



**TRÁMITE:** Evaluación del Control de Calidad de Distribución del Producto Técnico a la Empresa de Distribución Eléctrica Larecaja S.A.M. (EDEL S.A.M.), correspondiente al periodo Noviembre 2008 – Abril 2009, en la etapa de Transición.

**SÍNTESIS RESOLUTIVA:** Disponer la aplicación de reducciones en la remuneración de EDEL S.A.M., emergente del proceso de Control de Calidad de Distribución del Producto Técnico, correspondiente al periodo Noviembre 2008 – Abril 2009.

**VISTOS:**

EL Informe AE DOC 295/2010 de 30 de junio de 2010; el Decreto DOC-197-10 de 9 de julio de 2010; la nota presentada por EDEL S.A.M. bajo Registro N° 7244 recepcionada el 19 de agosto de 2010; el Decreto DOC-287-10 de 20 de agosto de 2010; la nota presentada por EDEL S.A.M. bajo Registro N° 7586 recepcionada el 30 de agosto de 2010; el Decreto AE DOC-297-10 de 31 de agosto de 2010; el Informe AE DOC 458/2010 de 28 de septiembre de 2010; todo lo que convino ver, tener presente y:

**CONSIDERANDO: (Antecedentes)**

Que el Informe AE DOC 295/2010 de 30 de junio de 2010, establece que EDEL S.A.M. presenta observaciones con relación al relevamiento de información, en cuanto al contenido de la información, correspondiente al Control de Calidad de Distribución del Servicio Comercial, del periodo Noviembre/ 2008 – Abril/ 2009.

Que la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE), mediante Decreto DOC-197-10 de 9 de julio de 2010, emplazó a EDEL S.A.M. para que en el plazo de veinte (20) días hábiles administrativos computables desde el día siguiente hábil a partir de su notificación, presente todas las circunstancias de hecho y derecho que correspondan a su descargo.

Que EDEL S.A.M. en cumplimiento al Decreto DOC-197-10 de 9 de julio de 2010, mediante nota bajo Registro N° 7244, recepcionada el 19 de agosto de 2010, presentó descargos a las observaciones establecidas en el Informe AE DOC 295/2010 de 30 de junio de 2010.

Que mediante Decreto DOC-287-10 de 20 de agosto de 2010, previa consideración de la nota presentada por EDEL S.A.M. bajo Registro N° 7244, recepcionada el 19 de agosto de 2010, de conformidad con el artículo 13 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo de 23 de abril de 2002 y artículo 26 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003, la AE solicitó a la empresa distribuidora acredite su representación legal y señale domicilio procesal; requerimiento cumplido por EDEL S.A.M. mediante nota presentada bajo Registro N° 7586 de 30 de agosto de 2010.



La Paz, 4 de octubre de 2010

Que mediante Decreto AE DOC-297-10 de 31 de agosto de 2010, se tuvo por apersonado al Sr. Hector Maldonado Cardozo en representación del EDEL S.A.M. en mérito al Testimonio Poder N° 116/2010 de 17 de junio de 2010, por señalado el domicilio procesal y se instruyó a la Dirección Regional de Control de Operaciones y Calidad informe respecto a lo principal.

Que la Dirección Regional de Control de Operaciones y Calidad, realizó la valoración final dentro del presente procedimiento, la misma que se encuentra contenida en el Informe AE DOC 458/2010 de 28 de septiembre de 2010.

**CONSIDERANDO: (Fundamentación legal)**

Que el artículo 3 de la Ley N° 1604 de Electricidad 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 extinta 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 del Decreto Supremo N° 28190 de 27 de mayo de 2005, 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: (Argumentos de descargo presentados por EDEL S.A.M.)**

Que EDEL S.A.M. en su nota de descargo presentada bajo Registro N° 7244 recepcionada el 19 de agosto de 2010, presenta los siguientes argumentos de descargo:

**1. Contenido de la información.**

Con relación a: "10321 Consumidores Con Error en <NRO. CUENTA>: Ejemplos(\*) 1005, 1007, 1008".

Indica que realizó la revisión, y afirma que cumple con lo requerido en la Metodología, la cual señala que el campo NRO\_CUENTA debe ser de tipo texto de hasta 20 caracteres y que no debe ser repetitivo. Adicionalmente menciona:

*"...parecería que el programa INDICAD analiza este campo y verifica la correlatividad del número de cuenta, lo cual no va a suceder para nosotros..."*

Finalmente, indica que se cuenta con dos sistemas de medición, el sistema prepago y el de lecturación convencional, cada sistema con una numeración independiente del número de cuenta y que EDEL S.A.M. divide sus zonas de operación en regionales que a su vez cuentan con sus sucursales, cada sucursal cuenta con su propia numeración y en consecuencia consideran que la presente observación no se aplica.

**2. Mediciones**

Con relación a: "...remitió el formulario PT2 para los 12 puntos de control medidos, sin embargo, estos formularios no contienen información sobre el N° de precinto utilizado para cada registrador y la posición del TAP en el caso de los puntos de transformación".

(\*) Los ejemplos no representan el total de registros identificados.

Señala que con relación a las observaciones a los formularios PT2, éstos se adjuntan (al informe de descargos) con las correcciones.

### **3. Reclamo**

Con relación a: "...no remitió los archivos fuente de las mediciones y/o información que certifique la adecuada atención al reclamo N° 0000000000C-107 perteneciente al cliente con cuenta N° 11734 cuyo código de motivo es el 110100 que se relaciona al nivel de tensión del Producto Técnico", argumenta:

Se instaló sólo un registrador a la acometida del consumidor, cuyos resultados muestran que no existían caídas de tensión en la acometida. Consecuentemente, se procedió a revisar la acometida detalladamente y se pudo observar que el conductor neutro se encontraba flojo a la entrada del bastón de la acometida que lleva al medidor, supuestamente provocada por el viento y fatiga. Se resolvió, ajustando las conexiones y se recomendó al consumidor cambiar el conductor de su acometida, con lo cual se solucionó y cerró la reclamación. Se adjunta el archivo fuente del registrador (al informe de descargos) con el cual se realizaron las mediciones.

### **CONSIDERANDO: (Análisis)**

Que la Dirección Regional de Control de Operaciones y Calidad de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE), procedió al análisis de los argumentos presentados por EDEL S.A.M., emitiendo el Informe AE DOC 458/2010 de 28 de septiembre de 2010, el cual concluye con las observaciones a la información relevada, en cumplimiento de las obligaciones y requerimientos de la Metodología, estableciendo lo siguiente:

#### **Respecto al Descargo descrito en el numeral 1**

Con relación a: "10,321 Consumidores Con Error en <NRO. CUENTA>: Ejemplos(\*) 1005, 1007, 1008".

EDEL S.A.M. afirma "cumplir con el tipo de información establecido en la base de datos para el campo NRO\_CUENTA, así mismo indica que al parecer el sistema Indicad observa la correlatividad del campo NRO\_CUENTA, lo que no se aplicaría a EDEL S.A.M., por lo tanto considera que la observación no corresponde".

De acuerdo al informe de evaluación, no se observó el tipo de información del campo NRO\_CUENTA, sino, el contenido de la Base de Datos de Clientes (BD-07). En este sentido se aclara que los argumentos señalados por EDEL S.A.M. no fueron la fuente para la generación de la presente observación. El motivo de la observación se basa en el análisis de la consistencia de la información, la misma que se explica a continuación.

(\*) Los ejemplos no representan el total de registros identificados.

De acuerdo al análisis realizado, se pudo verificar que los 10,321 (diez mil trescientos veintiún) consumidores observados, no se encuentran en la base de datos de facturación, vale decir que estos usuarios no fueron considerados en la facturación del periodo Noviembre/2008 - Abril/2009.

Los argumentos que respaldan esta afirmación son los siguientes:

- Se verificó que los 10,321 consumidores con NRO\_CUENTA observada, no fueron incluidos en la base de datos de facturación para el semestre en análisis.
- El periodo T1: Mayo/2008 – Octubre/2008, EDEL S.A.M., emitió un total de 94,849 facturas, sin embargo, para el periodo T2: Noviembre/2008 - Abril/2009, se emitieron 35,695 facturas, existiendo una diferencia entre semestres de 59,154 facturas.
- El periodo T1: Mayo/2008 – Octubre/2008, se registró un total de 15,935 consumidores entre activos e inactivos; para el periodo T2: Noviembre/2008 - Abril/2009, se registró un total de 16,403 consumidores entre activos e inactivos. Por otro lado, el formulario ISE-210 presenta 16,608 consumidores para el mes de Abril de 2009. En este sentido se evidencia que el número de usuario se incrementó, sin embargo el número de facturas emitidas bajó drásticamente.

De acuerdo al análisis previo presentado se comprueba que no se remitió la base de datos de facturación completa, motivo por el cual se observaron 10,321 cuentas de usuario, origen del Análisis de Referencias Cruzadas realizada con la base de datos de consumidores (BD-07).

En cuanto a las series de correlativos, para el número de cuenta, que son generados individualmente para los dos sistemas de medición que posee EDEL S.A.M., los mismos no son motivo de análisis por parte del sistema INDICAD. La correlatividad no es verificada por el sistema, por cuanto, esta afirmación no corresponde como descargo.

En este sentido, existe incumplimiento a la presentación y correcto relevamiento de información, por cuanto serán aplicadas las reducciones que correspondan.

#### **Respecto al Descargo descrito en el numeral 2**

Con relación a: "...remitió el formulario PT2 para los 12 puntos de control medidos, sin embargo, estos formularios no contienen información sobre el N° de precinto utilizado para cada registrador y la posición del TAP en el caso de los puntos de transformación".

EDEL S.A.M. remitió los formularios, subsanando las observaciones realizadas en cuanto a la presentación de los formularios PT2, en este sentido, confirma la omisión en la entrega de la información, sin embargo, por haber completado la información faltante, la presente observación queda sin efecto.

**Respecto al Descargo descrito en el numeral 3**

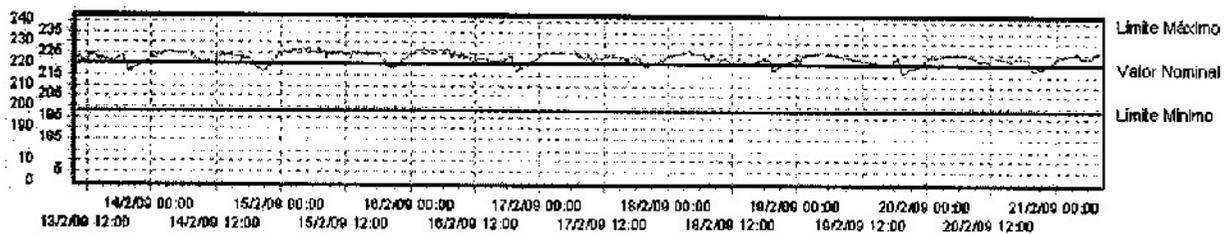
Con relación a: "...no remitió los archivos fuente de las mediciones y/o información que certifique la adecuada atención al reclamo N° 0000000000C-107 perteneciente al cliente con cuenta N° 11734 cuyo código de motivo es el 110100 que se relaciona al nivel de tensión del Producto Técnico".

EDEL S.A.M. remitió los archivos fuente de las mediciones realizadas en el punto de reclamo, en este sentido, confirma el incumplimiento en cuanto a la entrega de la información. Sin embargo, sin perjuicio de lo anteriormente señalado, la presente observación queda subsanada.

Que los resultados de la medición de tensión en el punto de reclamo, son los siguientes:

Resultados					
N° reclamo	Campaña	Dpm (días)	Dnm (días)	Registros Penalizados	Rpm (\$us)
0000000000C-107	BT	7.93	4.07	0	0

Perfil de tensión medida en el punto de reclamo:



Que el referido informe concluye en lo siguiente:

- EDEL S.A.M., presenta incumplimiento en cuanto a la presentación y correcto relevamiento de información del Producto Técnico; 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 0.0031% (treinta y un diezmilésimas por ciento) de la energía total facturada en la gestión 2008, 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, EDEL S.A.M. debe elaborar una memoria de cálculo de la reducción determinada y acreditarla ante la Autoridad de Electricidad, en el plazo de diez (10) días hábiles de recibida la notificación.

EDEL S.A.M. 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 siete (7) días hábiles de recibida la notificación.

**CONSIDERANDO: (Conclusiones)**

Que por todo lo expuesto, en aplicación de la Metodología de Medición y Control de la Calidad de Distribución para las Empresas y Cooperativas con Contrato de Adecuación (Metodología) aprobada mediante Resolución SSDE N° 204/2006, de 1° de agosto de 2006, y modificada mediante Resolución SSDE N° 017/2008 de 25 de enero de 2008, ambas emitidas por la extinta Superintendencia de Electricidad y en mérito a las consideraciones del Informe AE DOC N° 458/2010 de 28 de septiembre de 2010 emitido por la Dirección Regional de Control de Operaciones y Calidad, emergente de la evaluación de calidad de Distribución del Producto Técnico a la Empresa de Distribución Eléctrica Larecaja SAM (EDEL S.A.M.), por el periodo noviembre/2008- Abril/2009 de la etapa de transición, se concluye que corresponde que el Director Ejecutivo de la AE disponga la aplicación de reducciones en la remuneración de EDEL S.A.M., por incumplimiento a las obligaciones y requerimientos establecidos en la Metodología en cuanto a la presentación y correcto relevamiento de la información, conforme a las conclusiones establecidas en el Informe AE DOC N° 458/2010.

**CONSIDERANDO: (Competencias y Atribuciones de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad)**

Que, el artículo 138 del Decreto Supremo N° 29894, de 7 de febrero de 2009, dispuso entre otros, la extinción de las Superintendencias Sectoriales, en el plazo de sesenta (60) días y estableció que las competencias y atribuciones de las mismas sean 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 9 de abril de 2009, que en su 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 extintas 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 TANTO:**

El Director Ejecutivo de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE), en uso de sus facultades y atribuciones conferidas por la Ley de Electricidad, su Reglamentación, el Decreto Supremo N° 0071, de 9 de abril de 2009, y demás disposiciones legales vigentes,



**RESUELVE:**

**PRIMERA.-** Disponer la aplicación de reducciones en la remuneración a la Empresa de Distribución Eléctrica Larecaja SAM (EDEL S.A.M.), por mal relevamiento 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 de Distribución del Producto Técnico, por el periodo noviembre/2008- Abril/2009 de la etapa de Transición, que alcanza el 0.0031% (Treinta y un diezmilésimas por ciento) de la energía total facturada de la gestión 2008, valorizada a la tarifa promedio de la categoría residencial e indexada con el Índice de Precios al Consumidor (IPC) disponible al mes de registro.

**SEGUNDA.-** EDEL S.A.M. 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.

**TERCERA.-** EDEL S.A.M. deberá crear una Cuenta Contable de Acumulación, en la cual deberá registrar el importe resultante, 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 esta disposición.

**CUARTA.-** EDEL S.A.M., deberá ajustar sus procedimientos y remitir la información de futuros informes, de acuerdo a lo establecido en la metodología.

**Regístrese, comuníquese y archívese.**

Nelson Caballero Vargas  
DIRECTOR EJECUTIVO

Es conforme:

Erika V. Luna Vique  
DIRECTORA LEGAL

D.A.