

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

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

**VISTOS:**

El Informe AE DOC 367/2010 de 20 de julio de 2010; el Decreto DOC-246-10 de 10 de agosto de 2010; la nota presentada por ELEPSA con Registro N° 7968 recepcionada el 9 de septiembre de 2010; el Decreto AE DOC-314-10 de 15 de septiembre de 2010; la nota presentada por ELEPSA con Registro con N° 8384 recepcionada el 22 de septiembre de 2010; el Auto AE DOC-80-10 de 30 de septiembre de 2010; el Informe AE DOC 507/2010 de 27 de octubre de 2010; todo lo que convino ver, tener presente y:

**CONSIDERANDO: (Antecedentes)**

Que el Informe AE DOC 367/2010 de 20 de julio de 2010, establece que ELEPSA presenta observaciones con relación al relevamiento de información correspondiente al Control de Calidad de Distribución del Producto Técnico, del periodo Noviembre 2008 – Abril 2009.

Que la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE), mediante Decreto DOC-246-10 de 10 de agosto de 2010, emplazó a ELEPSA 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 ELEPSA en cumplimiento al Decreto DOC-246-10 de 10 de agosto de 2010, mediante nota con Registro N° 7968 recepcionada el 9 de septiembre de 2010, presentó sus descargos a las observaciones establecidas en el Informe AE DOC 367/2010 de 20 de julio de 2010.

Que mediante Decreto AE DOC-314-10 de 15 de septiembre de 2010, la AE conforme al artículo 43 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo de 23 de abril de 2002, solicitó a ELEPSA acreditar su representación legal en virtud a lo dispuesto en el artículo 13 de la norma precitada y señalar domicilio legal en mérito al artículo 26 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003.

Que mediante nota con Registro N° 8384 recepcionada el 22 de septiembre de 2010, el Sr. Fernando Villarroel en calidad de Gerente General de ELEPSA señala que el Sr. Willy Camacho Mercado en calidad de Encargado de Departamento de Planificación y Control de Calidad tiene autorización para el envío de información; sin embargo, en la mencionada nota no se adjunta la documentación solicitada mediante Decreto AE DOC-314-10 de 15 de septiembre de 2010.

Que el Auto AE DOC-80-10 de 30 de septiembre de 2010, establece que de acuerdo al estado de la causa corresponde que la Dirección Regional de Control de Operaciones y Calidad informe respecto a lo principal, a efectos de continuar con el procedimiento administrativo.

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 507/2010 de 27 de octubre de 2010.

**CONSIDERANDO: (Fundamentación legal)**

Que el inciso c) del artículo 3 de la Ley N° 1604 de Electricidad de 21 de diciembre de 1994, señala que: *"El principio de calidad obliga a observar los requisitos técnicos que establezcan los reglamentos"*.

Que el artículo 2 del Decreto Supremo N° 28190 de 27 de mayo de 2005, establece que: *"Cuando la Superintendencia de Electricidad compruebe el incumplimiento del Distribuidor a los niveles de calidad de servicio, pondrá en conocimiento del hecho y lo emplazará para que en el término de veinte (20) días hábiles administrativos, presente todas las circunstancias de hecho y de derecho que correspondan a su descargo. Si el distribuidor no respondiera o aceptara su responsabilidad dentro de dicho plazo, la Superintendencia aplicará las reducciones correspondientes en la remuneración del Distribuidor."*

*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..."*

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 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 extinta Superintendencia de Electricidad.

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 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".*

**CONSIDERANDO: (Argumentos y documentos de descargo presentados por ELEPSA)**

Que ELEPSA en su nota de descargo presentada con Registro N° 7968 recepcionada el 9 de septiembre de 2010, presenta la siguiente argumentación y documentación de descargo:

- *En forma impresa:* Descargos al Informe AE DOC 367/2010 de 20 de julio de 2010.
- *En medio magnético:* Ninguna información.

**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 y de los documentos presentados por ELEPSA, emitiendo el Informe AE DOC 507/2010 de 27 de octubre de 2010, el cual concluye con las observaciones a las mediciones realizadas respecto a la entrega, ejecución y niveles de calidad, en cumplimiento de las obligaciones y requerimientos de la Metodología, estableciendo lo siguiente:

Los Cuadros 1, 2, 3, 4 y 7 del Anexo a la presente Resolución, detallan las observaciones, los descargos, la evaluación de los mismos y el resultado. El Cuadro 5 del Anexo a la presente Resolución detalla el número de puntos programados, medidos, sin desviaciones, con desviaciones y fallidos. El Cuadro 6 del Anexo a la presente Resolución presenta el resumen de puntos con desviaciones.

Sin embargo, a continuación se presentan los aspectos más relevantes del análisis realizado:

**Contenido de la información.**

ELEPSA, no subsanó la totalidad de las observaciones presentadas en el Informe AE DOC 367/2010 de 20 de julio de 2010, respecto al cumplimiento del contenido de la información (Detalle en el Cuadro 1 del Anexo); por tanto, corresponde la aplicación de reducciones en su remuneración por incumplimiento al relevamiento de información.

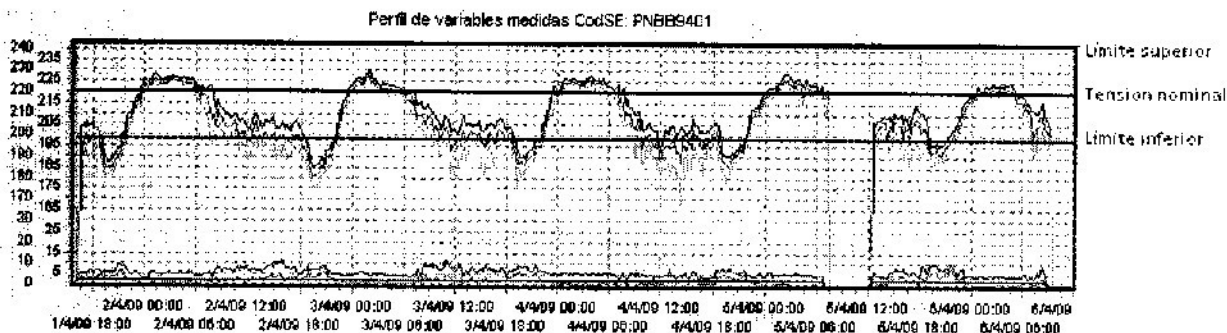
**Mediciones y niveles de calidad.**

ELEPSA, no presentó descargos relacionados con el tipo de suministro para los consumidores con cuenta N° 095-001-00 y 073-001-00; en consecuencia, se ratifica la

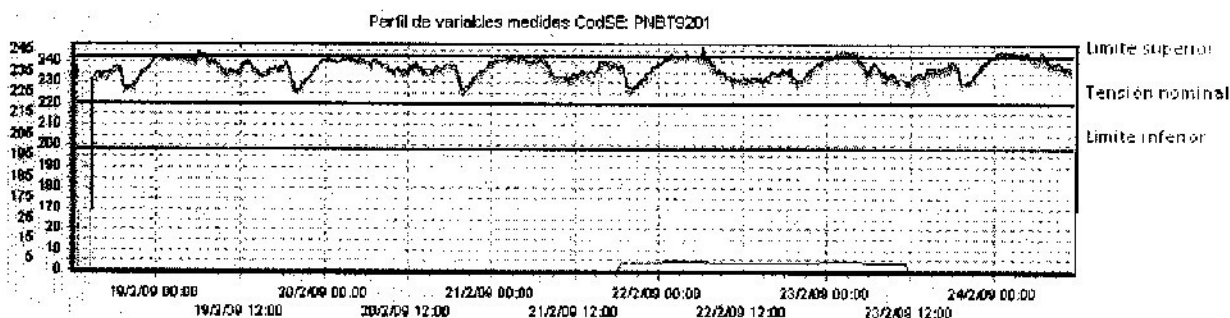
observación correspondiendo aplicar reducciones en su remuneración por incumplimiento a la entrega de información.

Con relación a los puntos de control con desviaciones a los límites permitidos:

- ELEPSA, afirma que el punto de control para la campaña en BT con cuenta N° 003-020-00, cumple con los niveles de calidad. Revisados los descargos se verificó que la empresa utilizó en la evaluación el archivo fuente pnbt9401, tanto para el punto de suministro como para el centro de transformación, dejando de lado el archivo fuente pnbb9401.
- La evaluación correcta presenta tensiones fuera de los límites permitidos (115 registros), por consiguiente corresponde aplicar reducciones, de acuerdo al siguiente perfil de tensión:



- ELEPSA, confirma que el punto de control del centro de transformación con código TZ66, presenta desviaciones al límite establecido en la Metodología. Informa que realizará el cambio de transformador, por lo que no solucionó el problema de nivel de tensión.
- El perfil de tensión del centro de transformación con código TZ66 es el siguiente:



Respecto a las observaciones realizadas a los reclamos N° 248 y 255, con código de motivo 110100 (baja tensión), que se relacionan al nivel de tensión del Producto Técnico, ELEPSA no remitió documentación de respaldo (formulario de inspección, orden de trabajo, archivos fuente de mediciones de tensión u otros acorde a los

procedimientos de la empresa), que acrediten una atención adecuada a las reclamaciones mencionadas.

Para el reclamo N° 248, remitió una carta de conformidad del usuario; sin embargo, se considera insuficiente, ya que la misma no prueba que se atendió y solucionó el problema adecuadamente; por tanto, corresponde la aplicación de reducciones en su remuneración por incumplimiento al relevamiento de información.

ELEPSA presenta dos puntos de control, uno en BT y otro en el centro de transformación que no cumplen con los límites de nivel de tensión establecidos, de acuerdo al siguiente detalle:

Detalle de Puntos de Control Con Desviaciones			
N° Cuenta N° Centro	Campaña	Días medidos	Rpm (\$Us)
003-020-00	BT	4.83	9.04
TZ66	MT/BT	5.97	0.77

Respecto a los puntos de control con desviaciones de tensión, no se implementaron acciones correctivas; en consecuencia, las remediciones no fueron realizadas.

#### **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 507/2010 de 27 de octubre de 2010, emitido por la Dirección Regional de Control de Operaciones y Calidad, emergente de la evaluación de calidad del Producto Técnico de ELEPSA, correspondiente al periodo Noviembre 2008 – Abril 2009, se concluye disponer la aplicación de reducciones en la remuneración de ELEPSA, por incumplimiento a las obligaciones y requerimientos establecidos en la Metodología en cuanto al relevamiento de información.

#### **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 Electrificación Punata S.A. (ELEPSA), correspondiente al periodo Noviembre 2008 – Abril 2009, 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 del Producto Técnico, por el periodo Noviembre 2008 – Abril 2009, que alcanza el 0.016% (diez y seis milésimas por ciento) de la energía facturada de la gestión 2008, valorizada a la tarifa promedio de la categoría residencial e indexada de acuerdo al Índice de Precios al Consumidor (IPC) de la fecha de registro.

**SEGUNDA.-** ELEPSA en el plazo de diez (10) días hábiles computables a partir de la notificación con la presente Resolución, debe presentar ante la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE), la memoria de cálculo de la reducción establecida en la disposición primera de la presente Resolución.

**TERCERA.-** ELEPSA en el plazo de siete (7) días hábiles administrativos, computables a partir de la notificación de la presente Resolución, deberá crear una Cuenta Contable de Acumulación, en la cual deberán registrar el importe resultante de la reducción establecida en la disposición primera de la presente Resolución, debiendo presentar ante la AE, la documentación que acredite el cumplimiento de la presente disposición.

**CUARTA.-** ELEPSA deberá presentar ante la AE, un cronograma de remediación a cuya finalización de la misma deberá remitir los archivos fuente de las remediciones efectuadas y el detalle de reducciones totales calculadas para cada uno de los puntos de control.

**Regístrese, comuníquese y archívese.**



Nelson Caballero Vargas  
**DIRECTOR EJECUTIVO**

Es conforme:



Erika V. Luna Virel  
**DIRECTORA LEGAL**

S.N.Q.

**Cuadro 1: Contenido de la información.**

Análisis con relación a las observaciones de contenido del Informe AE DOC 367/2010 de 20 de julio de 2010:

N°	Observaciones	Descargos	Análisis	Resultado
1	<p>13 Consumidores Sin &lt;COD CENTRO&gt;: Ejemplos 002-005-03, 006-141-04, 006-258-01. (*)</p>	<p>ELEPSA señala que revisada la base de datos, encontró errores en 8 usuarios los cuales fueron corregidos.</p> <p>Adjunta tabla con consumidores, cuyos registros fueron corregidos.</p>	<p>ELEPSA indica que realizó las correcciones del COD_CENTRO para 8 usuarios, de los 13 observados. No remitió la base de datos del sistema CENTINELA con las correcciones realizadas. Remitió una tabla impresa con las correcciones realizadas para los 8 usuarios mencionados. Sin perjuicio de lo señalado, y por tratarse de tan sólo 8 registros, se procedió a modificar los mismos en la base de datos. Finalmente existen 5 registros que no fueron corregidos por ELEPSA, en ese sentido la observación no fue subsanada en su totalidad.</p>	Observación no subsanada
2	<p>No presenta consumidores en MT para el semestre T2. Sin embargo, para el semestre T1 se presentaron 5 consumidores MT: Ejemplos 017-098-02, 047-001-00, 050-001-00, 080-002-00, 095-001-00</p>	<p>ELEPSA señala que revisada la base de datos, encontró errores en la asignación del suministro para 10 usuarios, los que fueron corregidos.</p> <p>Adjunta tabla impresa de los consumidores, cuyos registros fueron corregidos.</p>	<p>ELEPSA indica que realizó las correcciones del Tipo de Suministro para 10 consumidores. No remitió la base de datos CENTINELA con las correcciones realizadas. Sin perjuicio de lo mencionado, y por tratarse de tan sólo 10 consumidores, se procedió a modificar los mismos en la base de datos. La existencia de 10 consumidores en media tensión, implica, la selección de 1 punto de control para la campaña MT por semestre, sin embargo de incrementarse el número de usuarios MT, ELEPSA deberá comunicar oportunamente a la AE para realizar la selección correcta de puntos.</p>	Observación subsanada

(\*) Los ejemplos de las observaciones no representan la totalidad de los registros identificados.

**Cuadro 2: Tipo de suministro.**

Análisis con relación a las observaciones de contenido del Informe AE DOC 367/2010 de 20 de julio de 2010:

N°	Observaciones	Descargos	Análisis	Resultado
1	<p>ELEPSA no registró consumidores de Media Tensión en la base de datos CENTINELA presentada en el informe semestral.</p> <p>Sin embargo, existe un punto de control en la campaña Media Tensión, perteneciente al consumidor con cuenta N° 095-001-00.</p>	<p>ELEPSA señala que realizó la revisión de la base de datos y encontró el error en la asignación del tipo de suministro, que corresponde al punto de medición observado. En este sentido, se corrigió el tipo de suministro a "MT" para este consumidor.</p>	<p>ELEPSA indica que realizó las correcciones del Tipo de Suministro para el consumidor observado. No remitió la base de datos CENTINELA corregida. Sin perjuicio de lo mencionado se realizó la corrección manualmente en el CENTINELA. Sin embargo el cambio de tipo de suministro para los puntos de control, implica, la presentación del formulario PT2 (Control de Instalación y retiro de equipos), destacando el nivel de tensión, la relación de transformación, la posición de TAP y los diagramas unifilares de conexión. Esta información no fue remitida en los formularios PT2, por tanto se observa incumplimiento al relevamiento de información.</p>	Observación no subsanada
2	<p>De acuerdo a la base de datos CENTINELA presentada por ELEPSA, existe un reclamo con relación al nivel de tensión perteneciente a un usuario BT con cuenta N° 073-001-00. Sin embargo, ELEPSA declara en su informe, que el usuario pertenece a MT. Se pide aclarar esta observación.</p>	<p>ELEPSA señala que realizó la revisión de la base de datos y encontró el error en la asignación del tipo de suministro, que corresponde al punto de reclamo. En este sentido, corrigió el error, modificando el tipo de suministro a "MT" para este consumidor.</p>		Observación no subsanada



Autoridad de Fiscalización y  
Control Social de Electricidad

ANEXO - RESOLUCIÓN AE N° 513/2010  
TRÁMITE N° 706

La Paz, 27 de octubre de 2010

**Cuadro 3: Puntos de control con desviaciones.**

Con relación a las observaciones presentadas en el Informe AE DOC 367/2010 de 20 de julio de 2010, existen puntos de control que presentan observaciones y desviaciones a los niveles admisibles:

N°	N° Cliente Centro	Campaña	Observaciones	Descargos	Análisis	Resultado
1	003-020-00	BT	Los puntos de control con cuenta N° 003-020-00 y código de centro N° TZ66 presentan desviaciones a los límites de tensión admisibles.  ELEPSA no programó y no realizó las remediones para mostrar que los problemas de los niveles de tensión, para los puntos mencionados, fueron solucionados.	ELEPSA señala que revisada la información, el punto de control con cuenta N° 003-020-00 no posee reducción ya que los niveles de tensión se encuentran dentro de los límites establecidos. Adjunta una copia del reporte detallado.	Analizada la información se pudo verificar que el punto de control con cuenta N° 003-020-00 perteneciente a la campaña BT, fue evaluado utilizándose el archivo fuente llamado pnb9401, que pertenece al del centro de transformación correspondiente. En este sentido, se constata que se realizó una evaluación incorrecta para el punto mencionado.  Analizando las características de cada uno de los archivos remitidos, se verificó que el archivo que corresponde a la acometida es pnb9401 y el archivo que corresponde al del centro de transformación es pnb9401.  En este sentido la observación no fue subsanada y ELEPSA deberá realizar la remediación correspondiente para dar solución al problema de tensión que presenta el punto de control.	Observación no subsanada
2	TZ66	MT/BT		ELEPSA señala que para el centro de transformación con código N° TZ66, se realizará el cambio de transformador en el mes de septiembre, para luego realizar la remediación y verificar que el nivel de tensión haya sido solucionado.  Adjunta orden de trabajo para el cambio de transformador.	ELEPSA señala que se realizará el cambio de transformador, por cuanto el punto de control con código TZ66 perteneciente a la campaña MT/BT, aún no posee una solución al problema de nivel de tensión. ELEPSA deberá elaborar un cronograma de remediación y remitirlo a la AE, posteriormente deberá remitir los archivos fuente para probar que se dio solución al problema de tensión.	Observación no subsanada



**Cuadro 4: Entrega de formularios de resultados.**

Con relación a las observaciones presentadas en el Informe AE DOC 367/2010 de 20 de julio de 2010, se realiza el siguiente análisis:

N°	Observaciones	Descargos	Análisis	Resultado
1	• ELEPSA, no remitió el formulario PT4 "Informe Mensual de Medición – Nivel de Tensión".	ELEPSA reconoce no haber realizado la entrega del mencionado formulario. Adjunta los formularios mensuales PT4 al informe de descargo.	ELEPSA remitió los formularios PT4, cumpliendo con la presentación de los mismos. Confirma el incumplimiento a la entrega de información, sin embargo, con el respaldo de los descargos, la presente observación queda subsanada.	Observación subsanada
2	• ELEPSA, no remitió el formulario PT5 "Informe de Penalización – Nivel de Tensión".	ELEPSA indica no haber realizado la entrega del mencionado formulario para el punto penalizado con código de centro N° TZ66. Indica que una vez realizada la remediación, el formulario PT5 será presentado.	Una vez realizada las remediciones, ELEPSA - Sistema Punata deberá remitir los formularios PT5 para los dos puntos de control observados en los numerales 1 y 2 del Cuadro 3.	Observación no subsanada

**Cuadro 5: Cuadro resumen de los puntos de control.**

Con relación a las observaciones presentadas en el Informe AE DOC 367/2010 de 20 de julio de 2010, se realiza el siguiente resumen de los puntos de control como resultado a los descargos presentados:

Periodo de Control	Campaña	Puntos Programados	Puntos Medidos	Puntos Sin Desviaciones	Puntos Con Desviaciones	Puntos Fallidos
Noviembre/2008 - Abril/2009	BT	6	6	5	1	0
	CT	6	6	5	1	0
	MT	1	1	1	0	0
	Reclamos(*)	3	1	-	-	0
<b>Total Puntos</b>		<b>16</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>0</b>

**Cuadro 6: Detalle de los puntos de control con desviaciones.**

Detalle de Puntos de Control Medidos Con Desviaciones					
N° Cliente N° Centro	Campaña	Días medidos	Rpm (\$us)	Reducción final	Observaciones
003-020-00	BT	4.83	9.04	-	Sin solución - No remitió la remediación
TZ66	MT/BT	5.97	0.77	-	Sin solución - No remitió la remediación

(\*) En cuanto a los reclamos, no se remitieron los archivos fuente para dos (2) de los tres (3) reclamos registrados, por tanto, no se pudo establecer el número de puntos con y sin desviaciones.

**Cuadro 7: Reclamos por niveles de tensión.**

Con relación a las observaciones presentadas en el informe AE DOC 367/2010 de 20 de julio de 2010, existen reclamos que se relacionan al nivel de tensión del Producto Técnico:

N°	Observaciones	Descargos	Análisis	Resultado
1	ELEPSA, debe remitir los archivos fuente de las mediciones y/o información que certifique la adecuada atención y conformidad del usuario al reclamo N° 248 que fue declarado como justificado o procedente y cuyo código de motivo es el 110100 (baja tensión) que se relaciona al nivel de tensión del Producto Técnico.	Respecto al reclamo N° 248 (caída de tensión) perteneciente al usuario Sabino Montaña Gutierrez con cuenta N° 003-029-00 el reclamo fue declarado como procedente y se procedió a la corrección del nivel de tensión en el punto. Se adjunta carta de aceptación del usuario.	ELEPSA remitió como descargo una carta de aceptación, donde el consumidor Sabino Montaña Gutierrez, declara estar conforme con el nivel de tensión en la zona de su domicilio, argumenta que la tensión se encuentra dentro el rango admisible.  En la Base de Datos CENTINELA se pudo verificar que el registro carece de una respuesta y una solución, si bien el problema fue resuelto a conformidad del usuario, existe un mal relevamiento de información en la base de datos. Así mismo, el reclamo fue registrado el 02/12/2008 y la fecha de fin del proceso es el 20/12/2008, sin embargo para este periodo de tiempo, no se presentó un formulario de inspección, una orden de trabajo, archivos fuente de mediciones de tensión realizadas o cualquier otro documento que respalde la adecuada atención a la reclamación de acuerdo a los procedimientos de ELEPSA.	Observación no subsanada.
2	ELEPSA, debe remitir los archivos fuente de las mediciones y/o información que certifique la adecuada atención y conformidad del usuario al reclamo N° 255 que fue declarado como improcedente y cuyo código de motivo tiene el N° 110100 (baja tensión) que se relaciona al nivel de tensión del Producto Técnico.	Respecto al reclamo N° 255 (caída de tensión) perteneciente al usuario Ronald Torrico Torrico con cuenta N° 026-009-01 el reclamo fue declarado improcedente debido a que se inspeccionó dicha acometida con funcionarios de la Ex superintendencia (SSDE), los cuales verificaron que el nivel de tensión está dentro de los rangos admisibles en la Metodología de Control de Calidad, tal como se muestra en la respuesta al reclamo en el sistema CENTINELA.	ELEPSA no remitió ninguna documentación de respaldo que demuestre la adecuada atención al reclamo.  En la Base de Datos CENTINELA se pudo verificar que el registro carece de una respuesta y una solución. Así mismo, el reclamo fue registrado el 10/12/2008 y la fecha de fin del proceso es el 26/12/2008, sin embargo para este periodo de tiempo, no se presentó un formulario de inspección, una orden de trabajo, archivos fuente de mediciones de tensión realizadas o un acta que demuestre la presencia del personal de la Ex superintendencia (SSDE) en la inspección realizada y/o cualquier otro documento que respalde la atención al reclamo de acuerdo a los procedimientos de ELEPSA.	Observación no subsanada.