

**RESOLUCIÓN AE N° 323/2009  
TRÁMITE N° 153**

La Paz, 16 de diciembre de 2009

**TRÁMITE:** Recurso de Revocatoria presentado por la Cooperativa Rural de Electrificación Ltda. (CRE) contra la Resolución AE N° 127/2009 de 1° 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° 127/2009; por tanto, se revoca parcialmente el Resuelve Único de esta disposición.

**VISTOS:**

El Recurso de Revocatoria interpuesto por CRE mediante memorial de 23 de septiembre de 2009, contra la Resolución AE N° 127/2009 de 1° de septiembre de 2009 que dispone la aplicación de reducciones en su remuneración, respecto al Sistema Valles Cruceños, emergente de la evaluación del Servicio Comercial, correspondiente al periodo Noviembre 2007 – Abril 2008, el Decreto N° 797 de 28 de septiembre de 2009, a través del cual se tiene por apersonado al representante legal de CRE, los Autos N° 191 de 04 de noviembre de 2009 y N° 252 de 30 de noviembre de 2009, que disponen la apertura y clausura del término de prueba respectivamente, la nota GGS/112/2009 recibida el 25 de noviembre de 2009, mediante la cual CRE remitió documentación de respaldo, el informe AE DSA N° 526/2009 de 08 de diciembre de 2009, de la Dirección de Sistemas Aislados, todo lo que convino ver, tener presente y:

**CONSIDERANDO: (Antecedentes)**

Que, mediante Resolución AE N° 127/2009 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 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 Valles Cruceños, por el periodo Noviembre 2007 – Abril 2008.

Que, la citada Resolución fue notificada a CRE el 09 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 se deje sin efecto la aplicación de reducciones en su remuneración.

Que, por tal motivo, la AE por Decreto N° 797 de 28 de septiembre de 2009, tuvo por apersonado al mencionado representante legal y determinó que la Dirección de Sistemas Aislados informe al efecto.

Que, posteriormente, se emitió el Auto N° 191 de 04 de noviembre de 2009, a través del cual se dispuso la apertura de término de prueba de 10 días hábiles administrativos, de acuerdo a los puntos de hecho a probar definidos.

Que, consiguientemente, la CRE presentó la nota GGS/112/2009, recibida el 25 de noviembre de 2009, mediante la cual remitió documentación de respaldo en atención al Auto de apertura de término de prueba.

Que, en consecuencia, la AE emitió el Auto N° 252 de 30 de noviembre de 2009, que determinó la clausura del periodo probatorio establecido a través del Auto N° 191 de 04 de noviembre de 2009.

Que, en tal sentido, la Dirección de Sistemas Aislados emitió el informe AE DSA N° 526/2009 de 08 de diciembre 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 Cooperativa recurrente)**

Que, como se expresó anteriormente, CRE, a través del memorial de 23 de septiembre de 2009, presentó un recurso de revocatoria contra la Resolución N° AE N° 127/2009 de 1° de septiembre 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 210/2009 para 28 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 VA Nov07-Abr08" presentado en archivo magnético como descargo, se identificaron las 10 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:*

- 2 casos en los cuales existen nuevas solicitudes de servicio que reemplazan a la solicitud anulada. (Estos dos nuevos servicios fueron enviados en el Informe Semestral del Semestre Noviembre 2007 – Abril 2008).
  - 7 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.
  - 1 caso donde el consumidor requería la actualización de la información y debía ser cerrado en ventanilla, cuyo servicios no deberían registrarse en la base de datos.
  - 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 Valles Cruceños que están en las localidades de Comarapa, Vallegrande, Mairana y Samaipata, 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 se cuelgue"), lo cual no permite la finalización del registro.
- 2.2.2. 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 1 solicitud observadas ni la "solicitud de anulación del servicio por parte del consumidor" para 17 solicitudes observadas", hacemos presente lo siguiente:
- Según el anexo "Descargo - Atención Consumidor VA Nov07-Abr08" presentado en archivo magnético como descargo al informe DSA 210/2009, se identificaron las 1 solicitud que fue anulada por "Desistimiento del solicitante" y las 17 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:
    - 1 caso en la cual se anuló la solicitud por "Desistimiento del solicitante" previo al registro de los datos personales y catastrales del Consumidor como: Nombre, Teléfono, Dirección, Localidad. Debido a que actualmente no existe un procedimiento ni formulario que acredite el desistimiento del solicitante, no existen documentos que confirmen el hecho.
    - 7 casos en los cuales existen nuevas solicitudes de servicio que reemplazan a la solicitud anulada. (Estos siete 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.

- 7 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".

**b. Se ratifica la observación planteada en el informe DSA 210/2009 para 47 cortes Sin <FECHA CORTE>.**

Al respecto CRE menciona lo siguiente:

"En el Anexo III del presente documento, se muestra el detalle de estos 47 cortes anulados incluyendo las columnas adicionales de: Fecha Anulación y Hora Anulación. En este caso particular, los 47 cortes observados se dieron en 2 días que presentaron condiciones climáticas adversas (Lluvias o vientos) en las localidades de Pulquina Arriba y Vallegrande del Sistema Aislado Valles Cruceños.

Todos estos casos se consideran como "TRABAJOS NO EFECTUADOS", 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 C4VA508 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 cortes.

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 23 de septiembre de 2009, contra la Resolución AE N° 127/2009 de 1° de septiembre de 2009, corresponde considerar el análisis efectuado sobre el particular por la Dirección de Sistemas Aislados a través del Informe AE DSA N° 526/2009 de 08 de diciembre de 2009.

**a. Se ratifica la observación planteada en el informe DSA 210/2009 para 28 solicitudes que no tienen los siguientes datos <FECHA HORA FIN>, <TIEMPO> y <TIEMPO CONSUM>.**

Respecto a las 10 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), en las oficinas sucursales del

La Paz, 16 de diciembre de 2009

sistema Valles Cruceños. Por lo tanto, el argumento presentado por CRE para las 10 solicitudes anuladas por "Problemas de comunicación" es parcialmente válido.

Con relación a las 18 solicitudes anuladas por "desistimiento del solicitante" o por "solicitud de anulación del servicio por parte del consumidor", en la nota GGS/112/2009 de 25 de noviembre de 2009, CRE expresa lo siguiente:

*"2.3.1. Servicios anulados por desistimiento del consumidor*

*Este único (1) servicio corresponde a servicio abandonado de manera voluntaria y justificada con el motivo: 'Desistimiento del solicitante'. En el Anexo 3.1 se presenta el detalle de este servicio (incluyendo la fecha y hora de la justificación).*

*2.3.2. Servicios anulados a solicitud del consumidor*

*Estos servicios corresponden a servicios anulados después de la emisión de los mismos. En el anexo 3.2 se presenta el detalle de los seis (6) servicios anulados a 'solicitud del consumidor' y que tienen servicios equivalentes.*

*Existen otros ocho (8) casos que aparecen como anulados 'a solicitud del consumidor', los mismos corresponden a servicios abandonados de manera forzada y que no fueron justificados.*

*En todos estos 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 caso (3 servicios) se pudieron grabar algunos datos y en el resto (8 casos), no se alcanzó a registrar ningún dato personal ni catastral. En el anexo 3.3 se presenta el listado detallado de estos servicios y los reportes de SIGECOM (Pantallas del monitoreo de trabajos no concluidos)".*

En cuanto a la descripción de "servicios abandonados de manera forzada", en la nota GGS/112/2009 de 25 de noviembre de 2009, CRE manifiesta lo siguiente:

*"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 18 solicitudes anuladas por "desistimiento del solicitante" o por "solicitud de anulación del servicio por parte del consumidor", se verifica que 8 solicitudes consignan información errónea en el motivo de la anulación del servicio, por lo tanto el argumento presentado por CRE no es válido.

Con relación a los "servicios abandonados de manera forzada", se advierte que éstos fueron objeto de fallas del sistema o abandono forzado como manifiesta la recurrente, por lo que se mantiene la determinación al respecto, establecida en la resolución impugnada.

**b. Se ratifica la observación planteada en el informe DSA 210/2009 para 47 cortes Sin <FECHA CORTE>.**

Revisadas las listas de cortes que reemplazaron a los cortes etiquetados como "TRABAJOS NO EFECTUADOS" más las prefacturas de los consumidores afectados, presentados en la nota GGS/112/2009 de 25 de noviembre 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° 526/2009 de 08 de diciembre de 2009 establece que la CRE, Sistema Valles Cruceños, subsanó todos los errores de relevamiento de información de Cortes y Reposiciones de Suministro especificados en el Informe DSA 220/2009 y ratificados en el informe AE DSA 226/2009 (los cuales dieron origen a la emisión de la resolución administrativa impugnada); sin embargo, según señala el informe, la CRE no subsanó en su totalidad los errores de relevamiento de información de Atención al Consumidor, por lo que, únicamente corresponde disminuir el valor de las reducciones impuestas a la CRE, al 0.0412% de la energía facturada de la gestión 2007.

**CONSIDERANDO: (Conclusiones)**

Que, por todo lo expuesto, en atención a las consideraciones del informe AE DSA N° 526/2009 de 08 de diciembre de 2009, de la Dirección de Sistemas Aislados y teniendo presente el principio de verdad material que rige el procedimiento administrativo, se concluye que corresponde aceptar parcialmente el Recurso de Revocatoria interpuesto por CRE contra la Resolución AE N° 127/2009 de 1° de septiembre 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 0.0412% de la energía facturada de la gestión 2007, en reemplazo del valor de 0.33% establecido en la Resolución objeto de impugnación.

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 recibida la notificación con la respectiva resolución.

**CONSIDERANDO (Director Ejecutivo Suplente)**

Que, a efectos de la presente Resolución, se debe considerar que se pronunció la Resolución AE-I N° 060/2009 de 03 de diciembre de 2009, a través de la cual se designa a Wilfredo Ariel Salinas Torrez, como Director Ejecutivo Suplente de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad, mientras dure la ausencia del titular.

**POR TANTO:**

El Director Ejecutivo Suplente de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad, en atención a las consideraciones del Informe AE DSA N° 526/2009 de 08 de diciembre de 2009, en uso de sus facultades y atribuciones conferidas por las disposiciones legales vigentes,

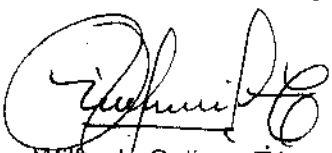
2009, en uso de sus facultades y atribuciones conferidas por las disposiciones legales vigentes,

**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° 127/2009 de 1° de septiembre 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 Valles Cruceños, correspondiente al periodo Noviembre 2007 – Abril 2008, debe ser del 0.0412% (Cero punto cuatro uno dos por ciento) de la energía facturada de la gestión 2007.

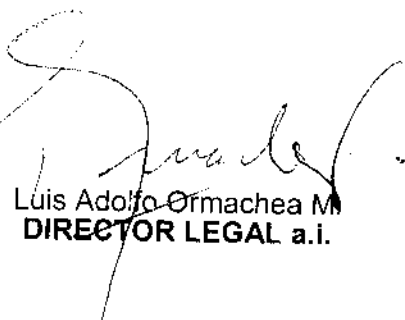
**SEGUNDO.-** Instruir a la CRE a realizar el ajuste contable correspondiente a la Cuenta Contable de Acumulación y acreditar ante la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad su cumplimiento, en el plazo máximo de siete (7) días hábiles administrativos computables desde la notificación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

**Regístrese, comuníquese y archívese.**



Wilfredo Salinas Tórrez  
**DIRECTOR EJECUTIVO SUPLENTE**

Es conforme:



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



GVR