

TRÁMITE: Evaluación del Control de Calidad de Distribución del Servicio Comercial a Servicios Eléctricos Potosí S.A. (SEPSA), por el periodo Mayo - Octubre 2008 correspondiente al Subsistema Villazón.

SÍNTESIS RESOLUTIVA: Disponer la aplicación de reducciones en la remuneración de SEPSA, emergente del proceso de Control de Calidad de Distribución del Servicio Comercial del Subsistema Villazón, por el periodo Mayo - Octubre 2008.

VISTOS:

La nota recibida el 01 de diciembre de 2008 con registro N° 9629, mediante la cual SEPSA remitió a la ex Superintendencia de Electricidad información a efectos del Control de Calidad de Distribución del Servicio Comercial del Subsistema Villazón, por el periodo Mayo - Octubre 2008; el Informe AE DOC N° 107/2010 de 25 de marzo de 2010 emitido por la Dirección Regional de Control de Operaciones y Calidad que contiene el análisis de la mencionada información; el Decreto DOC-68-10 de fecha 26 de abril de 2010, ambos notificados el 04 de mayo de 2010; el memorial con código de registro N° 4871 recibido el 01 de junio de 2010, el Decreto DOC-131-10 de 02 de junio de 2010 y el Informe AE DOC N° 294/2010 de fecha 30 de junio de 2010 emitido por la Dirección Regional de Control de Operaciones y Calidad; todo lo que convino ver, tener presente;

CONSIDERANDO: (Antecedentes)

Que SEPSA mediante nota con registro en la ex Superintendencia N° 9629 de 1 de diciembre de 2008, remitió la información del Control de Calidad de Distribución del Servicio Técnico del Subsistema Villazón.

Que la citada información fue evaluada por la Dirección Regional de Control de Operaciones y Calidad de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE), a través del Informe AE DOC N° 107/2010 de 25 de marzo de 2010.

Que la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE) emitió el Decreto DOC-68-10 de 26 de abril de 2010, por el que emplaza a SEPSA con el informe referido en el anterior párrafo, a fin de que presente sus correspondientes descargos, el decreto junto con el informe referido, fueron notificados en fecha 04 de mayo de 2010.

Que SEPSA remitió sus descargos mediante memorial recibido el 01 de junio de 2010 con código de registro N° 4871, por lo que la AE emitió el Decreto DOC-131-10 de fecha 02 de junio de 2010, por el cual pronuncia el apersonamiento y se ordena el informe correspondiente a los descargos presentados por SEPSA.

Que consecuentemente la Dirección Regional de Control de Operaciones y Calidad, emite el Informe AE DOC N° 294/2010 de 30 de junio 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.

CONSIDERANDO: (Aspectos expuestos por SEPSA)

Que la Dirección Regional de Control de Operaciones y Calidad, emite el Informe AE DOC N° 294/2010 de 30 de junio de 2010, detallando los descargos presentados por SEPSA, de la manera siguiente:

- En forma impresa:
 - Carta de Presentación.
 - Descargos al informe AE DOC 107/2010.

- En medio magnético:
 - Base de Datos de Relevamiento de Información (CENTINELA).

En lo referido a las observaciones planteadas en el informe AE DOC 107/2010, SEPSA - Subsistema Villazón indica lo siguiente:

1. "Con referencia a la Presentación y Contenido de la Información"

N°	Observaciones	Descargos y argumentos
1	• 25 Facturas Con Error en <NRO CUENTA>: Ejemplos 18592, 19431, 19446. (*)	SEPSA - Subsistema Villazón, presentó una nueva base de datos de Facturación.
2	• 9 Reclamos <FECHA FIN> Anterior <FECHA INTERMEDIA>: Ejemplos 224, 201, 202. (*)	SEPSA - Subsistema Villazón, presentó una nueva base de datos de Reclamos.
3	• 4 Reclamos Con <TIEMPO TRÁMITE> igual Cero: Ejemplos 179, 190, 218. (*)	SEPSA - Subsistema Villazón, presentó una nueva base de datos de Reclamos y argumenta: "Son reclamos que se recibieron y atendieron en días sábados y domingos"
4	• 12 Solicitudes Con Error en <NRO. CUENTA>: Ejemplos 798, 799, 800. (*)	SEPSA - Subsistema Villazón, presentó una nueva base de datos de Solicitudes.
5	• 384 Solicitudes Sin <FECHA INSPECCIÓN>: Ejemplos 727, 728, 729. (*)	SEPSA - Subsistema Villazón, presentó una nueva base de datos de Solicitudes.
6	• 48 Solicitudes Con <TIEMPO TRÁMITE> igual Cero: Ejemplos 737, 742, 894. (*)	SEPSA - Subsistema Villazón, presentó una nueva base de datos de Solicitudes y argumenta: "Se deben a solicitudes de cambio de nombre que se procesan en el momento."
7	• 29 Cortes Con <TIEMPO TRÁMITE> igual Cero: Ejemplos 1600, 1623, 1637. (*)	SEPSA - Subsistema Villazón, presentó una nueva base de datos de Reposiciones y argumenta: "Esta situación se presenta debido a que el funcionario asignado a dicho trabajo se dirige a cumplir con los cortes, en el transcurso de ese tiempo algunos usuarios cancelan sus facturas y exigen la reconexión del servicio. Bajo esta circunstancia se ubica al personal que se encuentra por el lugar para que proceda a reconectar el servicio."

2. "Respecto a "Los Índices IRT (Índice de Reclamaciones Técnicas), IRC (Índice de Reclamaciones Comerciales), TMTAT (Tiempo Media de Atención a Reclamos Técnicos), TMTAC (Tiempo Media de Atención a Reclamos Comerciales), TMTAS (Tiempo Media de Atención a Solicitudes de Servicio) y Tiempo de Reposición de Suministro, deben ser nuevamente determinados una vez subsanadas las observaciones de contenido de información, SEPSA - Subsistema Villazón, no presentó información de descargo."
3. "Acerca de que "Existen indicios de ocultamiento de información", SEPSA - Subsistema Villazón argumenta: "No existe la intención de ocultar información, puesto que en el semestre anterior (P6) para pegar la base de datos de clientes al CENTINELA se depuró a usuarios que se encuentran inhabilitados en el Sistema de Facturación que cuenta la empresa, por esta circunstancia en el periodo P6 existen solamente 314 clientes con baja; en cambio en el periodo T1 existen 1137 clientes con baja, porque no se depuró a los usuarios inhabilitados, para su constancia adjuntamos el archivo ClientesT1.xls."

CONSIDERANDO: (Análisis)

Que en base a la información relevada por SEPSA, conforme ordena la Metodología, la Dirección Regional de Control de Operaciones y Calidad de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE), mereció la evaluación correspondiente, a través del Informe AE DOC N° 107/2010 de 25 de marzo de 2010, el cual concluyó lo siguiente:

- "La información relevada por SEPSA - Subsistema Villazón no tiene observaciones en la entrega de la información."
- "La información relevada por SEPSA - Subsistema Villazón no tiene observaciones de formato de la información entregada."
- "La información relevada por SEPSA - Subsistema Villazón tiene observaciones de contenido, que se encuentran especificadas en el numeral 2.2 del presente informe, las que deben ser resueltas o justificadas por SEPSA - Subsistema Villazón en cumplimiento a las obligaciones y requerimientos que establece la Metodología."
- "Existen indicios de ocultamiento de la información reportada para el Control de Calidad del Servicio Comercial, por lo tanto SEPSA - Subsistema Villazón debe presentar los descargos que considere necesarios."

Que mediante memorial recibido el 01 de junio de 2010, con código de registro 4871, SEPSA remite sus descargos a las observaciones contenidas en el Informe AE DOC N° 107/2010.

Que cumpliendo la normativa vigente, se emite el Decreto DOC-131-10 de 02 de junio de 2010, por el cual se pronuncia el apersonamiento de SEPSA e instruye se elabore el informe de evaluación de descargos, para la emisión de la resolución final correspondiente.

Que la Dirección Regional de Control de Operaciones y Calidad, realiza la valoración de los descargos presentados por SEPSA, por lo que emite el Informe AE DOC N° 294/2010 de 30 de junio de 2010, realizando el siguiente análisis:

1. "Observaciones de Contenido de la Información."
- 2.

N°	Observaciones	Justificación	Resultado
1	• 25 Facturas Con Error en <NRO. CUENTA>: Ejemplos 18592, 19431, 19446. (*)	SEPSA - Subsistema Villazón, presentó una nueva base de datos de Facturación, en la que subsanó la totalidad de los registros observados.	Observación subsanada
2	• 9 Reclamos <FECHA FIN> Anterior <FECHA INTERMEDIA>: Ejemplos 224, 201, 202. (*)	SEPSA - Subsistema Villazón, presentó una nueva base de datos de Reclamos, en la que subsanó la totalidad de los registros observados.	Observación subsanada
3	• 4 Reclamos Con <TIEMPO TRÁMITE> igual Cero: Ejemplos 179, 190, 218. (*)	En efecto, como argumenta SEPSA - Subsistema Villazón, para el cálculo del tiempo de atención de reclamos de los consumidores, se consideran solamente los días hábiles administrativos.	Observación subsanada
4	• 12 Solicitudes Con Error en <NRO. CUENTA>: Ejemplos 798, 799, 800. (*)	SEPSA - Subsistema Villazón, presentó una nueva base de datos de Solicitudes, en la que subsanó la totalidad de los registros observados.	Observación subsanada
5	• 384 Solicitudes Sin <FECHA INSPECCIÓN>: Ejemplos 727, 728, 729. (*)	SEPSA - Subsistema Villazón, presentó una nueva base de datos de Solicitudes, en la que subsanó la totalidad de los registros observados.	Observación subsanada
6	• 48 Solicitudes Con <TIEMPO TRÁMITE> igual Cero: Ejemplos 737, 742, 894. (*)	Efectivamente, tal cual argumenta SEPSA - Subsistema Villazón, se comprobó que las solicitudes observadas corresponden a solicitudes de cambio de nombre del titular de la cuenta.	Observación subsanada
7	• 29 Cortes Con <TIEMPO TRÁMITE> igual Cero: Ejemplos 1600, 1623, 1637. (*)	SEPSA - Subsistema Villazón, presentó una nueva base de datos de Solicitudes, en la que la totalidad de los registros mantienen la observación inicial y el argumento presentado no es válido por la imposibilidad técnica de coincidir exactamente en el corte y reposición de suministro.	Observación no subsanada



La Paz, 7 de julio de 2010

"SEPSA - Subsistema Villazón, no subsanó ni justificó la totalidad de las observaciones planteadas en el informe AE DOC 107/2010; por tanto corresponde la aplicación de reducciones en su remuneración por mal relevamiento de información."

3. *"SEPSA - Subsistema Villazón, se limitó a aclarar las observaciones, y no presentó un resumen de los índices determinados para el control de calidad del Servicio Comercial, semestre Mayo/2008 - Octubre/2008."*

"Los índices de calidad del Servicio Comercial determinados por la Autoridad de Electricidad, no exceden los límites admisibles especificados en la Metodología, por tanto no corresponde la aplicación de reducciones por incumplimiento a los niveles de calidad del Servicio Comercial. A continuación se presentan los índices determinados:"

Índice	Límite	Valor
IRT (%)	10	0.13
IRC (%)	15	0
TMAT (horas)	24	7.49
TMAC (horas)	12	0
TMAS cmr (días)	20	0
TMAS smr (días)	10	1.21
Reposiciones fuera de rango (n)	48 h	0

4. *"Acerca de "Existen indicios de ocultamiento de información", respecto a los argumentos presentados por SEPSA - Subsistema Villazón se verificó lo siguiente:"*

"Cantidad de consumidores del semestre Noviembre/2007 - Abril/2008: 7454."

"Cantidad de consumidores del semestre Mayo/2008 - Octubre/2008: 7643."

"Cantidad de nuevas conexiones en el semestre Mayo/2008 - Octubre/2008: 189."

"SEPSA - Subsistema Villazón reportó 384 solicitudes de atención de las cuales 212 corresponden a nuevas conexiones, entre las que 23 se atendieron en los últimos días del semestre de control y no fueron facturadas para ser consideradas en la tabla de consumidores."

"Por tanto no existe ocultamiento de información y no corresponde la aplicación de reducciones por este concepto."

Que el Informe AE DOC N° 294/2010 de 30 de junio de 2010, concluye:

- "La información presentada por SEPSA - Subsistema Villazón, tiene observaciones al relevamiento de información del Servicio Comercial; por tanto, en cumplimiento a lo especificado en la Metodología, corresponde la aplicación de reducciones en su remuneración por mal relevamiento de información, 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*



RESOLUCIÓN AE N° 300/2010
TRÁMITE N° 314

La Paz, 7 de julio de 2010

al Consumidor de la fecha de registro. Al respecto SEPSA - Subsistema Villazón, debe elaborar una memoria de cálculo de la reducción determinada y acreditarla ante la Autoridad de Electricidad, en el plazo de 7 días hábiles de recibida la notificación."

- *"No existen desviaciones respecto a los límites admisibles, establecidos en la Metodología, respecto de los índices de calidad del Servicio Comercial determinados por SEPSA - Subsistema Villazón; por tanto, no corresponde la aplicación de reducciones en su remuneración por este concepto."*
- *"SEPSA - Subsistema Villazón debe registrar en la Cuenta Contable de Acumulación las reducciones determinadas, indexadas de acuerdo al Índice de Precios al Consumidor de la fecha de registro, y acreditar ante la Autoridad de Electricidad el cumplimiento en el plazo de 7 días hábiles de recibida la notificación."*

CONSIDERANDO: (Conclusiones)

Que por todo lo expuesto, 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 y en mérito a las consideraciones del Informe AE DOC N° 294/2010 de 30 de junio de 2010 emitido por la Dirección Regional de Control de Operaciones y Calidad, emergente de la evaluación de calidad del Servicio Comercial de SEPSA, por el periodo Mayo-Octubre 2008 del Subsistema Villazón, 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 SEPSA, por incumplimiento a las obligaciones y requerimientos establecidos en la Metodología, por mal relevamiento de información, reducción que alcanza al 0.021 % (veintiuno milésimas por ciento) de la energía facturada en la gestión 2007, indexada al IPC disponible a la fecha de registro, por lo que, deberá presentar la memoria de cálculo para su correspondiente aprobación.

Que en consecuencia, SEPSA debe registrar en la Cuenta Contable de Acumulación, las reducciones establecidas y acreditar ante la AE el cumplimiento en el plazo de 7 (siete) días hábiles de recibida la notificación. Así mismo, SEPSA debe remitir a la AE, en el mismo plazo, la memoria de cálculo de las reducciones aplicadas, para su correspondiente aprobación.

Que en tanto no existen desviaciones a los límites admisibles establecidos en la Metodología para los índices de niveles de calidad, no corresponde determinación alguna.

CONSIDERANDO: (Competencia de la AE)

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



Autoridad de Fiscalización y
Control Social de Electricidad

RESOLUCIÓN AE N° 300/2010
TRÁMITE N° 314

La Paz, 7 de julio de 2010

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° 294/2010 de 30 de junio 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 a Servicios Eléctricos Potosí S.A. (SEPSA), de conformidad a la "Metodología de Medición y Control de la Calidad de Distribución para las Empresas y Cooperativas con Contrato de Adecuación" (Metodología), emergente del Control de Calidad del Servicio Comercial, por el periodo Mayo - Octubre 2008 del Subsistema Villazón, por incumplimiento a las obligaciones y requerimientos establecidos en la Metodología, por mal relevamiento de información, que alcanza el 0.021 % (veintiuno 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.- Instruir a Servicios Eléctricos Potosí S.A. (SEPSA), registrar en la Cuenta Contable de Acumulación las reducciones establecidas en la presente resolución y acreditar su cumplimiento ante la AE, para lo cual se le otorga el plazo de 7 (siete) días hábiles administrativos, computables a partir de la notificación con la presente Resolución.

TERCERO.- Instruir a Servicios Eléctricos Potosí S.A. (SEPSA), remitir a la AE la memoria de cálculo de las reducciones establecidas para su correspondiente aprobación, otorgándole para el efecto, el plazo 7 (siete) días hábiles administrativos computables a partir de la notificación con la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.


Nelson Caballero Vargas
DIRECTOR EJECUTIVO

Es conforme:


Enka V. Luna Viole
DIRECTORA LEGAL a.i.