

TRÁMITE: Evaluación del Control de Calidad de Distribución del Servicio Comercial a la Cooperativa de Servicios Camargo Ltda. (COSERCA), por el periodo Noviembre 2008 – Abril 2009 - Sistema Camargo.

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

VISTOS:

La nota N° 141/09 con registro 363 de 28 de mayo de 2009, mediante la cual COSERCA remitió a la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE) información a efectos del Control de Calidad de Distribución del Servicio Comercial del Sistema Camargo, por el periodo Noviembre 2008 – Abril 2009; el Informe AE DOC N° 177/2010 de 6 de mayo de 2010 de la Dirección Regional de Control de Operaciones y Calidad, relativo al análisis de la mencionada información, el Decreto DOC-149-10 de 5 de junio de 2010 ambos notificados el 15 de junio de 2010, el Decreto DOC-233-10 de 27 de julio de 2010, la notificación correspondiente, el Informe AE DOC N° 412/2010 de 24 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 mediante nota N° 141/09 con registro en la AE 363 de 28 de mayo de 2009, COSERCA remitió la información del Control de Calidad de Distribución del Servicio Comercial del Sistema Camargo.

Que la referida información fue evaluada por la Dirección Regional de Control de Operaciones y Calidad, a través del Informe AE DOC N° 177/2010 de 6 de mayo de 2010.

Que la AE emitió el Decreto DOC-149-10 de 7 de junio de 2010, emplazando a COSERCA a fin de que presente sus correspondientes descargos; decreto que junto con el informe referido en el anterior párrafo fue notificado el 15 de junio de 2010.

Que ante la falta de presentación de descargos dentro del término legal, se emite el Decreto DOC-233-10 de 27 de julio de 2010, por el cual se instruye emitir el informe a la Dirección Regional de Control de Operaciones y Calidad, a fin de proseguir con el procedimiento de Control de Calidad.

Que la Dirección Regional de Control de Operaciones y Calidad, realiza la valoración final dentro del presente procedimiento, la misma que se encuentra contenida en el Informe AE DOC N° 412/2010 de 24 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 fecha 01 de agosto de 2006 y posteriormente modificada con Resolución SSDE N° 017/2008 de 25 de enero de 2008, ambas emitidas por la ex Superintendencia de Electricidad.

Que el Decreto Supremo N° 28190 de 27 de mayo de 2005, establece el procedimiento específico que se aplicará para las reducciones de las remuneraciones del Distribuidor, el que, en el Artículo 2, estipula el procedimiento a seguir cuando se compruebe el incumplimiento del Distribuidor a los niveles de calidad de servicio, pondrá en conocimiento del hecho y lo emplazará para que en el término de veinte (20) días hábiles administrativos, presente todas las circunstancias de hecho y de derecho que correspondan a su descargo, consiguientemente, de acuerdo a esta disposición legal, el ente regulador resolverá el incumplimiento a los niveles de calidad de servicio dentro del plazo de veinticinco (25) días hábiles administrativos subsiguientes a la presentación de los descargos.

Que de la recién citada Norma Legal, simplemente se toman los plazos establecidos en el procedimiento de control de calidad de distribución de electricidad, cuya aplicación corresponde a los efectos procedimentales de cómputo de términos, ya que es la "Metodología" la norma aplicable a la evaluación de las empresas bajo contrato de Adecuación.

Que en el punto 1 del Capítulo 1 de la "Metodología" establece que *"La empresa o cooperativa que cuenta con Contrato de Adecuación, tiene la responsabilidad de prestar el Servicio de Suministro de Electricidad, a los consumidores ubicados en su Área de Operación en el nivel de calidad establecido en el presente documento"*.

Que en el mismo capítulo 1, el punto cuatro, de la citada "Metodología", determina que *"Las reducciones en la remuneración de la empresa o cooperativa se deben a dos causas: por incumplimiento a las obligaciones y requerimientos que establece el presente documento; y por, desviaciones a los límites admisibles fijados para todos los indicadores de control."*

Que así mismo determina las cuatro etapas de implementación, estableciendo que la *"Etapa de Transición: regirá a partir de la etapa de prueba y tendrá una duración de 2 años. Durante esta etapa, se exigirá el cumplimiento del nivel de calidad fijado para esta etapa; asimismo se permitirá a la empresa o cooperativa adecuar sus instalaciones para cumplir con las exigencias de calidad que se aplicarán en la etapa de régimen."*

Que la "Metodología" en su Capítulo 4 establece: "La Medición y Control del Servicio Comercial", aplicable al presente caso.

CONSIDERANDO: (Análisis)

Que la información remitida por COSERCA a efectos del Control de Calidad del Servicio Comercial del Sistema Camargo, para el periodo Noviembre 2008- Abril 2009, fue analizada por la Dirección Regional de Control de Operaciones y Calidad, a través del Informe AE DOC N° 177/2010 de 8 de mayo de 2010 el cual concluyó realizando observaciones a la información relevada, en cumplimiento de las obligaciones y requerimientos de la Metodología.

Que el Reglamento de Calidad de Distribución de Electricidad aprobado mediante Decreto Supremo N° 26607, de 2 de marzo de 2001, cuyo Artículo 26 establecía el procedimiento y términos para el control de calidad, fue posteriormente modificado por el Artículo 2 del Decreto Supremo N° 28190 de 27 de mayo de 2005, que señala:

- I. *"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. Si el Distribuidor no respondiera o aceptara su responsabilidad dentro de dicho plazo la Superintendencia aplicará las reducciones correspondientes en la remuneración del Distribuidor."*
- II. *"La Superintendencia 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. En caso de Resolución condenatoria el Distribuidor podrá interponer los recursos legales pertinentes."*

Que la "Metodología de Medición y Control de la Calidad de Distribución para las Empresas y Cooperativas con Contrato de Adecuación" (Metodología) aprobada mediante Resolución SSDE N° 204/2006 de 1 de agosto de 2006 y posteriormente modificada mediante Resolución SSDE N° 017/2008 de 25 de enero de 2008, ambas emitidas por la ex Superintendencia de Electricidad, estableció parámetros, índices técnicos de valoración diferenciados a los del RCDE, especiales y específicos para las empresas con Contratos de Adecuación, como COSERCA, por lo tanto aplicable al presente caso.

Que dentro de este marco, el presente procedimiento de Control de Calidad del Servicio Comercial, inició con el Decreto DOC-149-10 de 7 de junio de 2010 mediante el cual se emplaza con el Informe AE DOC N° 177/2010 de 6 de mayo de 2010, para que COSERCA en el plazo de 20 (veinte) días hábiles administrativos computables a partir de su notificación, presente toda circunstancia de hecho o de derecho que considere pertinente a las observaciones contenidas en el señalado informe; este decreto junto con el informe referido, efectivamente fueron notificados el 15 de junio de 2010.

Que conforme al Decreto DOC-149-10, el término de los 20 (veinte) días para descargos, son *"computables desde el día siguiente hábil a partir de la respectiva notificación"*, en concordancia con el parágrafo II del Artículo 21 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo.

Que de conformidad al párrafo III del señalado Artículo 21 de la Ley N° 2341, las actuaciones realizadas por personas con domicilio en un Municipio distinto al de la sede de la entidad pública tendrán un plazo adicional de 5 (cinco) días, a partir del cumplimiento del plazo. Considerando que el domicilio de COSERCA, se encuentra en Camargo del departamento de Chuquisaca, en el presente caso es aplicable a favor del administrado el plazo adicional, establecido en la citada norma.

Que el Artículo 21 de la Ley N° 2341, en su párrafo I señala: "Los términos y plazos para la tramitación de los procedimientos administrativos se entienden como máximos y son obligatorios para las autoridades administrativas, servidores públicos y los interesados".

Que en cumplimiento a esta disposición, el Decreto DOC-233-10 de 27 de julio de 2010, observa la falta de presentación de descargos y determina la prosecución dentro del procedimiento de Control de Calidad.

Que la Dirección Regional de Control de Operaciones y Calidad, emite el Informe AE DOC N° 412/2010 de 24 de agosto de 2010, manifestando lo siguiente:

- *"La información relevada por COSERCA - Sistema Camargo tiene observaciones en cuanto a la entrega y formato de la información, mismas que se encuentran especificadas en el numeral 2.1 del presente informe, las que deben ser resueltas o justificadas por COSERCA - Sistema Camargo en cumplimiento a las obligaciones y requerimientos que establece la Metodología.*
- *La información relevada por COSERCA - Sistema Camargo no tiene observaciones de formato de la información entregada. Se encuentra pendiente la evaluación del formato de la información de la base de datos de Facturación que será realizada una vez que COSERCA - Sistema Camargo presente los descargos a las observaciones especificadas en el numeral 2.1 del presente informe.*
- *La información relevada por COSERCA - Sistema Camargo 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 COSERCA - Sistema Camargo en cumplimiento a las obligaciones y requerimientos que establece la Metodología.*
- *Los índices IRT, IRC, TMat, TMAC, TMS cmr y TMS smr no sufren desviaciones respecto a los límites admisibles, el índice ICF no pudo ser calculado por falta de información de facturación y existen Reposiciones de Suministro con exceso al plazo establecido en la Metodología para la reposición del servicio. Estos índices serán nuevamente calculados una vez que COSERCA - Sistema Camargo remita los descargos a las observaciones de los numerales 2.1 y 2.2 del presente informe.*
- *COSERCA - Sistema Camargo debe presentar los descargos necesarios por*

cuanto existen indicios de ocultamiento de información al haberse presentado pocos registros del número de reclamos del semestre.

- COSERCA - Sistema Camargo no presentó los resultados del procesamiento de información, aspecto que se encuentra contemplado entre las obligaciones establecidas por la Metodología, por consiguiente existe incumplimiento al procesamiento de información del Servicio Comercial.

Por tanto, corresponde aplicar reducciones en la remuneración de COSERCA - Sistema Camargo, por incumplimiento al relevamiento, entrega y procesamiento de información del Servicio Comercial, aspecto que se encuentra comprendido entre las obligaciones establecidas en la Metodología.

Con relación a las reposiciones de suministro con exceso al plazo establecido en la Metodología para la reposición del servicio, el detalle de los consumidores afectados es el siguiente:

Reposición	Número Cuenta	Consumidor	Consumo Promedio	Tiempo Reposición (d)	Reducción (Bs)
1987	46539	ARMANDO CISNEROS	19.50	3.72	18.00
2064	3605	BENITA CANO	12.00	3.01	10.60
Total Reducción:					28.60

Que el mencionado informe concluye lo siguiente:

- "COSERCA - Sistema Camargo, realizó un mal relevamiento de información e incumplió con la entrega de información para el Control de Calidad del Servicio Comercial, por tanto, en cumplimiento a lo especificado en la Metodología, corresponde la aplicación de una reducción en su remuneración, equivalente al 0.032% 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, COSERCA - Sistema Camargo, debe elaborar una memoria de cálculo de las reducciones aplicadas y presentarla ante la AE, en el plazo de 10 días hábiles de recibida la notificación.
- Existen 2 consumidores afectados con retraso en la reposición de suministro. La reducción total a aplicarse por este concepto es de Bs 28.60 (veintiocho 60/100 Bolivianos).
- COSERCA - Sistema Camargo, debe registrar en la Cuenta Contable de Acumulación las reducciones determinadas, indexadas de acuerdo al Índice de Precios al Consumidor de la fecha de registro, y acreditar ante la Autoridad de Electricidad el cumplimiento en el plazo de 7 días hábiles de recibida la notificación.

En cumplimiento al Artículo 31 del Reglamento de Calidad de Distribución de Electricidad, cuando corresponda, deberá proceder a restituir los montos especificados a los consumidores afectados y acreditar su cumplimiento, en un



plazo de 7 días hábiles de finalizado el proceso de facturación, ante la Autoridad de Electricidad."

CONSIDERANDO: (Conclusiones)

Que por todo lo expuesto, en aplicación de la Metodología de Medición y Control de la Calidad de Distribución para las Empresas y Cooperativas con Contrato de Adecuación (Metodología) aprobada mediante Resolución SSDE N° 204/2006, de 1° de agosto de 2006, y modificada mediante Resolución SSDE N° 017/2008 de 25 de enero de 2008, ambas emitidas por la ex Superintendencia de Electricidad y en mérito a las consideraciones del Informe AE DOC N° 412/2010 de 24 de agosto de 2010 emitido por la Dirección Regional de Control de Operaciones y Calidad, emergente de la evaluación de calidad del Servicio Comercial de COSERCA, por el periodo Noviembre 2008 – Abril 2009 del Sistema Camargo, se concluye que corresponde que el Director Ejecutivo de la AE disponga la aplicación de reducciones en la remuneración de COSERCA, por incumplimiento a las obligaciones y requerimientos establecidos en la Metodología en cuanto al relevamiento de información, conforme a las conclusiones establecidas en el Informe AE DOC N° 412/2010.

CONSIDERANDO: (Competencia de la AE)

Que el Artículo 138 del Decreto Supremo N° 29894 de 7 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 7 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° 412/2010 de 24 de agosto de 2010, en uso de sus facultades y atribuciones conferidas por las disposiciones legales vigentes,

RESUELVE:

PRIMERO.- Disponer la aplicación de reducciones en la remuneración a la Cooperativa de Servicios Camargo Ltda. (COSERCA), por mal relevamiento y entrega de información conforme a lo establecido en la "Metodología de Medición y Control de la Calidad de Distribución para las Empresas y Cooperativas con Contrato de Adecuación" (Metodología), emergente del Control de Calidad del Servicio Comercial, por el periodo Noviembre 2008 – Abril 2009 del Sistema Camargo, que alcanza el 0.032% (cero punto cero treinta y dos por ciento) de la energía facturada de la gestión 2007, valorizada a la tarifa promedio de la categoría residencial e indexada con el Índice de Precios al Consumidor (IPC) disponible al mes de registro.



COSERCA, 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 la reducción e IPC del mes de registro, para su aprobación.

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.

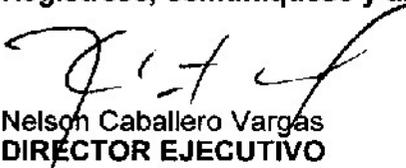
SEGUNDO.- Disponer la aplicación de reducciones en la remuneración a COSERCA, por retraso en la reposición de suministro conforme a lo establecido en la Metodología, en dos consumidores detallados a continuación:

Reposición	Número Cuenta	Consumidor	Consumo Promedio	Tiempo Reposición (d)	Reducción (Bs)
1987	46539	ARMANDO CISNEROS	19.50	3.72	18.00
2064	3605	BENITA CANO	12.00	3.01	10.60
Total Reducción:					28.60

COSERCA, 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 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, COSERCA debe presentar en un plazo de siete (7) días hábiles administrativos de concluida la facturación, copia de los comprobantes de devolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.


Nelson Caballero Vargas
DIRECTOR EJECUTIVO

Es conforme:


Erika V. Luna Violet
DIRECTORA LEGAL