

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, por el periodo Mayo - Octubre 2008.

VISTOS:

La nota CITE G.G. 930/2008 recibida el 01 de diciembre de 2008, mediante la cual SEPSA remitió a la ex Superintendencia de Electricidad información a efectos del Control de Calidad de Distribución del Servicio Comercial de SEPSA, por el periodo Mayo - Octubre 2008; el Informe AE DOC N° 207/2010 de 14 de mayo de 2010 emitido por la Dirección Regional de Control de Operaciones y Calidad que contiene el análisis de la mencionada información; el memorial que remite descargos, con código de registro N° 5402 recibido el 17 de junio de 2010, el Decreto DOC-173-10 de 24 de junio de 2010 y el Informe AE DOC N° 378/2010 de fecha 23 de julio de 2010 emitido por la Dirección Regional de Control de Operaciones y Calidad; todo lo que convino ver, tener presente;

CONSIDERANDO: (Antecedentes)

Que mediante memorial recibido en fecha 13 de marzo de 2008, Servicios Eléctricos Potosí S.A. (SEPSA) solicitó la asignación de nivel de calidad 2 para el periodo Mayo - Octubre 2008. Después de subsanadas las observaciones realizadas por la Dirección del Mercado Eléctrico Minorista (DMN), la ex SSDE atendió favorablemente la solicitud mediante Resolución SSDE N° 121/2008 de fecha 17 de abril de 2008, que resuelve:

"Artículo Único, aprobar para Servicios Eléctricos Potosí S.A. (SEPSA) el nivel de Calidad de Distribución 2 en su Sistema Eléctrico, para el semestre Mayo - Octubre 2008, según el listado que en anexo forma parte de la presente Resolución".

Que SEPSA en fecha 01 de diciembre de 2008, con nota CITE G.G. 930/2008, SEPSA presentó a la ex SSDE un disco compacto con los siguientes archivos: SC04PO08, SC05PO08, SC07PO08, SC08PO08 y otros archivos de informes semestrales

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° 207/2010 de 14 de mayo de 2010.

Que la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE) emitió el Decreto DOC-105-10 de 18 de mayo 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 19 de mayo de 2010.

Que SEPSA remitió sus descargos mediante memorial recibido el 17 de junio de 2010 con código de registro 5402, por lo que la AE emitió el Decreto DOC-173-10 de fecha 24 de junio

La Paz, 26 de julio de 2010

de 2010, notificado el 29 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° 378/2010 de 23 de julio de 2010.

CONSIDERANDO: (Fundamentación legal)

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 mediante Decreto Supremo N° 26607 se aprobó el Reglamento de Calidad de Distribución de Electricidad (RCDE), el cual en el Artículo 6 establece que el Distribuidor tiene la responsabilidad ineludible de prestar el servicio público de Distribución a los Consumidores Regulados y Consumidores No Regulados ubicados en su zona de Concesión, en el nivel de calidad establecido en este Reglamento, salvo fuerza mayor o caso fortuito.

Que con la Resolución SSDE N° 016/2008, del 28 de enero de 2008, mediante la cual la ex Superintendencia de Electricidad, ahora Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad, aprobó la Metodología para la Medición y Control de Calidad de Distribución (Metodología) para su aplicación por parte de las empresas distribuidoras.

Que el Artículo 7 del RCDE dispone que el Distribuidor está obligado a cumplir las exigencias en los diferentes niveles de calidad establecidos en ese Reglamento, determinando que el incumplimiento determinará la aplicación de reducciones en la remuneración del Distribuidor de acuerdo a la respectiva metodología.

Que el Artículo 31 del mismo Reglamento, establece que los montos de las reducciones en la remuneración del Distribuidor serán restituidos a los Consumidores afectados por desviaciones a los valores admitidos en los índices de aplicación general y/o aquellos fijados mediante Resolución, como un crédito en la facturación inmediatamente posterior si la Resolución del regulador o de la Superintendencia General no hubiese sido objeto de recurso y se encuentre ejecutoriada, o si el trámite administrativo tiene fallo de la Corte Suprema y éste sea ejecutoriado y tenga calidad de cosa juzgada.

Que los Artículos 46 al 49 del RCDE, establecen los aspectos de calidad del Servicio Comercial, que se controlarán por nivel de calidad. Así mismo establece el cálculo de los niveles, por medio de fórmulas.

Que los Artículos 50 al 53 del RCDE determinan la metodología de las reducciones en la remuneración del Distribuidor, que se aplicarán por desviaciones a los límites admitidos.

Que asimismo, el Artículo 57 del RCDE determina que el no cumplimiento de las obligaciones del Distribuidor en cuanto al relevamiento y procesamiento de los datos para

La Paz, 26 de julio de 2010

evaluar la calidad del producto técnico, servicio técnico y servicio comercial dará lugar a la aplicación de reducciones en su remuneración.

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 que cuando la Superintendencia de Electricidad 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.

CONSIDERANDO: (Aspectos expuestos por SEPSA)

Que la Dirección Regional de Control de Operaciones y Calidad, emite el Informe AE DOC N° 378/2010 de 23 de julio de 2010, detallando los descargos presentados por SEPSA al Informe AE DOC N° 207/2010 de 17 de mayo de 2010,, de la manera siguiente:

- *“En forma impresa:*
 - *Carta de Presentación.*
 - *Informe de descargos.*
 - *Testimonio del representante legal.*
 - *Fotocopias de documentación de respaldo a los descargos*
- *En medio magnético:*
 - *Base de Datos de Reclamos de los Consumidores para el periodo en análisis, Mayo/2008 - Octubre/2008.*

“SEPSA presentó un informe de descargo, en el cual explica, punto a punto, las observaciones realizadas en el informe de evaluación AE DOC 207/2010. A seguir se presenta un resumen del mismo.”

1. Reclamos de los Consumidores

- *Descargo a la Observación 2.1.3; Se envía una nueva copia en formato magnético de la base de datos de reclamaciones de consumidores en la tabla - SC04 cuyo nombre de archivo es SC04PO08 con el detalle de campos de acuerdo a la metodología en la cual se incluye el campo NRO_CORREL de forma correcta.*
- *Descargo a la Observación 2.1.4i; SEPSA manifiesta que la información es recopilada y generada de la Base de Datos del Sistema Informático de ODECO. Por lo tanto en lo que corresponde a la reclamación con correlativo N° 16569 de 23 de mayo de 2008, realizado por el Sr. René Resamano Aldana, con número de cuenta 101060, ha sido remitida tal cual fue registrada y no existe mal relevamiento ni incumplimiento en la entrega de información.*
- *Descargo a la Observación 2.1.4ii; Se aclara que la reclamación con Correlativo N° 16832 de 14 de julio 2007, realizado por S.I.D.A., con Cuenta N° 100300, corresponde al 2008 y no al 2007.*

- *SEPSA manifiesta que varios procedimientos, en los cuales se considera las Órdenes de Trabajo, han sido validados recientemente a principios de la gestión 2009. En ese entendido el Sistema Informático de ODECO en SEPSA no estaba configurado para la emisión de Órdenes de Trabajo en forma automática sino hasta noviembre de la gestión 2008 mes a partir del cual se cuenta con esa disponibilidad.*
- *Se adjuntó al descargo copia fotostática del formulario UARD-04 N° 16832 de primera instancia, que según SEPSA, ha tenido el mismo efecto que una Orden de Trabajo en el tratamiento de reclamaciones.*
- *Descargo a la Observación 2.1.4iii; SEPSA aclara que sí registró la reclamación el 24/04/2008 en el Formulario UARD — 04 con correlativo N° 16452 la misma que fue incluida en la Base de Datos SC04P408 Reclamos de los Consumidores, que corresponde al Semestre Noviembre/2007 a Abril/2008 y que fue remitida en el informe de Calidad del Servicio Comercial de dicho semestre. Sin embargo, para constancia se adjuntó al descargo una copia digital de dicha tabla en CD, así como también una copia fotostática del formulario UARD-04 de primera instancia.*
- *Descargo a la Observación 2.1.5; SEPSA remitió la información y documentación física requerida, acompañada de un informe que clasifica las reclamaciones de la forma que se muestra en el análisis al presente descargo.*

2. Facturación

- *Descargo a la Observación 2.2.2; El Sistema informático de facturación con el que cuenta SEPSA, desde su puesta en marcha, ha generado la información de acuerdo a un correlativo interno que le asigna a cada usuario ordenado por N° de cuenta y mes de facturación que corresponde al periodo, hecho que no fue observado hasta el presente semestre de evaluación. Sin embargo, aclarado el requerimiento, en los siguientes periodos de evaluación se tomará en cuenta la observación.*
Efectuada la aclaración correspondiente, SEPSA afirma que no ha incumplido con lo estipulado en la MMCCD, por lo que solicita dejar sin efecto la observación.
- *Descargo a la Observación 2.2.3i; SEPSA presentó la explicación de descargo para los registros que fueron estimados durante todo el semestre R-15, para el nivel de calidad 1. Remitió documentación física, referida al formulario de notificación para adecuación de las instalaciones.*
- *Descargo a la Observación 2.2.3ii; Se presentó una explicación de los procedimientos realizados para la estimación de facturas en el nivel de calidad 2.*

3. Atención al consumidor

- En el informe de evaluación AE DOC 207/2010, por error, se asignó el mismo número (2.3.2) a dos observaciones diferentes. Para tener la referencia correcta, en el presente informe, se asigna el inciso a y b a la primera y segunda observación, respectivamente.*
- *Descargo a la Observación 2.3.2ai; Se remitió una explicación sobre la correlatividad de los registros observados en la Tabla SC07PO08.*

La Paz, 26 de julio de 2010

- Descargo a la Observación 2.3.2aii; Se remitió una explicación sobre los registros que presentan la fecha de solicitud posterior a la fecha de conclusión.
 - Descargo a la Observación 2.3.2aiii; Según SEPSA, el campo ANULADA en la tabla SC07PO08 no ha sido incluido en el presente semestre porque no contiene ningún dato para su evaluación y no tiene ningún efecto en la evaluación de calidad de distribución del servicio comercial.
 - Descargo a la Observación 2.3.2b; SEPSA remitió la información física solicitada, como también la explicación de sus procedimientos con relación a los registros de atención al consumidor seleccionados. En el análisis se muestra la clasificación utilizada en el informe de descargo.
4. Corte y reposición de suministro
- Descargo a la Observación 2.4.1; SEPSA remitió la explicación en informe adjunto, relacionado al no registro de morosidad en calidad 2.
 - Descargo a la Observación 2.4.2; SEPSA remitió información física sobre los procedimientos relacionados a los registros de Cortes y Reposiciones seleccionados.
5. Indicadores
- Descargo a la Observación 3.1; SEPSA explica, con respecto al cálculo de los índices IRT y IRC, aclarando que la cantidad total de usuarios a octubre de 2008 es de 62,940, sin tomar en cuenta los consumidores del Sistema Sur, siendo éstos 5, haciendo un total de 62,945 consumidores que atiende SEPSA.
Sin embargo, hasta la evaluación del presente semestre, no se ha aclarado el nivel de calidad que debe ser asignado a los consumidores del sistema sur que son: Sinchi Wayra, EMUSA — CHILCOBIJA, COSEAL, COSEU y COOPELECT. Cabe aclarar que estos consumidores fueron transferidos a SEPSA mediante la Resolución SSDE N° 145/2006 en la cual solo establece los aspectos de precios, fondos de estabilización y facturación, con el objeto de mantener la continuidad de suministro a dichos consumidores ya que a partir del mes de agosto/2006, la Empresa Río Eléctrico deja de facturar a estos consumidores.
En todo caso, SEPSA ratifica los datos usados para el cálculo de IRT e IRC sin los consumidores del Sistema Sur. En resumen se tiene: para calidad 1, 32133 usuarios y para calidad 2, 30807 usuarios, haciendo un total de 62940 usuarios para el mes de octubre de 2008
 - Descargo a la Observación 3.2; SEPSA aclara que el número de registros de la Base de Datos SC05PO08 no es 180,089, sino 180,098.
La diferencia entre 180,068 y 180,098 resultan de los 5 consumidores del sistema sur multiplicado por seis meses para el periodo evaluado resultando una diferencia total de 30 registros que no tienen asignación de calidad definida al presente semestre por los mismos aspectos señalados en la observación 3.1.
En todo caso SEPSA ratifica los datos usados para el cálculo de IFE e ICF sin los consumidores del Sistema Sur."

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° 378/2010 de 23 de julio de 2010, el cual realiza el análisis siguiente:

I. Análisis de los descargos

1. Reclamos de los consumidores

- Análisis a la Observación 2.1.3; Considerando los descargos presentados, se acepta el argumento presentado por SEPSA.
- Análisis a la Observación 2.1.4i; La observación persiste, por lo siguiente: Después de verificar en la base de datos de Reclamos de Consumidores remitido por SEPSA, se pudo evidenciar que el reclamo con correlativo N° 16569 presenta el campo "Tipo de Reclamo" como "injustificado", excluyendo el mismo para el cálculo de los indicadores IRT (Índice de Reclamaciones Técnicas) y TMAT (Tiempo Medio de Atención de Reclamos Técnicos). Adicionalmente, Producto Técnico reporta que son necesarias acciones correctivas para mejorar los niveles de tensión y que SEPSA no presentó el archivo de remediación correspondiente, por lo que el reclamo es justificado. En este sentido, existe un mal relevamiento de información y/o registro de la reclamación, por cuanto, la observación persiste.
- Análisis a la Observación 2.1.4ii; La observación persiste, por lo siguiente: Después de verificar en la base de datos de Reclamos de Consumidores remitido por SEPSA, se pudo evidenciar que, efectivamente, el reclamo con correlativo N° 16832 fue registrado el 14 de julio de 2008, fecha que pertenece al semestre en análisis (Mayo/2008 - Octubre/2008). En este entendido, dicho reclamo, presenta el campo "Tipo de Reclamo" como "injustificado", excluyendo el mismo para el cálculo de los indicadores IRT (Índice de Reclamaciones Técnicas) y TMAT (Tiempo Medio de Atención de Reclamos Técnicos). Adicionalmente, Producto Técnico reporta que, si bien, SEPSA remitió el cronograma de instalación y retiro de registradores, no remitió los archivos fuente de las mediciones realizadas. Por otra parte, la Metodología para la Medición y Control de Calidad de Distribución, fue aprobada mediante Resolución SSDE N° 016/2008 para su aplicación a partir del 1° de mayo de 2008. En dicha Metodología se determina claramente que una copia de la Orden de Trabajo, conjuntamente el formulario UARD-04 deben ser remitidos a la Autoridad de Electricidad como se estipula en el acápite 2.2 del numeral 2 del Capítulo IV. Finalmente, el formulario de recepción de reclamo, no lleva la firma del consumidor. En este sentido, existe un mal relevamiento de información y/o registro de la reclamación, por cuanto, la observación persiste.
- Análisis a la Observación 2.1.4iii; La observación persiste, por lo siguiente: Después de verificar en la base de datos de Reclamos de Consumidores remitido por SEPSA, se pudo evidenciar que efectivamente el reclamo con correlativo N° 16452 fue registrado el 24 de abril de 2008, fecha que pertenece al anterior



La Paz, 26 de julio de 2010

semestre R14 (Noviembre/2007 – Abril/2008). También se verificó que el reclamo, presenta el campo "Tipo de Reclamo" como "justificado", incluyendo al mismo, para el cálculo de los indicadores IRT (Índice de Reclamaciones Técnicas) y TMTAT (Tiempo Medio de Atención de Reclamos Técnicos). Sin embargo, los archivos fuente de las mediciones de tensión realizadas, correspondiente al Producto Técnico, no fueron remitidos a la Autoridad de Electricidad. Finalmente, no se remitió la Orden de Trabajo para iniciar las mediciones de tensión, y el formulario de recepción de reclamo no lleva la firma del consumidor. Por tanto, existe incumplimiento en cuanto al relevamiento y entrega de la información, en este sentido, la observación persiste.

- Análisis a la Observación 2.1.5;
- CORRELATIVOS NIVEL DE CALIDAD 1
- BAJA TENSIÓN
- Con relación al Correlativo N° 16569
La observación persiste, por los motivos explicados en el análisis realizado en la Observación 2.1.4i;
- ARREGLOS DE ACOMETIDA
- ODECO — Oficina Central
- Con relación a los Correlativos N° 16528, 16742, 16780, 16817, 16894, 17054, 17124, 17132, 17142
Considerando los descargos presentados, se acepta el argumento presentado por SEPSA. Sin embargo, se observa que los correlativos N° 16528 y 16817, no presentan la firma del usuario en el formulario de reclamo y en la orden de inspección, por tanto, existe incumplimiento al relevamiento de la información.
- Con relación a los Correlativo N° 10494, 10500, 10515, 10535, 10564, 10569, 10572, 10573, 10578, 10579, 10601
A la lista de correlativos, se adiciona el correlativo N° 10560 que no fue considerado en el informe de descargo, pero aparece en la tabla resumen presentada por SEPSA.
Considerando los descargos presentados, se acepta el argumento presentado por SEPSA para todos los correlativos, excepto para los correlativos N° 10500, 10560 y 10569.
De acuerdo a la descripción del reclamo, los correlativos N° 10500, 10560 y 10569 con usuarios N° 106429-4, 122930 y 63970 respectivamente, presentan la siguiente información en el campo Descripción:
Correlativo N° 10500; DESCRIPCIÓN: IMPROCEDENTE - SE ENCONTRO ACOMETIDA REVENTADA EMPOTRADA SE INDICO QUE DEBE CAMBIAR SE DEJA SIN ENERGIA

Correlativo N° 10560; DESCRIPCIÓN: IMPROCEDENTE - ACOMETIDA EN MAL ESTADO SE DEJA SIN ENERGIA, EL USUARIO SE PRESENTARA EN ODECO

Correlativo N° 10569; DESCRIPCIÓN: IMPROCEDENTE - SE ENCONTRO ACOMETIDA EN MAL ESTADO DEBE ADECUAR SEGUN NORMAS SE DEJA SIN ENERGIA

En este sentido, y perteneciendo los usuarios mencionados a la red de baja tensión, las reclamaciones deben ser clasificadas como procedentes o justificadas, ya que de acuerdo al inciso a2.1) (CASO1 – Falla en acometida) perteneciente al acápite 2 del capítulo IV de la Metodología, se declara que cuando se presenten problemas técnicos en la acometida del reclamante causando la interrupción del suministro, la distribuidora debe cuantificar el tiempo transcurrido desde el inicio de la reclamación hasta la normalización del suministro, para afectar el TMAT, cumpliendo lo establecido en el artículo 49 del RCDE. De acuerdo a lo mencionado anteriormente, los reclamos deben ser considerados para el cálculo de los indicadores IRT (Índice de Reclamaciones Técnicas) y TMAT (Tiempo Medio de Atención de Reclamos Técnicos). Por consiguiente, existe un mal relevamiento de información y/o mal registro de las reclamaciones, por cuanto, los reclamos con correlativos N° 10500, 10560 y 10569 son observados.

- **CORTES REITERADOS DE ENERGIA**

- **Con relación al Correlativo N° 16767**

Verificando en la base de datos de interrupciones remitida por SEPSA para el semestre en análisis, se pudo constatar que no existe el registro de varios cortes programados de energía, como se declara en los descargos presentados. Se pudo identificar una sola interrupción programada por SEPSA, referida a ampliaciones o mejoras, cuyo N° de interrupción es el 418883 y que se prolongó por el lapso de 4 horas y media, aproximadamente.

De acuerdo a la información mencionada, SEPSA no registró los varios cortes programados de energía en la base de datos de interrupciones y no realizó ni remitió las publicaciones en prensa de tales cortes, tal como se establece en el numeral 2 del capítulo III y en el inciso c) del numeral 2.3 del capítulo IV de la Metodología. Por consiguiente, no existió la comunicación adecuada sobre los varios cortes programados a la población. En este sentido, existe incumplimiento en el relevamiento de la información y el reclamo con correlativo N° 16767 debe ser declarado procedente y/o justificado.

- **Con relación al Correlativo N° 17177**

Después de revisar la información y considerando los descargos presentados, se acepta el argumento presentado por SEPSA.

- OTROS TÉCNICOS

- Con relación al Correlativo N° 16535

De acuerdo a la documentación de descargo remitida por SEPSA, se pudo verificar que el reclamo con correlativo N° 16535, fue realizado por falta de atención a la solicitud hecha por el usuario Johnny Aguilar, quien en fecha 10 de diciembre de 2007, remitió una solicitud vía carta dirigida al Ing. René Cruz Gerente de Operaciones de Ingeniería, solicitando el traslado de la línea de media tensión que interfería en su construcción. Revisando la base de datos del semestre Noviembre 2007 – Abril 2008, se pudo verificar que la solicitud no fue registrada. En este sentido existe incumplimiento al relevamiento de la información por parte de SEPSA.

En base a lo descrito anteriormente, el reclamo con correlativo N° 16535, es justificado. Sin embargo, SEPSA, clasificó a este reclamo como injustificado o improcedente, sin presentar el respaldo necesario, y de esta forma, excluye dicho reclamo, del cálculo de los indicadores IRT (Índice de Reclamaciones Técnicas) y TMAT (Tiempo Medio de Atención de Reclamos Técnicos). En este sentido, existe incumplimiento al relevamiento y procesamiento de la información.

Finalmente, SEPSA, atribuye la no atención del reclamo, a la falta de acceso a la calle del usuario, por encontrarse la misma con pavimento rígido en proceso de secado y porque el usuario no presentó los planos de construcción aprobados por la HAM de Potosí. En este sentido, SEPSA, debió justificar la imposibilidad de atender el reclamo, presentando una invocación de Caso Fortuito ó Fuerza Mayor y presentando la documentación meritoria a este proceso en los plazos establecidos, tomándose en cuenta el numeral 3 del capítulo I (Procedimientos de Aplicación General) de la Metodología y el artículo 27 del RCDE. Por no haberse realizado este procedimiento, el reclamo debe ser declarado procedente y afectar el cálculo de los indicadores IRT y TMAT.

- Con relación al Correlativo N° 17094

Después de verificar en la base de datos de Reclamos de Consumidores remitido por SEPSA, se pudo evidenciar que, el reclamo con correlativo N° 17094, presenta el campo "Tipo de Reclamo" como "injustificado", excluyendo el mismo para el cálculo de los indicadores IRT (Índice de Reclamaciones Técnicas) y TMAT (Tiempo Medio de Atención de Reclamos Técnicos). Adicionalmente la respuesta del reclamo indica lo siguiente:

DESCRIPCIÓN: IMPROCEDENTE - DE ACUERDO A INFORME DE ING. DIAZ DONDE INFORMA QUE EFECTUADAS LAS MEDICIONES DE VOLTAJE SE ENCUENTRAN DENTRO LOS PARAMETROS NORMALES ESTABLECIDOS. PARA SU CONOCIMIENTO SE ADJUNTA INFORME CITE D RE 87/2008

Por lo declarado en la descripción del reclamo, se efectuaron mediciones de tensión y los valores se encuentran dentro de los parámetros normales establecidos. Sin embargo, de acuerdo a información de Producto Técnico de la

RESOLUCIÓN AE N° 334/2010
TRÁMITE N° 593
La Paz, 26 de julio de 2010

AE, no se remitió los archivos fuente de las mediciones realizadas por parte de SEPSA, por lo que no existen las pruebas necesarias para corroborar que el tipo de reclamo sea improcedente o injustificado. En este sentido, existe incumplimiento al correcto relevamiento de información y el reclamo con correlativo N° 17094 debe ser procedente y afectar el calculo de los indicadores IRT y TMAT.

• **EXCESIVO CONSUMO**

Con relación a los Correlativos N° 16498, 16519, 16552, 16575, 16622, 16677, 16720, 16857, 16904, 16916, 17047, 17244, 17253, 17265

N° Correlativo	N° Cliente	N° Medidor	Revisión en sitio	Contrastación del Medidor en laboratorio	Resultado Revisión y/o Contrastación	Perfil de facturación semestral (Bs.)	Observaciones
16498	46510	13671449	NO	SI	Retraso -0.322% Medidor en regular estado	Máx.: 372 Min.: 253	
16519	42842	-	SI	NO	-	Máx.: 330 Min.: 43	Se hizo revisión en el sitio, no se presenta resultados
16552	99900	6402498	NO	SI	Retraso -2886% Medidor no conforme	Máx.: 91 Min.: 56	
16575	92915	328229	NO	SI	Retraso -39025% Medidor no conforme	Máx.: 108 Min.: 15	Facturado solo en mayo, junio y julio, mal registro de cortes y reposiciones
16622	131432	14450	NO	SI	Retraso -5104% Medidor no conforme	Máx.: 77 Min.: 14	
16677	41610	9720850	NO	SI	Retraso -3269% Medidor no conforme	Máx.: 325 Min.: 14	
16720	93318	9112880	NO	SI	Adelanto +0.333% Medidor en regular estado	Máx.: 31 Min.: 15	
16857	37247	111123806	NO	SI	Retraso -4875% Medidor no conforme	Máx.: 85 Min.: 14	
17047	37948.2	34863207	NO	SI	Retraso -2031% Medidor en regular estado	Máx.: 54 Min.: 39	
17244	36472	3400980	NO	SI	Retraso -0.946% Medidor en regular estado	Máx.: 47 Min.: 26	
17253	127937.8	2779632	NO	SI	Adelanto +0.045% Medidor en regular estado	Máx.: 1410 Min.: 45	
17265	136929	3781014	NO	NO	-	Máx.: 54 Min.: 37	No fue atendido por el usuario

Los correlativos N° 16904 y 16916 que fueron observados en calidad 1, son analizados junto a los correlativos de calidad 2, porque pertenecen a este grupo. Después de revisar la información y considerando los descargos remitidos, se aceptan los argumentos presentados por SEPSA para todos los correlativos, excepto para los correlativos N° 16519, 16575 y 17265. El correlativo N° 16519 presenta la orden de inspección, cuyo informe de trabajo declara haber realizado pruebas en el lugar, en cuanto a los datos del medidor, no



se tiene información, ya que la sección correspondiente a los datos del medidor, se encuentra en blanco. No se presentan los resultados de las pruebas realizadas en el sitio, ni la clase correspondiente al medidor. En este sentido, existe incumplimiento al relevamiento de la información.

El correlativo N° 16575, que pertenece al usuario N° 92915, presenta la orden de inspección, y los resultados de la contrastación del medidor. Se pudo verificar que el medidor presenta un retraso elevado de -39.025%, su año de fabricación data de 1950, y está reacondicionado de 110 a 220 voltios. En este sentido, corresponde a SEPSA, gestionar el cambio inmediato de este medidor para evitar futuros problemas de medición. Adicionalmente, se pudo verificar que al usuario con cuenta N° 92915 se le facturó, únicamente, los meses de mayo, junio y julio, los montos de 103.8, 108.1 y 15.6 Bs, respectivamente. Sin embargo, en la base de datos de cortes y reposiciones, se pudo verificar que el usuario con cuenta N° 92915, presenta un corte de servicio efectuado el 09/05/2008 y cuyo pago y reposición se efectuó el 19/08/2008. Una vez repuesto el servicio, no presenta registros de facturación para los meses de agosto, septiembre y octubre. En este sentido, existe incumplimiento en cuanto al relevamiento de la información, que presenta incoherencias y mal registro.

El correlativo N° 17265, que pertenece al usuario N° 136929, no pudo ser atendido a causa de que no se tenía la dirección exacta y el usuario tampoco respondió a las llamadas telefónicas. En este sentido, existen dos aspectos a considerar, el primero se refiere al mal relevamiento de la información, en el momento de registrar el reclamo, ya que no se tiene la dirección exacta del usuario, lo que deriva en la no atención oportuna al reclamo. El segundo aspecto, se refiere a que SEPSA, debió justificar la imposibilidad de atender el reclamo (porque el usuario no atendía las llamadas telefónicas), presentando una invocación de Caso Fortuito ó Fuerza Mayor y presentando la documentación meritoria a este proceso en los plazos establecidos, tomándose en cuenta el numeral 3 del capítulo I (Procedimientos de Aplicación General) de la Metodología y el artículo 27 del RCDE. Por no haberse realizado este procedimiento, el reclamo debe ser declarado procedente y afectar el cálculo de los indicadores IRT y TMAT.

- OTROS COMERCIALES

- Con relación al Correlativo N° 16482

- El reclamo realizado por el usuario con cuenta N° 145635, debe ser declarado justificado o procedente, debido a que el usuario realizó el reclamo por falta de energía eléctrica, independientemente si las acciones para la reposición del servicio se estén llevando a cabo o no. En este sentido, el reclamo debe ser incluido para el cálculo de los indicadores IRT (Índice de Reclamaciones Técnicas) y TMAT (Tiempo Medio de Atención de Reclamos Técnicos).

- Por otro lado, existe mal relevamiento de información, ya que en el formulario de reclamo presentado por SEPSA, se clasificó el reclamo con el código 210503, que



Autoridad de Fiscalización y
Control Social de Electricidad
L. 17 PARA TUDO

RESOLUCIÓN AE N° 334/2010
TRÁMITE N° 593

La Paz, 26 de julio de 2010

se refiere a Otros de Facturación, sin embargo, el reclamo está orientado a la Falta de Energía, como un reclamo técnico y no comercial.

- **CORRELATIVOS NIVEL DE CALIDAD 2**
- **EXCESIVO CONSUMO**
- *Con relación a los correlativos N° 16627, 16628, 16629, 16630, 16631, 16632, 16633, 16634, 16635, 16904, 16916.*

N° Correlativo	N° Cliente	N° Medidor	Revisión en sitio	Contratación del Medidor en laboratorio	Resultado Revisión y/o Contratación	Perfil de facturación semestral (Bs.)	Observaciones
16627	924405	-	SI	NO	-	Máx.: 40 Min.: 35	Se hizo revisión en el sitio, no se presentan resultados
16628	924472.1	-	SI	NO	-	Máx.: 99 Min.: 37	Se hizo revisión en el sitio, no se presentan resultados
16629	924966	14317002	SI	NO	-	Máx.: 379 Min.: 152	Se hizo revisión en el sitio, no se presentan resultados Doble numeración de reclamo. Mal relevamiento
16630	924348	-	SI	NO	-	Máx.: 65 Min.: 57	Se hizo revisión en el sitio, no se presentan resultados Doble numeración de reclamo. Mal relevamiento
16631	925205	3738500	SI	NO	-	Máx.: 81 Min.: 35	Se hizo revisión en el sitio, no se presentan resultados Doble numeración de reclamo. Mal relevamiento
16632	924940	1121448	SI	NO	-	Máx.: 58 Min.: 15	Se hizo revisión en el sitio, no se presentan resultados
16633	925425	-	SI	NO	-	Máx.: 74 Min.: 39	Se hizo revisión en el sitio, no se presentan resultados
16634	925275	-	SI	NO	-	Máx.: 43 Min.: 14	Se hizo revisión en el sitio, no se presentan resultados
16635	924604	-	SI	NO	-	Máx.: 43 Min.: 27	Se hizo revisión en el sitio, no se presentan resultados
16904	911705	3517399	NO	SI	Adelanto +0.253% Medidor en regular estado	Máx.: 99 Min.: 11	Revisión en laboratorio
16916	319933	14454316	SI	NO	-	Máx.: 18 Min.: 14	Consumos bajos. Beneficiario tanta dignidad No se presentan resultados

Analizando los perfiles de facturación semestral, para los correlativos pertenecientes a la presente observación, no se verificaron variaciones



La Paz, 26 de julio de 2010

significativas. Con el análisis realizado en la información y considerando los descargos presentados por SEPSA, se aceptan los argumentos por los cuales las reclamaciones fueron declaradas improcedentes. Sin embargo, existen observaciones al relevamiento y procesamiento de la información, los cuales son descritos a seguir.

Los correlativos N° 16627, 16628, 16629, 16630, 16631, 16632, 16633, 16634, 16635 no presentan la firma de los consumidores en los Formularios de Reclamo, como también en las Órdenes de Inspección. En este sentido, existe incumplimiento al relevamiento de la información.

Se pudo verificar que todos los correlativos, excepto el N° 16904, no presentan los formularios de resultados de las pruebas y/o contrastación realizada a los medidores, ya sea en el lugar o en laboratorio. En este sentido, existe incumplimiento al procesamiento y relevamiento de la información.

Todos los formularios pertenecientes a esta observación, no presentan los datos del medidor en las Órdenes de Inspección. En este sentido, existe incumplimiento al procesamiento y relevamiento de la información.

Los correlativos N° 16629, 16630 y 16631 presentan doble numeración en los formularios de reclamo, generando información inconsistente. En este sentido, existe incumplimiento al procesamiento y relevamiento de la información.

2. Facturación

- **Análisis a la Observación 2.2.2;** La observación persiste por el siguiente motivo: Como una regla básica de la facturación, las facturas han de emitirse en orden cronológico, de modo que, por ejemplo, la factura número 101 no puede tener una fecha anterior a la de la factura 099. Cada factura debe ir cronológica y correlativamente numerada. En este sentido existe un mal relevamiento de información por parte de SEPSA
- **Análisis a la Observación 2.2.3i;**
- **Acceso Impedido:** En la información de respaldo a los descargos, se esperaba los formularios remitidos a cada uno de los usuarios, especificando el plazo convenido para la adecuación, como también la fecha en la que se firmó el documento de compromiso entre SEPSA y el Consumidor Regulado. Sin embargo, SEPSA remitió únicamente un modelo del documento, que no tiene valor de descargo.
En este sentido, se evidencia que los usuarios no recibieron hasta la fecha, ninguna notificación por parte de SEPSA, para la adecuación de sus instalaciones. Por consiguiente, existe incumplimiento al Artículo 23 del Reglamento de Servicio Público de Suministro de Electricidad (RSPSE).
- **Casa Cerrada:** En la información de respaldo a los descargos, se esperaba los formularios remitidos a cada uno de los usuarios, especificando el plazo convenido para la adecuación, como también la fecha en la que se firmó el



documento de compromiso entre SEPSA y el Consumidor Regulado. Sin embargo, SEPSA remitió únicamente un modelo del documento, que no tiene valor de descargo.

En este sentido, se evidencia que los usuarios no recibieron hasta la fecha, ninguna notificación por parte de SEPSA, para la adecuación de sus instalaciones. Por consiguiente, existe incumplimiento al Artículo 23 del Reglamento de Servicio Público de Suministro de Electricidad (RSPSE).

- **Medidor No Ubicado:** De acuerdo al descargo presentado, se puede evidenciar que aún no se realizó el proceso de verificación, corrección y recodificación en el sistema, Puesto que el consumo fue estimado durante todo el semestre de control. En este sentido existe incumplimiento al procesamiento y relevamiento de información. SEPSA debe mantener un registro actualizado de la ubicación de los medidores para evitar estimaciones por este motivo.
- **Medidor Recogido;** SEPSA, no presenta en sus descargos la fecha de conocimiento del hecho ni las notificaciones realizadas a los consumidores regulados, para estimar la fecha en la cual el consumidor debe contar con un nuevo medidor y evitar estimaciones relacionadas a este motivo. En este sentido, existe incumplimiento al procesamiento de información.
- **Análisis a la Observación 2.2.3ii;** Se acepta el descargo de SEPSA en cuanto a la inaccesibilidad de los lugares y se valora la iniciativa de la contratación de lectores locales, cuyos resultados podrán evidenciarse en futuros semestres. Sin embargo, se verifica que existe un mal relevamiento de información, puesto que, el motivo de estimación "casa cerrada" no puede ser asociado a la falta de acceso a uno u otro lugar, o a los malos caminos y lluvias entre otros. En este sentido, SEPSA debe seleccionar el motivo más adecuado como ser Acceso Impedido u Otros de la Tabla-SC02 adjunta a la Metodología.

3. Atención al Consumidor

- **Análisis a la Observación 2.3.2ai;** Considerando los descargos presentados por SEPSA, se aceptan los argumentos de justificación a la presente observación.
- **Análisis a la Observación 2.3.2aii;** La observación persiste por el siguiente motivo: Corresponde a SEPSA realizar la verificación de la información para obtener una base de datos consistente y confiable. En este sentido, la información debe ser verificada antes de ser remitida a la Autoridad de Electricidad. Por cuanto existe incumplimiento por mal relevamiento de la información.
- **Análisis a la Observación 2.3.2aiii;** La observación persiste por el siguiente motivo: De acuerdo a la Metodología para la Medición y Control de Calidad de Distribución, vigente a partir del 1° de mayo de 2008, las estructuras de las bases de datos presentadas a la Autoridad de Electricidad, deben obedecer al formato establecido en el anexo 4 de la Metodología. En este sentido es responsabilidad de SEPSA la remisión de las bases de datos de acuerdo a la estructura establecida. Por cuanto, existe incumplimiento al relevamiento y presentación de la información.
- **Análisis a la Observación 2.3.2b;** Después de analizada la información solicitada a SEPSA, se tienen las siguientes observaciones.

- **CORRELATIVOS NIVEL DE CALIDAD 1**
- **INSTALACIONES NUEVAS**

Con relación a los Correlativos N° 59127, 59164, 59165, 59170, 59174, 29516, 29520, 29521, 29522, 29523, 29525, 29623, 29659, 29663, 29671, 29672, 29673, 29674, 29679, 29683, 29782, 29841

La documentación del correlativo N° 29623, no fue solicitada, sin embargo, SEPSA, remitió la misma.

SEPSA, no remitió la documentación solicitada, en el informe de evaluación AE DOC 207/2010, correspondiente a los correlativos N° 59127, 59164, 59165, 59170. Por tanto, existe incumplimiento a la entrega de la información.

Para los correlativos N° 29525, 29623, 29674, 29683, 29782, pertenecientes a la categoría residencial, no se remitaron las planillas de contrastación de los medidores. Por tanto, existe incumplimiento a la entrega de la información.

En cuanto al correlativo N° 29520, en la base de datos se le asignó el N° de consumidor 74234.565, sin embargo en el formulario IN-01, se le asignó el N° de consumidor 74234.560. Es responsabilidad de SEPSA, realizar la verificación de la información para mantener consistencia en la misma. Por cuanto, existe incumplimiento al correcto relevamiento y procesamiento de la información.

En cuanto a los correlativos N° 59165, 29672, no se remitió el formulario y/o registro de finalización del servicio. Para el correlativo N° 29672, se pudo verificar que se asignó la cuenta de usuario N° 90791,95, el cual no se encuentra registrado en la base de datos de facturación, no se facturó a este consumidor en los meses posteriores a su solicitud de servicio. Por tanto, existe incumplimiento a la entrega, procesamiento y relevamiento de la información.

- **CAMBIO DE CATEGORÍA**
- Con relación a los Correlativos N° 59010, 59012, 59016
- Analizando el tiempo de atención para cada uno de los correlativos, se pudo verificar que, para los tres correlativos considerados, el tiempo es cero (0). En este sentido no se consideró el tiempo en el cual se realizó la inspección, por tanto, existe incumplimiento al correcto relevamiento de la información.

N° de Correlativo	N° de cuenta	Fecha de Solicitud	Fecha de Conclusión	Tiempo (días) Base de datos
59010	59383	29/05/2008 11:32	29/05/2008 11:33	0,00
59012	88210	29/05/2008 14:23	29/05/2008 14:23	0,00
59016	111404	30/05/2008 09:41	30/05/2008 09:41	0,00

- **CAMBIO DE MEDIDOR**

- Con relación al correlativo N° 59082

Se realizó el cambio de medidor, registrado con el correlativo N° 59082, sin embargo, al mismo tiempo y utilizando el mismo número correlativo, se realizó el cambio de categoría. Lo correcto es realizar un registro diferente para cada solicitud, cuando se solicita un tipo de servicio diferente. En este sentido, existe incumplimiento en cuanto al relevamiento de la información.

- **CAMBIO DE NOMBRE**

- Con relación a los correlativos N° 59011, 59023, 59052, 59088, 59104, 59117, 59144, 59145, 59169, 59239

No se remitió el formulario de finalización del servicio para el correlativo N° 59011. En este sentido existe incumplimiento en cuanto a la presentación de la información.

SEPSA, indica que este tipo de servicios (cambio de nombre), generalmente, son atendidos de inmediato. Se pudo verificar que los tiempos de atención registrados por SEPSA para estos trámites, son muy cortos, en algunos casos un (1) minuto o menos. Se recomienda registrar el tiempo real de duración del trámite del servicio solicitado. Los correlativos N° 59023 y 59011 presentan como tiempo total un (1) minuto. En este sentido, existe mal relevamiento de la información.

- **CORRELATIVOS NIVEL DE CALIDAD 2**

- **INSTALACIONES NUEVAS**

Con relación a los correlativos N° 27578, 28979, 28981, 28989, 28990, 28992, 28993, 28994, 28995, 28996, 28997, 28998, 28999, 29000, 29001, 29003, 29004, 29005, 29006, 29007

Para el correlativo N° 27578 con cuenta de usuario N° 947380, se registraron en la base de datos, tiempos de atención que no corresponden a este trámite, los tiempos registrados corresponden al trámite con correlativo N° 28978. En este sentido existe incumplimiento al correcto relevamiento de la información.

Para todos los correlativos correspondientes a esta observación y que pertenecen a la categoría residencial, no se remitieron los formularios de contrastación del medidor y de entrega de materiales, que corresponde, de acuerdo al procedimiento. En este sentido, existe incumplimiento a la entrega de la información.

4. Cortes y Reposición de Suministro

- *Análisis a la Observación 2.4.1; La observación persiste por el siguiente motivo: El proceso fue explicado con precisión por SEPSA, sin embargo no se presentó ningún tipo de documentación de respaldo que muestre efectivamente que se lleva a cabo este tipo de política, como ser, inspecciones, resoluciones de contrato y otros relacionados. En este sentido, los descargos son insuficientes. La observación persiste como mal relevamiento de la información.*
- *Análisis a la Observación 2.4.2; Con relación a los correlativos N° 126838; 128315; 122159; 124454; 123652; 123590; 122148; 125217; 121492; 124518; 123537; 123717; 121430; 119592; 125349; 120211; 123699; 124521; 123918; 120150; 127758; 127704; 121441; 121678; 125814; 122070; 122061; 125406; 118324; 121637; 128483; 118334; 121576; 125241; 121505. De acuerdo a la información física presentada por SEPSA, en el Anexo 4 del informe de descargo, se tienen las siguientes observaciones:*

La Paz, 26 de julio de 2010

No se remitió información de los registros con correlativo N° 116160, 177725. En este sentido, existe incumplimiento a la entrega de la información.

Las siguientes observaciones se refieren al mal relevamiento de información.

- En los listados o reportes de reconexiones de SEPSA, no se puede identificar la conformidad del usuario a la reposición del suministro de energía eléctrica.*
- En los registros denominados "Listado de Cortes de Servicio Eléctrico", no aparece el nombre y firma de recepción del responsable de la Unidad de Cortes y Reconexiones.*
- En los "Listados de Reconexiones", no se especifica claramente, quien es el funcionario responsable de realizar la reposición. Las bases de datos, SC08PO08, muestra al mismo funcionario como encargado de cortes y reposiciones.*
- El correlativo N° 118334 con cuenta de usuario N° 99360.10, presenta en las observaciones de Corte de Servicio, una lectura del medidor de 5766 para la fecha 09-05-08, esta lectura es mayor a la presentada en el kardex de usuario, que muestra una lectura del medidor menor de 5754 para una fecha mayor, 19-05-08.*
- El correlativo N° 120150, con cuenta de usuario N° 27767.510, presenta la fecha de pago del servicio como 02-09-2008 y la fecha de reposición del servicio como 02-08-2008, en este sentido la información es incoherente.*
- El correlativo N° 121430, con cuenta de usuario N° 37949-2, presenta en el Kardex del Usuario, el medidor N° 97820, cuyo número, no coincide con el medidor N° 32147848, presentado en el Listado de Cortes de Servicio. De la misma forma, no coincide la dirección del usuario presentada en la Base de Datos, con la presentada en el Kardex de Usuario.*
- El correlativo N° 121678, con cuenta de usuario N° 5090, presenta en el Kardex del Usuario, el medidor N° 1302, cuyo número, no coincide con el medidor N° 341963, presentado en el Listado de Cortes de Servicio. De la misma forma, no coincide el nombre del usuario presentado en el Kardex del Usuario, con el presentado en el Listado de Cortes de Servicio.*
- El correlativo N° 122159, con cuenta de usuario N° 109649, no presenta la fecha de corte, en el documento "Listado de Cortes de Servicio", ni para este usuario, ni para los otros usuarios que componen esta lista.*
- El correlativo N° 124454, con cuenta de usuario N° 52765.10, presenta el Kardex de Usuario incompleto, mostrando únicamente los registros de febrero 2008 a agosto 2008.*
- El correlativo N° 127758, con cuenta de usuario N° 169048.050, presenta, en el Listado de Cortes de Servicio, fechas de corte referidas al año 2009, sin embargo, las fechas de emisión de los cortes, se refieren al año 2008.*

En este sentido, existe incumplimiento y distorsión al relevamiento y entrega de la información.

5. Indicadores

- *Análisis a la Observación 3.1; De acuerdo a la información de descargo presentada, se ratifica por parte de SEPSA el número de usuarios para Calidad 1 y Calidad 2. En este sentido los indicadores serán calculados nuevamente en base a esta información. Sin embargo, SEPSA no presenta descargos sobre el número de usuarios declarados en el formulario ISE-210, que suman un total de 61,762. Por lo mencionado anteriormente, existe incumplimiento al correcto relevamiento de información, lo que es susceptible a la aplicación de reducciones.*
- *Análisis a la Observación 3.2; Considerando los descargos presentados, se acepta el argumento presentado por SEPSA.*

II. Cálculo de Indicadores

1. Reclamo de Consumidores

DESCRIPCIÓN	SEPSA		AE		LÍMITE %	
	1	2	1	2	1	2
Nivel de Calidad	1	2	1	2	1	2
Índice IRT	1.70	0.01	1.73	0.01	6	10
Índice IRC	0.27	0.02	0.28	0.02	8	12
Total reclamos técnicos justificados	547	4	555	4		
Total reclamos comerciales justificados	88	6	90	6		
Total consumidores a Octubre 2008	32,133	30,807	32,133	30,807		

2. Facturación

La tabla siguiente muestra los valores para los índices: Calidad de Facturación (ICF) y Facturas Estimadas (IFE).

DESCRIPCIÓN	SEPSA		AE		LÍMITE	
	1	2	1	2	1	2
Nivel de Calidad	1	2	1	2	1	2
ICF	0.063	0.006	0.06	0.01	15	25
IFE	16.70	137.86*	16.71	137.84.*	20	---
Total Facturas Refacturadas	12	1	12	1		
Total Facturas Estimadas	3,158	24,825	3,158	24,825		
Total Facturas Emitidas	189,003	180,068	189,003	180,098		

** El índice fue calculado solo para efectos de estadística*

3. Atención al Consumidor

La tabla siguiente muestra los valores para los índices: Tiempo Medio de Atención a Reclamos Técnicos (TMAT), Tiempo Medio de Atención a Reclamos Comerciales (TMAC) y Tiempo Medio de Atención de Solicitudes de Servicio (TMAS) con y sin modificación de red.

DESCRIPCIÓN	SEPSA		AE		LIMITE	
	1	2	1	2	1	2
Nivel de Calidad						
Índice TMAT	1.84	10.03	2.90	80.7 1	2 horas	6 horas
Índice TMAC	10.03	23.0	11.44	23.0	24 horas	72 horas
Índice TMAS (con modificación de red)	0	0	0	0	20 días	60 días
Índice TMAS (sin modificación de red)	0.84	4.97	0.84	4.97	5 días	15 días

4. Cortes y Reposiciones

La tabla siguiente presenta el resumen de la evaluación a los Cortes y Reposiciones de Suministro."

DESCRIPCIÓN	SEPSA		AE		LIMITE	
	1	2	1	2	1	2
Nivel de Calidad						
Reposiciones fuera de rango	0	0	0	0	24	48
Total Cortes de Suministro	12,025	0	12,025	0		
Total Reposiciones de Suministro	9,509	0	9,509	0		

Que el Informe AE DOC N° 378/2010 de 23 de julio de 2010, concluye:

- "SEPSA, presentó información incompleta y no presentó información solicitada, relacionada al Servicio Comercial; como se detalla en el numeral 2.3 del presente informe, por tanto, corresponde la aplicación de reducciones en su remuneración por incumplimiento a la entrega y mal relevamiento de información.
- La información presentada por SEPSA, tiene observaciones al relevamiento y entrega de información del Servicio Comercial; por tanto, en cumplimiento a lo especificado en la Metodología y al Artículo 57 del RCDE, corresponde la aplicación de reducciones en su remuneración por mal relevamiento de información y no presentación de información solicitada, equivalente al 0.056 % 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. Al respecto SEPSA, debe elaborar una memoria de cálculo de la reducción determinada y acreditarla ante la Autoridad de Electricidad, en el plazo de 10 días hábiles de recibida la notificación.
- De acuerdo al numeral 2.4.3 del presente informe, existen desviaciones al límite admisible para el índice TMAT (Tiempo Medio de Atención a Reclamos Técnicos) para los niveles de calidad 1 y 2. Al respecto SEPSA, debe elaborar una memoria de cálculo de las reducciones determinadas, en base a los indicadores calculados por la AE, y acreditarla ante la Autoridad de Electricidad, en el plazo de 10 días hábiles de recibida la notificación.

La Paz, 26 de julio de 2010

- *SEPSA, 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 su cumplimiento en el plazo de 10 días hábiles de recibida la notificación."*

CONSIDERANDO: (Conclusiones)

Que, en aplicación del Reglamento de Calidad de Distribución de Electricidad (RCDE) aprobado mediante D.S. N° 26607 y la Metodología para la Medición y Control de Calidad de Distribución (Metodología) para su aplicación por parte de las empresas distribuidoras, aprobada por Resolución SSDE N° 016/2008, del 28 de enero de 2008, emitida por la ex Superintendencia de Electricidad. Por todo lo expuesto y en mérito al análisis y conclusiones contenidas en el Informe AE DOC N° 378/2010 de 23 de julio 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, 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 CESSA, al haber realizado un mal relevamiento de información, reducción que alcanza al 0,056% de la energía 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.

Que así mismo corresponde aplicar reducción en la remuneración de SEPSA, al existir desviaciones al límite admisible para el índice TMAT (Tiempo Medio de Atención a Reclamos Técnicos) para los niveles de calidad 1 y 2. Al respecto SEPSA, debe elaborar una memoria de cálculo de las reducciones determinadas, en base a los indicadores calculados por la AE, y acreditarla ante la Autoridad de Electricidad, en el plazo de 10 días hábiles de recibida la notificación.

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.

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 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.

La Paz, 26 de julio de 2010

POR TANTO:

El Director Ejecutivo suplente de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad, en virtud a designación realizada por Resolución AE INTERNA N° 56/2010 de 23/07/2010, en atención al Informe AE DOC N° 378/2010 de 23 de julio de 2010, en uso de las 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 al RCDE aprobado mediante D.S. N° 26607 y la Metodología de Medición y Control de la Calidad de Distribución (Metodología) aprobada por Resolución SSDE N° 016/2008 de 28 de enero de 2008, emitida por la ex Superintendencia de Electricidad, emergente del Control de Calidad del Servicio Comercial, por el periodo Mayo - Octubre 2008, por incumplimiento a las obligaciones y requerimientos establecidos en la Metodología, por mal relevamiento de información, que alcanza el 0.056 % (cincuenta y seis 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 a Servicios Eléctricos Potosí S.A. (SEPSA), de conformidad al RCDE aprobado mediante D.S. N° 26607 y la Metodología de Medición y Control de la Calidad de Distribución (Metodología) aprobada por Resolución SSDE N° 016/2008 de 28 de enero de 2008, emitida por la ex Superintendencia de Electricidad, emergente del Control de Calidad del Servicio Comercial, por el periodo Mayo - Octubre 2008, al existir desviaciones al límite admisible para el índice TMAT (Tiempo Medio de Atención a Reclamos Técnicos) para los niveles de calidad 1 y 2. Al respecto SEPSA, debe elaborar una memoria de cálculo de las reducciones determinadas, en base a los indicadores calculados por la AE, contenidos en el Anexo que forma parte indivisible de la presente Resolución.

TERCERO.- 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 10 (diez) días hábiles administrativos, computables a partir de la notificación con la presente Resolución.

CUARTO.- 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 10 (diez) días hábiles administrativos computables a partir de la notificación con la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Wilfredo Salinas Tórrez
DIRECTOR EJECUTIVO SUPLENTE

Es conforme:



Erika V. Luna Viñes
DIRECTORA LEGAL a.i.



**Autoridad de Fiscalización y
Control Social de Electricidad**
LUZ PARA TODOS

**ANEXO A LA RESOLUCIÓN AE N° 334/2010
TRÁMITE N° 593**

La Paz, 26 de julio de 2010

ANEXO

Desviaciones a los límites admisibles al Índice TMAT

DESCRIPCIÓN	SEPSA		AE		LÍMITE	
	1	2	1	2	1	2
Índice TMAT	1.84	10.03	2.90	80.71	2 horas	6 horas