

**RESOLUCIÓN AE N° 269/2009
TRÁMITE N° 151**

La Paz, 6 de noviembre de 2009

TRÁMITE: Recurso de Revocatoria presentado por la Cooperativa Rural de Electrificación Ltda. (CRE) contra la Resolución AE N° 150/2009 de 04 de septiembre de 2009, que dispone la aplicación de reducciones en la remuneración de la referida Cooperativa.

SÍNTESIS RESOLUTIVA: Aceptar parcialmente el Recurso de Revocatoria interpuesto por CRE contra la Resolución AE N° 150/2009; por tanto, se revoca parcialmente el Resuelve Primero de esta disposición y se confirma en su integridad los restantes Resuelve de la misma.

VISTOS:

El recurso de revocatoria interpuesto por CRE mediante memorial de 23 de septiembre de 2009, contra la Resolución AE N° 150/2009 de 04 de septiembre de 2009, que dispone la aplicación de reducciones en la remuneración de la mencionada Cooperativa, emergente de la evaluación del Servicio Comercial, correspondiente al periodo Noviembre 2007 – Abril 2008, el Decreto N° 795 de 28 de septiembre de 2009, a través del cual se tiene por apersonado al representante legal de CRE, el informe AE DMN N° 127/2009 de 04 de noviembre de 2009, de la Dirección de Mercado Eléctrico Minorista, todo lo que convino ver, tener presente y:

CONSIDERANDO: (Antecedentes)

Que, mediante Resolución AE N° 150/2009 de 04 de septiembre de 2009, la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE) dispuso la aplicación de reducciones en la remuneración de CRE, por incumplimiento en el relevamiento y procesamiento de la información, correspondiente a la evaluación del Servicio Comercial por el periodo Noviembre 2007 – Abril 2008, equivalentes al 0,0053% de la energía anual facturada en la gestión 2007, valorizada a la tarifa promedio de la categoría residencial de la misma gestión e indexada con el IPC disponible al mes de registrado en la cuenta contable.

Que, asimismo, la referida Resolución dispuso la aplicación de reducciones en la remuneración de CRE por haber superado el índice del Tiempo Medio de Atención de Solicitudes de Servicio (TMAS) y por retraso en la reposición de suministro en sesenta y dos (62) consumidores afectados.

Que, la citada Resolución fue notificada a CRE el 10 de septiembre de 2009, consiguientemente, dentro del plazo establecido en la normativa vigente, Félix Roger Robles Toledo, en representación de esa Cooperativa, mediante memorial presentado el 23 de septiembre de 2009, interpuso Recurso de Revocatoria contra la mencionada Resolución, solicitando que la misma se revoque en su integridad y consiguientemente se deje sin efecto la aplicación de reducciones en su remuneración, determinadas en tal disposición (si bien la Cooperativa, en la parte final de su memorial de revocatoria, cita a una Resolución distinta a la que corresponde, se considera que hace referencia a la Resolución AE N° 150/2009, siendo que ésta se encuentra correctamente nombrada al principio del memorial de referencia).

Que, por tal motivo, la AE por Decreto N° 795 de 28 de septiembre de 2009, tuvo por apersonado al mencionado representante legal y determinó que la Dirección del Mercado Eléctrico Minorista informe al efecto; por lo que, la misma emitió el informe AE DMN N° 127/2009 de 04 de noviembre de 2009, mediante el cual efectuó el análisis respectivo.

CONSIDERANDO: (Fundamentación legal)

Que, el párrafo 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 Cooperativa recurrente y análisis de los mismos)

Que, como se expresó anteriormente, CRE, a través del memorial de 23 de septiembre de 2009, presentó un Recurso de Revocatoria contra la Resolución AE N° 150/2009 de 04 de septiembre de 2009. Los argumentos expuestos en este Recurso son los que se detallan a continuación, los cuales son objeto del respectivo análisis considerando el contenido del informe AE DMN N° 127/2009 de 04 de noviembre de 2009:

Reclamo de los Consumidores

1) Evaluación efectuada en la Resolución impugnada.

- a) El argumento expuesto como descargo para treinta registros que no presentaron información en el campo categoría, fue aceptado, sin embargo este tema al ser problema informático (comunicación, ancho de banda, suministro de energía de respaldo etc.) deberá efectuarse la evaluación al realizar el seguimiento a la auditoria del sistema informático practicada en la gestión pasada.

Argumento presentado en el Recurso de Revocatoria.

CRE indica que, respecto a secuencias abandonadas, las mismas siempre presentan campos vacíos, son registros incompletos por el abandono. Además, establece que

realizó una consulta mediante nota GEG/002/2009 de 3/04/2009 a la ex Superintendencia, solicitando que ésta le indique el tipo de información que deben contener los campos obligatorios, sin embargo –señala- hasta la fecha no recibió respuesta sobre el particular.

Evaluación del argumento presentado en el Recurso de Revocatoria.

De acuerdo con la evaluación efectuada de los descargos de la Cooperativa, la observación fue aclarada; sin embargo, es importante señalar que para los reclamos comerciales, CRE debe realizar su evaluación e incluir la información que se solicita, mínimamente en los reclamos y no limitarse a incluir únicamente el número correlativo.

2) Evaluación efectuada en la Resolución impugnada.

- e) Revisada la documentación solicitada, la misma presentó varias observaciones: no presentó la totalidad de la información relacionada, presentó la documentación de un reclamo no solicitado, los reportes de pantalla presentados no mostraban el número correlativo que proporciona el sistema, no presentaron el número de secuencia, aspectos que debió ajustar en su sistema.

Argumento presentado en el Recurso de Revocatoria.

CRE señala que la documentación enviada en todos los casos (correlativos 718240, 726676, 731721, 733709, 731210 y 721950) contiene toda la información relacionada, por ejemplo, reportes de pantalla del sistema informático que muestra el número de secuencia, formulario de reclamación, hoja de inspección y otros (enviada como descargos en el anexo N° 2).

Además, informa que la Secuencia **718240**, corresponde a un reclamo anulado por error de motivo, por lo que indica que no existe documento de respaldo, en virtud a que no se realizó ningún trabajo.

Sobre la Secuencia **726676**, informa que corresponde a un reclamo comercial por error de promedio que fue cerrado como injustificado, porque el inspector visitó el inmueble encontrando la casa cerrada.

Respecto a la Secuencia **731721**, informa que ésta corresponde a un reclamo comercial por excesivo consumo, adjunta el formulario UARD-04 y presenta documentación de respaldo.

En relación a la Secuencia **733709**, informa que corresponde a un reclamo por resarcimiento de daños, como respaldo adjunta el formulario UARD-05 y la carta de respuesta al consumidor con firma de recepción.

Sobre la Secuencia **731210**, informa que corresponde a un reclamo por excesivo consumo, presenta información del SIGECOM e historial de consumo; además, informa que al haber efectuado el trabajo con terminales portátiles no dispone de hojas de trabajo de campo.

Finalmente, señala, en relación a la Secuencia **721950**, que ésta corresponde a un reclamo técnico cerrado como injustificado. Adjunta reportes del SIGECOM y detalla el procedimiento de atención.

La Paz, 6 de noviembre de 2009

Evaluación del argumento presentado en el Recurso de Revocatoria.

Analizado el argumento expuesto, se confirma la evaluación realizada del descargo (a través del informe AE DMN N° 058/2009, considerado en la Resolución objeto de impugnación), aspectos que pueden verificarse al analizar los argumentos de CRE relativos a la Secuencia 718240, por cuanto en el descargo se verificó que en el campo "descripción del reclamo" la Cooperativa señaló una duplicidad del reclamo, que difiere con lo que indica en su nuevo argumento.

Otro aspecto que demuestra el incumplimiento a la normativa vigente es lo señalado sobre la Secuencia 726676, puesto que es evidente que CRE cierra el reclamo sin haber solucionado el mismo, cuando lo que correspondía era utilizar tiempos no atribuibles a la Cooperativa. Por lo expuesto, corresponde ratificar lo observado (a través del informe AE DMN N° 058/2009 considerado en la Resolución impugnada).

Atención al consumidor

1) Evaluación efectuada en la Resolución impugnada.

- a) Los argumentos expuestos para requerimientos cuyas fechas de solicitud son posteriores a las de conclusión, muestran la debilidad del sistema informático; si bien CRE corrigió este aspecto, la posibilidad de modificar fechas es reconocida por la propia empresa, consiguientemente debe efectuarse una verificación en sitio de este aspecto, consiguientemente existe un mal relevamiento de información, sujeto a la aplicación del Art. 57 del RCDE

Argumento presentado en el Recurso de Revocatoria.

Al respecto, CRE indica que no se interpretó correctamente lo expuesto en los descargos, señala que no existió y no existe la posibilidad de modificar fechas en el sistema informático. Los casos observados fueron producto de la configuración de una interface en el sistema, explicada y presentada en los descargos. También indica que informó que se realizaron los ajustes técnicos en el sistema informático para evitar este tipo de situaciones. Adjunta imágenes de pantalla de ambos casos.

Igualmente, mencionó que el envío de la información con fallas demuestra que no existe la posibilidad de modificar información en beneficio o a favor de CRE, situación que puede ser verificada y comprobada.

Evaluación del argumento presentado en el Recurso de Revocatoria.

El argumento expuesto no corresponde, puesto que en el desarrollo de plataforma - cliente - servidor, este último proporciona el número correlativo, las fechas y horas y no la PC o terminal. En la interface de la transacción de datos podría ocurrir que el servidor se desconfigure por la cantidad de transacciones de datos que pueden generarse, incluso de forma simultánea, por lo que no solo estos registros presentarían este problema; consiguientemente se mantiene la observación.

2) Evaluación efectuada en la Resolución impugnada.

- b) Revisada la documentación requerida, la misma no corresponde a la totalidad de la información relacionada con la atención de solicitudes de servicio (Ordenes de

La Paz, 6 de noviembre de 2009

Trabajo, Asignaciones en Segunda instancia), en algunos casos no coincide la información registrada en la base de datos y lo reportado en forma impresa, aspectos que inciden en determinar el tiempo atribuible a la empresa.

Argumento presentado en el Recurso de Revocatoria.

CRE afirma que la información presentada en forma impresa, constituye la totalidad de la relacionada con la atención de solicitudes de servicio, además argumenta en detalle sobre cuatro correlativos respectivos (659480, 728519, 728747 y 736931).

Evaluación del argumento presentado en el Recurso de Revocatoria.

La afirmación efectuada por la empresa no corresponde, puesto que en la inspección realizada en del 14 al 16 de octubre de la presente gestión, se estableció que la falta de información era evidente, aspecto que impidió verificar los tiempos de atención, por consiguiente se confirma la observación.

Cortes y Reposiciones de Suministro

1) Evaluación efectuada en la Resolución impugnada.

- b) Respecto a la observación de tiempos de reposición diferentes, efectivamente se originan por problemas de redondeo. Es importante aclarar que la AE no utiliza el EXCEL o ACCESS para obtener esta información.

Con respecto a la diferencia en los tiempos menores a cero, no corresponde el argumento de CRE, puesto que se tendrían valores negativos, aspecto que invalida lo expuesto por la empresa.

Argumento presentado en el Recurso de Revocatoria.

CRE reitera los argumentos expuestos como descargos, hace notar que siempre que se utilice otro software o lenguaje para comparar tiempos se van a encontrar diferencias por las funciones de cálculo que utiliza cada uno. Asimismo, aclara que no existen tiempos menores a cero. Adjuntó archivo EXCEL y reiteró que la "supuesta diferencia de tiempo", casos de rango 1, están en negativo, esto no significa -indica- que existan tiempos de reposición negativo como se asevera.

Evaluación del argumento presentado en el Recurso de Revocatoria.

Con el objeto de evaluar lo expuesto por la empresa, se realizó una nueva revisión, que determinó que lo afirmado por la empresa es correcto; por consiguiente, se deja sin efecto la observación inicial.

Evaluación efectuada en la Resolución impugnada.

- b) Para los 65 registros en los que el tiempo es mayor a uno, el argumento expuesto por CRE no puede ser verificado con el respaldo documental respectivo. El formulario implementado a partir del 31 de agosto de 2007, no cubre aspectos que muestren la intervención de una autoridad competente y certifique la veracidad de lo actuado, presenta información sólo de parte (en este caso de la empresa), no involucra al directo afectado.

La Paz, 6 de noviembre de 2009

En base a todo lo actuado por la empresa, se evidencia que aplica alternativas para manejar el tema y no se limita a mantener un procedimiento inicial que ya fue observado, aspecto que muestra un avance en el proceso de controlar de mejor manera las reconexiones no efectuadas originadas por el consumidor, es importante que su procedimiento se enmarque en la normativa legal vigente.

Argumento presentado en el Recurso de Revocatoria.

La Cooperativa recurrente ratifica lo expuesto como descargos, hace una descripción del procedimiento y del manejo de tiempos atribuibles al distribuidor, indica que adjunta un archivo EXCEL como respaldo y archivo WORD que muestra datos registrados en el sistema informático SIGECOM, para cada caso.

De igual manera, reiteró que se implementó un formulario informativo para sacar datos que respalden su presencia en el lugar de trabajo y la dificultad para realizarlo. Respecto a la posición de que el procedimiento de CRE "no cubre aspectos que muestren la intervención de una autoridad competente y certifique la veracidad de lo actuado". Presenta información sólo de parte (en este caso de la empresa). Señala que no involucra al directamente afectado. Asimismo, indica lo siguiente:

- El procedimiento de los casos con imposibilidad de reposición fue observado mediante Resolución SSDE N° 361/2008 de fecha 20-10-2008, ya concluido en el periodo de control Noviembre 2007 – Abril 2008, aspecto que imposibilitó hacer cambios o ajustes al procedimiento, por lo que considera que estas observaciones deben aplicarse a futuro y no en forma retroactiva.
- Reitera lo expuesto en una nota mediante la cual habría requerido que la AE defina un procedimiento a seguir para los casos de imposibilidad de reposición por causas de imposibilidad de acceso y por problemas técnicos (incumpliendo la norma NB-777).
- Respecto al hecho de que no está involucrado el afectado, considera que es imposible hacerlo, pues si se encuentra cerrado el inmueble y no se puede reponer el suministro, es debido a que el afectado no ha sido encontrado.

Asimismo, indica que llama la atención que la AE no pueda emitir criterio sobre los procedimientos, sin indicar qué entidad debe definir este tema.

Evaluación del argumento presentado en el Recurso de Revocatoria.

Los argumentos expuestos por CRE en el Recurso de Revocatoria, son los mismos que presentó como descargos y fueron debidamente evaluados en la Resolución objeto de impugnación, por lo que corresponde ratificar lo expuesto en tal disposición administrativa.

Evaluación efectuada en la Resolución impugnada.

- c) Se evaluó el argumento expuesto por CRE para 36 registros, los mismos presentan respaldos de una de las partes (la empresa), que no son certificados por autoridad competente, los reportes de pantallas capturadas de su sistema informático no presentan documentación de respaldo, presentan contradicciones en fecha y hora de pago, aspectos que debe tomar en cuenta su procedimiento y ajustarlo, consiguientemente, para calidad 1, son 59 los consumidores afectados con retraso en la reposición del suministro.

La Paz, 6 de noviembre de 2009

- d) Se evaluó el argumento expuesto por CRE, para 3 registros, los mismos presentan similar situación que lo evaluado en el inciso c), consiguientemente, para calidad 2, son 3 los consumidores afectados con retraso en la reposición del suministro.

Argumento presentado en el Recurso de Revocatoria.

CRE ratifica los descargos presentados (que dieron origen a la emisión de la Resolución impugnada), por lo que sostiene que deben considerarse como casos excedidos solamente 22 casos, tal como se indica en el descargo.

Evaluación del argumento presentado en el Recurso de Revocatoria.

Los argumentos expuestos son los mismos que presentó como descargos y fueron evaluados en esa instancia, por tanto, se ratifica lo observado.

Evaluación efectuada en la Resolución impugnada.

- e) Revisada la documentación requerida, la misma presenta contradicciones entre la fecha de pago y la emisión de la asignación de la orden de trabajo, no presenta la totalidad de las órdenes de trabajo ejecutadas y no presenta la totalidad de la información solicitada.

Argumento presentado en el Recurso de Revocatoria.

CRE indica que toda la información solicitada fue enviada en el informe de descargos, por lo que no es correcto señalar que no presentó la totalidad de la información solicitada.

En lo referente a que no presentó la totalidad de las órdenes de trabajo ejecutadas, indica que esta situación no es correcta. De los 6 casos solicitados, 4 fueron servicios de corte ejecutados (898486, 897584, 941274 y 898991) y en los 2 restantes no se efectuó el corte (correlativo 909186 y 909158).

Respecto a la existencia de contradicciones entre la fecha de pago y la emisión de la asignación de la orden de trabajo, indica lo siguiente:

- Correlativo 898486, cuenta 68288; consumidor del área rural donde no existe centro de cobranza en línea. La información de pago se procesa en el SIGECOM después de las 18:30 horas o al día siguiente. Al ser un archivo informático se registra como fecha de pago real la que se dio cuando el consumidor se presenta a pagar en el centro de cobranza, en este caso el consumidor una vez que paga se presenta a la oficina móvil. Mostrando su factura pagada pide reposición del suministro, con lo que se emite la orden de reposición en ese momento, con la observación 702 "Pago en centro de cobranza fuera de línea" siendo que la fecha de pago real de la factura difiere y es mayor a la fecha de pago de la tabla SC08, que se enmarca en el artículo 42 del RSPSE.
- Correlativo 897584, cuenta 123319; corte de suministro por 2 facturas impagas (corte del disyuntor termomagnético), se apersona a la oficina el 15-11-07, reclama por su factura del mes de agosto de 2007, la cual es anulada y cancela la otra pendiente de pago y por problemas en el sistema informático, no se emite la orden de reposición, sino hasta cuando en un proceso de revisión mensual se detecta, emitiéndose la orden de reposición el 17-12-07, con la observación 755

La Paz, 6 de noviembre de 2009

"Reconexión no generada por sistema informático". Adicionalmente, se detecta que el inmueble se encuentra con energía (autoreconexión), procediéndose a observar la orden con código 179 "No corresponde este servicio".

- Correlativo 941274, cuenta 2323675; consumidor del área rural, se le corta por 2 facturas impagas, cancela la deuda y se emite la orden de reposición, la que no puede ser ejecutada por la imposibilidad de acceso a la instalación, posteriormente se emite una segunda orden de reposición la cual es ejecutada.
- Correlativo 898991, cuenta 72172; consumidor del área rural, objeto de corte por 2 facturas impagas en fecha 13-11-07, se apersona a la oficina el 16.11.07 reclama por sus facturas de los meses de agosto y septiembre de 2007, se hace un periodo de seguimiento y el 30-11-07 se emite la orden de reposición (sin cancelar ninguna factura impaga) con la observación 511 "Reconexión registrada con deuda", por consiguiente la fecha pago real de la factura es diferente y mayor a la fecha de pago de la tabla SC08, este caso se enmarca en el artículo 42 del RSPSE.
- Correlativo 909186, cuenta 319071; consumidor con orden de corte emitida y luego anulada por no poderse ejecutar el trabajo por lluvia.
- Correlativo 909158, cuenta 274296; consumidor con orden de corte emitida y luego anulada por no poderse ejecutar el trabajo por lluvia.

En el Anexo C1, presenta documentación de respaldo.

Evaluación del argumento presentado en el Recurso de Revocatoria.

Evaluados los nuevos argumentos expuestos y revisados los documentos, se considera correcto lo señalado por la empresa, con relación al proceso de reconexión en localidades en las que no cuenta con cancelación en línea, por lo que se deja sin efecto la observación.

CONSIDERANDO: (Conclusiones)

Que, por todo lo expuesto, el informe AE DMN N° 127/2009 de 04 de noviembre de 2009, de la Dirección de Mercado Eléctrico Minorista, concluye que corresponde aceptar parcialmente el Recurso de Revocatoria interpuesto por CRE contra la Resolución AE N° 150/2009 de 04 de septiembre 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 Cooperativa recurrente, debe ser del 0,0045% de la energía anual facturada en la gestión 2007, valorizada a la tarifa promedio de la categoría residencial de la misma gestión e indexada con el IPC disponible al mes de registrado en la cuenta contable.

Que, por otra parte, siendo que CRE no presentó argumentos que demuestren que los restantes Resuelve de la Resolución de referencia hayan lesionado sus intereses legítimos y derechos subjetivos, corresponde que la AE confirme el contenido de los mismos.

POR TANTO:

El Director Ejecutivo de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad, en atención a las consideraciones del informe AE DMN N° 127/2009 de 04 de noviembre de 2009, en uso de sus facultades y atribuciones conferidas por las disposiciones legales vigentes,

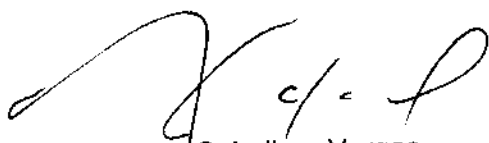
La Paz, 6 de noviembre de 2009

RESUELVE:

PRIMERO.- Aceptar parcialmente el recurso de revocatoria interpuesto por Félix Roger Robles Toledo, mediante memorial presentado el 23 de septiembre de 2009, en representación de la Cooperativa Rural de Electrificación Ltda. (CRE) contra la Resolución AE N° 150/2009 de 04 de septiembre de 2009; 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 Cooperativa 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 0,0045% (Cero coma cero cero cuarenta y cinco por ciento) de la energía anual facturada en la gestión 2007, valorizada a la tarifa promedio de la categoría residencial de la misma gestión e indexada con el Índice de Precios al Consumidor (IPC) disponible al mes de registrado en la cuenta contable.

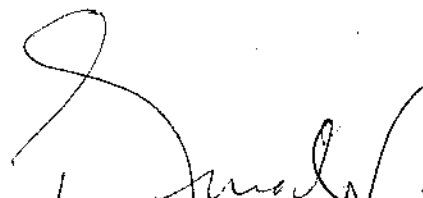
SEGUNDO.- Confirmar en su integridad las determinaciones contenidas en los restantes Resuélves de la Resolución AE N° 150/2009 de 04 de septiembre de 2009.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Nelson Caballero Vargas
DIRECTOR EJECUTIVO

Es conforme:



Luis Adolfo Ormachea M.
DIRECTOR LEGAL a.i.



GVR