

TRÁMITE: Aprobación del Instructivo, Formulario de Reclamaciones Directas y Libro de Quejas.

SÍNTESIS RESOLUTIVA: Aprobar el "Instructivo, Formulario de Reclamaciones Directas y Libro de Quejas", que en anexo forman parte de la presente Resolución.

VISTOS:

La Ley N° 453 de 4 de diciembre de 2013 Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores; el Decreto Supremo N° 2337 de 22 de abril de 2015, Reglamento Específico de la Ley N° 453 de 4 de diciembre de 2013, Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores para el sector de Hidrocarburos y Electricidad; el Informe AE-DOCP1 N° 611/2015 de 17 de junio de 2015; el Informe AE-DLG N° 337/2015 de 22 de junio de 2015; todo lo que convino ver, tener presente, y:

CONSIDERANDO: (Antecedentes)

Que la Disposición Final Primera de la Ley N° 453 de 4 de diciembre de 2013, General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores, establece que el Órgano Ejecutivo en el plazo de ciento veinte (120) días de publicada la mencionada Ley, desarrollará la reglamentación correspondiente para su aplicación.

Que artículo 12 del Decreto Supremo N° 2337 de 22 de abril de 2015, Reglamento Específico de la Ley N° 453 de 4 de diciembre de 2013, Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores para el sector de Hidrocarburos y Electricidad, establece que el Ente Regulador diseñará y aprobará el formato de los Formularios de Registro de Reclamaciones Directas y Administrativas (físicos y virtuales) y emitirá los instructivos que correspondan para su correcto llenado y debida aplicación.

Que la Disposición Final Primera del citado Reglamento, establece que el Ente Regulador deberá aprobar los instrumentos normativos necesarios para operativizar las disposiciones del mencionado Reglamento, en un plazo de sesenta (60) días calendario, computables a partir de la publicación del mencionado Decreto Supremo.

Que el Ministerio de Hidrocarburos y Energía mediante nota MHE – 03129 DEPS – 0570 con Registro N° 4798 de 29 de abril de 2015, instruyó a la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE), realizar todas las acciones necesarias para la implementación del Decreto Supremo N° 2337 de 22 de abril de 2015, Reglamento Específico de la Ley N° 453 de 4 de diciembre de 2013, Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores para el sector de Hidrocarburos y Electricidad.

Que mediante Informes AE-DOCP1 N° 611/2015 de 17 de junio de 2015 y AE-DLG N° 337/2015 de 22 de junio de 2015, obrados por la Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor Área 1 y la Dirección Legal de la AE, respectivamente, se recomendó emitir Resolución aprobando el "Instructivo, Formulario

de Reclamaciones Directas y Libro de Quejas”, para su implementación y posterior aplicación.

CONSIDERANDO: (Fundamentación legal del proceso)

Que el artículo 75 de la Constitución Política del Estado (CPE) promulgada el 9 de febrero de 2009, establece los derechos de las usuarias y los usuarios y de las consumidoras y consumidores.

Que la Ley N° 1604 de Electricidad de 21 de diciembre de 1994, norma las actividades de la Industria Eléctrica.

Que la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo (LPA) de 23 de abril de 2002, establece el Procedimiento General en la vía administrativa.

Que el párrafo III del artículo 52 de la LPA, determina: *“La aceptación de informes o dictámenes servirá de fundamentación a la resolución cuando se incorporen al texto de ella”*.

Que la Disposición Final Primera de la Ley N° 453 de 4 de diciembre de 2013, General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores, establece que el Ente Regulador deberá aprobar los instrumentos normativos necesarios para operativizar las disposiciones del mencionado Reglamento.

Que el Reglamento de Servicio Público de Suministro de Electricidad (RSPSE), aprobado mediante Decreto Supremo N° 26302 de 1° de septiembre de 2001, establece los derechos, obligaciones y responsabilidades de los consumidores regulados y las empresas distribuidoras de electricidad.

Que el Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE (RLPA-SIRESE), aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003, establece la reglamentación específica para el SIRESE.

Que el artículo 12 y Disposición Final Primera del Decreto Supremo N° 2337 de 22 de abril de 2015, Reglamento Específico de la Ley N° 453 de 4 de diciembre de 2013, Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores para el sector de Hidrocarburos y Electricidad, instruye al Ente Regulador aprobar los instrumentos normativos necesarios para operativizar las disposiciones del Reglamento Específico.

CONSIDERANDO: (Análisis)

Que la Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor Área 1 y 2, invitó a la diferentes Distribuidoras del sector eléctrico para asistir al Taller de Revisión del Instructivo, Formulario de Reclamaciones Directas y Libro de Quejas, el cual fue desarrollado y trabajado el 9 junio de 2015.

Que la Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor Área 1, emitió el Informe AE-DOCP1 N° 611/2015 de 17 de junio de 2015, mediante el cual se establece lo siguiente:

“De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 12 del Reglamento Específico de la Ley N° 453 de 4 de diciembre de 2013, Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores para el sector de Hidrocarburos y Electricidad, aprobado mediante Decreto Supremo N° 2337 de 22 de abril de 2015, el Ente Regulador debe diseñar y aprobar el formato de los Formularios de registro de Reclamaciones Directas y Administrativas (físicos y virtuales) y emitir los instructivos que correspondan para su correcto llenado y debida aplicación.

Por lo expuesto, la Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor Área 1, elaboró el “Instructivo, Formulario de Reclamaciones Directas y Libro de Quejas”.

Que la Dirección Legal de la AE emitió el Informe AE-DLG N° 337/2015 de 22 de junio de 2015, mediante el cual se establece lo siguiente:

“Cumpliendo con lo establecido en la Constitución Política del Estado (CPE), se promulgó la Ley N° 453 de 4 de diciembre de 2013, General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores, en cuya Disposición Final Primera instruye al Órgano Ejecutivo desarrollar la reglamentación que permita la aplicación de la precitada Ley; en consecuencia, se promulgó el Decreto Supremo N° 2337 de 22 de abril de 2015, que aprobó el Reglamento Específico de la Ley N° 453 de 4 de diciembre de 2013, Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores, para el sector de Hidrocarburos y Electricidad.

El artículo 12 del Decreto Supremo N° 2337 de 22 de abril de 2015, que aprobó el Reglamento Específico de la Ley N° 453 de 4 de diciembre de 2013, Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores, para el sector de Hidrocarburos y Electricidad, instruye al Ente Regulador diseñar y aprobar el formato de los formularios de registro de Reclamaciones Directas (físicos y virtuales) y emitir los instructivos que correspondan para su correcto llenado y debida aplicación.

Adicionalmente, la Disposición Final Primera del citado Reglamento en concordancia con la Ley N° 453 de 4 de diciembre de 2013, instruye al Ente Regulador adecuar la normativa en lo que corresponda en un plazo de sesenta (60) días computables a partir de su promulgación, para viabilizar la implementación de la normativa promulgada respecto a la tramitación de la Reclamación Directa de carácter comercial o técnico y Libro de Quejas.

Por lo descrito, la AE en cumplimiento a la normativa legal vigente del sector eléctrico, a través de su Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor Área 1, ha realizado la adecuación de los Formularios físicos y digitales y en coordinación con la Dirección Legal han adecuado los instructivos a la normativa, para su posterior aprobación mediante la emisión de una Resolución Administrativa que instruya su aplicación a todos los operadores del Sector de Electricidad respecto a la tramitación de las Reclamaciones Directas de carácter comercial o técnico y Libro de Quejas, emitiendo

el *"Instructivo, Formulario de Reclamaciones Directas y Libro de Quejas"*, correspondiendo proceder a su aprobación mediante la presente Resolución".

Que por lo expuesto, se hace aceptación al análisis realizado por la Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor Área 1, en el Informe AE-DOCP1 N° 611/2015 de 17 de junio de 2015 y por la Dirección Legal en el Informe AE-DLG N° 337/2015 de 22 de junio de 2015, como fundamento de la presente Resolución, de acuerdo a los efectos señalados en el párrafo III del artículo 52 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo de 23 de abril de 2002.

CONSIDERANDO: (Conclusiones)

Que por lo señalado precedentemente y en cumplimiento al artículo 12 y Disposición Final Primera del Decreto Supremo N° 2337 de 22 de abril de 2015, Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores para el sector de Hidrocarburos y Electricidad, corresponde aprobar el "Instructivo, Formulario de Reclamaciones Directas y Libro de Quejas", que en Anexo forman parte de la presente Resolución.

CONSIDERANDO: (Competencias y Atribuciones 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 sean asumidas por el Ministerio correspondiente o por una nueva entidad a crearse por norma expresa.

Que en tal sentido, se aprobó el Decreto Supremo N° 0071 de 9 de abril de 2009, en cuyo artículo 3 establece la creación de la AE y en su artículo 4 determinó que las atribuciones, competencias, derechos y obligaciones de las extintas Superintendencias Sectoriales sean asumidas por las Autoridades de Fiscalización y Control Social, en lo que no contravenga a lo dispuesto por la Constitución Política del Estado.

Que mediante Resolución Suprema N° 7068 de 1° de febrero de 2012, se designó al ciudadano Richard César Alcócer Garnica como Director Ejecutivo de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE), quién fue posesionado en el cargo el 2 de febrero de 2012.

Que mediante Resolución AE INTERNA N° 030/2012 de 5 de abril de 2012, se designó al ciudadano Daniel Alejandro Rocabado Pastrana, funcionario de libre nombramiento, como Director Legal de la AE, a partir del 9 de abril de 2012.

POR TANTO:

El Director Ejecutivo de la AE, conforme a designación contenida en la Resolución Suprema N° 7068 de 1° de febrero de 2012, en uso de las funciones y atribuciones conferidas por la Ley N° 1604 de 21 de diciembre de 1994 de Electricidad, el Decreto Supremo N° 0071 de 9 de abril de 2009 y demás disposiciones legales en vigencia y en base al Informe AE-DOCP1 N° 611/2015 de 17 de junio de 2015 e Informe AE-DLG N° 337/2015 de 22 de junio de 2015.

RESUELVE:

PRIMERA. Aprobar el “Instructivo, Formulario de Reclamaciones Directas y Libro de Quejas”, que en Anexo forman parte de la presente Resolución.

SEGUNDA. Instruir a las Direcciones de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor Área 1 y Área 2 de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE), realizar el control, seguimiento y debido cumplimiento.

TERCERA. Disponer la publicación de la presente Resolución por una sola vez en un órgano de prensa de circulación nacional, en aplicación del artículo 34 de la Ley N° 2341 de 23 de abril de 2002 de Procedimiento Administrativo.

Regístrese, comuníquese y archívese.




Richard César Alcócer Garnica
DIRECTOR EJECUTIVO

Es conforme:



Daniel Alejandro Rocabado Pastrana
DIRECTOR LEGAL




JSS.

INSTRUCTIVO

FORMULARIO DE RECLAMACIONES DIRECTAS


LIBRO DE QUEJAS

 <small>Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad</small>	Instructivo Formulario de Reclamaciones Directas Libro de Quejas			Nombre	Cargo
			Elaborado	Iván Yañez B.	Analista V
	Revisado	Marco Enriquez M.	Jefe de Control de Operaciones y Protección al Consumidor Área 1		
	Visto Bueno	Omar Martínez V.	Director de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor Área 1		
Versión	Páginas	Aprobado	Richard Alcócer G.	Director Ejecutivo	
1 ^{ra}	1 de 17				



Índice

1. OBJETIVO GENERAL	3
2. ALCANCE	3
3. DEFINICIONES	3
4. MARCO NORMATIVO	4
5. LEGITIMACIÓN PARA RECLAMAR	4
6. FORMULARIO DE RECLAMACIONES DIRECTAS	5
7. LIBRO DE QUEJAS	9
8. ANEXOS	10

 <p>Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad CUT PARA TODOS</p>	<p>Instructivo Formulario de Reclamaciones Directas Libro de Quejas</p>			Nombre	Cargo
			Elaborado	Iván Yañez B.	Analista V
			Revisado	Marco Enriquez M.	Jefe de Control de Operaciones y Protección al Consumidor Área 1
	Versión	Páginas	Visto Bueno	Omar Martínez V.	Director de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor Área 1
1 ^{ra}	2 de 17	Aprobado	Richard Alcócer G.	Director Ejecutivo	

[Handwritten signature]

1. OBJETIVO GENERAL

Establecer un instructivo para el llenado del Formulario único para la atención de Reclamaciones Directas por parte de los Operadores, enmarcado en la normativa del sector eléctrico, la Ley N° 453, de 4 de diciembre de 2013, Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores y el Reglamento Específico de la Ley N° 453, de 4 de diciembre de 2013, aprobado mediante Decreto Supremo N° 2337 de 22 de abril de 2015; e implementación del Libro de Quejas por parte de los Operadores.

2. ALCANCE

Los Operadores ajustarán sus actuaciones a las disposiciones del presente instructivo, siendo de aplicación exclusiva de los mismos.

3. DEFINICIONES

Ente Regulador.- Es la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE) o la entidad pública que a futuro suceda a esta institución, independientemente de su denominación.

MV-MEE.- Metodología para la Verificación Metrológica de Medidores de Energía Eléctrica.

Notificación.- Acto administrativo mediante el cual se comunica de una manera auténtica a la o el Reclamante el pronunciamiento emitido por el Operador.


Operador.- Es el proveedor del servicio público de suministro de electricidad.

Reclamante.- Es la Usuaria o el Usuario, un tercero (Debidamente acreditado) por él o las organizaciones de defensa de las Usuarias y los Usuarios que presenta una Reclamación Directa.

Reclamación Directa.- Es el trámite administrativo presentado por las Usuarias, y los Usuarios, un tercero (Debidamente acreditado) por ellos o las organizaciones de defensa de las Usuarias y los Usuarios ante un Operador, como emergencia de un reclamo por cualquier deficiencia en la prestación del servicio de suministro de electricidad.

Reclamación Administrativa.- Es el trámite administrativo presentado por las Usuarias, los Usuarios, un tercero (Debidamente acreditado) por ellos o las organizaciones de defensa de las Usuarias y los Usuarios, ante el Ente Regulador cuando la Reclamación Directa fue declarada improcedente, o la respuesta no satisface a la o el Reclamante.

Servicio Público de Electricidad.- Es el servicio de distribución de energía eléctrica prestado por los Operadores a las Usuarias y a los Usuarios.

 Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad	Instructivo Formulario de Reclamaciones Directas Libro de Quejas			Nombre	Cargo
			Elaborado	Iván Yañez B.	Analista V
			Revisado	Marco Enriquez M.	Jefe de Control de Operaciones y Protección al Consumidor Área 1
	Versión	Páginas	Visto Bueno	Omar Martínez V.	Director de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor Área 1
1 ^{ra}	3 de 17	Aprobado	Richard Alcócer G.	Director Ejecutivo	

Usuaría/Usuario.- Es la persona Natural o Jurídica que hace uso del servicio público de suministro de electricidad como destinatario (a) final, tenga o no vínculo contractual con el Operador. Este término será utilizado indistintamente para referirse a Usuarías o Usuarios, Consumidoras o Consumidores Regulados del servicio.


4. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política del Estado de 07 de febrero de 2009.
- La Ley N° 1604 de Electricidad de 21 de diciembre de 1994.
- Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo de 23 de abril de 2002.
- La Ley N° 453 General de los Derechos de las Usuarías y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores de fecha 4 de diciembre de 2013.
- Reglamento de Servicio Público de Suministro de Electricidad (RSPSE), aprobado mediante Decreto Supremo N° 26302 de 1° de septiembre de 2001.
- Reglamento de Calidad de Distribución de Electricidad (RCDE), aprobado mediante Decreto Supremo N° 26607 de 20 de abril de 2002.
- Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial (RLPA-SIRESE) aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003.
- Metodología para la Medición y Control de Calidad de Distribución (MMCCD), Anexo a la Resolución SSDE N° 016/2008, de 28 de enero de 2008.
- Norma Boliviana NB 777, Diseño y construcción de instalaciones eléctricas interiores en Baja Tensión, IBNORCA, diciembre de 2007 o nueva versión a ser aprobada.
- Reglamento Específico de la Ley N° 453 de 4 de diciembre de 2013, aprobado mediante Decreto Supremo N° 2337 de 22 de abril de 2015.

5. LEGITIMACIÓN PARA RECLAMAR

Las Usuarías, los Usuarios, un tercero (Debidamente acreditado) u organizaciones de defensa de ellos debidamente identificados, podrán presentar Reclamación Directa ante el Operador, de manera verbal o escrita, por cualquier medio habilitado al efecto y obtener una respuesta integral, oportuna y adecuada a sus requerimientos.

El Operador no condicionará en ningún caso, la atención de las Reclamaciones Directas al pago previo del monto facturado y reclamado por el (la) Usuario (a).

	Instructivo Formulario de Reclamaciones Directas Libro de Quejas			Nombre	Cargo
			Elaborado	Iván Yañez B.	Analista V
	Revisado	Marco Enriquez M.	Jefe de Control de Operaciones y Protección al Consumidor Área 1		
	Visto Bueno	Omar Martínez V.	Director de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor Área 1		
	Aprobado	Richard Alcócer G.	Director Ejecutivo		
Versión	Páginas				
1 ^{ra}	4 de 17				



Una vez presentada la Reclamación Directa, la factura correspondiente al mes observado gozará de suspensión en su cobro y no deberá ser computada por el Operador para el corte de servicio por acumulación de facturas impagas, mientras no se resuelva el procedimiento en todas sus instancias.

La atención de la Reclamación Directa es gratuita y no requiere de patrocinio de un abogado.

El Operador tramitará y resolverá las Reclamaciones Directas presentadas por la o el Reclamante, bajo los principios descritos en el artículo 3 del Reglamento Específico de la Ley N° 453 de 22 de abril de 2015, y los establecidos en el artículo 4 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo de 23 de abril de 2002, principios por los cuales se rige la actividad administrativa.

A continuación se detalla el Instructivo para el uso del Formulario único para la atención de Reclamaciones Directas Comerciales y Técnicas, de acuerdo a lo establecido en la "Codificación de Reclamos" del MMCCD, presentadas por las Usuaris, los Usuarios, un tercero (Debidamente acreditado) u organizaciones de defensa de ellos debidamente identificados, ante el Operador, y el "Libro de Quejas".

6. FORMULARIO DE RECLAMACIONES DIRECTAS


El Formulario de Reclamación Directa (Anexo 1), es de uso exclusivo para el registro de las Reclamaciones Directas de carácter comercial o técnico y su llenado debe tener el siguiente orden:

6.1 Datos de la Reclamación

- **Reclamación N°.-** Corresponde al número único y correlativo asignado informáticamente para cada sistema eléctrico del Operador.
- **Oficina ODECO.-** Es la denominación de la Oficina del Operador donde se registra la Reclamación (Ej. Central, Sucursal, etc.).
- **Fecha y Hora de recepción.-** Es la fecha y hora de registro de la Reclamación Directa, el Operador tiene la obligación de registrar la Reclamación en forma inmediata a su presentación.
- **Medio de recepción.-** Es el medio habilitado por el Operador, mediante el cual recepcionó la Reclamación Directa.

6.2 Identificación del Servicio y Reclamante

- **Nombres y Apellidos.-** Registro de la identificación de la o el Reclamante.
- **Documento de Identidad y Exp.-** Corresponde al número de la Cédula de Identidad de la o el Reclamante y el lugar donde fue expedido.

 <p>Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad</p>	<p>Instructivo Formulario de Reclamaciones Directas Libro de Quejas</p>			Nombre	Cargo
			Elaborado	Iván Yañez B.	Analista V
			Revisado	Marco Enriquez M.	Jefe de Control de Operaciones y Protección al Consumidor Área 1
	Versión	Páginas	Visto Bueno	Omar Martínez V.	Director de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor Área 1
	1 ^{ra}	5 de 17	Aprobado	Richard Alcócer G.	Director Ejecutivo

- **Dirección, Zona o Barrio y Localidad.**- Corresponde a la dirección exacta y actualizada del lugar donde se presta el servicio de suministro de electricidad, objeto del Reclamo.
- **N° Teléfonos.**- Corresponde al proporcionado por la o el Reclamante sea teléfono fijo o celular.
- **N° Cuenta, N° Medidor y Categoría.**- Corresponde al servicio de suministro de electricidad que motiva la reclamación.

6.3 Domicilio para notificar a la o al Reclamante

Al momento de registrar la Reclamación Directa, el personal de ODECO del Operador debe consultar y registrar la forma y medio por el cual requiere la o el Reclamante que se le (a) notifique con el pronunciamiento de su Reclamación.

6.4 Detalle de la Reclamación y/o documentación proporcionada por la o el Reclamante

Al momento de registrar la Reclamación Directa, el personal de ODECO del Operador registrará el detalle de la Reclamación, que la o el Reclamante le proporcione, así como también registrará los documentos y/o pruebas que la o el Reclamante desee proporcionar para sustentar su reclamación.

Cuando corresponda, se registrará Fecha y hora de producido el hecho, que corresponde a la fecha exacta y hora aproximada de ocurrido el o los eventos que produjeron alguna anomalía en la prestación del servicio de suministro de electricidad por parte del Operador.


6.5 Equipo(s) / Instalación(es) dañada(s)

Cuando corresponda, se registrará el o los artefacto(s) o instalación(es) dañada(s), detallando la descripción, marca, modelo, número de serie y año de compra.

6.6 Firmas

Una vez registrada la Reclamación Directa de forma personal, debe imprimirse el Formulario (solo la primera plana), en dos (2) ejemplares para ser firmado por el personal de ODECO del Operador que registró la misma y la o el Reclamante, entregando a este último un ejemplar y el otro ejemplar para el Operador.

En el caso que la reclamación sea registrada por otro medio que no sea personal, no será necesario que el Formulario lleve la firma de la o el Reclamante.

 <p>Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad</p>	Instructivo Formulario de Reclamaciones Directas Libro de Quejas			Nombre	Cargo
			Elaborado	Iván Yañez B.	Analista V
			Revisado	Marco Enriquez M.	Jefe de Control de Operaciones y Protección al Consumidor Área 1
	Versión	Páginas	Visto Bueno	Omar Martínez V.	Director de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor Área 1
1ª	6 de 17	Aprobado	Richard Alcócer G.	Director Ejecutivo	



6.7 Del formato del Formulario de Reclamaciones Directas

En caso de que el motivo de la Reclamación Directa sea por Resarcimiento de Daños, el Formulario de Registro de Reclamación Directa deberá ser llenado e impreso en todos los seis (6) campos, en los otros casos se deberá excluir el campo N° 5.

6.8 Descripción (Motivo) de la Reclamación

Al momento de registrar el Pronunciamiento de la Reclamación Directa, personal de ODECO del Operador registrará la Descripción (Motivo) de acuerdo a la Codificación de Reclamos descrita en la Tabla SC01 del Anexo a la Resolución SSDE N° 016/2008 del 28 de enero de 2008 o la que esté en vigencia en oportunidad del registro.

La Descripción del motivo de la Reclamación Directa es resultado de la información obtenida en el proceso de atención de la Reclamación Directa por parte del Operador, Ej.: Excesivo Consumo, Facturas no recibidas, Mal estado del medidor, Resarcimiento de daños, Categoría errada, Cargos indebidos, Baja Tensión, etc.


Este campo debe ser automatizado para su elección, sin posibilidad de modificación.

6.9 Complementación

Al momento de registrar el Pronunciamiento a la Reclamación Directa, personal de ODECO del Operador, cuando corresponda, debe registrar la complementación del motivo de la Reclamación Directa. La complementación de la Descripción (Motivo) es resultado de la información obtenida en el proceso de atención de la Reclamación Directa por parte del Operador, Ej.: en el mes de enero de 2015, correspondiente al mes de mayo de 2015, un (1) Televisor marca xxxxxxxxx, una (1) Computadora marca yyyyyyyyyyy, etc.

6.10 Pronunciamiento del Operador

- **Reclamación N°.-** Corresponde al número único y correlativo asignado informáticamente para cada sistema eléctrico del Operador, que debe ser el mismo del registro.
- **Fecha de Pronunciamiento.-** Corresponde a la fecha en la que el Operador emite la respuesta a la Reclamación Directa.
- **Detalle del Pronunciamiento.-** Corresponde a una Explicación del Pronunciamiento que en forma resumida señale las acciones realizadas por el Operador: Inspecciones, revisiones, verificaciones de medidor cuando sea necesario, análisis técnico y otras realizadas para determinar las

	Instructivo Formulario de Reclamaciones Directas Libro de Quejas			Nombre	Cargo
			Elaborado	Iván Yañez B.	Analista V
			Revisado	Marco Enriquez M.	Jefe de Control de Operaciones y Protección al Consumidor Área 1
	Versión	Páginas	Visto Bueno	Omar Martínez V.	Director de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor Área 1
1 ^{ra}	7 de 17	Aprobado	Richard Alcócer G.	Director Ejecutivo	


causas que motivaron la reclamación, estableciendo la responsabilidad del Operador y/o de la o el Reclamante, con el debido sustento técnico.

6.11 Notificación del Pronunciamiento

Consideraciones.-

Pronunciamiento en Reclamación Directa. El pronunciamiento emitido por el Operador deberá ser notificado en el Domicilio Real, Procesal o Especial, establecido por la o el Reclamante, considerando los siguientes aspectos:

- i. **Notificación en Domicilio Real.-** Acción y efecto de hacer saber a la o el Reclamante el pronunciamiento emitido por el Operador en el domicilio señalado para el efecto.
 - ii. **Notificación en Domicilio Procesal.-** Acción y efecto de hacer saber a la o el Reclamante el pronunciamiento emitido por el Operador en Secretaría del Operador o en el domicilio señalado para el efecto.
 - iii. **Notificación en Domicilio Especial.-** Acción y efecto de hacer saber a la o el Reclamante el pronunciamiento emitido por el Operador por las siguientes vías expresamente señaladas por la o el Reclamante para la notificación: telefonía fija o celular, facsímile, correspondencia o correo electrónico; para el efecto el Operador deberá adjuntar al expediente la constancia de comunicación correspondiente.
- **Constancia.** La constancia de las notificaciones en domicilio real y en domicilio procesal, deben contener la fecha y hora de notificación y la firma de recepción de la persona notificada. Asimismo, debe entregarse a la persona notificada una copia de la misma.
La constancia de la notificación en domicilio especial, debe contener la fecha y hora de notificación y el medio utilizado registrando el mismo en el lugar de la firma del notificado, salvaguardando los medios probatorios de constancia de la notificación.
La Reclamación Directa de carácter Técnico por falta de energía eléctrica se tendrá por concluida una vez que el Operador haya restituido el suministro y la fecha de notificación del pronunciamiento será la misma en la que el técnico asistió al servicio, presentando sus descargos de constancia al Operador, los cuales deberán adjuntarse al expediente.
 - **Negativa.** Cuando la o el Reclamante se niegue a firmar la constancia de notificación, deberá firmar un testigo de actuación, dejando constancia de este hecho.
 - **Silencio Positivo.** La Reclamación Directa será considerada Procedente si el Operador no comunica a la o el Reclamante la respuesta expresa sobre su reclamo en el plazo correspondiente, conforme lo establecido en el

 <p>Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad</p>	Instructivo Formulario de Reclamaciones Directas Libro de Quejas			Nombre	Cargo
			Elaborado	Iván Yañez B.	Analista V
		Revisado	Marco Enriquez M.	Jefe de Control de Operaciones y Protección al Consumidor Área 1	
	Versión	Páginas	Visto Bueno	Omar Martínez V.	Director de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor Área 1
1 ^{ra}	8 de 17	Aprobado	Richard Alcócer G.	Director Ejecutivo	

artículo 16 del Reglamento Específico de la Ley N° 453 aprobado mediante Decreto Supremo N° 2337 de 22 de abril de 2015.

- **Imposibilidad de realizar la notificación.** En caso de imposibilidad demostrada en la diligencia de la notificación a la o el Reclamante, el Operador salvará su responsabilidad comunicando al Ente Regulador, la existencia de la respuesta a la Reclamación Directa, indicando los motivos que impiden su notificación, dentro de los siguientes tres (3) días hábiles administrativos de vencido el plazo de notificación, bajo apercibimiento de tener por operado el silencio administrativo positivo.

La comunicación de las notificaciones no realizadas, deberán remitirse mediante el Canal Diario de Notificaciones habilitado para dicho efecto por el Ente Regulador; de acuerdo a formato adjunto en el Anexo 3, o por cualquier otro medio que permita al Operador demostrar la fecha en la que intentó notificar el pronunciamiento de su Reclamación a la o el Reclamante.

6.12 Información para impugnar

La información contenida en el formulario de reclamación directa sobre el derecho de la o el Reclamante a la impugnación del resultado de la Reclamación Directa, debe ser impreso por el Operador inextensamente.

6.13 Notificación de Imposibilidad Sobreviniente

El Operador en atención a Reclamaciones Directas, podrá invocar la ocurrencia de Imposibilidad Sobreviniente por caso fortuito o fuerza mayor, informando al Regulador dentro de los quince (15) días hábiles administrativos de acaecido el hecho o evento.


6.14 Invocación de Imposibilidad Sobreviniente

El Operador podrá emitir pronunciamiento de la Reclamación Directa invocando Imposibilidad Sobreviniente, demostrando a la o el Reclamante con el debido sustento técnico y/o legal que los daños reclamados no le son atribuibles. Al efecto, deberá adjuntar documentación de respaldo que evidencie dicha imposibilidad sobreviniente.

7. LIBRO DE QUEJAS

El Libro de Quejas (Anexo 2), es de uso exclusivo para el registro de reclamaciones presentadas por las(os) Usuarías(os) con respecto al servicio de suministro de electricidad, cuando no sea atendido conforme se establece en el artículo 18 del RCDE.

El Operador debe imprimir los "Libros de Quejas", con un (1) original y dos (2) copias, para cada una de sus oficinas ODECO. Una vez impresos, el Operador

	Instructivo Formulario de Reclamaciones Directas Libro de Quejas			Nombre	Cargo
			Elaborado	Iván Yañez B.	Analista V
			Revisado	Marco Enriquez M.	Jefe de Control de Operaciones y Protección al Consumidor Área 1
	Versión	Páginas	Visto Bueno	Omar Martínez V.	Director de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor Área 1
1 ^{ra}	9 de 17	Aprobado	Richard Alcócer G.	Director Ejecutivo	




debe remitir a la AE, los mencionados libros debidamente foliados y notariados, para ser sellados y habilitados para su uso.

Los “Libros de Quejas”, deben estar a disposición del público en las oficinas ODECO del Operador en un lugar accesible, para que las(os) Usuarías(os) puedan registrar quejas por cualquier deficiencia en el servicio de suministro de electricidad. El llenado del mismo puede ser realizado con ayuda del personal del Operador.

Una vez llenado el Libro de Quejas, el Operador tiene la obligación de remitir al Ente Regulador, en un plazo máximo de tres (3) días hábiles administrativos, el original del formulario registrado, la primera copia será para la persona que registró el mencionado libro y la segunda copia para el Operador.

El Operador deberá informar a la AE mensualmente, hasta el 20 de cada mes, o primer día hábil siguiente, sobre el estado de cada uno de sus Libros de Quejas, indicando cuantos formularios han sido registrados.


8. ANEXOS

 <p>Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad</p>	<p align="center">Instructivo Formulario de Reclamaciones Directas Libro de Quejas</p>			Nombre	Cargo
			Elaborado	Iván Yañez B.	Analista V
			Revisado	Marco Enriquez M.	Jefe de Control de Operaciones y Protección al Consumidor Área 1
	Versión	Páginas	Visto Bueno	Omar Martínez V.	Director de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor Área 1
	1 ^{ra}	10 de 17	Aprobado	Richard Alcócer G.	Director Ejecutivo



ANEXO

1

 Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad	Instructivo Formulario de Reclamaciones Directas Libro de Quejas			Nombre	Cargo
			Elaborado	Iván Yañez B.	Analista V
			Revisado	Marco Enriquez M.	Jefe de Control de Operaciones y Protección al Consumidor Área 1
	Versión	Páginas	Visto Bueno	Omar Martínez V.	Director de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor Área 1
	1 ^{ra}	11 de 17	Aprobado	Richard Alcócer G.	Director Ejecutivo

[Handwritten signature]



ODECO Sigla del Operador

Original: Para Reclamante

FORMULARIO DE RECLAMACIÓN DIRECTA

1. DATOS DE LA RECLAMACIÓN

Reclamación N° Correlativo único del sistema	Oficina ODECO:
Fecha de la recepción:	Hora:
Medio de recepción: Personal <input type="checkbox"/> Teléfono <input type="checkbox"/> Correo electrónico <input type="checkbox"/> Correspondencia <input type="checkbox"/> Facsímil e <input type="checkbox"/>	

2. IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO Y RECLAMANTE

Nombre y apellidos:	Doc. de Identidad:	Exp.:
Dirección:		
Zona o Barrio:	N° Medidor:	
Localidad:	N° Cuenta:	
N° Teléfonos:	Categoría:	

3. DOMICILIO PARA NOTIFICAR AL (A) RECLAMANTE

Domicilio Real:
Domicilio Procesal:
Domicilio Especial:
Nota.- Los domicilios deberán ser señalados de forma clara, precisa y conforme al artículo 26 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE (RELPA-SIRESE).

4. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PROPORCIONADA POR EL (A) RECLAMANTE

Fecha y hora de producido el hecho:
Descripción de lo ocurrido:

5. EQUIPO (S) / INSTALACIÓN (ES) DAÑADA (S)

DESCRIPCIÓN	MARCA	MODELO	N° SERIE	AÑO DE COMPRA
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

6. FIRMAS

_____	_____
NOMBRE Y FIRMA (OPERADOR)	FIRMA DEL (A) RECLAMANTE

IMPORTANTE: PARA SER ATENDIDO EN SU RECLAMACIÓN DEBE CONSERVAR ESTA COPIA, Y PRESENTARLA CADA VEZ QUE SE LE SOLICITE.

	Instructivo Formulario de Reclamaciones Directas Libro de Quejas			Nombre	Cargo
			Elaborado	Iván Yañez B.	Analista V
			Revisado	Marco Enriquez M.	Jefe de Control de Operaciones y Protección al Consumidor Área 1
	Versión	Páginas	Visto Bueno	Omar Martínez V.	Director de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor Área 1
1 ^{ra}	12 de 17	Aprobado	Richard Alcócer G.	Director Ejecutivo	

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

7. DESCRIPCIÓN (MOTIVO) DE LA RECLAMACIÓN

8. COMPLEMENTACIÓN

9. PRONUNCIAMIENTO DEL OPERADOR

Reclamación N°	Fecha de Pronunciamiento:
Pronunciamiento:	
Detalle del Pronunciamiento:	

10. NOTIFICACIÓN DEL PRONUNCIAMIENTO


Fecha y hora de Comunicación:	
Fecha de Comunicación:	
Domicilio Real:	
Domicilio Procesal:	
Domicilio Especial:	
_____ NOMBRE Y FIRMA (OPERADOR)	_____ FIRMA RECLAMANTE

11. INFORMACION PARA IMPUGNACIÓN

- Si el Pronunciamiento de la Reclamación Directa no le fue comunicado, Usted tiene derecho a acudir a la AE, para exigir sus derechos.
- Si la respuesta del Operador a la Reclamación Directa, establece que su reclamo es Improcedente. Usted no está conforme con esta, tiene derecho a presentar ante la AE su Reclamación Administrativa dentro el plazo de (15) días hábiles administrativos de comunicado el Pronunciamiento.
- Si la Reclamación Directa no fue resuelta por el Operador dentro de los quince (15) días hábiles administrativos de registrada la misma, Usted tiene derecho a presentar ante la AE su Reclamación Administrativa dentro el plazo de (15) días hábiles administrativos de vencido el termino de respuesta de la empresa.

COMO PUEDE ACUDIR A LA AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL SOCIAL DE ELECTRICIDAD (A.E.)


- Personalmente, presentándose en la Oficina Regional de la A.E. (Dirección de la AE y número telefónico de la oficina más cercana)
- De forma escrita, remitiéndose a la casilla N° 2802 ciudad de La Paz.
- De forma escrita, enviando una nota al fax gratuito N° 800104002.
- Por teléfono, llamando a la línea gratuita N° 800102407.
- Por INTERNET, al correo electrónico: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo

 <small>Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad LUT PARA TODOS</small>	Instructivo Formulario de Reclamaciones Directas Libro de Quejas		Nombre	Cargo
	Elaborado		Iván Yañez B.	Analista V
	Revisado		Marco Enriquez M.	Jefe de Control de Operaciones y Protección al Consumidor Área 1
	Visto Bueno		Omar Martínez V.	Director de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor Área 1
Versión	Páginas	Aprobado	Richard Alcócer G.	Director Ejecutivo
1 ^{ra}	13 de 17			

[Handwritten signature]

ANEXO

2

 Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad C O N T R O L A D O R E S	Instructivo Formulario de Reclamaciones Directas Libro de Quejas			Nombre	Cargo
			Elaborado	Iván Yañez B.	Analista V
			Revisado	Marco Enriquez M.	Jefe de Control de Operaciones y Protección al Consumidor Área 1
	Versión	Páginas	Visto Bueno	Omar Martínez V.	Director de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor Área 1
1 ^{ra}	14 de 17	Aprobado	Richard Alcócer G.	Director Ejecutivo	

[Handwritten signature]



ODECO Sigla del Operador

Original: Para la AE
 N° correlativo

LIBRO DE QUEJAS

1. INFORMACIÓN PARA LA USUARIA O USUARIO

Señor (a) Usuario (a):

Quando el Operador no atienda su reclamación en forma oportuna, o la respuesta no se ajuste a lo dispuesto en la Ley N° 453, Ley General de los Derechos de las Usuarías y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores, o la Ley N° 1604 de Electricidad y/o sea contraria a sus intereses, Usted puede llenar el presente formulario para que la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE) intervenga en su problema.

AUTORIDAD DE FISCALIZACION Y CONTROL SOCIAL DE ELECTRICIDAD

2. DATOS DE LA RECLAMACIÓN DIRECTA (Cuando corresponda)

N°: _____ Fecha: _____
 Motivo: _____
 Respuesta del Operador: _____

3. IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO Y USUARIO (A)

Nombre y apellidos: _____ Doc. de Identidad: _____ Exp.: _____
 Dirección: _____
 Zona o Barrio: _____ N° Medidor: _____
 Localidad: _____ N° Cuenta: _____
 N° Teléfonos: _____ Categoría: _____

4. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN

5. REGISTRO

Lugar y Fecha: _____
 Firma Usuario (a) _____


Este formulario puede ser llenado con ayuda de personal del Operador. El original debe ser remitido a la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad en el plazo de tres (3) días hábiles administrativos, la copia 1 será para el (la) Usuario (a) y la copia 2 para el Operador.

	Instructivo Formulario de Reclamaciones Directas Libro de Quejas			Nombre	Cargo
			Elaborado	Iván Yañez B.	Analista V
			Revisado	Marco Enriquez M.	Jefe de Control de Operaciones y Protección al Consumidor Área 1
	Versión	Páginas	Visto Bueno	Omar Martínez V.	Director de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor Área 1
	1ª	15 de 17	Aprobado	Richard Alcócer G.	Director Ejecutivo

(Handwritten signatures and initials)

ANEXO

3

 Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad	Instructivo Formulario de Reclamaciones Directas Libro de Quejas			Nombre	Cargo
			Elaborado	Iván Yañez B.	Analista V
			Revisado	Marco Enriquez M.	Jefe de Control de Operaciones y Protección al Consumidor Área 1
	Versión	Páginas	Visto Bueno	Omar Martínez V.	Director de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor Área 1
	1 ^{ra}	16 de 17	Aprobado	Richard Alcócer G.	Director Ejecutivo

[Handwritten signature]


ANEXO A LA RESOLUCIÓN AE-INTERNA N° 313/2015
La Paz, 22 de junio de 2015

IMPOSIBILIDAD DE NOTIFICACIÓN

Tabla - PC01

CAMPO	TIPO		DESCRIPCIÓN
NRO_CORREL	Número Entero Largo	*	Correlativo de la reclamación (no repetitivo)
NRO_CUENTA	Texto (20)	*	Número de Cuenta del Consumidor (no repetitivo)
CONSUMIDOR	Texto (25)	*	Nombre del consumidor
DIRECCION	Texto (30)		Calle y número de la vivienda
TELEFONO	Texto (20)		Número telefónico del consumidor
CATEGORIA	Texto (20)	*	Categoría al que pertenece el consumidor
LOCALIDAD	Texto (30)	*	Localidad o Población
MOTIVO	Num. Simple	*	Código según Tabla-SC01 (Anexo 3)
FECHA_REC	Fecha/Hora	*	(dd/mm/aaaa) Fecha recepción de la reclamación
HORA_REC	Fecha/Hora	*	(hh:mm) Hora recepción de la reclamación
FECHA_SOL	Fecha/Hora	*	(dd/mm/aaaa) Fecha solución de la reclamación
HORA_SOL	Fecha/Hora	*	(hh:mm) Hora solución de la reclamación
FECHA_RESP	Fecha/Hora		(dd/mm/aaaa) Fecha respuesta al consumidor
HORA_RESP	Fecha/Hora		(hh:mm) Hora respuesta al consumidor
TIEMPO	Num. Simple	*	Tiempo de atención de la reclamación (Hora, con 2 decimales y atribuible al Distribuidor)
DESCRIPCION	Memo	*	Respuesta (RC) o Comentario (RT) relacionado con la reclamación
DEMORA	Memo		Motivo de la demora en la atención de la reclamación
CONFORMIDAD	Texto (1)		Si = S No = N
TIPO_RECLAMO	Texto (1)	*	Justificado = J Injustificado = I
RECEPCIONISTA	Texto (25)	*	Nombre de la persona que recepcionó la reclamación
NOTIFICA	SI/NO	*	Si - cuando efectivamente se notificó el Pronunciamiento No - cuando no se efectivizó la notificación del Pronunciamiento
MOT_NO_NOTIFICA	Memo	*	Motivo por el cual no se realizó la Notificación de la Solución

Nota.- La base de datos (Tabla - CP01) debe ser elaborado en Access 2007 con extensión *.MDB, y deberá contener la totalidad de los campos con el formato establecido, los campos con asterisco (*) son de uso obligatorio, los restantes son de uso opcional.

 <p>Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad</p>	<p align="center">Instructivo Formulario de Reclamaciones Directas Libro de Quejas</p>			Nombre	Cargo
			Elaborado	Iván Yañez B.	Analista V
			Revisado	Marco Enriquez M.	Jefe de Control de Operaciones y Protección al Consumidor Área 1
	<p align="center">Versión</p> <p align="center">1^{ra}</p>	<p align="center">Páginas</p> <p align="center">17 de 17</p>	<p align="center">Visto Bueno</p> <p align="center">Aprobado</p>	<p align="center">Omar Martínez V.</p> <p align="center">Richard Alcócer G.</p>	<p align="center">Director de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor Área 1</p> <p align="center">Director Ejecutivo</p>

