

TRÁMITE: Evaluación del Control de Calidad de Distribución del Servicio Comercial a la Cooperativa de Servicios Eléctricos "5 de Agosto" Ltda.-Sistema Eucaliptus (COOPSEL), por el periodo Mayo - Octubre 2008.

SÍNTESIS RESOLUTIVA: Disponer la aplicación de reducciones en la remuneración de COOPSEL, emergente del proceso de evaluación del Control de Calidad de Distribución del Servicio Comercial correspondiente al periodo Mayo - Octubre 2008.

VISTOS:

La nota COOPSEL C-ADM. 218/2009 y registrada con N° 3183 de 21 de septiembre de 2009, mediante la cual la distribuidora remitió a la AE información a efectos del Control de Calidad de Distribución del Servicio Comercial, por el periodo Mayo - Octubre 2008; el Informe AE DSA N° 618/2009 de 28 de diciembre de 2009 de la Dirección del Sistemas Aislados relativo al análisis de la mencionada información, el Decreto N° 40 de 12 de enero de 2010, la nota AE-166-DLG-10/2010 de fecha 21 de enero de 2010, la nota COOPSEL C-ADM. 053/2.010 registrada en la AE con código N° 2423 de 18 de marzo de 2010, el Decreto DOC-41-10 de fecha 23 de marzo de 2010, la nota de subsanación COOPSEL C-ADM 100/2010 recibida el 15 de abril de 2010 con código de registro 3298 y Decreto DOC-78-10 de 27 de abril de 2010, el Informe AE DOC N° 198/2010 de fecha 11 de mayo de 2010 emitido por la Dirección Regional de Control de Operaciones y Calidad, todo lo que convino ver, tener presente y:

CONSIDERANDO: (Antecedentes)

Que COOPSEL mediante nota COOPSEL C-ADM. 218/2009 y registrada en la Superintendencia de Electricidad con N° 3183 de 21 de septiembre de 2009, remitió la información del Control de Calidad de Distribución del Servicio Comercial del Sistema Eucaliptus de acuerdo al siguiente detalle:

- En forma impresa:
 - Resumen Ejecutivo.
 - Formulario SC 1: Reclamos de los Consumidores.
 - Formulario SC 2: Facturación.
 - Formulario SC 3: Atención al Consumidor.

Que la referida información fue evaluada por la ex Dirección de Sistemas Aislados, a través del Informe AE DSA N° 618/2009 de 28 de diciembre de 2009 el cual concluyó lo siguiente:

- "COOPSEL se encuentra en la Etapa de Transición del Control de Calidad de Distribución."
- "La información relevada por COOPSEL no tiene observaciones en la entrega de la información."
- "La información relevada por COOPSEL no tiene observaciones de formato de la información entregada."
- "La información relevada por COOPSEL 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 COOPSEL en cumplimiento a las obligaciones y requerimientos que establece la Metodología."

- *"Existen desviaciones a los niveles de calidad del Servicio Comercial establecidos en la Metodología."*

Que en consecuencia la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE) emitió el Decreto N° 50 de 12 de enero de 2010, el cual junto con el informe referido en el anterior párrafo fue notificado a COOPSEL, mediante la nota AE-166-DLG-10/2010 de fecha 21 de enero de 2010, a fin de que presente sus correspondientes descargos.

Que COOPSEL presentó la nota COOPSEL C-ADM. 053/2.010 registrada en la AE con código N° 2423 de 18 de marzo de 2010, mediante la cual COOPSEL - Sistema Eucaliptus, mediante la cual remite los descargos correspondientes al informe AE DSA 618/2009 de 28 de diciembre de 2009.

Que ante la presentación de la nota referida en el párrafo anterior, se emite el Decreto DOC-41-10 de fecha 23 de marzo de 2010 por el cual se hacen observaciones en cumplimiento a la normativa administrativa procesal, a través del cual la AE requirió a la empresa que subsane acreditación de la representación legal y el señalamiento de domicilio, conforme a la normativa vigente.

Que estas subsanaciones fueron cumplidas por COOPSEL mediante la nota COOPSEL C-ADM 100/2010 recibida el 15 de abril de 2010 con código de registro 3298, señalando domicilio y adjuntando Testimonio Poder N° 2310/2006 de 14 de noviembre de 2006 otorgado por ante Notario de Fe Pública N° 19 del Distrito Judicial de Oruro. En consecuencia la AE emitió el Decreto DOC-78-10 de 27 de abril de 2010, por el cual se pronuncia el apersonamiento y se ordena el informe correspondiente a los descargos de la distribuidora.

Que la Dirección Regional de Control de Operaciones y Calidad, realiza la valoración de los descargos presentados por COOPSEL, la misma que se encuentra contenida en el Informe AE DOC N° 198/2010 de 11 de mayo de 2010.

CONSIDERANDO: (Fundamentación legal)

Que el Artículo 3 de la Ley de Electricidad, Ley N° 1604 de 21 de diciembre de 1994, 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 de 27 de mayo de 2005, 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"*.

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.

CONSIDERANDO: (Aspectos expuestos por COOPSEL)

Que la presentación de la nota COOPSEL C-ADM.053/2.010 recibida en fecha 18 de marzo de 2010 con código de registro 2423, mediante la cual COOPSEL remite los descargos correspondientes al informe AE DSA N° 618/2009 de 28 de diciembre de 2009, ameritó la valoración de los mismos.

Que el Informe AE DOC N° 198/2010 de 11 de mayo de 2010, con la finalidad de hacer la respectiva valoración, toma en cuenta los descargos presentados por COOPSEL, los que detalla de la siguiente manera:

- *"En forma impresa."*

- "Resumen Ejecutivo."
- "En medio magnético."
- "Listado de registros observados."

Que la Dirección Regional de Control de Operaciones y Calidad, valora los descargos presentados por COOPSEL, contenido en el Informe AE DOC N° 198/2010 de 11 de mayo de 2010, realizando el siguiente detalle de lo remitido y expuesto por la distribuidora:

"En lo referido a las observaciones planteadas en el informe AE DSA 618/2009:"

1. "Observaciones de Contenido de la Información"

N°	Observaciones	Descargos
1	• 7 Reclamos Con <TIEMPO TRÁMITE> igual Cero: Ejemplos 15, 16, 18. (*)	COOPSEL - Sistema Eucaliptus, presentó el listado de Reclamos observados y argumenta lo siguiente: <i>"se observa que los 7 reclamos con <TIEMPO TRAMITE> igual cero es porque fue atendido un día sábado tal como se demuestra en el cuadro adjunto en el medio magnético a la presente nota".</i>
2	• 2 Solicitudes Con <TIEMPO TRÁMITE> igual Cero: 233, 234.	COOPSEL - Sistema Eucaliptus, presentó el listado de Solicitudes observadas y argumenta lo siguiente: <i>"se observa que las 2 Solicitudes con <TIEMPO TRAMITE> igual cero es porque fue atendido un día sábado".</i>
3	• 66 Cortes Sin <FECHA PAGO>: Ejemplos 3, 4, 6. (*)	COOPSEL - Sistema Eucaliptus, presentó el listado de Cortes observados y argumenta lo siguiente: <i>"se observa que los 66 Cortes sin <FECHA DE PAGO> y sin <FECHA DE REPOSICION> son usuarios que se ha cortado por mora, tampoco presentaron solicitud de corte voluntario.</i>
4	• 66 Cortes Sin <FECHA REPOSICIÓN>: Ejemplos 3, 4, 6. (*)	COOPSEL - Sistema Eucaliptus, presentó el listado de Cortes observados y argumenta lo siguiente: <i>"se observa que los 66 Cortes sin <FECHA DE PAGO> y sin <FECHA DE REPOSICION> son usuarios que se ha cortado por mora, tampoco presentaron solicitud de corte voluntario.</i>
5	• 66 Cortes Con <TIEMPO TRÁMITE> igual Cero: Ejemplos 3, 4, 6. (*)	COOPSEL - Sistema Eucaliptus, presentó el listado de Cortes observados y argumenta lo siguiente: <i>"se observa que los 66 Cortes sin <FECHA DE PAGO> y sin <FECHA DE REPOSICION> son usuarios que se ha cortado por mora, tampoco presentaron solicitud de corte voluntario.</i>

2. "Observación: Existen desviaciones al plazo establecido en la Metodología para la reposición de suministro para 3 consumidores afectados."

"COOPSEL - Sistema Eucaliptus, presentó el listado de los consumidores afectados por retraso en la reposición de suministro:"

Rep.	Cuenta	Categoría	Fecha Hora Pago	Fecha Hora Reposición	Tiempo	CP	MF	NR	Reducción
18	88E13	Doméstico Socio	10/06/2008 13:22	12/06/2008 17:08	2.15890	30.33	4.7309	0.16	0.74
55	14B1	Doméstico Particular	16/09/2008 10:51	18/09/2008 11:54	2.04369	27.50	5.3466	0.04	0.23
130	143E2	Doméstico Particular	06/09/2008 11:23	13/09/2008 12:35	4.52500	22.00	4.2772	2.53	10.80

CONSIDERANDO: (Análisis)

Que el Informe AE DOC N° 198/2010 de 11 de mayo de 2010, realiza el siguiente análisis:

- "Observaciones del punto 1.7.1"

N°	Observaciones	Justificación	Resultado
1	• 7 Reclamos Con <TIEMPO TRÁMITE> igual Cero: Ejemplos 15, 16, 18. (*)	Efectivamente, tal cual argumenta COOPSEL - Sistema Eucaliptus, para el cálculo del tiempo de atención de los reclamos de los consumidores, se consideran solamente los días hábiles administrativos.	El argumento es válido.
2	• 2 Solicitudes Con <TIEMPO TRÁMITE> igual Cero: 233, 234.	Efectivamente, tal cual argumenta COOPSEL - Sistema Eucaliptus, para el cálculo del tiempo de atención de las solicitudes del consumidor, se consideran solamente los días hábiles administrativos.	El argumento es válido.
3	• 66 Cortes Sin <FECHA PAGO>: Ejemplos 3, 4, 6. (*)	Se verificó que el listado de Cortes "por mora y sin solicitud de corte voluntario" presentado por COOPSEL - Sistema Eucaliptus, coincide con el listado de cortes observados.	El argumento es válido.
4	• 66 Cortes Sin <FECHA REPOSICIÓN>: Ejemplos 3, 4, 6. (*)	Se verificó que el listado de Cortes "por mora y sin solicitud de corte voluntario" presentado por COOPSEL - Sistema Eucaliptus, coincide con el listado de cortes observados.	El argumento es válido.
5	• 66 Cortes Con <TIEMPO TRÁMITE> igual Cero: Ejemplos 3, 4, 6. (*)	Se verificó que el listado de Cortes "por mora y sin solicitud de corte voluntario" presentado por COOPSEL - Sistema Eucaliptus, coincide con el listado de cortes observados.	El argumento es válido.

"COOPSEL - Sistema Eucaliptus, subsanó las observaciones planteadas en el informe AE DSA 618/2009; por tanto no corresponde la aplicación de reducciones en su remuneración por mal relevamiento de información."

- "Observación 1.7.2"

"Efectivamente, tal cual expresa el informe AE DSA 618/2009 se determinó que en la información presentada por COOPSEL - Sistema Eucaliptus, existen 3 consumidores afectados con retraso en la reposición de suministro, de acuerdo al siguiente detalle:"

N°	Código	Consumidor	Consumo (kWh)	Tiempo (días)	Reducción (Bs)
16	68E13	RAMOS SANTOS JUAN	30.33	2.16	2.5
55	14B1	VILLARROEL ROCHA MACARIO	27.50	2.04	0.9
130	143E2	PATTSI MARIO	22.00	4.53	49.1
Total Reducción:					52.5

Que consiguientemente el Informe AE DOC N° 198/2010 de 11 de mayo de 2010, concluye lo siguiente:

- *"COOPSEL - Sistema Eucaliptus subsanó las observaciones planteadas en el informe AE DSA 618/2009; por tanto no corresponde la aplicación de reducciones en su remuneración por mal relevamiento de información."*
- *"Existen 3 (tres) Reposiciones de Suministro con exceso al plazo establecido para la reposición del servicio. La reducción total a aplicarse por este concepto es de Bs 52.5 (cincuenta y dos 50/100 Bolivianos)."*
- *"COOPSEL - Sistema Eucaliptus debe crear una Cuenta Contable de Acumulación, registrar en la misma las reducciones determinadas y acreditar ante la Autoridad de Electricidad su cumplimiento en el plazo de 7 días hábiles de recibida la notificación."*

CONSIDERANDO: (Conclusiones)

Que por todo lo expuesto, en mérito a las consideraciones del Informe AE DOC N° 198/2010 de 11 de mayo de 2010 emitido por la Dirección Regional de Control de Operaciones y Calidad, en tanto la distribuidora subsanó, las observaciones presentadas en el Informe AE DSA 618/2009 por lo tanto no corresponde la aplicación de reducciones en su remuneración por mal relevamiento de información, sin embargo al existir reposiciones de suministro que han excedido el término señalado en la Metodología, el Director Ejecutivo de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad deberá disponer la aplicación de reducción en la remuneración del distribuidor alcanzando un monto de Bs. 52.5 (Cincuenta y dos 50/100 Bolivianos), emergente del proceso de Evaluación de la Calidad de Distribución del Servicio Comercial correspondiente a COOPSEL, por el periodo Mayo - Octubre 2008.

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.

CONSIDERANDO: (Competencia de la AFyCSE)

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.

POR TANTO:

El Director Ejecutivo de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad, en atención a las consideraciones del Informe AE DOC N° 198/2010 de 11 de mayo de 2010, en uso de sus facultades y atribuciones conferidas por las disposiciones legales vigentes,

RESUELVE:

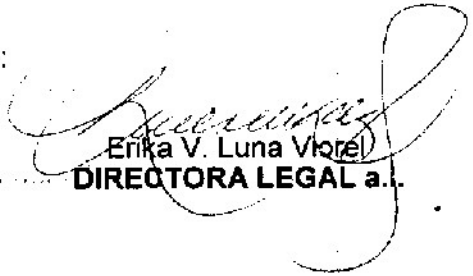
PRIMERO.- Disponer la aplicación de reducciones en la remuneración de Cooperativa de Servicios Eléctricos "5 de Agosto" Ltda.-Sistema Eucaliptus (COOPSEL) emergente del proceso de Evaluación de la Calidad de Distribución del Servicio Comercial correspondiente a COOPSEL, por el periodo Mayo - Octubre 2008, por incumplimiento en el plazo de reposición de suministro, que alcanza un monto de Bs. 52.5 (Cincuenta y dos 50/100 Bolivianos), que deberán ser restituidas conforme señala la Metodología.

SEGUNDO.- Instruir a COOPSEL 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, computables a partir de la notificación con la presente Resolución, para acreditar su cumplimiento ante la AE.

Regístrese, comuníquese y archívese.


Nelson Caballero Vargas
DIRECTOR EJECUTIVO

Es conforme:


Erika V. Luna Violel
DIRECTORA LEGAL a.i.