

**TRÁMITE:** Evaluación del Control de Calidad de Distribución del Servicio Comercial a la Empresa Rural Eléctrica La Paz S.A. (EMPRELPAZ), por el periodo Noviembre 2008 – Abril 2009.

**SÍNTESIS RESOLUTIVA:** Disponer la aplicación de reducciones en la remuneración de EMPRELPAZ, emergente del proceso de evaluación del Control de Calidad de Distribución del Servicio Comercial correspondiente al periodo Noviembre 2008 – Abril 2009.

**VISTOS:**

El Informe AE DOC N° 169/2010 de 4 de mayo de 2010 de la Dirección Regional de Control de Operaciones y Calidad, el Decreto DOC-146-10 de 7 de junio de 2010, la notificación correspondiente, la nota EMPZ G.G. 297/2010 recepcionado el 13 de julio de 2010, el Decreto DOC-209-10 de 15 de julio de 2010, la notificación correspondiente, la nota EMPZ G.G. 316/2010 recepcionado el 23 de julio de 2010, el Decreto DOC-229-10 de 27 de julio de 2010, la notificación correspondiente, el Informe AE DOC N° 416/2010 de 27 de agosto de 2010 emitido por la Dirección Regional de Control de Operaciones y Calidad, todo lo que convino ver, tener presente y:

**CONSIDERANDO: (Antecedentes)**

Que la Dirección Regional de Control de Operaciones y Calidad, a través del Informe AE DOC N° 169/2010 de 4 de mayo de 2010 concluyó con lo siguiente:

- "La información relevada por EMPRELPAZ no tiene observaciones en la entrega de la información.
- La información relevada por EMPRELPAZ no tiene observaciones de formato de la información entregada.
- La información relevada por EMPRELPAZ tiene observaciones de contenido, mismas que se encuentran especificadas en el numeral 2.2 del presente informe, las que deben ser resueltas o justificadas por EMPRELPAZ en cumplimiento a las obligaciones y requerimientos que establece la Metodología.
- Existen desviaciones a los niveles de calidad establecidos en la Metodología para los índices TMAI y TMAI, tal cual se encuentra especificado en el numeral 2.3.2 del presente informe. Debido a la existencia de observaciones realizadas en el numeral 2.2 en cuanto al contenido de la información, todos los indicadores deberán ser nuevamente calculados una vez que EMPRELPAZ presente los descargos necesarios.
- Con argumentos presentados en el numeral 2.3.1, se puede concluir que existen indicios de ocultamiento de información en cuanto al registro de reclamos de los consumidores. EMPRELPAZ deberá presentar los descargos al respecto.
- EMPRELPAZ no presentó los resultados del procesamiento de información, aspecto que se encuentra contemplado entre las obligaciones establecidas por la



Autoridad de Fiscalización y  
Control Social de Electricidad

LA PAZ, 30 de agosto de 2010

**RESOLUCIÓN AE N° 414/2010**  
**TRÁMITE N° 558**

La Paz, 30 de agosto de 2010

Metodología, por consiguiente existe incumplimiento al procesamiento de información del Servicio Comercial."

Que la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE) emitió el Decreto DOC-146-10 de 7 de junio de 2010, el cual junto con el informe referido en el anterior párrafo fue notificado a EMPRELPAZ, el 14 de junio de 2010, a fin de que presente sus correspondientes descargos.

Que EMPRELPAZ presentó la nota EMPZ G.G. 297/2010 recepcionada en la AE el 13 de julio de 2010 con código de registro 6163, mediante la cual remite los descargos correspondientes al informe AE DOC N° 169/2010.

Que ante la presentación de la nota referida en el párrafo anterior, se emite el Decreto DOC-209-10 de 15 de julio de 2010 por el cual se hacen observaciones en cumplimiento a la normativa administrativa procesal, a través del cual la AE requirió a la empresa que subsane la acreditación de representante legal y el señalamiento de domicilio procesal, conforme a la normativa vigente.

Que el 22 de julio de 2010, se notificó a EMPRELPAZ, con el Decreto DOC-209-10 de 15 de julio de 2010.

Que estas subsanaciones fueron cumplidas por EMPRELPAZ mediante la nota EMPZ G.G. 316/2010 recepcionada el 23 de julio de 2010 y registrada en la AE con código 6550. En consecuencia la AE emitió el Decreto DOC-229-10 de 27 de julio de 2010, por el cual se pronuncia el apersonamiento y se ordena el informe correspondiente a los descargos presentados.

Que la Dirección Regional de Control de Operaciones y Calidad, realiza la valoración de los descargos presentados por EMPRELPAZ, la misma que se encuentra contenida en el Informe AE DOC N° 416/2010 de 27 de agosto 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 1 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



Autoridad de Fiscalización y  
Control Social de Electricidad

**RESOLUCIÓN AE N° 414/2010**  
**TRÁMITE N° 558**

La Paz, 30 de agosto de 2010

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" se 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."*

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

Que el Informe AE DOC N° 416/2010 de 27 de agosto de 2010, con la finalidad de hacer la respectiva valoración, toma en cuenta los descargos presentados por EMPRELPAZ, los mismos que se los detallan de la siguiente manera:

**"2.1 Con relación a la Presentación y Contenido de la Información**

EMPRELPAZ, presentó descargos con relación a la Presentación y Contenido de la Información. Los mismos se encuentran en la tabla del Anexo 1 del presente informe.

**2.2 Respecto a la observación "EMPRELPAZ no presentó los resultados del procesamiento de la información para Reclamos de los Consumidores, Atención al Consumidor, Facturación y Cortes y Reposiciones de Suministro", argumenta:**

Se realiza el proceso, pero no termina la evaluación de la información, puesto que la base de datos del CENTINELA se encuentra instalada en un servidor donde los operadores se encuentran conectados a ese servidor. Al respecto, EMPRELPAZ presentó los formularios con los resultados del procesamiento de la información.



**2.3 Respecto a la observación "El total de reclamos, 24 para todo el semestre, es pequeño con relación al número de usuarios que posee EMPRELPAZ y que ascienden a 83,737 para el semestre en análisis", argumenta:**

Se debe aclarar que la Sección ODECO realiza el registro de todas las reclamaciones, vía personal o vía teléfono que llegan a la sección, y los reclamos por interrupciones, se recepcionan por la Unidad de Operaciones y Mantenimiento en forma directa, sin embargo, señala y deja claramente establecido que en ningún momento ha existido un posible ocultamiento de información.

**2.4 Respecto a la observación "Existen desviaciones a los niveles de calidad especificados en la Metodología para los índices TMAT y TMAC", EMPRELPAZ, argumenta:**

"Considerar que la sección ODECO de la empresa procedió a la atención para el periodo evaluado de 4 Reclamaciones Técnicas y 5 Reclamaciones Comerciales justificadas..."

"Del análisis de los tiempos de atención se evidencia claramente que la Sección ODECO de la empresa prestó la atención debida dentro el plazo establecido conforme lo dispuesto en el Art. 57 (PLAZO) del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial (RLPA-SIRESE) aprobado mediante D.S. 27172 de fecha 15 de septiembre de 2003...."

En consecuencia, se establece que los tiempos de atención a reclamaciones atendidas para el periodo evaluado se encuentran plenamente dentro el margen de tiempo de atención que otorga la norma antes mencionada.

En referencia a los índices TMAT y TMAC se tiene límites establecidos de 24 y 12 horas respectivamente como tiempo medio de atención, parámetros que contravienen con el Art. 57 que otorga 15 días para la atención a Reclamaciones Directas, lo cual debe ser aclarado por el Ente Regulador."

**CONSIDERANDO: (Análisis)**

Que la Dirección Regional de Control de Operaciones y Calidad, valora los descargos presentados por EMPRELPAZ, por lo que emite Informe AE DOC N° 416/2010 de 27 de agosto de 2010, realizando el siguiente análisis:

**"3.1 Observaciones de Presentación y Contenido de la Información**

Con relación a las observaciones de Presentación y Contenido de la información, EMPRELPAZ, no subsanó ni justificó la totalidad de las observaciones planteadas en el informe AE DOC 169/2010; por tanto, corresponde la aplicación de reducciones en su remuneración por mal relevamiento de información.

En Anexo 2 del presente informe, se presenta un cuadro de análisis para cada una de las observaciones.

**Respecto al argumento presentado por EMPRELPAZ acerca de la observación "EMPRELPAZ no presentó los resultados del procesamiento de la información**

***para Reclamos de los Consumidores, Atención al Consumidor, Facturación y Cortes y Reposiciones de Suministro".***

EMPRELPAZ presentó los formularios con los resultados del procesamiento de la información. En este sentido, la observación queda subsanada.

**3.2 Respecto al argumento presentado por EMPRELPAZ acerca de la observación *"El total de reclamos, 24 para todo el semestre, es pequeño con relación al número de usuarios que posee EMPRELPAZ y que ascienden a 83,737 para el semestre en análisis".***

Los argumentos presentados por EMPRELPAZ no son suficientes, ya que se está considerando que solamente el 0.00029% de los consumidores realizan reclamos en el lapso de seis meses. En este sentido, se concluye que no se registran la totalidad de las reclamaciones, por tanto, corresponde la aplicación de reducciones en su remuneración por mal relevamiento de información.

**3.3 Respecto al argumento presentado por EMPRELPAZ acerca de la observación *"Existen desviaciones a los niveles de calidad especificados en la Metodología para los índices TMA y TMAC".***

Existe diferencia entre Plazo de Atención y Tiempo Medio de Atención.

En cuanto al Plazo de Atención, se refiere a los plazos máximos para la atención de reclamos definidos en el artículo 57 del Decreto Supremo N° 27172 y se aplica al análisis particular e individual de cada reclamo.

En cuanto a los índices: Tiempo Medio de Atención a Reclamos Técnicos (TMA) y Tiempo Medio de Atención a Reclamos Comerciales (TMAC), son determinados de acuerdo a las fórmulas establecidas en el Capítulo 4 de la Metodología, en los numerales 2.3.1 para TMA y 2.3.2 para TMAC.

Es decir el TMA y el TMAC se interpretan como el tiempo promedio que se toma la empresa en atender cualquier reclamo presentado durante el semestre de control.

No existen contradicciones entre el TMA y el TMAC con el Plazo Máximo de Atención de reclamaciones individuales por los siguientes motivos:

- El TMA y el TMAC persiguen mejorar la calidad de atención a todos los consumidores del sistema, por medio de la optimización del tiempo de atención al consumidor, satisfacción rápida y diligente de los reclamos de los consumidores.
- El plazo máximo establecido en el artículo 57 está orientado a garantizar la resolución individual de los reclamos y asegurar la satisfacción del consumidor en casos tales como la atención de reclamos por resarcimiento de daños.

En resumen, un reclamo individual puede ser atendido en el plazo máximo establecido en el Decreto Supremo N° 27172, pero el tiempo promedio de atención a todos los reclamos del semestre de control, debe encontrarse por debajo de los límites

admisibles fijados para el TMAC y el TMAT.

Por tanto el argumento presentado por EMPRELPAZ no es válido y corresponde determinar los índices TMAT y TMAC, y las reducciones correspondientes.

### **3.4 Cálculo de indicadores**

EMPRELPAZ presentó los formularios de resultados de evaluación del Servicio Comercial y una nueva base de datos del Centinela en base a la cual se realizó un nuevo cálculo de los indicadores.

Los índices IRT (Índice de Reclamaciones Técnicas), IRC (Índice de Reclamaciones Comerciales), TMAS (Tiempo Medio de Atención a Solicitudes de Servicio con y sin Modificación de Red) y los tiempos de Reposición de Suministro, no exceden los límites admisibles especificados en la Metodología. Los valores de dichos índices son coincidentes entre los calculados por EMPRELPAZ y la AE.

Los índices TMAT (Tiempo Medio de Atención a Reclamos Técnicos) y TMAC (Tiempo Medio de Atención a Reclamos Comerciales) exceden los límites admisibles especificados en la metodología, por tanto corresponde el cálculo de las reducciones correspondientes. Los valores de dichos índices son coincidentes entre los calculados por EMPRELPAZ y la AE.

En Anexo 3 se presenta los valores de los índices, reducciones y consumidores afectados."

### **CONSIDERANDO: (Conclusiones)**

Que por todo lo expuesto, el Informe AE DOC N° 416/2010 de 27 de agosto de 2010 emitido por la Dirección Regional de Control de Operaciones y Calidad, concluye con lo siguiente:

- La información presentada por EMPRELPAZ, 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 0.0083 % 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 EMPRELPAZ, 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.
- Existen 5 consumidores afectados con desviaciones al límite admisible del índice TMAC. La reducción total a aplicarse por este concepto es de Bs. 21.54 (veintiún 54/100 Bolivianos).
- Existen 3 consumidores afectados con desviaciones al límite admisible del índice TMAT. La reducción total a aplicarse por este concepto es de Bs 28.88 (veintiocho 88/100 Bolivianos).



- EMPRELPAZ 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 10 días hábiles de recibida la notificación.

**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.

**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° 416/2010 de 27 de agosto de 2010, en uso de sus facultades y atribuciones conferidas por las disposiciones legales vigentes,

**RESUELVE:**

**PRIMERA.-** Disponer la aplicación de reducciones en la remuneración de la Empresa Rural Eléctrica La Paz S.A. (EMPRELPAZ), equivalente al 0.0083% (ochenta y tres diezmilésimas por ciento) 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 noviembre 2008 – abril 2009.

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

EMPRELPAZ, debe presentar en el plazo de diez (10) días hábiles administrativos computables a partir de la notificación con la presente Resolución, la memoria de cálculo del monto de la reducción determinada, para su aprobación.

**SEGUNDA.-** Disponer la aplicación de reducciones en la remuneración de EMPRELPAZ, por desviaciones al límite admisible del índice TMAC en cinco (5) consumidores afectados, que alcanza un monto de Bs. 21.54 (Veintiuno 54/100 Bolivianos) de acuerdo al Cuadro N° 1 que cursa en anexo a la presente Resolución, indexado de acuerdo al Índice de Precios al



Índice de Precios al Consumidor (IPC) del mes de registro que deberán ser restituidas conforme señala la Metodología.

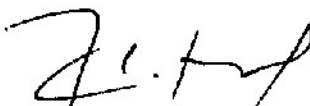
El importe señalado, deberá ser registrado en la cuenta contable de acumulación, en el plazo de siete (7) días hábiles administrativos, computables a partir de la notificación de la presente Resolución, debiendo presentar ante la AE, la documentación que acredite el cumplimiento de ésta disposición

**TERCERO.-** Disponer la aplicación de reducciones en la remuneración de EMPRELPAZ, por desviaciones al límite admisible del índice TMAT en tres (3) consumidores afectados, que alcanza un monto de Bs. 28.88 (Veintiocho 88/100 Bolivianos), indexado de acuerdo al Índice de Precios al Consumidor (IPC) del mes de registro que deberán ser restituidas conforme señala la Metodología.

El importe señalado, 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 AE, la documentación que acredite el cumplimiento de ésta disposición

**CUARTO.-** Instruir la notificación del Informe AE DOC N° 416/2010 de 27 de agosto de 2010, junto con la presente Resolución.

**Regístrese, comuníquese y archívese.**



Nelson Caballero Vargas  
**DIRECTOR EJECUTIVO**

Es conforme:



Erika Luna Vidre  
**DIRECTORA LEGAL**