto Supremo N° 29894 dispuso, entre otros, la extinción de la Superintendencia de Electricidad, en el plazo de sesenta (60) días y estableció que las competencias y atribuciones de la misma serían asumidas por los Ministerios correspondientes o por una nueva entidad a crearse por norma expresa. En tal sentido, se aprobó el Decreto Supremo N° 0071, el cual, en el 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 ex 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, por lo que, siendo que las normas expuestas no contradicen la Carta Magna, corresponde su aplicación al presente caso de análisis.

**CONSIDERANDO: (Relación de los agravios expuestos por la empresa recurrente)**

Que, como se expresó anteriormente, ELFEQ, a través del memorial de 25 de marzo de 2009, presentó recurso de revocatoria contra la Resolución SSDE N° 065/09 de 05 de marzo de 2009 emitida por la ex Superintendencia de Electricidad. Los argumentos expuestos en este recurso son los que se detallan a continuación:

**Reclamos de los Consumidores (Punto 6)**

- a) En relación al inciso d) del Punto 6 de la parte considerativa de la Resolución objeto de impugnación, que detalla los descargos presentados por ELFEQ, esta empresa transcribe el referido inciso, indicando que *"Los registros 47900, 47901 y 47902, fueron observados por presentar confusión en los tiempos de atención, debido a que los mismos presentan como Consumidor a la misma persona, que realiza el reclamo en la misma fecha pero con tiempos diferentes."*

*Al respecto, ELFEQ no presentó los descargos correspondientes en relación al tema indicado, por lo que no es posible realizar una correcta evaluación y fiscalización de los mismos".*

Al respecto, la empresa señala que, al parecer la ex Superintendencia de Electricidad no consideró los descargos presentados en el Anexo 2 al memorial de descargos. Respecto a la observación, menciona que un usuario puede tener "n" servicios, así la Ley lo permite, en el caso de los reclamos 47900 y 47901, el titular

de la cuenta no es quien reclama, aspecto que se puede verificar en los ODECOs. Adjuntan documentación en Anexo N° 1, con el siguiente detalle:

N° ODECO	N° CLIENTE	TITULAR	RECLAMANTE
47900	19700	Zeballos Silva, Ernesto	Antonio Zabaleta Choque
47901	20627	Gil Tupa, Ladislao	Antonio Zabaleta Choque
47902	68041	Antonio Tito Zabaleta Choque	Antonio Zabaleta Choque

Con relación a la confusión en los tiempos, señala que este aspecto no es válido, puesto que los tiempos están cronológicamente en función al número de ODECO, la diferencia se origina en la hora del reclamo e inspección. Al efecto, ELFEOS presenta un cuadro en el que detalla los tiempos de atención de los reclamos observados.

Afirma que ELFEOS presentó los formularios ODECO de cada uno de los reclamos, documentos que contienen la información necesaria para evaluar y fiscalizar los mismos, indica que la información proporcionada es suficiente y puede ser verificada en la base de datos de cortes y reposiciones y en la de facturación los datos complementarios que sean requeridos.

b) Con relación al inciso e) que señala: *"Una nueva revisión de la información enviada por ELFEOS (Tabla SC03O408-1) relacionada al Control de Calidad del Servicio Comercial, relevada en el periodo noviembre 2007 – abril 2008; confirma que para el mes de abril de 2008 se contó con un total de 57,814 consumidores, 49,119 pertenecientes a Calidad 1 y 8,695 a Calidad 2"*, la empresa recurrente establece que es importante recordar que durante cuatro (4) semestres consecutivos, ELFEOS reclamó lo que observa la ex Superintendencia de Electricidad y tilda de incumplimiento, siendo que ELFEOS, argumentó en los semestres 6° 7° 8° y 9°, el hecho de no tomar en cuenta las facturas "refacturadas". Al respecto, establece que en Anexo N° 2 adjunta las respectivas resoluciones, informes y descargos (parciales y de referencia) donde la ex Superintendencia de Electricidad establece el precedente y obliga a ELFEOS a ajustar sus procedimientos, la cual habría señalado: ***Según el RCDE debe considerarse la totalidad de las facturas emitidas en el semestre (incluye las re facturadas y anuladas), por lo cual se recomienda a ELFEOSA ajustar sus procedimientos.*** Asimismo informa que los semestres 10°, 11°, 12° y 13° fueron evaluados con esta consideración, sentando así –según indica- jurisprudencia al respecto.

c) Con relación al inciso f): *"Revisados los descargos presentados por ELFEOS, en relación a los 3 reclamos (46658, 48567 y 48568) por Nivel de tensión, los mismos no presentan el registro de los niveles de voltaje medidos, en consecuencia no es posible realizar una correcta evaluación y fiscalización de los mismos"*, ELFEOS indica lo siguiente:

#### Reclamo N° 46658

Reclamo por bajo voltaje, en la inspección efectuada por personal técnico de ELFEOS, en horario donde el reclamante indicó que tiene problemas de bajo voltaje, se midieron los niveles de voltaje a la salida de los tres medidores con que cuenta esta institución, obteniéndose: (fase 1-2) 209 V, (fase 1-3) 208 V y (fase 2-3) 212 V, estos valores se encuentran dentro de los límites establecidos en el RCDE, aspecto que fue explicado al reclamante.

**Reclamo N° 48567**

Reclamo por bajo voltaje, en la inspección efectuada por personal técnico de ELFEO, se verificó que los niveles de voltaje a la salida del medidor trifásico se encuentran dentro de los límites establecidos en el RCDE, aspecto que fue explicado al reclamante. Los valores mínimos instantáneos medidos a la salida del medidor son: (fase 1-2) 206 V, (fase 1-3) 206 V y (fase 2-3) 204 V.

**Reclamo N° 48568**

Reclamo por bajo voltaje, en la inspección efectuada por personal técnico de ELFEO, se verificó que los niveles de voltaje a la salida del medidor trifásico se encuentran dentro de los límites establecidos en el RCDE, aspecto que fue explicado al reclamante. Los valores mínimos instantáneos medidos a la salida del medidor son: (fase 1-2) 206 V, (fase 1-3) 206 V y (fase 2-3) 204 V, aclara que la acometida de esta instalación deriva del mismo poste que el reclamo N° 48567, es decir el poste N° 9818.

Indica que finalmente se ha considerado que para estos tres reclamos, no se requiere efectuar trabajos para mejorar los niveles de voltaje, (no corresponde a Obras Menores ni a Obras Mayores).

- d) Con relación al inciso g): *"De la documentación solicitada, se observa lo siguiente: Correlativos N° 45700, 48675 y 45857. En la copia de los Formularios UARD-05 y los informes de inspección presentados por ELFEO, se comprobó que las inspecciones no fueron realizadas en la fecha y hora acordada con el consumidor, aspecto que impide una evaluación correcta de los documentos presentados", la empresa recurrente señala que una fecha y hora de visita programada no tiene ninguna relación con el daño de un equipo, indica que el "daño" no se pierde en el tiempo, mientras éste no sea reparado.*

Informa que en los formularios ODECO remitidos en oportunidad de los descargos, en el caso del formulario N° 45700 *"No se encontró a alguna persona en la dirección dada"*, en el informe del mismo ODECO, en descripción de anomalías encontradas, indica *"En las visitas realizadas a la librería no se encontró al reclamante"*, obviamente que -señala- dos de estas visitas se refieren y fueron realizadas en la fecha programada así como en la fecha alternativa, optando por una tercera, en fecha 20/11/2007 a horas 14:30 y que tampoco fue posible encontrar al reclamante, a pesar de que se coordinó previamente.

En el caso del correlativo N° 48675, textualmente señala: *"Injustificado, en la inspección no se verificó el estado interno del equipo, debido a que en las visitas realizadas (fechas 7 y 16/04/2008) el reclamante no se encontraba en su domicilio se concluye que el caso es no procedente"*, la fecha de inspección corresponde al 04/04/2008 y la fecha alternativa al 07/04/2008. Informa que realizó la visita en fecha 07/04/2008 (fecha alternativa) y el 16/04/2008; en el informe de ODECO indica: *"No se verificó el estado interno del equipo, debido a que en las visitas realizadas el reclamante no se encontraban en su domicilio"* informa que previa coordinación se realizó una segunda visita en fecha 16/04/2008 a horas 10:35, con los mismos resultados, ausencia del interesado. Con este dato cerró el trámite del reclamo.

La Paz, 16 de octubre de 2009

En el caso del correlativo N° 45857, textualmente indica: *"Injustificado, no se verificaron los daños debido a que el controlador habría sido reprogramado por personal técnico especializado"*, la fecha de inspección corresponde al 26/11/2007 a horas 10:30, previa coordinación y comunicación con el interesado del cambio de fecha para la inspección. Señala que un cambio de esta fecha, y aún considerando en dos casos la responsabilidad, son atribuibles al cliente que impide una evaluación correcta de los documentos presentados.

En Anexo N° 3 adjunta copia de los casos N° 45700, 48675 y 45857.

**Facturación, Atención al Consumidor, Cortes y Reposiciones de Suministro**

No presenta nuevos descargos.

**Cálculo de Indicadores**

No presenta nuevos indicadores calculados.

**CONSIDERANDO: (Análisis de los agravios expuestos)**

Que, en atención a la presentación del recurso de revocatoria interpuesto por ELFEO, mediante memorial presentado el 25 de marzo de 2009, contra la Resolución SSDE N° 065/09 de 05 de marzo de 2009, una vez emitido el respectivo Decreto de radicatoria N° 578 de 28 de agosto de 2009 (notificado el 04 de septiembre de 2009), corresponde considerar el análisis efectuado por la Dirección de Mercado Eléctrico Minorista a través del Informe DMN N° 110/2009 de 16 de octubre de 2009.

**Punto 6. Reclamos de los Consumidores**

Respecto a este punto considerado por ELFEO en su recurso de revocatoria objeto de análisis, el informe de referencia establece lo siguiente:

- a) Evaluados los argumentos para el inciso d) de la parte considerativa de la Resolución impugnada, relacionados con los registros 47900, 47901 y 47902, lo señalado por la empresa es correcto, se trata de reclamos presentados por el mismo consumidor, diferenciándose por los números de cuentas, por lo tanto se levanta la observación.
- b) Con relación al inciso e), cantidad de consumidores, el argumento expuesto por la empresa no corresponde, puesto que los informes y resoluciones de los semestres 6° 7° 8° y 9°, indican claramente que el tema al que están relacionados es a facturación emitida, no es correcto comparar cantidad de consumidores con facturas emitidas, en ningún acápite, tanto de los informes como de las Resoluciones, se hace mención a la cantidad de consumidores del sistema, sino que claramente se refieren a facturas emitidas en cada uno de los periodos, por consiguiente se mantiene la observación.

ELFEO, confunde el tema de cantidad de consumidores con el de facturas emitidas, no es correcto lo señalado por la empresa, puesto que para la evaluación de la Calidad de Facturación, se debe considerar a las facturas "refacturadas" y por consiguiente a las facturas emitidas, aspecto que efectivamente fue observado en los semestres señalados por la empresa. Revisado el Anexo N° 2 puede verificarse lo indicado, por consiguiente la observación se mantiene.

- c) Evaluado el argumento expuesto para la observación descrita en el inciso f), reclamos por nivel de tensión, correlativos 46658, 48567 y 48568, relacionados a reclamos por nivel de tensión, es correcto lo señalado por la empresa, de acuerdo al formulario UARD la medición de los niveles de tensión fue efectuada con un multímetro, por lo que no corresponde presentar registros de los niveles de voltaje relevados con un analizador de redes (registrador), por lo que, se deja sin efecto la observación.
- d) Revisada nuevamente la información presentada por la empresa, con relación al inciso g), correlativos N° 45700, 48675 y 45857, relacionados con reclamos por daños, de la revisión de las copias de los Formularios UARD-05 y de los informes de inspección presentados por ELFEO, se observa que la información registrada en éstos origina confusión, puesto que los mismos hacen referencia a inspecciones efectuadas en fechas distintas a las que se programaron, por lo que no se presentó documentación suficiente que acredite que realizó la inspección en la fecha programada y que el consumidor no se encontraba en su domicilio.

La programación de nuevas inspecciones, de igual manera, no cuenta con información de respaldo que avale lo aseverado por la empresa, por consiguiente se mantiene la observación al respecto.

#### **Facturación, Atención al Consumidor, Cortes y Reposiciones de Suministro**

Al no existir nuevos descargos, se confirma lo establecido en la Resolución SSDE N° 065/2009.

#### **Cálculo de Indicadores**

Se ratifican los indicadores presentados en la Resolución SSDE N° 065/2009 para el semestre de evaluación.

#### **CONSIDERANDO: (Conclusiones)**

Que, por todo lo expuesto, el informe DMN N° 110/2009 de 16 de octubre de 2009 de la Dirección de Mercado Eléctrico Minorista, concluye que corresponde aceptar parcialmente el recurso de revocatoria interpuesto por ELFEO contra la Resolución SSDE N° 065/09 de 05 de marzo de 2009, revocando parcialmente el Resuelve Primero de esta disposición administrativa, disponiendo en consecuencia, que el porcentaje establecido en esta disposición, como reducción en la remuneración de la empresa recurrente, debe ser del 0,010% de la energía anual facturada en la gestión 2007 y valorizada con la tarifa promedio para consumidores residenciales de la misma gestión, e indexado al IPC del mes de registro.

Que, por otra parte, siendo que ELFEO no presentó argumentos que demuestren que el Resuelve Segundo de la Resolución de referencia haya lesionado sus intereses legítimos y derechos subjetivos, corresponde que la AE confirme el contenido de esta disposición.

#### **POR TANTO:**

El Director Ejecutivo de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad, en atención a las consideraciones del informe DMN N° 110/2009 de 16 de octubre de 2009, en uso de sus facultades y atribuciones conferidas por las disposiciones legales vigentes,

**RESUELVE:**

**PRIMERO.-** Aceptar parcialmente el recurso de revocatoria interpuesto por Carlos Ramiro Dulón Pérez, mediante memorial presentado el 25 de marzo de 2009, en representación de la Empresa de Luz y Fuerza Eléctrica de Oruro S.A. (ELFEO S.A.) contra la Resolución SSDE N° 065/09 de 05 de marzo de 2009 (emitida por la ex Superintendencia de Electricidad); por tanto, se revoca parcialmente el Resuelve Primero de la misma, en consecuencia, se dispone que el porcentaje establecido en esta disposición, como reducción en la remuneración de la empresa recurrente por incumplimiento en el relevamiento y procesamiento de la información para la evaluación del Servicio Comercial correspondiente al periodo Noviembre 2007 – Abril 2008, debe ser del 0,010% (cero coma cero diez por ciento) de la energía anual facturada en la gestión 2007 y valorizada con la tarifa promedio para consumidores residenciales de la misma gestión, e indexado al Índice de Precios al Consumidor (IPC) del mes de registro.

**SEGUNDO.-** Confirmar en su integridad las determinaciones contenidas en el Resuelve Segundo de la Resolución SSDE N° 065/09 de 05 de marzo de 2009.

**Regístrese, comuníquese y archívese.**



Nelson Caballero Vargas  
**DIRECTOR EJECUTIVO**

Es conforme:



Luis Adolfo Ormachea M.  
**DIRECTOR LEGAL a.i.**



GVR