

**TRÁMITE:** Evaluación del Control de Calidad de Distribución del Servicio Comercial a la Cooperativa Rural de Electrificación Ltda. (CRE), correspondiente al Sistema Germán Busch, por el periodo Mayo - Octubre 2008.

**SÍNTESIS RESOLUTIVA:** Disponer la aplicación de reducciones en la remuneración de la CRE, respecto al Sistema Germán Busch, emergente de la evaluación del Servicio Comercial correspondiente al periodo Mayo - Octubre 2008.

**VISTOS:**

La nota GGS/092/2008 de 26 de noviembre de 2008 de la Cooperativa Rural de Electrificación Ltda. (CRE), mediante la cual remite información a efectos del Control de Calidad de Distribución del Servicio Comercial correspondiente al Sistema Germán Busch, por el periodo Mayo - Octubre 2008; el informe AE DSA 149/2009 de 14 de julio de 2009 de la Dirección de Sistemas Aislados relativo al análisis de la mencionada información, el Decreto N° 431 de 10 de agosto de 2009, el oficio AE-775-DLG-96/2009 de 13 de agosto de 2009, el memorial de CRE presentado el 07 de septiembre de 2009 (rectificado mediante memorial de 21 de septiembre de 2009, emergente de la determinación del Decreto N° 658 de fecha 10 de septiembre de 2009), el Decreto N° 766 de 25 de septiembre de 2009, el informe AE DSA 362/2009 de 08 de octubre de 2009 de la Dirección señalada, todo lo que convino ver, tener presente y:

**CONSIDERANDO: (Antecedentes)**

Que, la CRE presentó la nota GGS/092/2008 de 26 de noviembre de 2008, a través de la cual remitió información a efectos del Control de Calidad de Distribución del Servicio Comercial correspondiente al Sistema Germán Busch, por el periodo Mayo - Octubre 2008.

Que, la referida información fue evaluada por la Dirección de Sistemas Aislados, a través del informe AE DSA 149/2009 de 14 de julio de 2009, el cual concluyó lo siguiente.

- La información relevada por CRE tiene observaciones, mismas que se encuentran especificadas en el numeral 2.2 del informe (que establece que la información sobre Reclamos de los Consumidores, Atención a éstos y sobre Cortes, Reposiciones y Suministro, no cumple con el contenido de todos los campos), en consecuencia, de no ser resueltas, las mismas se encuentran sujetas a la aplicación de reducciones de acuerdo a lo establecido en el artículo 57 del RCDE.
- Los índices de calidad del Servicio Comercial, IRT, IRC, ICF, TMat, TMAC, TMA5 cmr y TMA5 smr, se encuentran dentro de los límites admisibles especificados en el RCDE.

Que, consiguientemente, la ex Superintendencia de Electricidad emitió el Decreto N° 431 de 10 de agosto de 2009 y remitió el mismo a la CRE, así como el informe AE DSA 149/2009, mediante oficio AE-775-DLG-96/2009 de 13 de agosto de 2009, a fin de que esta Cooperativa presente sus descargos correspondientes.

Que, el 07 de septiembre de 2009, el Sr. Mario Carmelo Paz Durán, en representación legal de la CRE, presentó un memorial a través del cual presentó los descargos al informe AE DSA 149/2009 de acuerdo al siguiente detalle:

- En medio magnético:
  - "Descargo AE DSA 149-2009 Germán Busch SC.doc"
  - "Descargo Atención Consumidor GB May08\_Oct08.xls"
  - "Descargo Corte y Reposición GB May08\_Oct08.xls"
  - "Descargo Reclamos GB May08\_Oct08.xls"
- En forma impresa:
  - Descargos a las observaciones

Que, los descargos de referencia, presentados por la CRE son los siguientes:

**a. 1 Reclamo Sin <TIPO RECLAMO>: 345**  
Al respecto CRE menciona lo siguiente:

*Con relación a la reclamación con número correlativo 345, la misma que no incluye el dato en el campo <TIPO RECLAMO> se presenta el siguiente descargo:*

- *La reclamación con número correlativo 345 fue registrada en nuestro sistema de gestión comercial SIGECOM, en fecha 30 de octubre de 2008 y permaneció en estado "emitido" hasta la finalización del semestre de control. Por tanto, al no haberse concluido el trámite de la reclamación, hasta la finalización del semestre de control, el reclamo no pudo ser identificado como Justificado o Injustificado, en consecuencia no correspondía registrar ninguna información en el campo <TIPO RECLAMO>. En el campo <DEMORA>, de la tabla Access enviada al finalizar el semestre de control Mayo a Octubre 2008, este reclamo fue identificado como "Emitido".*

**b. 3 Reclamos Comerciales Con Error en <MOTIVO>: 10437, 320 y 329**  
Al respecto CRE menciona lo siguiente:

*Con relación a las 3 (tres) reclamaciones comerciales observadas con error en el campo <MOTIVO> se presenta el siguiente descargo:*

- *Los reclamos comerciales con números correlativos 320 y 329, que fueron clasificados como reclamos técnicos, se encuentran anulados, por haber sido creados de manera incorrecta (con el código de un reclamo técnico). Estos reclamos fueron creados en el SIGECOM, sistema que no administra los reclamos técnicos. En el campo <DEMORA> de la tabla Access enviada en el informe semestral del periodo Mayo – Octubre 2008, se incluyó el término "Anulado" para estos casos.*
- *El reclamo con número correlativo 10437, corresponde a un Reclamo Técnico por Baja Tensión (Producto Técnico) por tanto le fue asignado el código 110100 en el campo <MOTIVO>, en cumplimiento a lo establecido en la Tabla SC1 "Codificación Causa de los Reclamos" incluida en el Anexo 3 de la Metodología de Medición y Control de Calidad de Distribución – Titulares de Concesión en Sistemas Aislados – MMCCD.*

**c. 9655 reclamos faltantes. Ejemplo 500, 600, 700.**  
Al respecto CRE menciona lo siguiente:

*Con relación a las 9655 reclamaciones faltantes, se hace notar que el origen de la información proviene de dos sistemas independientes:*

- *Las Reclamaciones Comerciales y por Resarcimiento de Daños, son registradas en el Sistema de Gestión Comercial SIGECOM, el mismo que asigna una numeración correlativa de forma automática. Para el presente*

La Paz, 21 de octubre de 2009

periodo este tipo de reclamaciones inician con el número correlativo 316 y finalizan con el correlativo 345.

- Las Reclamaciones Técnicas son registradas en una base de datos Access independiente del Sistema de Gestión Comercial SIGECOM. Por tanto, para evitar duplicidad, en esta base de datos las reclamaciones técnicas se inician con la numeración 10001 y finalizan, en este semestre, con el correlativo 10449.
- Por lo expresado anteriormente, las 9655 reclamaciones faltantes surgen de la diferencia entre el último número correlativo asignado automáticamente por el sistema SIGECOM (345) y el primer número correlativo asignado a las reclamaciones técnicas (10001).

→ Ver descargos en archivo magnético Excel: "Descargo Reclamos GB May08\_Oct08".

**d. 4 Solicitudes Sin <NRO CUENTA>, <CONSUMIDOR>, <DIRECCION>, <CATEGORIA>, <LOCALIDAD>, <MODIFICACION RED>, <TIPO SOLICITUD>: 6982, 7016, 7020 y 7114**

Al respecto CRE menciona lo siguiente:

Con relación a las 4 solicitudes de servicio observadas, por no incluir datos en los campos: <Nro Cuenta>, <Consumidor>, <Dirección>, <Categoría>, <Localidad>, <Modificación Red> y <Tipo Solicitud>, se tiene el siguiente descargo:

- Los servicios con números correlativos 6982, 7016, 7020 y 7114, presentan información en los campos <Fecha Solicitud> y <Hora Solicitud>. Sin embargo, corresponden a solicitudes cuyo registro en el sistema informático no pudo ser concluido por problemas de comunicación, principalmente relacionados con pérdidas de enlace en el momento de iniciar el registro de las solicitudes.

**e. 167 solicitudes no tienen <FECHA HORA FIN>, <TIEMPO> y <TIEMPO CONSUM>. Ejemplo 7171, 7396, 6998. (\*)**

Al respecto CRE menciona lo siguiente:

Con relación a las 167 solicitudes de servicio observadas, por no incluir datos en los campos: <Fecha y Hora Fin>, <Tiempo> y <Tiempo Consum>, se tiene el siguiente descargo:

- Existen 122 solicitudes de servicio anuladas, debido principalmente a los siguientes motivos:
  - o Solicitante desistió del servicio o a solicitud del consumidor.
  - o Problemas de comunicación, relacionadas con pérdida de enlace, producidas al momento de registrar el servicio.
  - o Decisión de CRE. Este motivo de anulación se aplica principalmente a las solicitudes observadas y no subsanadas por el consumidor en el tiempo establecido en la reglamentación vigente.
  - o Servicio incorrecto.
- Existen 45 solicitudes de servicio emitidas, es decir que no fueron cerradas hasta la finalización del semestre de control, porque estaban todavía observadas o con órdenes de trabajo emitidas.

En la tabla Access, enviada en el informe semestral del periodo Mayo – Octubre 2008, se incluyeron en el campo <TIPO\_SOLICITUD> los términos de "EMITIDO" y "ANULADO" para las solicitudes observadas.

→ Ver detalles y motivos de anulación en el archivo magnético en Excel: "Descargo Atención Consumidor GB May08\_Oct08".

- f. 430 cortes Sin <FECHA CORTE>. Ejemplo 40281, 40224, 40559. (\*)**  
Al respecto CRE menciona lo siguiente:

*Con relación a los cortes y reposiciones del suministro observados, sin <FECHA CORTE>, se tienen los siguientes descargos:*

- *Existen 430 cortes anulados con la observación "TRABAJO NO EFECTUADO" que se detalló en el campo <OBSERVACIÓN> de la tabla en Access enviada en el informe semestral del periodo de control Mayo – Octubre 2008, por tanto no incluyen información en el campo <FECHA CORTE>. Estas anulaciones se relacionan principalmente con los siguientes orígenes:*

- o *Cancelación de la deuda impaga posterior a la emisión de la orden de corte y previo a la ejecución del mismo.*
- o *Anulación, de órdenes de corte ya emitidas, por problemas propios del sistema aislado.*

*→ Ver detalles y motivos de anulación en el archivo magnético en Excel: "Descargo Corte y Reposición GB May08\_Oct08".*

Que, no obstante a la presentación de los referidos descargos, la CRE no acreditó debidamente su personería, por lo que se emitió el Decreto N° 658 de 10 de septiembre de 2009, a través del cual se requirió la subsanación de este aspecto, consiguientemente la CRE presentó el memorial de 21 de septiembre de 2009 con el cual presentó el respectivo poder de su representante legal.

Que, la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE) emitió el Decreto N° 766 de 25 de septiembre de 2009, mediante el cual dispuso que se tenga presente el apersonamiento del representante legal de la CRE y determinó que la Dirección de Sistemas Aislados emita el respectivo informe.

Que, la mencionada Dirección elaboró el informe AE DSA 362/2009 de 08 de octubre de 2009, a través del cual concluyó lo siguiente:

- Las observaciones planteadas en el numeral 2.2 del informe AE DSA 149/2009 no han sido subsanadas; por tanto se concluye que CRE realizó mal relevamiento de información; en consecuencia y de acuerdo a lo establecido en el artículo 57 del RCDE, corresponde aplicar una reducción en la remuneración de la CRE, que alcanza al 0.33 % de la energía facturada en la gestión 2007.
- CRE deberá registrar las reducciones por mal relevamiento de información, en la cuenta contable de acumulación y acreditar ante la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE) su cumplimiento.
- CRE deberá efectuar la restitución de las reducciones, a los consumidores afectados por la calidad del servicio, cuando corresponda cumpliendo lo establecido en el Artículo 31 del RCDE.

**CONSIDERANDO: (Fundamentación legal del proceso)**

Que, el Artículo 3 de la Ley de Electricidad, determina los principios que deben regir a las actividades relacionadas con la Industria Eléctrica, entre los que se encuentra el principio

La Paz, 21 de octubre de 2009

de calidad que, de conformidad al inciso c) del señalado Artículo, obliga a observar los requisitos técnicos que establezcan los Reglamentos.

Que, mediante Decreto Supremo N° 26607 se aprobó el RCDE el cual, en el Artículo 6, establece que el Distribuidor tiene la responsabilidad ineludible de prestar el servicio público de Distribución a los Consumidores Regulados y Consumidores No Regulados ubicados en su zona de Concesión, en el nivel de calidad establecido en este Reglamento, salvo fuerza mayor o caso fortuito.

Que, el Artículo 7 del RCDE dispone que el Distribuidor está obligado a cumplir las exigencias en los diferentes niveles de calidad establecidos en ese Reglamento, determinando que el incumplimiento determinará la aplicación de reducciones en la remuneración del Distribuidor de acuerdo a la respectiva metodología.

Que, el Artículo 31 del mismo Reglamento, establece que los montos de las reducciones en la remuneración del Distribuidor serán restituidos a los Consumidores afectados por desviaciones a los valores admitidos en los índices de aplicación general y/o aquellos fijados mediante Resolución, como un crédito en la facturación inmediatamente posterior si la Resolución del regulador o de la Superintendencia General no hubiese sido objeto de recurso y se encuentre ejecutoriada, o si el trámite administrativo tiene fallo de la Corte Suprema y éste sea ejecutoriado y tenga calidad de cosa juzgada.

Que, el Artículo 50 del RCDE determina que las reducciones en la remuneración del Distribuidor se aplicarán por consumidores atendidos en Alta o Media Tensión y por consumidores atendidos en Baja Tensión. Al efecto, establece criterios para la valorización y ejecución de las reducciones respectivas;

Que, asimismo, el Artículo 57 del RCDE determina que el no cumplimiento de las obligaciones del Distribuidor en cuanto al relevamiento y procesamiento de los datos para evaluar la calidad del producto técnico, servicio técnico y servicio comercial dará lugar a la aplicación de reducciones en su remuneración.

Que, el Decreto Supremo N° 28190 establece el procedimiento específico que se aplicará para las reducciones de las remuneraciones del Distribuidor, el que, en el Artículo 2, estipula que cuando la Superintendencia de Electricidad compruebe el incumplimiento del Distribuidor a los niveles de calidad de servicio, pondrá en conocimiento del hecho y lo emplazará para que en el término de veinte (20) días hábiles administrativos, presente todas las circunstancias de hecho y de derecho que correspondan a su descargo, consiguientemente, de acuerdo a esta disposición legal, el ente regulador resolverá el incumplimiento a los niveles de calidad de servicio dentro del plazo de veinticinco (25) días hábiles administrativos subsiguientes a la presentación de los descargos.

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: (Análisis)**

Que, en atención a los antecedentes expuestos, se advierte que una vez recibida la información presentada por la CRE mediante nota GGS/092/2008 de 26 de noviembre de 2008, a efectos del Control de Calidad de Distribución del Servicio Comercial correspondiente al Sistema Germán Busch, por el periodo Mayo - Octubre 2008, la Dirección de Sistemas Aislados elaboró el informe AE DSA 149/2009 de 14 de julio de 2009, mediante el cual efectuó el análisis respectivo, concluyendo que la información relevada por la CRE tenía observaciones, mismas que se encontraban especificadas en el numeral 2.2 de ese informe y que de no ser resueltas estaban sujetas a la aplicación de reducciones; y que los índices de calidad del Servicio Comercial IRT, IRC, ICF, TMAT, TMAC, TMS cmr y TMS smr, se encontraban dentro de los límites admisibles especificados en el RCDE.

Que, como se señaló anteriormente, la CRE presentó sus respectivos descargos mediante memorial de 07 de septiembre de 2009 (rectificado mediante memorial de 21 de septiembre de 2009), situación que originó la emisión del informe AE DSA 362/2009 de 08 de octubre de 2009, el cual concluyó que las observaciones plantadas en el numeral 2.2 del informe AE DSA 149/2009 no fueron subsanadas, por lo que la CRE realizó un mal relevamiento de información, en consecuencia establece que corresponde aplicar una reducción en la remuneración de la CRE, que alcanza al 0.33 % de la energía facturada en la gestión 2007. Asimismo, el informe concluyó que la CRE deberá registrar las reducciones establecidas, en la cuenta contable de acumulación y acreditar ante la AE su cumplimiento, indicando que la CRE deberá efectuar la restitución de las reducciones a los consumidores afectados por la calidad del servicio, cuando corresponda, cumpliendo lo establecido en el Artículo 31 del RCDE.

Que, por tal motivo, corresponde disponer la aplicación de las referidas reducciones en la remuneración de la CRE, respecto al Sistema Germán Busch, emergente de la evaluación del Servicio Comercial correspondiente al periodo Mayo - Octubre 2008, las cuales deberán ser restituidas conforme a lo establecido en los Artículos 50 y 31 del RCDE.

**CONSIDERANDO: (Conclusiones)**

Que, por todo lo expuesto, en mérito a las consideraciones del informe AE DSA 362/2009 de 08 de octubre de 2009 emitido por la Dirección de Sistemas Aislados, se concluye que corresponde que el Director Ejecutivo de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad disponga la aplicación de reducciones en la remuneración de la CRE por haber realizado un mal relevamiento de información, correspondiente a la evaluación del Servicio Comercial, respecto al Sistema Germán Busch, emergente de la evaluación del periodo Mayo - Octubre 2008, del 0.33 % de la energía facturada de la gestión 2007, las cuales deberán ser restituidas conforme a lo establecido en los artículos 50 y 31 del RCDE. Al efecto, la CRE deberá registrar las reducciones establecidas, en la cuenta contable de acumulación y acreditar su cumplimiento, previa conversión en moneda nacional, utilizando el tipo de cambio oficial vigente en la fecha de registro.



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

**RESOLUCIÓN AE N° 236/2009**

**TRÁMITE N° 23**

La Paz, 21 de octubre de 2009

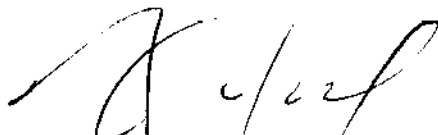
**POR TANTO:**

El Director Ejecutivo de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad, en atención a las consideraciones del informe AE DSA 362/2009 de 08 de octubre de 2009, en uso de sus facultades y atribuciones conferidas por las disposiciones legales vigentes,

**RESUELVE:**


**ÚNICO.-** Disponer la aplicación de reducciones en la remuneración de la Cooperativa Rural de Electrificación Ltda. (CRE) por haber realizado un mal relevamiento de información, correspondiente a la evaluación del Servicio Comercial, respecto al Sistema Germán Busch, emergente de la evaluación del periodo Mayo - Octubre 2008, del 0.33 % (Cero coma treinta y tres por ciento) de la energía facturada de la gestión 2007, que deberán ser restituidas conforme a lo establecido en los Artículos 50 y 31 del RCDE. Al efecto, la CRE deberá registrar las reducciones establecidas, en la cuenta contable de acumulación y acreditar su cumplimiento, previa conversión en moneda nacional, utilizando el tipo de cambio oficial vigente en la fecha de registro.

**Regístrese, comuníquese y archívese.**



Nelson Caballero Vargas  
**DIRECTOR EJECUTIVO**

Es conforme:



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



GVR