



**TRÁMITE:** Evaluación del Control de Calidad de Distribución del Servicio Comercial a la Cooperativa de Servicios Eléctricos Uyuni Ltda. (COSEU), correspondiente al Sistema Uyuni, por el periodo Mayo - Octubre 2008.

**SÍNTESIS RESOLUTIVA:** Disponer la aplicación de reducciones en la remuneración de COSEU, respecto al Sistema Uyuni, emergente de la evaluación del Servicio Comercial correspondiente al periodo Mayo - Octubre 2008.

**VISTOS:**

La nota de COSEU con Cite Of Coseu N° 185/2008 y registrada en la Superintendencia de Electricidad con N° 9689 de 2 de diciembre de 2008, mediante la cual remite información a efectos del Control de Calidad de Distribución del Servicio Comercial correspondiente al Sistema Uyuni, por el periodo Mayo - Octubre 2008; el informe AE DSA 611/2009 de 28 de diciembre de 2009 de la Dirección de Sistemas Aislados relativo al análisis de la mencionada información; el Decreto N° 52 de 12 de enero de 2010 mediante el cual se emplaza a la cooperativa con el mencionado informe y carta AE-168-DLG-12/2010; la nota de COSEU presentada el 19 de marzo de 2010, que remite subsanación emergente de la determinación del Decreto DOC-22-10 de fecha 09 de marzo de 2010; el Decreto DOC-42-10 de 23 de marzo de 2010 que determina el apersonamiento en el presente proceso y requiere la evaluación de los descargos por parte de la Dirección Regional de Control de Operaciones y Calidad; el informe AE DOC 121/2010 de 07 de abril de 2010 de la Dirección señalada, todo lo que convino ver, tener presente y:

**CONSIDERANDO: (Antecedentes)**

Que COSEU presentó nota con Cite Of Coseu N° 185/2008, registrada en la Superintendencia de Electricidad con N° 9689 de 2 de diciembre de 2008, remitió la información del Control de Calidad de Distribución del Servicio Comercial del Sistema Uyuni, por el periodo Mayo - Octubre 2008.

Que la referida información fue evaluada por la Dirección de Sistemas Aislados, a través del informe AE DSA 611/2009 de 28 de diciembre de 2009, el cual concluyó lo siguiente.

- "COSEU se encuentra en la Etapa de Transición del Control de Calidad de Distribución."
- "La información relevada por COSEU no tiene observaciones en la entrega de la información."
- "La información relevada por COSEU no tiene observaciones de formato de la información entregada."
- "La información relevada por COSEU tiene observaciones de contenido, mismas que se encuentran especificadas en el numeral 2.3 del presente informe, las que deben

*ser resueltas o justificadas por COSEU en cumplimiento a las obligaciones y requerimientos que establece la Metodología."*

- *"COSEU no presentó los resultados de la evaluación de calidad de facturación."*
- *"Existen desviaciones a los niveles de calidad establecidos en la Metodología."*

Que la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE) emitió el Decreto N° 52 de 12 de enero de 2010 por el cual emplaza a COSEU a presentar descargos respecto del Informe AE DSA 611/2009, y remitió ambos mediante oficio AE-168-DLG-12/2010 de 21 de enero de 2010.

Que el 26 de febrero de 2010, el Sr. Alberto André G., en representación legal de la COSEU, presentó un memorial a través del cual presentó los descargos al informe AE DSA 611/2009.

Que no obstante a la presentación de los referidos descargos, COSEU no acreditó debidamente su personería, por lo que se emitió el Decreto DOC-22-10 de 09 de marzo de 2010, a través del cual se requirió la subsanación de este aspecto; consiguientemente la cooperativa presentó el memorial recibido el 19 de marzo de 2010 con el cual presentó el respectivo poder de su representante legal.

Que la AE emitió el Decreto DOC-42-10 de 23 de marzo de 2010, mediante el cual determinó que se tenga por apersonado al representante legal de COSEU dentro del presente proceso administrativo y determinó que la Dirección Regional de Control de Operaciones y Calidad emita el respectivo informe de los descargos de la cooperativa.

Que la mencionada Dirección elaboró el informe AE DOC 121/2010 de 07 de abril de 2010 analizando los descargos presentados por la empresa.

**CONSIDERANDO: (Aspectos expuestos por COSEU)**

Que el Informe AE DOC N° 121/2010 de 07 de abril de 2010, con la finalidad de hacer la respectiva valoración, toma en cuenta los descargos presentados por COSEU, los que detalla de la siguiente manera:

- *"En forma impresa:"*
  - *"Resumen Ejecutivo."*
- *"En medio magnético:"*
  - *"Base de datos de relevamiento de información (CENTINELA)."*

Que el informe recientemente citado hace la observación que la cooperativa no habría presentado descargos a las observaciones planteadas en el informe AE DSA 611/2009, conforme se detalla:

- a) *"Observación: 199 Facturas Con Error en <NRO CUENTA>"*  
*"COSEU - Sistema Uyuni, no presentó descargos."*
- b) *"Observación: 2 Reclamos Con <TIEMPO TRÁMITE> igual Cero"*



- "COSEU - Sistema Uyuni, no presentó descargos."
- c) "Observación: 2 Reclamos Sin <FECHA RESPUESTA>"  
"COSEU - Sistema Uyuni, no presentó descargos."
- d) "Observación: 2 Reclamos Sin <FECHA CONCLUSIÓN>"  
"COSEU - Sistema Uyuni, no presentó descargos."
- e) "Observación: 16 Solicitudes Con Error en <NRO. CUENTA>"  
"COSEU - Sistema Uyuni, no presentó descargos."
- f) "Observación: 54 Solicitudes Sin <FECHA INSPECCIÓN>"  
"COSEU - Sistema Uyuni, no presentó descargos."
- g) "Observación: 54 Solicitudes Sin <FECHA CONCLUSIÓN>"  
"COSEU - Sistema Uyuni, no presentó descargos."
- h) "Observación: 54 Solicitudes Con <TIEMPO TRÁMITE> igual Cero"  
"COSEU - Sistema Uyuni, no presentó descargos."
- i) "Observación: 33 Cortes Con Error en <NRO. CUENTA>"  
"COSEU - Sistema Uyuni, no presentó descargos."
- j) "Observación: 1 Cortes Sin <FECHA PAGO>"  
"COSEU - Sistema Uyuni, no presentó descargos."
- k) "Observación: 2 Cortes Sin <FECHA REPOSICIÓN>"  
"COSEU - Sistema Uyuni, no presentó descargos."
- l) "Observación: 1 Corte <FECHA REPOSICIÓN> Anterior <FECHA PAGO>"  
"COSEU - Sistema Uyuni, no presentó descargos."
- m) "Observación: 5 Cortes Con <TIEMPO TRÁMITE> igual Cero"  
"COSEU - Sistema Uyuni, no presentó descargos."
- n) "Observación: 1 Corte (<FECHA REPOSICIÓN> - <FECHA PAGO>) Diferente de <TIEMPO TRÁMITE>"  
"COSEU - Sistema Uyuni, no presentó descargos."
- o) "Observación: COSEU no presentó los resultados de la evaluación de reclamos de los consumidores"  
"COSEU - Sistema Uyuni, no presentó descargos."
- p) "Observación: COSEU no presentó los resultados de la evaluación de atención al consumidor"  
"COSEU - Sistema Uyuni, no presentó descargos."
- q) "Observación: COSEU no presentó los resultados de la evaluación de calidad de facturación"  
"COSEU - Sistema Uyuni, no presentó descargos."
- r) "Observación: Existen desviaciones al plazo establecido en la Metodología para la reposición de suministro para 1 consumidor afectado"  
"COSEU - Sistema Uyuni, no presentó descargos."

**CONSIDERANDO: (Análisis)**

Que la Dirección Regional de Control de Operaciones y Calidad, valora los descargos presentados por COSEU por lo que emite Informe AE DOC N° 121/2010 de 07 de abril de 2010, realizando el siguiente análisis:

**1. "Observación 1.7.a a observación 1.7.n"**



Autoridad de Fiscalización y  
Control Social de Electricidad

LUZ PARA TODOS

RESOLUCIÓN AE N° 141/2010

TRÁMITE N° 311

La Paz, 26 de abril de 2010

*"COSEU - Sistema Uyuni, no subsanó ni justificó las observaciones citadas, confirmando el mal relevamiento de información del Servicio Comercial, por tanto de conformidad a lo establecido en la Metodología (... la empresa o cooperativa debe aplicar los mecanismos y recursos adquiridos durante la etapa preliminar, a efecto de cumplir con el relevamiento de información...)", corresponde la aplicación de reducciones por mal relevamiento de información."*

**2. "Observación 1.7.o a observación 1.7.q"**

*"COSEU - Sistema Uyuni, no presentó los indicadores de calidad correspondientes al Servicio Comercial, semestre Mayo/2008 - Octubre/2008, por lo tanto existe incumplimiento al procesamiento de información, aspecto que se encuentra contemplado entre las obligaciones establecidas en la Metodología (a partir de la etapa de Prueba se deben aplicar todos los mecanismos y recursos adquiridos a efecto de cumplir con el relevamiento de información y calcular todos los indicadores de calidad), por lo tanto corresponde la aplicación de reducciones en la remuneración COSEU - Sistema Uyuni por incumplimiento al cálculo de los indicadores de calidad."*

**3. "Observación 1.7.r"**

*"Efectivamente se determinó que en la información presentada por COSEU - Sistema Uyuni, existe un consumidor afectado con retraso en la reposición de suministro, de acuerdo al siguiente detalle:"*

Reporte de Nro Cuenta	Consumidor	Reposición	Tiempo (d)	Reducción (Bs)
187 6-0134	FELIPE FLORES MARTINEZ		5.03	48.30

Que por lo expuesto y realizado el respectivo análisis de argumentos de descargo, el Informe AE DOC N° 121/2010 de 07 de abril de 2010 concluye lo siguiente:

- *"La información presentada por COSEU - Sistema Uyuni tiene observaciones al relevamiento de información, por lo tanto en cumplimiento a lo especificado en la Metodología, corresponde la aplicación de una reducción en la remuneración de COSEU-Sistema Uyuni equivalente al 0.021 % de la energía total facturada en la gestión 2007, valorizada con la tarifa promedio de la categoría residencial e indexada de acuerdo al Índice de Precios al Consumidor de la fecha de registro."*
- *"COSEU - Sistema Uyuni no cumplió con el procesamiento de la información del Servicio Comercial y la presentación de los indicadores de calidad, por lo tanto en cumplimiento a lo especificado en la Metodología, corresponde la aplicación de una reducción en la remuneración de COSEU - Sistema Uyuni equivalente al 0.016 % de la energía total facturada en la gestión 2007, valorizada con la tarifa promedio de la categoría Residencial e indexada de acuerdo al Índice de Precios al Consumidor de la fecha de registro."*
- *"Existe una Reposición de Suministro con exceso al plazo establecido para la*



Autoridad de Fiscalización y  
Control Social de Electricidad

U U Z I A S S E T O R O Z

RESOLUCIÓN AE N° 141/2010

TRÁMITE N° 311

La Paz, 26 de abril de 2010

*reposición del servicio. La reducción total a aplicarse por este concepto es de Bs 48.3."*

- *"COSEU - Sistema Uyuni debe presentar memoria de cálculo de las reducciones aplicadas y presentarla ante la Autoridad de Electricidad, en el plazo de 7 días hábiles de recibida la notificación."*
- *"COSEU - Sistema Uyuni debe crear una Cuenta Contable de Acumulación, registrar en la misma las reducciones determinadas y acreditar ante la Autoridad de Electricidad el cumplimiento en el plazo de 7 días hábiles de recibida la notificación."*

#### **CONSIDERANDO: (Fundamentación legal del proceso)**

Que el Artículo 3 de la Ley de Electricidad, determina los principios que deben regir a las actividades relacionadas con la Industria Eléctrica, entre los que se encuentra el principio de calidad que, de conformidad al inciso c) del señalado Artículo, obliga a observar los requisitos técnicos que establezcan los Reglamentos.

Que la "Metodología de Medición y Control de la Calidad de Distribución para las Empresas y Cooperativas con Contrato de Adecuación" (Metodología) fue aprobada mediante Resolución SSDE N° 204/2006 de fecha 01 de agosto de 2006 y posteriormente modificada con Resolución SSDE N° 017/2008 de 25 de enero de 2008, ambas emitidas por la ex Superintendencia de Electricidad.

Que el Decreto Supremo N° 28190 establece el procedimiento específico que se aplicará para las reducciones de las remuneraciones del Distribuidor, el que, en el Artículo 2, estipula el procedimiento a seguir cuando se compruebe el incumplimiento del Distribuidor a los niveles de calidad de servicio, pondrá en conocimiento del hecho y lo emplazará para que en el término de veinte (20) días hábiles administrativos, presente todas las circunstancias de hecho y de derecho que correspondan a su descargo, consiguientemente, de acuerdo a esta disposición legal, el ente regulador resolverá el incumplimiento a los niveles de calidad de servicio dentro del plazo de veinticinco (25) días hábiles administrativos subsiguientes a la presentación de los descargos.

Que de la recién citada Norma Legal, simplemente se toman los plazos establecidos en el procedimiento de control de calidad de distribución de electricidad, cuya aplicación en analogía se justifica a los efectos procedimentales de cómputo de términos, ya que es la "Metodología" la norma aplicable a la evaluación de las empresas bajo contrato de Adecuación.

Que en el punto 1 del Capítulo 1 de la "Metodología" establece que *"La empresa o cooperativa que cuenta con Contrato de Adecuación, tiene la responsabilidad de prestar el Servicio de Suministro de Electricidad, a los consumidores ubicados en su Área de Operación en el nivel de calidad establecido en el presente documento"*.

**RESOLUCIÓN AE N° 141/2010  
TRÁMITE N° 311**

La Paz, 26 de abril de 2010

Que en el mismo capítulo 1, el punto cuatro, de la citada "Metodología", determina que *"Las reducciones en la remuneración de la empresa o cooperativa se deben a dos causas: por incumplimiento a las obligaciones y requerimientos que establece el presente documento; y por, desviaciones a los límites admisibles fijados para todos los indicadores de control."*

Que así mismo determina las cuatro etapas de implementación, estableciendo que la *"Etapas de Transición: regirá a partir de la etapa de prueba y tendrá una duración de 2 años. Durante esta etapa, se exigirá el cumplimiento del nivel de calidad fijado para esta etapa; asimismo se permitirá a la empresa o cooperativa adecuar sus instalaciones para cumplir con las exigencias de calidad que se aplicarán en la etapa de régimen."*

Que la "Metodología" en su Capítulo 4 establece La Medición y Control del Servicio Comercial, aplicable al presente caso, servicio comercial que es objeto de evaluación.

Que el Artículo 138 del Decreto Supremo N° 29894 de 07 de febrero de 2009, 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 de 07 de mayo de 2009, 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: (Conclusiones)**

Que por todo lo expuesto, en mérito a las consideraciones contenidas en el Informe AE DOC N° 121/2010 de 07 de abril de 2010 emitido por la Dirección Regional de Control de Operaciones y Calidad, se concluye que corresponde que el Director Ejecutivo de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad disponga la aplicación de reducciones en la remuneración de COSEU, por incumplido a las obligaciones y requerimientos establecidos en la Metodología en cuanto al relevamiento de información, reducción que alcanza al 0.021%; así como al no haber cumplido con el procesamiento de la información del Servicio Comercial y la presentación de los indicadores de calidad, emergente a la evaluación del Servicio Comercial, correspondiente al periodo Mayo - Octubre 2008, que alcanza al 0.016 % de la energía facturada en la gestión 2007. En aplicación de la Metodología de Medición y Control de la Calidad de Distribución para las Empresas y Cooperativas con Contrato de Adecuación (Metodología) aprobada mediante Resolución SSDE N° 204/2006, de 1° de agosto de 2006, y modificada con Resolución SSDE N° 017/2008 de 25 de enero de 2008, ambas emitidas por la ex Superintendencia de Electricidad.

Que asimismo corresponde aplicar la reducción en la remuneración de la misma empresa, por una Reposición de Suministro que ha excedido al plazo establecido para la reposición



**RESOLUCIÓN AE N° 141/2010  
TRÁMITE N° 311**

La Paz, 26 de abril de 2010

del servicio, alcanzando un monto de Bs. 48,3. En aplicación del numeral 6.3 del Capítulo 4 de la Metodología.

Que en consecuencia, COSEU debe crear una Cuenta Contable de Acumulación, a efecto de registrar en la misma las reducciones determinadas y acreditar ante la Autoridad de Electricidad el cumplimiento en el plazo de 7 días hábiles de recibida la notificación.

Que en ese sentido, se debe instruir a COSEU remitir a la AE, en un plazo de 7 (siete) días hábiles administrativos desde la notificación, una memoria de cálculo de las reducciones aplicadas, para su correspondiente aplicación.

**POR TANTO:**

El Director Ejecutivo de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad, en atención a las consideraciones del informe AE DOC 121/2010 de 07 de abril de 2010, en uso de sus facultades y atribuciones conferidas por las disposiciones legales vigentes,

**RESUELVE:**

**PRIMERO.-** Disponer la aplicación de reducciones en la remuneración de la Cooperativa de Servicios Eléctricos "Uyuni" Ltda. (COSEU) por incumplimiento a las obligaciones y requerimientos establecidos en la Metodología de Medición y Control de la Calidad de Distribución para las Empresas y Cooperativas con Contrato de Adecuación" (Metodología), en cuanto al relevamiento de información, que alcanza el 0.021 % (veintiún milésimas por ciento) de la energía facturada de la gestión 2007, valorizada a la tarifa promedio de la categoría residencial de la misma gestión e indexada con el IPC disponible al mes de registrado en la cuenta contable.

**SEGUNDO.-** Disponer la aplicación de reducciones en la remuneración de la Cooperativa de Servicios Eléctricos "Uyuni" Ltda. (COSEU) por no haber cumplido con el procesamiento de la información del Servicio Comercial y la presentación de los indicadores de calidad, en aplicación de la citada "Metodología", correspondiente a la evaluación del Servicio Comercial, respecto al Sistema Uyuni, emergente de la evaluación del periodo Mayo - Octubre 2008, que alcanza el 0.016 % (dieciséis milésimas por ciento) de la energía facturada de la gestión 2007, valorizada a la tarifa promedio de la categoría residencial de la misma gestión e indexada con el IPC disponible al mes de registrado en la cuenta contable.

**TERCERO.-** Disponer la aplicación de reducciones en la remuneración de COSEU por incumplimiento en el plazo de reposición de suministro, que alcanza un monto de Bs. 48,3 (cuarenta y ocho con tres décimas de Bolivianos), que deberán ser restituidas conforme señala la Metodología.

**CUARTO.-** Instruir a COSEU a la apertura de una Cuenta Contable de Acumulación a efecto de registrar las reducciones establecidas en la presente resolución, para lo cual se le otorga el plazo de 7 (siete) días hábiles administrativos desde su notificación con la presente resolución y acreditar su cumplimiento ante la AE.



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

PARA FIRMAR

**RESOLUCIÓN AE N° 141/2010**

**TRÁMITE N° 311**

La Paz, 26 de abril de 2010

**QUINTO.-** Instruir a COSEU remitir a la AE, en el plazo 10 (diez) días hábiles administrativos a partir de la notificación con la presente resolución, la memoria de cálculo correspondiente a las reducciones establecidas en la presente resolución para su correspondiente aprobación.

**Regístrese, comuníquese y archívese.**

**Nelson Caballero Vargas  
DIRECTOR EJECUTIVO**

Es conforme:

**Erika V. Luna Viñal  
DIRECTORA LEGAL a.i.**