

**TRÁMITE:** Recurso de revocatoria presentado por la Cooperativa Rural de Electrificación Ltda. (CRE) contra la Resolución AE N° 245/2009 de 26 de octubre 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° 245/2009; por tanto, se revoca parcialmente el Resuelve Único de esta disposición.

**VISTOS:**

El Recurso de Revocatoria interpuesto por CRE mediante memorial de 13 de noviembre de 2009, contra la Resolución AE N° 245/2009 de 26 de octubre 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 Mayo - Octubre 2008, el Decreto N° 1081 de 19 de noviembre de 2009, a través del cual se tiene por apersonado al representante legal de CRE, el informe AE DSA N° 534/2009 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° 245/2009 de 26 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 Valles Cruceños, 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° 1081 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 Sistemas Aislados emitió el informe AE DSA N° 534/2009 de 11 de diciembre 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

La Paz, 28 de diciembre de 2009

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° 245/2009 de 26 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 150/2009 para 3 reclamos comerciales Con Error en <MOTIVO>: 249, 271 y 272**  
Al respecto CRE menciona lo siguiente:

*" 2.2.1. Con relación a lo indicado en el Punto (a) del Informe AE DSA 150/2009 de 14 de Julio de 2009 en que se indica que existen 4 Reclamos Comerciales con Error en <MOTIVO>: 248, 249, 271 y 272. , para este punto, se aclara lo siguiente: Los reclamos comerciales N° 249, 271 y 272 están anulados por haberse creado de manera incorrecta por el oficial de atención en Santa Cruz (Sistema Área Integrada), ya que estos no correspondían al Sistema Valles Cruceños. Por esta razón no se puede identificar los reclamos técnicos equivalentes en la base de datos de reclamos del Sistema Valles Cruceños. Además estos reclamos fueron creados en el SIGECOM, medio que no administra los reclamos técnicos en los Sistemas Aislados (Por eso aparecen con el código de un reclamo técnico)".*

- b. Se ratifica la observación planteada en el informe AE DSA 150/2009 para 3 solicitudes que no tienen los siguientes datos <NRO CUENTA>,**



Autoridad de Fiscalización y  
Control Social de Electricidad

RESOLUCIÓN AE N° 336/2009

TRÁMITE N° 245

La Paz, 28 de diciembre de 2009

**<CONSUMIDOR>, <DIRECCION>, <CATEGORIA>, <LOCALIDAD>, <MODIFICACION RED> y <TIPO SOLICITUD>: 8101, 8102 y 8037.**

Al respecto CRE menciona lo siguiente:

*"Estas tres solicitudes corresponden a servicios abandonados de manera forzada y justificados con el motivo: "Problemas de Comunicación", debido a cortes en el enlace satelital con el servidor de CRE en oficinas de Santa Cruz. En el Anexo 1 se presenta el detalle de estos casos incluyendo la fecha/hora de la justificación y el reporte de SIGECOM (Monitoreo de Servicios No Concluidos) donde se observa el estado de los mismos.*

*Al mismo tiempo, se adjunta el archivo magnético "Descargo BDVAN08" donde se completaron los campos vacíos de estas tres solicitudes observadas".*

- c. Se ratifica la observación planteada en el informe AE DSA 150/2009 para 25 solicitudes que no tienen los siguientes datos <FECHA HORA FIN>, <TIEMPO> y <TIEMPO CONSUMO>.**

Al respecto CRE menciona lo siguiente:

*"• 21 Servicios fueron "Abandonados" en el momento de su registro:*

*De manera voluntaria (8 casos):*

- 7 casos con la justificación: "Servicio Incorrecto"*
- 1 casos por el "Desistimiento del Consumidor"*

*De manera forzada (13 casos):*

- 8 casos justificados por "Problemas de Comunicación"*
- 5 casos iniciados pero sin justificación. (Fueron enviadas con el motivo de la solicitud: "A solicitud del consumidor")*

*En el anexo 3 se presenta el listado de estos 92 servicios anulados incluyendo el motivo de anulación de cada uno.*

*\* Las 8 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 Mataral o interrupciones de la conexión de internet de las oficinas sucursales en Comarapa, Vallegrande, Mairana y/o Samaipata.*

*En el Anexo 4 se presenta el reporte de interrupciones en los "Enlaces de Datos" con la oficina central en Mataral desde el año 2007 hasta la fecha. Este reporte fue provisto de manera oficial por el proveedor del servicio: COTAS Ltda.*

*Al mismo tiempo, existen casos en que los registros de justificación de abandonos de servicios por problemas de comunicación no coinciden con las interrupciones registradas por el proveedor del servicio. Estos casos están asociados a fallas eventuales del equipo informático del oficial de atención.*

*En el Anexo 5 se presenta el detalle de los 8 servicios anulados por "Problemas de Comunicación", en donde 3 casos tienen un servicio equivalente que fue*



*solicitado en el mismo periodo y el restante no tiene ningún servicio equivalente debido a que en la mayoría de los casos fueron abandonados previo al registro de los datos del solicitante.*

*\* La solicitud de servicio que fue abandonada de manera voluntaria en el momento de su registro y justificada con el motivo: "Desistimiento del consumidor" se detalla en el Anexo 6 (Incluyendo la fecha y hora de la justificación) y el servicio equivalente al mismo.*

*\* Las 4 solicitudes de servicio que fueron anuladas por los oficiales de atención después de la emisión de los mismos con el motivo: "A solicitud del consumidor" se detallan en el Anexo 7, de los cuales dos casos tienen servicios equivalentes en el mismo periodo.*

*Los otros 5 casos que aparecen como anulados "a solicitud del consumidor" 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 todos estos casos no se alcanzó a registrar ningún dato del solicitante.*

*En el Anexo 8 se presenta el listado detallado de estos servicios y un ejemplo del reporte de SIGECOM (Pantalla del Monitoreo de trabajos no concluidos) donde se evidencia el estado "Iniciado" de estos servicios."*

**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° 245/2009 de 26 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° 534/2009 de 11 de diciembre de 2009.

**a. Se ratifica la observación planteada en el informe AE DSA 150/2009 para 3 reclamos comerciales Con Error en <MOTIVO>: 249, 271 y 272**

Revisada la información proporcionada por CRE, se verifica lo siguiente: los correlativos de reclamos observados no fueron creados correctamente, tal cual indica CRE en el memorial presentado. Adicionalmente, se verificó que los mismos no fueron reemplazados por correlativos correctamente creados. Por lo tanto, el argumento presentado por CRE no es válido.

**b. Se ratifica la observación planteada en el informe AE DSA 150/2009 para 3 solicitudes que no tienen los siguientes datos <NRO CUENTA>, <CONSUMIDOR>, <DIRECCION>, <CATEGORIA>, <LOCALIDAD>, <MODIFICACION RED> y <TIPO SOLICITUD>: 8101, 8102 y 8037.**

Respecto a las 3 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 Valles Cruceños. Por lo tanto, el argumento presentado por CRE para las 3 solicitudes anuladas por "Problemas de comunicación" es válido.

- c. Se ratifica la observación planteada en el informe AE DSA 150/2009 para 25 solicitudes que no tienen los siguientes datos <FECHA HORA FIN>, <TIEMPO> y <TIEMPO CONSUM>.**

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

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

Que, por lo señalado, el informe AE DSA N° 534/2009 de 11 de diciembre de 2009 establece que CRE, Sistema Valles Cruceños, subsanó todos los errores de relevamiento de información de Atención al Consumidor y de Cortes y Reposiciones de Suministro especificados en el informe AE DSA 150/2009 y ratificados en el informe AE DSA 360/2009 (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 Reclamos, por lo que, únicamente corresponde disminuir el valor de las reducciones impuestas a 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° 534/2009 de 11 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° 245/2009 de 26 de octubre 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.

La Paz, 28 de diciembre 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 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° 534/2009 de 11 de diciembre 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 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° 245/2009 de 26 de octubre 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 Mayo - Octubre 2008, debe ser del 0.0412% (Cero punto cero cuatro uno dos por ciento) de la energía facturada de la gestión 2007.

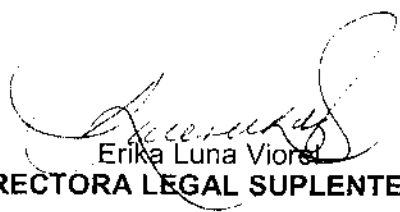
**SEGUNDO.-** Instruir a CRE a realizar el ajuste contable correspondiente a la Cuenta Contable de Acumulación y acreditar ante la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad su cumplimiento, en el plazo máximo de siete (7) días hábiles administrativos computables desde la notificación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

**Registrese, comuníquese y archívese.**



Nelson Caballero Vargas  
**DIRECTOR EJECUTIVO**

Es conforme:



Erika Luna Viora  
**DIRECTORA LEGAL SUPLENTE**



GVR