

La Paz, 28 de diciembre de 2009

**TRÁMITE:** Recurso de revocatoria presentado por la Cooperativa Rural de Electrificación Ltda. (CRE) contra la Resolución AE N° 236/2009 de 21 de octubre de 2009, que dispone la aplicación de reducciones en la remuneración de la referida Cooperativa.

**SÍNTESIS RESOLUTIVA:** Aceptar el recurso de revocatoria interpuesto por CRE contra la Resolución AE N° 236/2009; por tanto, se revoca totalmente el acto impugnado.

**VISTOS:**

El recurso de revocatoria interpuesto por CRE mediante memorial de 13 de noviembre de 2009, contra la Resolución AE N° 236/2009 de 21 de octubre de 2009 que dispone la aplicación de reducciones en su remuneración, respecto al Sistema Germán Busch, emergente de la evaluación del Servicio Comercial, correspondiente al periodo Mayo – Octubre 2008, el Decreto N° 1080 de 19 de noviembre de 2009, a través del cual se tiene por apersonado al representante legal de CRE, el informe AE DSA N° 532/2009 de 11 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° 236/2009 de 21 de octubre 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 Germán Busch, por el periodo Mayo – Octubre 2008.

Que, la citada Resolución fue notificada a CRE el 29 de octubre de 2009, consiguientemente, dentro del plazo establecido en la normativa vigente, Félix Roger Robles Toledo, en representación de esa Cooperativa, mediante memorial presentado el 13 de noviembre 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° 1080 de 19 de noviembre de 2009, tuvo por apersonado al mencionado representante legal y determinó que la Dirección de Sistemas Aislados informe al efecto.

Que, en tal sentido, la Dirección de referencia emitió el informe AE DSA N° 532/2009 de 11 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 13 de noviembre de 2009, presentó un recurso de revocatoria contra la Resolución AE N° 236/2009 de 21 de octubre de 2009. Los argumentos expuestos en este recurso son los que se detallan a continuación:

**a. Se ratifica la observación planteada en el informe AE DSA 149/2009 para 2 reclamos comerciales (320 y 329) Con Error en <MOTIVO>**

Al respecto CRE menciona lo siguiente:

*"Tal como se indicó en los anexos que acompañaron a nuestro informe de descargo, enviado el 7 de septiembre de 2009, el reclamo comercial 320 fue reemplazado por el reclamo técnico número 10093, en el Anexo 1.1 del presente documento se muestra la información en detalle de este reclamo.*

*- Así mismo, el reclamo comercial 329 (asociado al consumidor con cuenta 4173) tiene su equivalencia en el reclamo técnico número 10289. Si bien este reclamo técnico se encuentra asociado al consumidor con cuenta 4191, sin embargo corresponde a un reclamo por "zona sin energía", que afecta a la cuenta 4173, por tanto en la base de datos que administra los reclamos técnicos fue registrado únicamente el primer reclamo técnico ingresado.*

*- Adicionalmente, en el Anexo 1.2 del presente documento se muestra que ambas*

La Paz, 28 de diciembre de 2009

cuentas (4173 y 4191) se encuentran asociadas al mismo centro de transformación (T-PQO-011-1), por tanto el reclamo por "zona sin energía", afectó a ambas cuentas."

- b. Se ratifica la observación planteada en el informe AE DSA 149/2009 para 4 solicitudes que no tienen los siguientes datos <NRO CUENTA>, <CONSUMIDOR>, <DIRECCION>, <CATEGORIA>, <LOCALIDAD>, <MODIFICACION RED> y <TIPO SOLICITUD>.**

Al respecto CRE menciona lo siguiente:

*"\* Según el anexo "Descargo - Atención Consumidor GB May08\_Oct08" presentado en archivo magnético como descargo al informe DSA 149/2009, se identificaron las 4 solicitudes que fueron anuladas por "Problemas de Comunicación - Registro No Concluido" en el momento de registrar el servicio. Para este tipo de problemas de comunicación se presenta el detalle de:*

*- 4 casos en los cuales existen nuevas solicitudes de servicio que reemplazan a la solicitud anulada. Estos cuatro nuevos servicios fueron enviados en el Informe Semestral Mayo - Octubre 2008 (Anexo 2.1 del presente documento).*

*- Estas 4 solicitudes de servicio que fueron abandonadas de manera forzada en el momento de su registro, fueron justificadas con el motivo "Problemas de Comunicación - Registro No Concluido", debido a pérdidas de enlace con el servidor en Santa Cruz".*

- c. Se ratifica la observación planteada en el informe AE DSA 149/2009 para 34 solicitudes que no tienen los siguientes datos <FECHA HORA FIN>, <TIEMPO> y <TIEMPO CONSUM>.**

Al respecto CRE menciona lo siguiente:

*"\* Las 18 solicitudes de servicio que fueron abandonadas de manera forzada en el momento de su registro, fueron justificadas con el motivo: "Problemas de comunicación", debido a pérdidas de enlace con la oficina central en Puerto Suárez o interrupciones de la conexión en la oficina de Puerto Quijarro.*

*En el Anexo 2.1 se presenta el detalle de los 4 servicios anulados por "Problemas de Comunicación - Registro No Concluido", en donde se detalla además el servicio equivalente para cada uno de ellos, que fueron solicitados en el mismo periodo.*

*En el Anexo 2.5 se presenta el detalle de los 14 servicios anulados por "Problemas de Comunicación", en donde 13 casos tienen un servicio equivalente que fue solicitado en el mismo periodo y el servicio restante no tiene ningún servicio equivalente.*

*\* Las 17 solicitudes de servicio que fueron abandonadas de manera voluntaria en el momento de su registro y justificadas con el motivo: "Desistimiento del consumidor" se detallan en el Anexo 2.6 (Incluyendo la fecha y hora de la justificación) en los cuales: 6 casos tienen servicios equivalentes y 11 casos*

*fueron abandonados sin que existan servicios equivalentes.*

*Existe un caso que aparece anulado por "Desistimiento del Consumidor" y corresponde a un servicio abandonado de manera forzada y que no fue justificado. En este caso el "Monitoreo de trabajos no concluidos" del SIGECOM muestra que el estado de este servicio es "Iniciado", hecho que demuestra que el abandono se produjo de manera forzada.*

*En el Anexo 2.7 se presenta el detalle de este servicio y el reporte de SIGECOM (Pantalla del Monitoreo de trabajos no concluidos) donde se evidencia el estado "Iniciado" del mismo."*

**d. Se ratifica la observación planteada en el informe AE DSA 149/2009 para 18 cortes Sin <FECHA CORTE>.**

Al respecto CRE menciona lo siguiente:

*"- Existen ocho (8) cortes que no pudieron ser ejecutados pues la carga de trabajo no permitió su realización dentro de la jornada laboral de trabajo, ya sea por una excesiva cantidad de cortes generados o por presentarse (durante el día) emergencias en la red eléctrica, las cuales son atendidas por el mismo personal del sistema aislado que realiza las actividades de corte y reconexión, según el anexo "Descargo – Corte y Reconexión GB Mayo-Octubre08" presentado en archivo magnético como descargo al informe AE DSA 149/2009, estos casos fueron identificados con el estado "Trabajo no Efectuado" y la observación "Orden Devuelta". De estos 8 casos, para uno de ellos fue emitida una nueva orden de corte al día siguiente, el mismo que fue efectivamente ejecutado. En el Anexo 3.2 del presente documento se muestra en detalle este caso, incluyendo la fecha y hora de anulación del corte, así como el correlativo de corte equivalente, incluyendo fecha y hora del mismo. Los datos de los restantes 7 cortes se muestran en el Anexo 3.3 del presente documento, incluyendo la fecha y hora de anulación, para los cuales no existe un corte equivalente, pues los consumidores cancelaron la deuda antes de que sea generada una nueva orden de corte. Por tanto, para estos siete consumidores, en ningún caso se incluye el "Cargo por Corte" en la factura del siguiente mes de consumo.*

*- Los restantes diez (10) casos corresponden a cortes anulados por otorgación de plazos para el pago de la deuda, según se encuentra previsto en los artículos 34 y 42 del Reglamento de Servicio Público de Suministro de Electricidad. En estos casos corresponde la anulación del corte pues los plazos fueron otorgados, a los consumidores, antes de la ejecución efectiva del corte, según el anexo "Descargo – Corte y Reconexión GB Mayo-Octubre08" presentado en archivo magnético como descargo al informe AE DSA 149/2009, estos casos fueron identificados con el estado "Trabajo no Efectuado" y la observación "Orden Devuelta". En el Anexo 3.3 se presenta el detalle de los cortes anulados por este concepto, incluyendo fecha y hora de anulación. Dado que para estos consumidores no existe una nueva orden de corte que haya sido ejecutada en el mismo mes, por lo tanto en ninguno de estos casos se incluye el "Cargo por Corte" en la facturación del*

4

La Paz, 28 de diciembre de 2009

*siguiente mes de consumo.*

*Adicionalmente, el Anexo 3.3 incluye el detalle de factura para un (1) caso de corte no ejecutado por imposibilidad dentro de la jornada de trabajo y un (1) caso de corte no ejecutado por haber sido otorgado plazos para el pago de la deuda, en estos detalles de factura se puede validar la ausencia del "Cargo por Corte".*

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

Que, en atención a la presentación del recurso de revocatoria interpuesto por CRE, mediante memorial de 13 de noviembre de 2009, contra la Resolución AE N° 236/2009 de 21 de octubre de 2009, corresponde considerar el análisis efectuado sobre el particular por la Dirección de Sistemas Aislados a través del Informe AE DSA N° 532/2009 de 11 de diciembre de 2009.

**a. Se ratifica la observación planteada en el informe AE DSA 149/2009 para 2 reclamos comerciales (320 y 329) Con Error en <MOTIVO>**

Revisada la información proporcionada por CRE, se verifica lo siguiente: los correlativos de reclamos observados fueron correctamente reemplazados tal cual indica CRE en el memorial presentado. Adicionalmente, se verificó que no existió daño ni perjuicio en la prestación del servicio a los consumidores asociados a estos correlativos de reclamos. Por lo tanto el argumento presentado por CRE es válido.

**b. Se ratifica la observación planteada en el informe AE DSA 149/2009 para 4 solicitudes que no tienen los siguientes datos <NRO CUENTA>, <CONSUMIDOR>, <DIRECCION>, <CATEGORIA>, <LOCALIDAD>, <MODIFICACION RED> y <TIPO SOLICITUD>.**

Respecto a las 4 solicitudes anuladas por "Problemas de comunicación", considerando una inspección realizada por funcionarios de la Dirección de Sistemas Aislados, dentro de un proceso distinto al presente, 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 Sistema Germán Busch. Por lo tanto, el argumento presentado por CRE para las 4 solicitudes anuladas por "Problemas de comunicación" es válido.

**c. Se ratifica la observación planteada en el informe AE DSA 149/2009 para 34 solicitudes que no tienen los siguientes datos <FECHA HORA FIN>, <TIEMPO> y <TIEMPO CONSUM>.**

Respecto a las 16 solicitudes anuladas por "Problemas de comunicación", considerando la inspección realizada por funcionarios de la Dirección de Sistemas Aislados, dentro de un proceso distinto al presente, 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 Sistema Germán Busch. Por lo tanto, el argumento presentado por CRE para las 16 solicitudes anuladas por "Problemas de comunicación" es válido.

Respecto a las 18 solicitudes anuladas por "desistimiento del solicitante", CRE expresa lo siguiente:

*"\* Las 17 solicitudes de servicio que fueron abandonadas de manera voluntaria en el momento de su registro y justificadas con el motivo: "Desistimiento del consumidor" se detallan en el Anexo 2.6 (Incluyendo la fecha y hora de la justificación) en los cuales: 6 casos tienen servicios equivalentes y 11 casos fueron abandonados sin que existan servicios equivalentes.*

*Existe un caso que aparece anulado por "Desistimiento del Consumidor" y corresponde a un servicio abandonado de manera forzada y que no fue justificado. En este caso el "Monitoreo de trabajos no concluidos" del SIGECOM muestra que el estado de este servicio es "Iniciado", hecho que demuestra que el abandono se produjo de manera forzada."*


Para el caso de las 18 solicitudes anuladas por "desistimiento del solicitante", se verifica que las mismas no provocaron perjuicios al consumidor, y se encuentran debidamente justificadas, por lo tanto el argumento presentado por CRE es válido.

**d. Se ratifica la observación planteada en el informe AE DSA 149/2009 para 18 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 el memorial de revocatoria, 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° 532/2009 de 11 de diciembre de 2009 establece que CRE, Sistema Germán Busch, subsanó todos los errores de relevamiento de información de Reclamos, Atención al Consumidor y de Cortes y Reposiciones de Suministro especificados en el Informe AE DSA 149/2009 y ratificados en el informe AE DSA 362/2009 (los cuales dieron origen a la emisión de la resolución administrativa impugnada). Por tal motivo, el informe señala que no corresponde la aplicación de reducciones en la remuneración de CRE, Sistema Germán Busch, por mal relevamiento de información del Servicio Comercial.

**CONSIDERANDO: (Conclusiones)**

 Que, por todo lo expuesto, en atención a las consideraciones del informe AE DSA N° 532/2009 de 11 de diciembre de 2009, de la Dirección de Sistemas Aislados y teniendo

La Paz, 28 de diciembre de 2009

presente el principio de verdad material que rige el procedimiento administrativo, se concluye que corresponde aceptar el recurso de revocatoria interpuesto por CRE contra la Resolución AE N° 236/2009 de 21 de octubre de 2009, revocando totalmente este acto impugnado.

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.

**POR TANTO:**

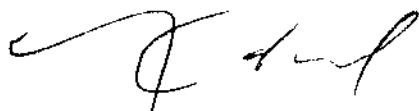
El Director Ejecutivo de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad, en atención a las consideraciones del Informe AE DSA N° 532/2009 de 11 de diciembre de 2009, en uso de sus facultades y atribuciones conferidas por las disposiciones legales vigentes,

**RESUELVE:**

**PRIMERO.-** Aceptar el recurso de revocatoria interpuesto por Félix Roger Robles Toledo, mediante memorial presentado el 13 de noviembre de 2009, en representación de la Cooperativa Rural de Electrificación Ltda. (CRE) contra la Resolución AE N° 236/2009 de 21 de octubre de 2009; por tanto, se revoca totalmente el acto impugnado.

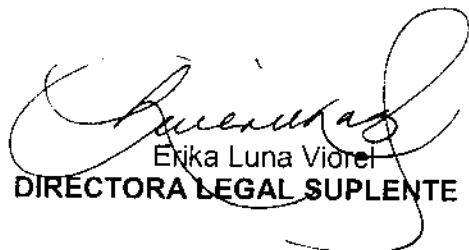
**SEGUNDO.-** Instruir a la CRE a realizar el ajuste contable correspondiente a la Cuenta Contable de Acumulación y acreditar ante la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad su cumplimiento, en el plazo máximo de siete (7) días hábiles administrativos computables desde la notificación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

**Regístrese, comuníquese y archívese.**



Nelson Caballero Vargas  
**DIRECTOR EJECUTIVO**

Es conforme:



Enika Luna Videla  
**DIRECTORA LEGAL SUPLENTE**



GVR