

La Paz, 6 de noviembre de 2009

**TRÁMITE:** Recurso de Revocatoria presentado por la Empresa de Luz y Fuerza Eléctrica Cochabamba S.A. (ELFEC) contra la Resolución AE N° 132/2009 de 1° de septiembre de 2009, que dispone la aplicación de reducciones en la remuneración de la referida empresa.

**SÍNTESIS RESOLUTIVA:** Rechazar el Recurso de Revocatoria interpuesto por ELFEC, mediante memorial de 24 de septiembre de 2009, contra la Resolución AE N° 132/2009 de 1° de septiembre de 2009, en atención a que la empresa recurrente no demostró que la misma haya afectado, lesionado o causado perjuicio a sus derechos subjetivos e intereses legítimos.

**VISTOS:**

El Recurso de Revocatoria interpuesto por ELFEC mediante memorial de 24 de septiembre de 2009, contra la Resolución AE N° 132/2009 de 1° de septiembre de 2009 que dispone la aplicación de reducciones en su remuneración, emergente de la evaluación del Servicio Comercial, correspondiente al periodo Noviembre 2007 – Abril 2008, el Decreto N° 803 de 28 de septiembre de 2009, a través del cual se tiene por apersonado al representante legal de ELFEC, el informe AE DMN N° 128/2009 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° 132/2009 de 1° de septiembre de 2009, la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE) dispuso la aplicación de reducciones en la remuneración de ELFEC, por incumplimiento en la entrega de información, correspondiente a la evaluación del Servicio Comercial, por el periodo Noviembre 2007 – Abril 2008, equivalentes al 0,016% de la energía facturada de la gestión 2007, valorizada con la tarifa promedio de la categoría residencial de la misma gestión.

Que, asimismo, la referida Resolución dispuso la aplicación de reducciones en la remuneración de ELFEC, por retraso en la reposición de suministro en 66 consumidores afectados, por haber superado el índice del Tiempo Medio de Atención de Reclamos Técnicos (TMAT) y el índice de Tiempo Medio de Atención de Solicitudes de Servicio (TMAS).

Que, la citada Resolución fue notificada a ELFEC el 09 de septiembre de 2009, consiguientemente, dentro del plazo establecido en la normativa vigente, Ubaldo García Camacho, en representación de esa empresa, mediante memorial presentado el 24 de septiembre de 2009, interpuso Recurso de Revocatoria contra la mencionada Resolución, solicitando que se declare la revocatoria de la misma.

Que, por tal motivo, la AE por Decreto N° 803 de 28 de septiembre de 2009, tuvo por apersonado al mencionado representante legal y determinó que la Dirección del Mercado

La Paz, 6 de noviembre de 2009

Eléctrico Minorista informe al efecto; por lo que, la misma emitió el informe AE DMN N° 128/2009 de 04 de noviembre 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 ELFECAción 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, ELFEC, a través del memorial de 24 de septiembre de 2009, presentó un Recurso de Revocatoria contra la Resolución AE N° 132/2009 de 1° de septiembre de 2009. Los argumentos expuestos en este recurso son los que se detallan a continuación:

**Reclamo de los Consumidores**

Respecto a los reclamos por Nivel de Tensión, ELFEC indica que evidenció que el reclamo 178716 se registró en fecha 5 de diciembre de 2007, fue atendido con el reclamo 178578 de fecha 4 de diciembre de 2007, aclara que ambos reclamos corresponden al mismo consumidor y fue registrado con la misma cuenta 0232913915; por lo tanto, según señala, son suministrados por el mismo transformador. En relación al reclamo 188086, establece que fue registrado a solicitud del consumidor, mediante personal de la (ex) Superintendencia de Electricidad

(SSDE) con una cuenta errónea, el personal de esta entidad emitió la orden de apertura de reclamo con la mencionada cuenta para el cliente, por esta razón ELFEC realizó nuevamente la apertura del reclamo correspondiente para subsanar el error, registrándose el reclamo 188106.

Señala que la contabilización del tiempo de atención de los reclamos obedece a la diferencia entre la fecha y hora de la solución y la fecha y hora de recepción del reclamo, corresponde a la empresa gestionar la solución del mismo.

En caso de que se registren incidentes, hechos o situaciones que obstaculicen la gestión de la empresa, se realiza la invocación de caso fortuito o fuerza mayor, paralelamente, el estado de la reclamación se mantiene en proceso o en trámite de solución, finalmente, una vez solucionado o superado dicho obstáculo, se realiza el cierre del reclamo. Informa que por esta razón, la contabilización del tiempo para la solución del reclamo refleja el tiempo real transcurrido. Indica que en el pasado se han reportado casos de bloqueos, derrumbes o inundaciones que han obstaculizado la gestión del reclamo, se ha invocado fuerza mayor o caso fortuito con la documentación que respalda dicha invocación y se realizó el cierre una vez que se solucionó el reclamo, reflejando el tiempo real transcurrido a efectos de mantener el principio de transparencia de la información. Afirma que adjuntó la totalidad de la información solicitada mediante memorial de descargos presentado en fecha 18 de mayo de 2009.

### **Cortes y Reconexiones de Suministro**

Acerca de los 66 casos con retraso en la reposición del suministro, ELFEC se limita a confirmar los argumentos expuestos como descargos (que generaron la emisión de la resolución impugnada) y adicionalmente hace referencia al principio de buena fe establecido en el Artículo 4 inciso e) de la Ley 2341. Igualmente, menciona que de acuerdo a los incisos d) y l) del mismo Artículo, es deber de la Administración Pública la averiguación de la verdad material de los hechos, así como inobservancia a exigencias formales no esenciales por parte del administrado, por lo que, según señala, la exigencia de la verificación por parte de la autoridad pública vulnera estos principios.

Establece que la presentación de formularios de visita a casas cerradas, permitió que ELFEC reporte el nombre del consumidor o vecino, avalando la presencia del funcionario de la empresa en el inmueble para la restitución del servicio, que al encontrarse la casa cerrada, estaba imposibilitada de restituir el servicio. Hace referencia a la presentación de notas y reportes informáticos y cartográficos de las cuentas en las que se presentan dos o más medidores asociados a una sola acometida para demostrar la razón para realizar el corte desde el inmueble y no desde el poste, por lo que indican que tales formularios acreditan los casos de reconexiones demoradas por causas ajenas a la voluntad de ELFEC.

Con relación a la comunicación de la próxima visita para efectuar la reposición del suministro, ELFEC informa que se ve imposibilitado de comunicar la hora de la

misma, debido a que en la casa no se encuentra persona alguna y en caso de pegar un aviso de próxima visita en la puerta o pared, existe el riesgo de reclamo de parte del cliente por este hecho. Adicionalmente, al realizar este aviso, existe el riesgo de no cumplir con la hora fijada, puesto que la cantidad de reconexiones a realizar cambia cada hora del día en cantidad, así como en la distribución geográfica de las direcciones de las viviendas.

Señala que por todos los argumentos expuestos, las acciones realizadas no deben ser invalidadas.

Asimismo, menciona que la AE establece que la existencia de acometidas comunes, si bien imposibilita realizar el corte de red, presenta mayor probabilidad de que la empresa tenga acceso a la reposición del suministro; al respecto, indica que el personal de cortes y reconexiones enfrenta obstáculos diarios para realizar la gestión correspondiente, que comprenden desde factores climáticos adversos, clientes o perros que amenazan la integridad física de dicho personal, comportamiento de clientes que no permiten la entrada al personal para realizar la reconexión porque suponen que cortarán el suministro de energía del medidor contiguo ubicado en el mismo inmueble o no atienden la puerta para permitir la entrada, estos aspectos, señala, se han registrado de manera histórica, el cliente no ayuda para realizar su labor, que se traduce en menor probabilidad de acceso al inmueble.

Respecto a la inconsistencia de las planillas y lo efectivamente actuado, indican haber revisado la información y que ésta no presenta inconsistencias entre los registros y lo efectivamente actuado.

En relación a la Memoria del Cálculo de las Reducciones, indica que presentaron las mismas en fecha 15 de septiembre de 2009.

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

Que, en atención a la presentación del recurso de revocatoria interpuesto por ELFEC, mediante memorial de 24 de septiembre de 2009, contra la Resolución AE N° 132/2009 de 1° de septiembre de 2009, corresponde considerar el análisis efectuado por la Dirección de Mercado Eléctrico Minorista a través del Informe AE DMN N° 128/2009 de 04 de noviembre de 2009.

#### **Reclamo de los Consumidores**

De una nueva revisión de la información presentada por ELFEC, reclamos por nivel de tensión, se confirma que éstos, con correlativos 178919 y 178578, no corresponden en forma simultánea porque estas cuentas están ligadas a diferentes transformadores. Respecto a los correlativos 188086 y 188106, ELFEC no presenta documentación que acredite lo expuesto en su Recurso; por consiguiente, se confirma la observación original.

El argumento expuesto por la empresa, con relación a tiempo de atención del reclamo y al manejo de caso fortuito o fuerza mayor no es correcto, puesto que el Reglamento de Calidad de Distribución de Electricidad (RCDE) señala expresamente que para la atención de reclamos deben considerarse los tiempos atribuibles a la empresa de distribución. La totalidad de los motivos que no permiten gestionar el reclamo no necesariamente se enmarcan en Casos Fortuito o de Fuerza Mayor, aspecto que muestra el incumplimiento de ELFEC y por consiguiente se mantiene la observación.

### **Cortes y Reconexiones de Suministro**

Respecto a los 66 casos con retraso en la reposición del suministro, se reitera que la evaluación de la Calidad del Servicio Comercial correspondiente al periodo Noviembre 2007 – Abril 2008, se enmarcada en la Ley N° 1604 (Ley de Electricidad), el Reglamento de Calidad de Distribución de Electricidad (RCDE), aprobado mediante D.S. N° 26607 de 20-04-2002 y la Metodología para la Medición del Control de Calidad de Distribución (MMCCD), aprobada mediante Resolución N° 211/2002.

El formulario presentado, no constituye prueba de respaldo que garantice que la información registrada es fidedigna, por lo tanto el argumento presentado por ELFEC no corresponde.

Respecto a las acometidas comunes, el dejar información para el consumidor y que no es aplicable, muestra que por la particularidad que tiene el comportamiento de su área de operación, esta empresa es la más indicada en la aplicación de procedimientos más adecuados para la atención a sus consumidores, como resultado de la experiencia que tiene en el manejo del tema por más de diez años; por lo tanto, se mantiene la observación.

Con relación a la exigencia de verificación de parte de una autoridad pública, que certifique a validez de las visitas a casas cerradas vulnera principios de averiguación de la verdad material y de la inobservancia a exigencias formales, se debe tener presente que la ex Superintendencia General del SIRESE emitió la Resolución Administrativa N° 1267 de 22 de diciembre de 2006, a través de la cual estableció la importancia de la presencia de una autoridad pública que certifique tales hechos, situación que no implica la vulneración de principios establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo, siendo que se pretende velar por los derechos de los consumidores, tales como el acceso al servicio público de electricidad.

Con referencia a la comunicación de la visita al inmueble con el objeto de reponer el suministro, se reitera lo señalado, por cuanto, el no comunicar de la nueva visita al domicilio continuará originando retraso en la reposición del suministro.

La información solicitada de Cortes y Reconexiones, fue presentada en copias fotostáticas ilegibles, lo que dio origen a una mala interpretación, razón por la que se consideró la fecha de transcripción como fecha de reconexión, por lo que analizada la misma, corresponde dejar sin efecto la observación respectiva; sin embargo, se

La Paz, 6 de noviembre de 2009

aclara que este aspecto no fue considerado en el cálculo del porcentaje de reducción establecido en la Resolución impugnada.

La revisión del cálculo de los montos de las reducciones, de acuerdo a procedimiento, será evaluada en su oportunidad.

**CONSIDERANDO: (Conclusiones)**

Que, por todo lo expuesto, siendo que ELFEC no presentó nuevos argumentos ni documentación que acrediten que la Resolución AE N° 132/2009 de 1° de septiembre de 2009 lesiona sus intereses legítimos y derechos subjetivos, el Informe AE DMN N° 128/2009 de 04 de noviembre de 2009 de la Dirección de Mercado Eléctrico Minorista, concluyó que corresponde rechazar el Recurso de Revocatoria interpuesto contra la mencionada Resolución, confirmando la misma en su integridad.

**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° 128/2009 de 04 de noviembre de 2009, en uso de sus facultades y atribuciones conferidas por las disposiciones legales vigentes,

**RESUELVE:**

**ÚNICO.-** Rechazar el Recurso de Revocatoria interpuesto por Ubaldo García Camacho, mediante memorial presentado el 24 de septiembre de 2009, en representación de la Empresa de Luz y Fuerza Eléctrica Cochabamba S.A. (ELFEC) contra la Resolución AE N° 132/2009 de 1° de septiembre de 2009, en atención a que la recurrente no demostró que la misma haya afectado, lesionado o causado perjuicio a sus derechos subjetivos e intereses legítimos; consiguientemente, se confirma en todas sus partes el acto administrativo impugnado.

**Regístrese, comuníquese y archívese.**



Nelson Caballero Vargas  
**DIRECTOR EJECUTIVO**

Es conforme:



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



GVR