

**RESOLUCIÓN AE N° 291/2009**  
**TRÁMITE N° 142**

La Paz, 25 de noviembre de 2009

**TRÁMITE:** Recurso de Revocatoria presentado por la Cooperativa Rural de Electrificación Ltda. (CRE) contra la Resolución AE N° 116/2009 de 27 de agosto 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° 116/2009; por tanto, se revoca parcialmente el Resuelve Único de esta disposición.

**VISTOS:**

El Recurso de Revocatoria interpuesto por CRE mediante memorial de 15 de septiembre de 2009, contra la Resolución AE N° 116/2009 de 27 de agosto de 2009 que dispone la aplicación de reducciones en su remuneración, respecto al Sistema Las Misiones, emergente de la evaluación del Servicio Comercial, correspondiente al periodo Noviembre 2007 – Abril 2008, el Decreto N° 724 de 21 de septiembre de 2009, a través del cual se tiene por apersonado al representante legal de CRE, los Autos N° 152 de 15 de octubre de 2009 y N° 200 de 05 de noviembre de 2009, que disponen la apertura y clausura del término de prueba respectivamente, la nota GGS/098/2009 recibida el 30 de octubre de 2009, mediante la cual la CRE remitió documentación de respaldo, el informe AE DSA N° 467/2009 de 20 de noviembre de 2009, de la Dirección de Sistemas Aislados, todo lo que convino ver, tener presente y:

**CONSIDERANDO: (Antecedentes)**

Que, mediante Resolución AE N° 116/2009 de 27 de agosto de 2009, la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE) dispuso la aplicación de reducciones en la remuneración de CRE, equivalentes al 0,33% de la energía facturada de la gestión 2007, por haber realizado un mal relevamiento de información, correspondiente a la evaluación del Servicio Comercial, respecto al Sistema Las Misiones, por el periodo Noviembre 2007 – Abril 2008.

Que, la citada Resolución fue notificada a CRE el 02 de septiembre de 2009, consiguientemente, dentro del plazo establecido en la normativa vigente, Mario Carmelo Paz Durán, en representación de esa Cooperativa, mediante memorial presentado el 15 de septiembre de 2009, interpuso recurso de revocatoria contra la mencionada Resolución, solicitando que se deje sin efecto la aplicación de reducciones en su remuneración.

Que, por tal motivo, la AE por Decreto N° 724 de 21 de septiembre de 2009, tuvo por apersonado al mencionado representante legal y determinó que la Dirección de Sistemas Aislados informe al efecto; por lo que, la misma emitió el informe AE DSA N° 467/2009 de 20 de noviembre de 2009, mediante el cual efectuó el análisis respectivo.

Que, posteriormente, se emitió el Auto N° 152 de 15 de octubre de 2009, a través del cual se dispuso la apertura de término de prueba de 10 días hábiles administrativos, determinando la realización de una inspección administrativa en el Sistema Las Misiones de la CRE, los días 27 y 28 de octubre de 2009, la cual se realizó efectivamente, según consta en el Acta emitida al efecto y en el respectivo informe AE DSA 456/2009.

Que, consiguientemente, la CRE presentó la nota GGS/098/2009, recibida el 30 de octubre de 2009, mediante la cual remitieron documentación de respaldo en atención al Auto de apertura de término de prueba.

Que, en consecuencia, la AE emitió el Auto N° 200 de 05 de noviembre de 2009, que determinó la clausura del periodo probatorio establecido a través del Auto N° 152 de 15 de octubre de 2009.

**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 Cooperativa recurrente)**

Que, como se expresó anteriormente, CRE, a través del memorial de 15 de septiembre de 2009, presentó un recurso de revocatoria contra la Resolución AE N° 116/2009 de 27 de agosto de 2009. Los argumentos expuestos en este recurso son los que se detallan a continuación:

- a. **Se ratifica la observación planteada en el informe DSA 188/2009 para 3 reclamos comerciales Con Error en <MOTIVO>**

Al respecto CRE menciona lo siguiente:

*"Hacemos presente que, la gran mayoría de los retiros de reclamos (desistimientos) se los hace vía telefónica, que es vía utilizada en la gran mayoría de los casos, para formular los reclamos técnicos. Obviamente no existe un registro de retiros de reclamos (desistimientos), razón por la cual los "desistimientos" no pueden ser acreditados o respaldados documentalmente,*

quedando como única evidencia, la anulación, por "desistimiento del solicitante", en el sistema informático.

En el caso presente, los desistimientos de los reclamos se hicieron vía telefónica, no existiendo ningún registro de los mismos; por consiguiente, la documentación que acredite y respalde el desistimiento del solicitante, NO EXISTE, razón por la cual no fue presentada a la AE".

- b. Se ratifica la observación planteada en el informe DSA 188/2009 para 66 solicitudes que no tienen los siguientes datos <FECHA HORA FIN>, <TIEMPO> y <TIEMPO CONSUMO>.  
Al respecto CRE menciona lo siguiente:

"• Según el anexo "Descargo - Atención Consumidor LM Nov07-Abr08" presentado en archivo magnético como descargo, se identificaron las 30 solicitudes que fueron anuladas por "Problemas de Comunicación" en el momento de registrar el servicio. En el Anexo I de este documento se presenta el detalle de:

- 13 casos en los cuales existen nuevas solicitudes de servicio que reemplazan a la solicitud anulada. (Estos tres nuevos servicios fueron enviados en el Informe Semestral del Semestre Noviembre 2007 - Abril 2008).

- 2 casos de un mismo consumidor que hasta la fecha no presentó nuevamente su solicitud.

- 15 casos en los cuales se anuló la solicitud por "Problemas de Comunicación" previo al registro de los datos personales y catastrales del Consumidor como: Nombre, Teléfono, Dirección, Localidad; por lo tanto no se puede encontrar el servicio equivalente con precisión.

• Actualmente no existen documentos que acrediten los problemas de comunicación con los Sistemas Aislados debido a que:

- Existen interrupciones del enlace de la comunicación entre la oficina central de Santa Cruz y las oficinas centrales de cada uno de los Sistemas Aislados que a la fecha no son reportados.

- Por otro lado, las oficinas sucursales del Sistema Aislado Las Misiones que están en las localidades de Concepción, Ascensión de Guarayos, San Julián y San Ramón, tienen un enlace de comunicación a través de Internet, cuyo servicio es provisto por terceros. En este caso es muy difícil determinar los eventos de interrupción que ocurren.

- Adicionalmente se pueden presentar problemas técnicos en el equipo de computación del Oficial de Atención ("ej: Que el equipo de cuelgue"), lo cual no permite la finalización del registro.

2.2.3. Con relación a lo indicado en el mismo punto (e) del informe en que se indica que "CRE no presentó documentos que acrediten y respalden el desistimiento del solicitante para 3 solicitudes observadas ni la solicitud de anulación del servicio por parte del consumidor para 33 solicitudes observadas", hacemos presente lo siguiente:

La Paz, 25 de noviembre de 2009

• Según el anexo "Descargo – Atención Consumidor LM Nov07-Abr08" presentado en archivo magnético como descargo al informe DSA 188/2009, se identificaron las 3 solicitudes que fueron anuladas por "Desistimiento del solicitante" y las 33 solicitudes que fueron anuladas "a solicitud del consumidor" en el momento de registrar el servicio. En el Anexo II de este documento se presenta el detalle de:

- 17 casos en las cuales existen nuevas solicitudes de servicio que reemplazan a la solicitud anulada. (Estos nuevos servicios fueron enviados en el Informe Semestral del Semestre Noviembre 2007 – Abril 2008).

- 3 casos de solicitudes anuladas a solicitud del consumidor en el momento del registro del servicio. Debido a que actualmente no existe un procedimiento ni formulario que acredite el desistimiento del solicitante, no existen documentos que confirmen el hecho.

- 16 casos en los cuales se anuló la solicitud por "Desistimiento del solicitante" ó "a solicitud del consumidor" previo al registro de los datos personales y catastrales del Consumidor como: Nombre, teléfono, Dirección, Localidad. Como en el caso anterior, no existen documentos que acrediten el hecho."

**c. Se ratifica la observación planteada en el informe DSA 188/2009 para 208 cortes Sin <FECHA CORTE>.**

Al respecto CRE menciona lo siguiente:

"En el Anexo III del presente documento, se muestra el detalle de estos 208 cortes anulados incluyendo las columnas adicionales de: Fecha Anulación y Hora Anulación. En este caso particular, los 208 cortes observados se dieron en 4 días que presentaron condiciones climáticas adversas (Lluvias o vientos) en diferentes localidades del Sistema Aislado Las Misiones.

Todos estos casos se consideran como "TRABAJO NO EFECTUADO", pues en ninguno de los casos, el corte fue ejecutado. Por esta razón y tal como se indicó en el descargo, en el campo <OBSERVACIÓN> de la tabla en Access C4LM508 enviada en el Informe Semestral, se completó con la observación "trabajo no efectuado" para todos los casos.

Es importante resaltar que en ningún momento ha existido daño ni perjuicio en la prestación del servicio a los consumidores asociados a estos correlativos de corte. Debido a que en la mayoría de las poblaciones rurales de los Sistemas Aislados no existe registro oficial de meteorología y/o que el mismo puede ser variable durante un mismo día y/o que pueden variar de una localidad a otra; no existen documentos que acrediten el hecho."

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

Que, en atención a la presentación del recurso de revocatoria interpuesto por CRE, mediante memorial de 15 de septiembre de 2009, contra la Resolución AE N° 116/2009 de 27 de agosto de 2009, corresponde considerar el análisis efectuado sobre el particular por la Dirección de Sistemas Aislados a través del Informe AE DSA N° 467/2009 de 20 de noviembre de 2009.

La Paz, 25 de noviembre de 2009

- a. **Se ratifica la observación planteada en el informe DSA 188/2009 para 3 reclamos comerciales Con Error en <MOTIVO>**

Durante la inspección administrativa dispuesta por el Auto N° 152 de 15 de octubre de 2009, correspondiente a la apertura del término de prueba del recurso de revocatoria en evaluación, se verificó lo siguiente:

Efectivamente, las transacciones que no se llegan a concluir en el SIGECOM por abandono del consumidor quedan con el estado "desistimiento del solicitante", hecho que para el caso de reclamos atendidos por vía telefónica es admitido.

Por lo tanto, el argumento presentado por CRE en su recurso de revocatoria es válido.

- b. **Se ratifica la observación planteada en el informe DSA 188/2009 para 66 solicitudes que no tienen los siguientes datos <FECHA HORA FIN>, <TIEMPO> y <TIEMPO CONSUM>.**

Respecto a las 30 solicitudes anuladas por "Problemas de comunicación", en la inspección administrativa se verificó lo siguiente:

Efectivamente, CRE dispone de un sistema informático de registro de transacciones en línea, mismo que depende de factores externos (enlace satelital y/o Internet).

Por lo tanto, el argumento presentado por CRE para las 30 solicitudes anuladas por "Problemas de comunicación" es válido.

Respecto a las 36 solicitudes anuladas por "desistimiento del solicitante" o por "solicitud de anulación del servicio por parte del consumidor", en la nota GGS/098/2009 recibida el 30 de octubre de 2009 de 30 de octubre de 2009, CRE expresa lo siguiente:

*"Estos servicios corresponden a servicios anulados después de la emisión de los mismos. En el Anexo 3.2 se presenta el detalle de los quince (15) servicios anulados 'a solicitud del consumidor' y que tienen servicios equivalentes.*

*Los otros dieciocho '18' casos que aparecen como anulados 'a solicitud del consumidor' corresponden a servicios abandonados de manera forzada y que no fueron justificados.*

*En todos los casos, el 'Monitoreo de trabajos no concluidos' del SIGECOM muestra que el estado de estos servicios es 'Iniciado'; hecho que demuestra que el abandono se produjo de manera forzada. Para algunos de estos casos (3 servicios) se pudieron grabar algunos datos y en el resto (15 casos), no se alcanzó a registrar ningún dato personal ni catastral".*

En cuanto a la descripción de "servicios abandonados de manera forzada", en la nota 4274 de 30 de octubre de 2009, CRE manifiesta lo siguiente:

**RESOLUCIÓN AE N° 291/2009  
TRÁMITE N° 142**

La Paz, 25 de noviembre de 2009

"Caso 2: Anulación de servicios/reclamos abandonados"

- Por un abandono forzado: Generalmente producidos por problemas técnicos (problemas de comunicación, problemas de base de datos, problemas con el computador del oficial de atención, etc.). En estos casos, el oficial debe reiniciar el SIGECOM y monitorear estos trabajos no concluidos para justificarlos con uno de los motivos configurados para estos casos: 'Problemas de comunicación', 'Corte de suministro eléctrico' ó 'Expiró cuenta en el sistema'.

Para el caso de las 36 solicitudes anuladas por "desistimiento del solicitante" o por "solicitud de anulación del servicio por parte del consumidor", se verifica que 18 de estas solicitudes consignan información errónea en el motivo de la anulación del servicio, por lo tanto el argumento presentado por CRE al respecto, es válido parcialmente.

**c. Se ratifica la observación planteada en el informe DSA 188/2009 para 208 cortes Sin <FECHA CORTE>.**

Revisadas las listas de cortes que reemplazaron a los cortes etiquetados como "TRABAJOS NO EFECTUADOS", así como las pre facturas de los consumidores afectados, presentados por la CRE a través de su nota GGS/098/2009 recibida el 30 de octubre de 2009, se verifica lo siguiente:

Efectivamente, no ha existido daño ni perjuicio en la prestación del servicio a los consumidores asociados a estos correlativos de cortes y reposiciones de suministro. Por lo tanto el argumento presentado por CRE es válido.

Que, por lo señalado, el informe AE DSA N° 467/2009 de 20 de noviembre de 2009 establece que la CRE, a través de la documentación presentada a efectos del recurso de revocatoria interpuesto, subsanó todos los errores de relevamiento de información sobre Reclamos del Consumidor especificados en el informe DSA 188/2009 y ratificados en el informe AE DSA 234/2009 (ambos considerados en la Resolución objeto de impugnación).

Que, asimismo, el informe señala que CRE - Sistema Las Misiones, no subsanó todos los errores de relevamiento de información de Atención al Consumidor especificados en el informe DSA 188/2009 y ratificados en el informe AE DSA 234/2009.

Que, por otra parte, el informe determina que la CRE subsanó todos los errores de relevamiento de información de Cortes y Reposiciones de Suministro especificados en el informe DSA 188/2009 y ratificados en el informe AE DSA 234/2009.

**CONSIDERANDO: (Conclusiones)**

Que, por todo lo expuesto, en atención a las consideraciones del informe AE DSA N° 467/2009 de 20 de noviembre de 2009, de la Dirección de Sistemas Aislados, se concluye que corresponde aceptar parcialmente el Recurso de Revocatoria interpuesto por CRE contra la Resolución AE N° 116/2009 de 27 de agosto de 2009, revocando parcialmente el Resuelve Único de esta disposición administrativa, disponiendo en consecuencia, que el porcentaje establecido, como reducción en la remuneración de la Cooperativa recurrente, debe ser del 0.0833 % de la energía facturada de la gestión 2007, en reemplazo del valor de 0.33% establecido en la Resolución objeto de impugnación.

**RESOLUCIÓN AE N° 291/2009**  
**TRÁMITE N° 142**

La Paz, 25 de noviembre de 2009

Que, al efecto, el informe concluye que la CRE deberá realizar el ajuste contable correspondiente a la Cuenta Contable de Acumulación y acreditar ante la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad su cumplimiento, en el plazo máximo de siete (7) días hábiles administrativos de realizado el ajuste.

**POR TANTO:**

El Director Ejecutivo de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad, en atención a las consideraciones del Informe AE DSA N° 467/2009 de 20 de noviembre 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 Mario Carmelo Paz Durán, mediante memorial presentado el 15 de septiembre de 2009, en representación de la Cooperativa Rural de Electrificación Ltda. (CRE) contra la Resolución AE N° 116/2009 de 27 de agosto de 2009; por tanto, se revoca parcialmente el Resuelve Único de la misma, en consecuencia, se dispone que el porcentaje establecido en esta disposición, como reducción en la remuneración de la Cooperativa recurrente por haber realizado un mal relevamiento de la información para la evaluación del Servicio Comercial, respecto al Sistema Las Misiones, correspondiente al período Noviembre 2007 – Abril 2008, debe ser del 0.0833 % (Cero punto cero ocho tres tres por ciento) de la energía facturada de la gestión 2007.

**SEGUNDO.-** Instruir a la CRE a realizar el ajuste contable correspondiente a la Cuenta Contable de Acumulación y acreditar ante la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad su cumplimiento, en el plazo máximo de siete (7) días hábiles administrativos de realizado el ajuste.

**Regístrese, comuníquese y archívese.**

  
Nelson Caballero Vargas  
**DIRECTOR EJECUTIVO**

Es conforme:

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

  
GVR