

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° 237/2009 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° 237/2009; 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° 237/2009 de 21 de octubre de 2009 que dispone la aplicación de reducciones en su remuneración, respecto al Sistema Roboré, emergente de la evaluación del Servicio Comercial, correspondiente al periodo Mayo – Octubre 2008, el Decreto N° 1082 de 19 de noviembre de 2009, a través del cual se tiene por apersonado al representante legal de CRE, el informe AE DSA N° 536/2009 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° 237/2009 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 Roboré, 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° 1082 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° 536/2009 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 dichos actos administrativos a criterio de los interesados afecten, lesionen o pudieren causar perjuicio a sus derechos subjetivos e intereses legítimos.

La Paz, 28 de diciembre de 2009

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° 237/2009 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 155/2009 para 3 solicitudes que no tienen los siguientes datos <NRO CUENTA>, <CONSUMIDOR>, <DIRECCION>, <CATEGORIA>, <LOCALIDAD>, <MODIFICACION RED> y <TIPO SOLICITUD>: 4920, 4943 y 4973.**

Al respecto CRE menciona lo siguiente:

*“Según el anexo “Descargo - Atención Consumidor CQ Mayo-Octubre08” presentado en archivo magnético como descargo al informe AE DSA 155/2009, se identificaron las 3 solicitudes de servicio 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:*

*- 3 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 Mayo - Octubre 2008. (Anexo 3 del presente documento)”.*

- b. **Se ratifica la observación planteada en el informe AE DSA 155/2009 para 14 solicitudes que no tienen los siguientes datos <FECHA HORA FIN>,**

**<TIEMPO> y <TIEMPO CONSUM>.**

Al respecto CRE menciona lo siguiente:

• Existen 3 solicitudes de servicio con Problemas de Comunicación que fueron anuladas por "Problemas de comunicación – Registro no concluido", en el momento de registrar el servicio. Estos servicios son coincidentes a los indicados en el punto 2.2.3 del presente Recurso de Revocatoria (Servicios con N° correlativo 4920, 4943 y 4973)

• Existen 38 solicitudes de servicio "EMITIDAS", es decir que no fueron cerradas hasta la finalización del semestre de control, porque estaban todavía observadas o con órdenes de trabajo emitidas.

En el anexo 5 se presenta el listado de estos 38 servicios emitidos

• Existen 77 solicitudes de servicio "ANULADAS", con el siguiente detalle:  
o 53 servicios fueron "Anulados" por el oficial de atención después de haber sido grabado y cuyos motivos de anulación son:

50 casos por tener observaciones no subsanadas por el consumidor dentro el tiempo establecido en la reglamentación vigente.

3 servicios anulados porque "Desistió el Solicitante" (\*)

24 Servicios fueron "Abandonados" en el momento de su registro:

De manera voluntaria (17 Casos)

10 casos con la justificación: "Servicio Incorrecto"

6 casos con la justificación: "Servicio Erróneo"

1 caso por el "Desistió el solicitante" (\*\*)

De manera forzada (7 Casos)

7 casos iniciados pero sin justificación (fueron enviados con el motivo de la solicitud: "Desistió el Solicitante" (\*\*\*)

En el anexo 6 se presenta el detalle de estos 77 servicios anulados incluyendo el motivo de la anulación de cada uno

(\*) Los tres servicios anulados por los oficiales de atención después de la emisión de los mismos con el motivo "Desistió el Solicitante" se detallan en el anexo 7, los cuales tienen servicios equivalentes en el mismo periodo.

(\*\*) El servicio abandonado de manera voluntaria en el momento de su registro y justificado con el motivo "Desistió el Solicitante" se detalla en el anexo 8 (incluyendo fecha y hora de la justificación). El caso fue abandonado previo al registro de los datos del solicitante.

(\*\*\*) Se presentan siete (7) casos con servicios anulados con el motivo "Desistió el Solicitante" y que corresponden a servicios abandonados de manera forzada y

4

La Paz, 28 de diciembre de 2009

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 casos (2 servicios) se pudieron grabar algunos datos y en el resto (5 casos), no se alcanzó a registrar ningún dato personal ni catastral. En el Anexo 9 g de este documento, se muestra el listado detallado de estos servicios y los reportes de SIGECOM (Pantallas del Monitoreo de trabajos no concluidos) donde se evidencia el estado "Iniciado" de estos servicios".

**c. Se ratifica la observación planteada en el informe AE DSA 155/2009 para 73 cortes Sin <FECHA CORTE>.**

Al respecto CRE menciona lo siguiente:

*"(\*) De los 73 casos de cortes anulados por condiciones climáticas adversas, existen 31 casos que tienen un número correlativo de corte equivalente que fue ejecutado para el mismo mes.*

*En el Anexo 11 del presente documento, se muestra un listado con el detalle de todos estos casos que incluye:*

- o Los correlativos de corte anulados incluyendo la fecha y hora de su anulación;*
- o El correlativo de corte equivalente incluyendo la fecha y hora del corte ejecutado (para el mismo mes).*

*Los restantes 42 cortes que fueron anulados por condiciones climáticas adversas no tienen ningún correlativo de corte que haya sido ejecutado en el mismo mes. Por lo tanto, en ninguno de estos casos se incluye el "cargo por corte" en la facturación del siguiente mes de consumo.*

*En el Anexo 12 se presenta el listado de estos 42 casos y los detalles de las facturas de consumo de 3 casos (Correspondiente a una muestra del 5% de los 42 casos), en las cuales se puede validar la ausencia del respectivo 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° 237/2009 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° 536/2009 de 11 de diciembre de 2009.

- a. Se ratifica la observación planteada en el informe AE DSA 155/2009 para 3 solicitudes que no tienen los siguientes datos <NRO CUENTA>, <CONSUMIDOR>, <DIRECCION>, <CATEGORIA>, <LOCALIDAD>, <MODIFICACION RED> y <TIPO SOLICITUD>: 4920, 4943 y 4973.**

Respecto a las 3 solicitudes anuladas por "Problemas de comunicación",



Autoridad de Fiscalización y  
Control Social de Electricidad

## RESOLUCIÓN AE N° 337/2009

TRÁMITE N° 246

La Paz, 28 de diciembre de 2009

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

- b. Se ratifica la observación planteada en el informe AE DSA 155/2009 para 14 solicitudes que no tienen los siguientes datos <FECHA HORA FIN>, <TIEMPO> y <TIEMPO CONSUM>.**

Respecto a las solicitudes anuladas por "Cortes en el enlace satelital", 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 Roboré. Por lo tanto, el argumento presentado por CRE para las solicitudes anuladas por "Cortes en el enlace satelital" 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 se encuentran debidamente justificadas, por lo tanto el argumento presentado por CRE es válido.

- c. Se ratifica la observación planteada en el informe AE DSA 155/2009 para 73 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 como prueba por CRE, 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° 536/2009 de 11 de diciembre de 2009 establece que la CRE, Sistema Roboré, 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 155/2009 y ratificados en el informe AE DSA 365/2009 (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 Roboré, por mal relevamiento de información del Servicio Comercial.

**CONSIDERANDO: (Conclusiones)**



**Autoridad de Fiscalización y  
Control Social de Electricidad**

**RESOLUCIÓN AE N° 337/2009**

**TRÁMITE N° 246**

La Paz, 28 de diciembre de 2009

Que, por todo lo expuesto, en atención a las consideraciones del informe AE DSA N° 536/2009 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 el recurso de revocatoria interpuesto por CRE contra la Resolución AE N° 237/2009 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:**

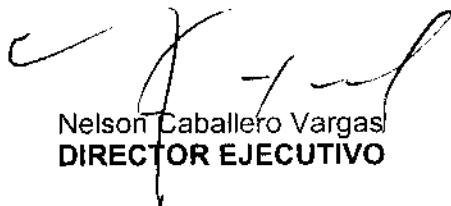
El Director Ejecutivo de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad, en atención a las consideraciones del Informe AE DSA N° 536/2009 de 11 de diciembre de 2009, en uso de sus facultades y atribuciones conferidas por las disposiciones legales vigentes,

**RESUELVE:**

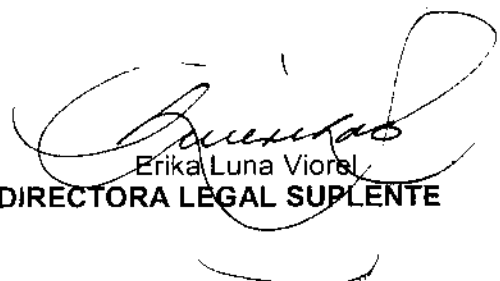
**PRIMERO.-** Aceptar el recurso de revocatoria interpuesto por Félix Roger Robles Toledo, mediante memorial presentado el 13 de noviembre de 2009, en representación de la Cooperativa Rural de Electrificación Ltda. (CRE) contra la Resolución AE N° 237/2009 de 21 de octubre de 2009; por tanto, se revoca 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:

  
Erika Luna Viora  
**DIRECTORA LEGAL SUPLENTE**

  
GVR