



RESOLUCION AE N° 383/2010
TRAMITE N° 594

La Paz, 18 de agosto de 2010

TRAMITE: Evaluación del Control de Calidad de Distribución del Servicio Comercial a la Empresa de Luz y Fuerza Eléctrica de Oruro S.A. (ELFEO), por el periodo Mayo – Octubre 2008.

SINTESIS RESOLUTIVA: Disponer la aplicación de reducciones en la remuneración de ELFEO, por el parámetro de Calidad de Servicio Comercial, periodo Mayo – Octubre 2008.

VISTOS:

La información presentada por la Empresa de Luz y Fuerza Eléctrica de Oruro S.A. (ELFEO), para el Control de la Calidad del Servicio Comercial, correspondiente al periodo mayo – octubre 2008, el Informe DOC N° 243/2010 de 2 de junio de 2010, el decreto DOC-145-10 de 7 de junio de 2010, la notificación correspondiente, el memorial presentado por ELFEO de presentación de descargos al Informe DOC N° 243/2010, bajo Registro N° 6060 de 9 de julio de 2010, el decreto DOC-202-10 de 12 de julio de 2010, la notificación correspondiente, el Informe AE DOC N° 401/2010 de 13 de agosto de 2010, y todo lo demás que ver convino,

CONSIDERANDO: (Antecedentes)

Que la Dirección Regional de Control de Operaciones y Calidad elaboró el Informe DOC N° 243/2010 de 2 de junio de 2010 referido al Control de la Calidad del Servicio Comercial de ELFEO, por el periodo comprendido entre mayo – octubre 2008, concluyendo con lo siguiente:

- “4.1 ELFEO no remitió las copias de Órdenes de Trabajo para las instalaciones de Equipos Registradores por reclamaciones referentes a baja tensión y sobre tensión, ni los Informes correspondientes a Producto Técnico de los registros detallados en el punto 2.1.2 como establece la MMCCD.
- 4.2 ELFEO remite tres (3) Tablas de Facturación dando como razón la implantación de nuevas dosificaciones, mas no adjunta documentación de respaldo, incumpliendo lo establecido en la MMCCD.
- 4.3 El campo ANULADA no ha sido incluido en la Tabla – SC07PO08, pese a que se establece su uso obligatorio en la MMCCD.
- 4.4 Se observa que ELFEO registra Cortes de Servicio en días sábados y domingos.
- 4.5 La información remetida en la Tabla SC08OO08 presenta indicios de mal relevamiento y procesamiento de la información.
- 4.6 Existe diferencias entre la cantidad de usuarios correspondientes al mes de Octubre de 2008, para el cálculo de los Índices de Reclamaciones.”

Que mediante decreto DOC-145-10 de 7 de junio de 2010, y de conformidad a lo dispuesto en el Artículo 2 del Decreto Supremo N° 28190 de 27 de mayo de 2005, se



La Paz, 18 de agosto de 2010

emplazó a ELFEO con el Informe DOC N° 243/2010 para que en el término establecido presente todas las circunstancias de hecho y de derecho correspondan a su descargo.

Que el 14 de junio de 2010, se notificó a ELFEO con el decreto DOC-145-10 de 7 de junio de 2010 y el Informe DOC N° 243/2010.

Que ELFEO, mediante memorial recepcionado el 9 de julio de 2010, bajo Registro N° 6060, presentó los descargos correspondientes.

Que mediante decreto DOC-202-10 de 12 de julio de 2010, se apersonó a Carlos Ramiro Dulón Pérez por ELFEO y se dispuso que la Dirección Regional de Control de Operaciones y Calidad elabore el informe correspondiente.

Que mediante Informe AE DOC N° 401/2010 de 13 de agosto de 2010, la Dirección Regional de Control de Operaciones y Calidad presentó el informe de evaluación correspondiente.

CONSIDERANDO: (Marco Legal)

Que la Ley de Electricidad N° 1604 de 21 de diciembre de 1994, en su Artículo 3 señala que las actividades relacionadas con la Industria Eléctrica se regirán por principios de eficiencia, transparencia, calidad, continuidad, adaptabilidad y neutralidad.

Que el Reglamento de Calidad de Distribución de Electricidad (RCDE) aprobado mediante Decreto Supremo N° 26607 de 20 de abril de 2002, en su Artículo 8 dispone que el cumplimiento de los parámetros en los diferentes niveles de Calidad de Servicio, será fiscalizado por la Superintendencia, mediante los índices que se establecen en el Anexo al mencionado Reglamento.

Que el Artículo 25 del RCDE, faculta a la Superintendencia de Electricidad aplicar al Distribuidor reducciones en su remuneración, cuyos montos y metodología de cálculo se establece en el mencionado Capítulo.

Que el Artículo 57 del RCDE, establece que el no cumplimiento de las obligaciones del Distribuidor en cuanto al relevamiento y procesamiento de los datos para evaluar la calidad del producto técnico, servicio técnico y servicio comercial, dará lugar a la aplicación de reducciones en su remuneración.

Que, el Artículo 138 del Decreto Supremo N° 29894 dispuso, entre otros, la extinción de la Superintendencia de Electricidad. En tal sentido, se aprobó el Decreto Supremo N° 0071, el cual, en el Artículo 3° determinó 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 a la misma, corresponde su aplicación al presente caso de análisis.

CONSIDERANDO: (Argumentos de descargo presentados por ELFEO)

Que ELFEO mediante memorial recepcionado el 9 de julio de 2010, bajo Registro N° 6060, presentó los descargos correspondientes, en cuyo contenido realizan los argumentos pertinentes con relación a los cargos formulados en el Informe DOC N° 243/210.

CONSIDERANDO: (Análisis)

Que mediante Informe AE DOC N° 401/2010 de 13 de agosto de 2010, de evaluación a los descargos presentados por ELFEO al Informe DOC N° 243/2010, con relación a los numerales anteriores, se establece lo siguiente:

1. Reclamos de los Consumidores

Análisis del descargo a la observación 2.1.2; Con relación a los correlativos observados N° 49558, 49676, 49737, 50982 y 50303; se pudo verificar las siguientes falencias en la información remitida por ELFEO:

- No presenta órdenes y resultados de las inspecciones realizadas y las muestras de tensión tomadas para corroborar los niveles de tensión obtenidos e indicados, para cada caso en los descargos presentados.
- No existe respaldo del tipo de mediciones que fueron realizadas en cuanto a los parámetros eléctricos medidos.
- No se presenta la hora en la que fueron tomadas las muestras de tensión.
- No existen argumentos suficientes que justifiquen la no generación de Órdenes de Trabajo para el tratamiento a los reclamos de acuerdo al numeral 2.2 de la MMCCD.
- Los Formularios de Recepción de Reclamos, no presentan firma de conformidad del consumidor a la respuesta dada a cada una de las reclamaciones.
- Los datos de Categoría y Número de cuenta se muestran de manera desordenada e imprecisa en el Formulario de Recepción de Reclamaciones.

No es posible verificar si el tipo de reclamo fue correctamente aplicado o no (justificado o injustificado), por carecer de argumentos y documentación suficiente de respaldo.

En este sentido, las reclamaciones quedarán clasificadas con el tipo de reclamo establecido por ELFEO, y en consecuencia, los indicadores IRT y TMAAT quedan negativamente afectados, por causa del mal relevamiento de información realizado por ELFEO.

Por lo expuesto anteriormente, existe incumplimiento a la presentación y correcto relevamiento de la información, siendo susceptible a la aplicación de reducciones de acuerdo al Artículo 57 del RCDE.

Análisis del descargo a la observación 2.1.3; Con relación a los correlativos N° 51810, 49462, 49107, 49501, 49810, 49212, 49288, 50909, 48811, 49588, 51803, 49266, 50594, 49282, 49284, 49286, 49075, 49085, 49404, 49094, 51583, 49556, 50979, 50898, 50200, 50215, 50479, 50983, 51429, 50826, 51135, 50071, 51682, 49432, 52182, 50439, 50817, 50399, 49411, 51563 para calidad 1; y los correlativos N° 51179, 51199, 50958, 50259, 51525 para calidad 2; que fueron solicitados, se presentan las siguientes observaciones, cuya tabla de respaldo se encuentra en Anexo N° 1 al presente informe:

- La columna *FIRMA RECEPCIÓN USUARIO*; muestra todos los reclamos que NO presentan la firma del consumidor al registrar la reclamación en los Formularios de Reclamo.
- La columna *FIRMA CONFORMIDAD USUARIO*; muestra todos los reclamos que NO presentan la firma de conformidad del consumidor en el cuadro de Respuesta a la Reclamación del Formulario de Reclamo.
- La columna *FORMULARIO DE INSPECCIÓN*; muestra todos los reclamos que NO presentan el formulario de inspección realizada.
- La columna *FIRMA DE USUARIO INSPECCIÓN*; muestra todos los reclamos que NO presentan la firma del consumidor en conformidad a la inspección realizada.
- La columna *INSPECCIÓN EN FECHAS DEL RECLAMO*; muestra todos los reclamos, cuyas inspecciones fueron realizadas en fechas que NO se encuentran dentro del rango de fechas de inicio y finalización del reclamo.
- La columna *TIEMPO ADECUADO PARA ATENDER RECLAMO*; muestra todos los reclamos que NO presentan un tiempo real de atención. El tiempo de atención, para estos reclamos es muy pequeño y fuera de toda lógica. La columna *TIEMPO ATENCIÓN RECLAMO (minutos)* muestra el tiempo total de atención de la reclamación en minutos para estos reclamos. Se observa que el tiempo varía de 3 a 17 minutos para realizar inspecciones, mediciones y pruebas a los medidores y/o acometida en el domicilio del consumidor.
- La columna *INVOCACIÓN CASO FORTUITO FUERZA MAYOR*; muestra todos los reclamos a los cuales corresponde realizar una invocación de caso fortuito o fuerza mayor por la característica del reclamo, sin embargo este procedimiento NO fue aplicado, tal como se especifica en el Artículo 27 del RCDE y el numeral 3 de la MMCCD. En este sentido, todos los correlativos que correspondan, deberán afectar el cálculo de los índices IRT y TMAT.

Adicionalmente a las observaciones indicadas, correspondientes a la tabla del Anexo N° 1, se presenta las siguientes observaciones particulares.

- Los datos de Categoría, Número de cuenta y Número de medidor, para todos los correlativos, se muestran de forma desordenada e imprecisa en el Formulario de Recepción De Reclamaciones.
- Para el correlativo N° 50071, se pudo verificar que fue declarado improcedente, por el hecho de que el consumidor solicitó la revisión del medidor en laboratorio. Este no es un argumento válido para declarar improcedente la reclamación. Con relación a este reclamo, no existe documentación de inspecciones u otra que pueda respaldar la improcedencia del reclamo. En este sentido, la reclamación debe ser procedente, y afectar el cálculo de los indicadores IRT y TMAT.
- El reclamo con correlativo N° 51563, de acuerdo a la respuesta, ya fue atendido con el correlativo N° 51526, del cual, la documentación de respaldo, no fue remitida.

De acuerdo al análisis presentado, se establece que existe incumplimiento al correcto relevamiento de la información e incumplimiento a la entrega de la información. En este sentido corresponde la aplicación de reducciones y sanciones de acuerdo al Artículo 57 del RCDE.

2. Facturación

Análisis del descargo a la observación 2.2.1; Es correcto lo indicado por ELFEO, por lo tanto corresponde que la observación quede sin efecto.

Análisis del descargo a la observación 2.2.3; Con relación a los correlativos N° 33, 34, 72, 91, 120, 122, 125, 127, 128, 133, 144387, 145753, 146138, 146457, 146781, 147033, 148103, 148819, 149326, 150320, 4535, 4531, 4503, 4479, 4475, 4410, 4388, 4386, 4373, 3952, que fueron solicitados, se presenta las siguientes observaciones, cuya tabla de respaldo se encuentra en el Anexo N°2 al presente informe:

- Las columnas *N° DE CUENTA BASE DE DATOS* y *N° DE CUENTA FACTURA*; muestran una codificación diferente de los números de cuenta utilizados en la base de datos y los utilizados en las facturas. En este sentido, existe doble codificación del número de cuenta para los consumidores, lo que deriva en un mal procesamiento, distorsión y mal relevamiento de la información.
- La columna *CORRELATIVO ÚNICO PARA CADA CONSUMIDOR EN EL MISMO MES*; muestra los correlativos que NO presentan su número de factura como único en un mes determinado, vale decir que, existe duplicidad del número de factura emitida en un solo mes, para los registros observados. En este sentido existe mal procesamiento y mal relevamiento de la información.
- La columna *REMITIÓ TODO LO OBRADO DEL REGISTRO SOLICITADO*; muestra los correlativos de los cuales NO presentó todo lo obrado referente a los mismos, tal como solicita el informe AE DOC 243/2010. Se pudo

La Paz, 18 de agosto de 2010

constatar, con el análisis de la base de datos, que existen otros registros o facturas con la misma numeración. En este sentido existe incumplimiento a la entrega de la información solicitada.

De acuerdo al análisis presentado, se establece que existe incumplimiento al correcto relevamiento de la información, incumplimiento a la entrega de la información y distorsiones en la información entregada. En este sentido corresponde la aplicación de reducciones y sanciones de acuerdo a los Artículos 57 y 35 de RCDE.

3. Atención al Consumidor

Análisis del descargo a la observación 2.3.2; ELFEO confirma que la base de datos SC07OO08 no cumple con lo que establece la Metodología, por consiguiente, existe mal relevamiento de la información. ELFEO remitió una nueva base de datos SC07OO08, la cual será utilizada para realizar un nuevo cálculo de los indicadores.

Análisis del descargo a la observación 2.3.4; Con relación a los correlativos solicitados, correspondientes a los "Casos atendidos", para el nivel 1: N° 147305, 143891, 144188, 146678, 145579, 148501, 143073, 147908, 147890, 147911, 147898, 148922, 149371, 149348, 149373, 147140, 149422, 143949, 149412, 149381, 147066, 150752, 148888, 151483, 148882, 151477, 147044, 151473, 151472, 147055, 150720, 148828, 150706, 150742, 150686, 148803; y para el nivel 2 N° 143164, 143161, 143162, 143166, 143167, 143163, 143168, 143452, 144357, 147880, 144321, 147410, 150487, 151187, 151186, 150199, 150305, 150299, 150303, 150309, 148835, 151386, 146865, 150796, 150762, 147495, 150760, 151588, 148818, 151243, 146601, 146505, 148893, 151469, 151587; se presenta las siguientes observaciones, cuya tabla de respaldo se encuentra en Anexo N°3 (Parte 1) al presente informe:

- La columna *COMPROBANTE INICIO SOLICITUD*; muestra los registros que NO presentan formulario de inicio de solicitud. De la misma forma, muestra los registros que poseen doble solicitud de servicio, dos formularios de solicitud con fechas diferentes en cuanto al inicio de la solicitud.
- La columna *FECHA SOLICITUD, FORMULARIO Y BD*; muestra los registros con fecha de solicitud que NO coinciden con los presentados en la base de datos.
- La columna *FIRMA CONSUMIDOR SOLICITUD*; muestra los registros que NO presentan la firma del consumidor en el formulario de solicitud de servicio.
- La columna *FECHA HORA INSPECCIÓN*; muestra los registros que NO presentan la fecha en la cual se desarrolló la inspección, y que debe estar escrita en los formularios de inspección.
- La columna *DETALLE CARGA*; muestra los registros que NO presentan el detalle de la carga en los formularios de inspección, sobre todo en aquellos orientados a nuevas conexiones.

**RESOLUCION AE N° 383/2010
TRAMITE N° 594**

La Paz, 18 de agosto de 2010

- La columna *NIVEL DEMANDA*; muestra los registros que NO presentan el nivel de la demanda en los formularios de inspección, sobre todo en aquellos orientados a nuevas conexiones.
- La columna *PUNTO SUMINISTRO*; muestra los registros que NO presentan el punto de suministro en los formularios de inspección, sobre todo en aquellos orientados a nuevas conexiones.
- La columna *INFORME INSPECCIÓN*; muestra los registros que NO presentan el informe como resultado a la inspección desarrollada en los formularios de inspección.
- La columna *NOMBRE FIRMA PERSONAL INSPECCIÓN*; muestra los registros que NO presentan el nombre y la firma del personal que realizó la inspección.
- La columna *INSPECCIÓN DENTRO RANGO FECHAS ATENCIÓN*; muestra los registros, cuyas fechas de inspección, NO se encuentran dentro de las fechas de inicio y finalización de atención a la solicitud. Esta es una falta grave ya que implica distorsión y mal relevamiento de la información presentada.
- La columna *ORDEN DE SERVICIO*; muestra los registros que NO presentan orden de servicio para llevar a cabo la atención a la solicitud.
- La columna *RESULTADO TRABAJO DE CAMPO*; muestra los registros que NO presentan el resultado del trabajo de campo desarrollado durante la inspección.
- La columna *FIRMA FUNCIONARIO*; muestra los registros que NO presentan la firma del funcionario encargado de realizar la inspección.
- La columna *FIRMA CONFORMIDAD CONSUMIDOR*; muestra los registros que NO presentan la firma de conformidad del consumidor a la atención de la solicitud.
- La columna *HOJA CALIBRACIÓN MEDIDOR*; muestra los registros que NO presentan la hoja de calibración del medidor, especialmente para las solicitudes de nuevas conexiones.
- La columna *VALOR CARGO CONTRATO Y BD*; muestra los registros, cuyos valores de cargo, NO coinciden entre los presentados en la documentación físicas y los presentados en la base de datos. También se observa doble cobro del cargo correspondiente a nuevas conexiones.
- La columna *TIEMPO ATENCIÓN COHERENTE*; muestra los registros cuyos tiempo de atención a las solicitudes de servicio son demasiado pequeños e

La Paz, 18 de agosto de 2010

incluso nulos, lo que implica que existe un mal registro y mal relevamiento de la información, ya que en muchas solicitudes, también se incluyen inspecciones que deben tomar un tiempo prudente para su ejecución. La columna *TIEMPO (min.)*; muestra los tiempos en minutos relacionados a los registros observados.

Con relación a los correlativos solicitados, correspondientes a los "Casos no atendidos", para el nivel de calidad 1: N° 148251, 148086, 148203, 148212, 148225, 148226, 148231, 148238, 148239, 148241, 148242, 148244, 148245, 148200, 148249, 148198, 148253, 148255, 148258, 148259, 148276, 148279, 148284, 148285, 148287; y para el nivel 2 N° 149659, 149872, 149781, 149779, 149778, 149725, 146360, 149660, 150093, 149587, 149392, 149240, 149154, 149070, 148982, 149712, 150258, 150724, 150616, 150614, 150561, 150551, 150550, 149915, 150522; se presentan las siguientes observaciones, cuya tabla de respaldo se encuentra en Anexo N°3 (Parte 2) al presente informe:

- La columna *N° DE CUENTA*; muestra casillas en blanco, lo que demuestra que estos datos no fueron llenados, sin embargo, los mismos son obligatorios de acuerdo a lo establecido en la MMCCD.
- La columna *CATEGORIA*; muestra casillas en blanco, lo que demuestra que estos datos no fueron llenados, sin embargo, los mismos son obligatorios de acuerdo a lo establecido en la MMCCD.
- La columna *FIRMA DEL CONSUMIDOR, INICIO*; muestra los registros que NO presentan la firma del consumidor en el formulario de registro de la solicitud.
- La columna *DOCUMENTACIÓN QUE ACREDITE MOTIVO DE ANULACIÓN*; muestra los registros que NO presentan documentación que acredite el motivo de la anulación de los correlativos observados.

De acuerdo al análisis presentado, se establece que existe incumplimiento al correcto relevamiento de la información, incumplimiento a la entrega de la información y distorsiones en la información entregada. En este sentido corresponde la aplicación de reducciones y sanciones de acuerdo a los Artículos 57 y 35 del RCDE.

4. Cortes y Reposiciones de Suministro

Análisis del descargo a la observación 2.4.2; De acuerdo a los descargos presentados por ELFEO, y previo análisis de los mismos, la presente observación queda sin efecto.

Análisis del descargo a la observación 2.4.3; De acuerdo a los descargos presentados por ELFEO, y previo análisis de los mismos, la presente observación queda sin efecto para 114 de los 119 registros observados. Los 5 registros restantes presentan diferencias a partir de 1.21 días hasta 10.74 días. En este sentido, los argumentos presentados por ELFEO no son válidos y la observación persisten para 5 (correlativos N° 621145, 619070, 613301, 605087, 621130) de los 119 registros observados.

La Paz, 18 de agosto de 2010

Análisis del descargo a la observación 2.4.4; De acuerdo a los descargos presentados por ELFEO, y previo análisis de los mismos, la presente observación queda sin efecto.

Análisis del descargo a la observación 2.4.5; De acuerdo a los descargos presentados por ELFEO, y previo análisis de los mismos, la presente observación queda sin efecto.

Análisis del descargo a la observación 2.4.6; Con relación a los correlativos solicitados, para el nivel de calidad 1: N° 614033, 613930, 613943, 614032, 613916, 613973, 613914, 614030, 614028, 613945, 614041, 613965, 614044, 614060, 614058, 614053, 614046, 614051, 613938, 613955, 613952, 614056, 614049, 614057, 614055, 613948, 614054, 613398, 613396, 613395, 613394, 613392, 613390, 613337; se presenta las siguientes observaciones, cuya tabla de respaldo se encuentra en Anexo N°4 al presente informe:

- La columna *FORMULARIO BD FECHA HORA CORTE*; muestra los registros que NO poseen información coherente respecto a la fecha y hora de registro del corte. Se pudo verificar que la información física correspondiente a los registros observados, presentan dos formularios de corte de servicio. La fecha registrada en la base de datos pertenece al primer formulario, sin embargo, el segundo formulario, posee tiempos de mayor coherencia respecto a los cortes y reposiciones. En este sentido existe doble información en la documentación entregada por ELFEO.
- La columna *COMPROBANTE DE PAGO*; muestra los registros que NO poseen un comprobante físico de pago, realizado por el consumidor, con el objetivo de restablecer el servicio de energía eléctrica.
- La columna *CONFORMIDAD CONSUMIDOR REHABILITACIÓN*; muestra los registros que NO poseen la verificación física de conformidad del consumidor, al restablecimiento del servicio de energía eléctrica.

De acuerdo al análisis presentado, se establece que existe incumplimiento al correcto relevamiento de la información e incumplimiento a la entrega de la información. En este sentido corresponde la aplicación de reducciones de acuerdo a los Artículos 57 del RCDE.

5. Indicadores

Análisis del descargo a la observación 3.1; Se pudo verificar que el total de usuarios en la Base de datos, coincide con el declarado por ELFEO para el mes de octubre de 2008, que suma 60217 consumidores. Sin embargo, ELFEO declara que el número de usuarios del Formulario ISE-210, presenta únicamente los consumidores facturados y no así los refacturados. De acuerdo a la base de datos, el número de consumidores refacturados es de 92 para el mes de octubre 2008. En este sentido, y restando al número total de consumidores para el mes de octubre 2008, los consumidores refacturados, se tiene para octubre 2008, 60125 consumidores facturados, lo que no coincide con el valor del formulario ISE-210, ya que el mismo presenta 60171 consumidores facturados. Por lo expuesto

La Paz, 18 de agosto de 2010

anteriormente, la presente observación se mantiene para los consumidores del formulario ISE-210, existiendo incumplimiento al correcto relevamiento de información, lo que es susceptible a la aplicación de reducciones.

6. Cálculo de Indicadores

Después de realizado el análisis de los descargos, se calcularon nuevamente los indicadores, cuyos valores se muestran en el Anexo 5 del presente informe.

Existen desviaciones a los niveles de calidad especificados en el RCDE para el índice TMAS (con modificación de red) correspondiente al nivel de calidad 1.

Existen desviaciones a los niveles de calidad especificados en el RCDE para las Reposiciones de Suministro de Energía Eléctrica correspondiente a los niveles de calidad 1 y 2.

CONSIDERANDO: (Conclusiones)

Que luego de analizados y evaluados los descargos y documentación presentada por ELFEO, se concluye lo siguiente:

1. ELFEO, presentó información incompleta y no presentó información solicitada, relacionada al Servicio Comercial; como se detalla en el numeral 3 del presente informe, por tanto, corresponde la aplicación de reducciones en su remuneración por incumplimiento a la entrega y mal relevamiento de información.
2. La información presentada por ELFEO, 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 0.03805 % 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 ELFEO, 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.
3. De acuerdo al numeral 3.6 del presente informe, existen desviaciones al límite admisible para el índice TMAS con modificación de red (Tiempo Medio de Atención a Solicitudes de Servicio) correspondiente al nivel de calidad 1. Al respecto ELFEO, debe elaborar una memoria de cálculo de las reducciones determinadas, en base a los indicadores calculados por la AE y a la normativa vigente, y acreditarla ante la Autoridad de Electricidad, en el plazo de 10 días hábiles de recibida la notificación.
4. De acuerdo al numeral 3.6 del presente informe, existen desviaciones al límite admisible para los Cortes y Reposiciones de Suministro del Servicio correspondiente a los niveles de calidad 1 y 2. Al respecto ELFEO, debe elaborar una memoria de cálculo de las reducciones determinadas, en base a los indicadores calculados por la AE y a la normativa vigente, y acreditarla ante la

La Paz, 18 de agosto de 2010

Autoridad de Electricidad, en el plazo de 10 días hábiles de recibida la notificación.

ELFEO, 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.

POR TANTO:

El Director Ejecutivo de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad, en uso de sus facultades y atribuciones conferidas por la Ley de Electricidad, su Reglamentación y demás disposiciones legales vigentes y con base en el Informe AE DOC N° 401/2010 de 13 de agosto de 2010,

RESUELVE:

PRIMERA.- Disponer la aplicación de reducciones en la remuneración de la Empresa de Luz y Fuerza Eléctrica de Oruro S.A. (ELFEO), equivalente al cero punto cero tres mil ochocientos cinco por ciento (0.03805%) de la energía anual facturada en la gestión 2007 y valorizada con la tarifa promedio para consumidores residenciales de la misma gestión, e indexado al Índice de Precios al Consumidor (IPC) del mes de registro, por concepto de incumplimiento en la entrega y mal relevamiento de la información para evaluar la Calidad del Servicio Comercial correspondiente al Periodo mayo – octubre 2008.

El importe resultante, deberá ser registrado en la cuenta contable de acumulación, en el plazo de siete (7) días hábiles administrativos, computables a partir de la notificación de la presente Resolución, debiendo presentar ante la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad, la documentación que acredite el cumplimiento de ésta disposición.

SEGUNDA.- Disponer la aplicación de reducciones en la remuneración de ELFEO por desviaciones al límite admisible para el Índice Tiempo Medio de Atención a Solicitudes de Servicio (TMAS) establecido en el Artículo 55 del RCDE.

ELFEO debe presentar en el plazo de diez (10) días hábiles computables a partir de la notificación con la presente Resolución, la memoria de cálculo del monto de las reducciones e indexado al Índice de Precios al Consumidor (IPC) del mes de registro, para su aprobación y posterior restitución a los consumidores afectados, cuando corresponda, de conformidad a lo dispuesto en el Artículo 31 del RCDE.

Una vez efectuadas las restituciones, ELFEO debe presentar en un plazo de siete (7) días hábiles administrativos de concluida la facturación, copia de los comprobantes de devolución y registro en la cuenta contable de acumulación, si correspondiera.

El importe resultante deberá ser registrado en la cuenta contable de acumulación, en el plazo de diez (10) días hábiles administrativos a partir de su notificación con la presente

Resolución, debiendo presentar a la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad, la documentación que acredite su cumplimiento.

TERCERA.- Disponer la aplicación de reducciones en la remuneración de ELFEO por desviaciones al límite admisible para los Cortes y Reposiciones de Suministro del Servicio, correspondiente a los niveles de Calidad 1 y 2.

ELFEO, debe presentar en el plazo de diez (10) días hábiles computables a partir de la notificación con la presente Resolución, la memoria de cálculo del monto de las reducciones e indexado al Índice de Precios al Consumidor (IPC) del mes de registro, para su aprobación y posterior restitución a los consumidores afectados, cuando corresponda, de conformidad a lo dispuesto en el Artículo 31 del RCDE.

Una vez efectuadas las restituciones, ELFEO debe presentar en un plazo de siete (7) días hábiles administrativos de concluida la facturación, copia de los comprobantes de devolución y registro en la cuenta contable de acumulación, si correspondiera.

El importe resultante deberá ser registrado en la cuenta contable de acumulación, en el plazo de diez (10) días hábiles administrativos a partir de su notificación con la presente Resolución, debiendo presentar a la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad, la documentación que acredite su cumplimiento.

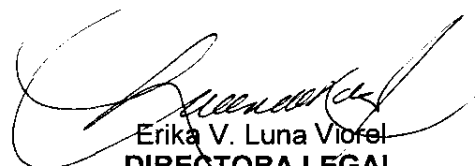
CUARTA.- Instruir la notificación del Informe AE DOC N° 401/2010 de 13 de agosto de 2010, junto con la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Nelson Caballero Vargas
DIRECTOR EJECUTIVO

Es conforme:



Erika V. Luna Violel
DIRECTORA LEGAL

INDICADORES

EMPRESA DE LUZ Y FUERZA ELECTRICA DE ORURO S.A. (ELFEO)

Periodo de control de Calidad del Servicio Comercial: mayo – octubre 2008

Reclamo de Consumidores:

Índices: Reclamos Técnicos (IRT) y Reclamos Comerciales (IRC).

| DESCRIPCIÓN | ELFEO | | AE | | LIMITE % | |
|--|--------|-------|--------|-------|----------|----|
| | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| Nivel de Calidad | | | | | | |
| Índice IRT | 2.07 | 1.61 | 2.07 | 1.61 | 6 | 10 |
| Índice IRC | 1.09 | 2.32 | 1.09 | 2.32 | 8 | 12 |
| Total reclamos técnicos justificados | 1,060 | 146 | 1,060 | 146 | | |
| Total reclamos comerciales justificados | 558 | 211 | 559 | 211 | | |
| Total consumidores a Octubre 2008 | 51,137 | 9,080 | 51,137 | 9,080 | | |

Facturación:

Índices: Calidad de Facturación (ICF) y Facturas Estimadas (IFE).

| DESCRIPCIÓN | ELFEO | | AE | | LIMITE | |
|-----------------------------------|---------|--------|---------|--------|--------|-----|
| | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| Nivel de Calidad | | | | | | |
| ICF | 2.84 | 10.57 | 2.85 | 10.60 | 15 | 25 |
| IFE | 18.24 | - | 18.27 | 36.15* | 20 | --- |
| Total Cuentas Refacturadas | 860 | 573 | 358 | 158 | | |
| Total Cuentas Estimadas | 5,516 | - | 5,516 | 1,954 | | |
| Total Cuentas emitidas | 302,343 | 54,213 | 302,343 | 54,213 | | |

* El índice fue calculado solo para efectos de estadística



Autoridad de Fiscalización y
Control Social de Electricidad
LUZ PARA TODOS

**ANEXO A LA RESOLUCION AE N° 383/2010
TRAMITE N° 594**

La Paz, 18 de agosto de 2010

Atención al Consumidor:

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 | ELFEO | | AE | | LIMITE | |
|--------------------------|-------|-------|-------|-------|----------|----------|
| | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| Nivel de Calidad | | | | | | |
| Índice TMAT | 0.67 | 1.00 | 0.67 | 1.00 | 2 horas | 6 horas |
| Índice TMAC | 16.30 | 14.09 | 16.27 | 14.09 | 24 horas | 72 horas |
| Índice TMAS (c/m de red) | 28.66 | 57.75 | 28.66 | 57.75 | 20 días | 60 días |
| Índice TMAS (s/m de red) | 2.56 | 4.97 | 2.56 | 4.97 | 5 días | 15 días |

Cortes y Reposiciones:

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

| DESCRIPCIÓN | ELFEO | | AE | | LIMITE | |
|----------------------------------|--------|-------|--------|-------|--------|----|
| | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| Nivel de Calidad | | | | | | |
| Reposiciones fuera de rango | - | - | 185 | 15 | 24 | 48 |
| Total Cortes de Suministro | 22,357 | 4,025 | 22,357 | 4,025 | | |
| Total Reposiciones de Suministro | 8,079 | 714 | 8,079 | 714 | | |