Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad

RESOLUCIÓN AE Nº 121/2009
La Paz, 31 de agosto de 2009

TRÁMITE: Aprobación de Formularios e Instructivos para el uso en las Oficinas del consumidor ODECO de las Empresas Distribuidoras en todo el País.

SINTESIS RESOLUTIVA: Aprobar los Formularios e Instructivos para el uso en las Oficinas del Consumidor ODECO de las Empresas Distribuidoras en todo el País.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que, el Decreto Supremo Nº 29894, de 7 de febrero de 2009, que aprueba la estructura del Órgano Ejecutivo Plurinacional, estableció en su Artículo 138º la extinción de las Superintendencias, y define que sus atribuciones sean asumidas por los Ministerios correspondientes, o por una nueva entidad a crearse por norma expresa;

Que, mediante Decreto Supremo Nº 0071 de 9 de abril de 2009, se creó a la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE), con el objetivo de regular las actividades que realizan los operadores que prestan el servicio de electricidad en el País, garantizando los intereses y derechos de los Consumidores y Usuarios;

Que, el Artículo 4º del mismo cuerpo normativo, establece que la AE asume las atribuciones, competencias y obligaciones de la ex Superintendencia de Electricidad;

CONSIDERANDO:

Que, la Resolución SSDE Nº 040/97 de 10 de abril de 1997, emitida por la ex Superintendencia de Electricidad, dispuso que todas las empresas distribuidoras del país aplicaran el sistema "Oficinas del Consumidor - ODECO", con el objeto de atender las reclamaciones de los consumidores y/o terceros y prestan información relativa al servicio, al efecto aprobó el uso de los formularios y procedimientos correspondientes;

Que, mediante Decreto Supremo Nº 26302, de 1 de septiembre de 2001, se aprobó el Reglamento de Servicio Público de Suministro de Electricidad, el cual estableció los procedimientos de atención de Reclamaciones Directas en las empresas distribuidoras y de Reclamaciones Administrativas en la Superintendencia de Electricidad;

Que, mediante Decreto Supremo Nº 27172, de 15 de septiembre de 2003, se aprobó el Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial SIRESE (RLPA – SIRESE) estableciendo los procedimientos sancionadores para la atención de las reclamaciones directas y administrativas de los usuarios, derogando los procedimientos aprobados anteriormente mediante el Decreto Supremo Nº 26302;

Que, mediante Decreto Supremo Nº 26607, de 20 de abril de 2002, se aprobó el Reglamento de Calidad de Distribución de Electricidad, el cual en su Artículo 23º dispone

que la empresa distribuidora deberá poner a disposición de los Consumidores en cada centro de atención comercial un libro de quejas, foliado y notariado, donde el Consumidor pueda asentar sus reclamaciones con respecto al servicio, cuando no sea atendido conforme se establece en el Artículo 18 del mismo Reglamento;

Que, el numeral III del Artículo 54º del RLPA – SIRESE, establece que las Superintendencias Sectoriales podrán emitir instructivos a los operadores para la eficiente y eficaz atención de reclamaciones y reglamentar el funcionamiento y procedimientos internos de las ODECOS;

Que el Artículo 4º del Decreto Supremo Nº 0071/2009 de 9 de abril de 2009, establece que la AE asume las atribuciones, competencias y obligaciones de la ex Superintendencia de Electricidad;

Que la AE al haber asumido las competencias y atribuciones de la ex Superintendencia de Electricidad, se encuentra en revisión de los procedimientos relativos al ejercicio de sus funciones, habiendo identificado que la ex Superintendencia de Electricidad, no habría dado cumplimiento a lo establecido el Artículo 47º del Reglamento de servicio Público de Suministro de Electricidad (RSPSE) y lo dispuesto en el numeral III del Artículo 54º del RLPA – SIRESE, correspondiendo a la AE emitir los instructivos y procedimientos necesarios para el funcionamiento óptimo de las oficinas ODECO;

Que las empresas distribuidoras, para el registro y atención de Reclamaciones Directas continúan utilizando los formularios aprobados mediante Resolución SSDE 040/97, siendo necesario el cambio de los mismos, con la actualización de la AE y los procedimientos aprobados en el RLPA – SIRESE;

Que mediante Resolución Suprema Nº 000395 de 07 de mayo de 2009, el Presidente del Estado Plurinacional de Bolivia, designó como Director Ejecutivo de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE), al ciudadano Nelson caballero Vargas;

POR TANTO:

El Director Ejecutivo de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE), en uso de sus atribuciones conferidas por la Ley de Electricidad, sus Reglamentos, el Decreto Supremo Nº 0071, y demás disposiciones legales vigentes, y con base en el Informe AE – DAC Nº 053/2009

RESUELVE:

PRIMERO.- Aprobar los formularios e instructivos para el uso en las Oficinas del Consumidor ODECO de las empresas Distribuidoras en todo el País, de acuerdo al siguiente detalle:

a) Formulario de Registro de Reclamaciones Directas CPC-02 e Instructivo de llenado del formulario, descritos en Anexo 1 a la presente Resolución.
b) Formulario de Registro de Reclamaciones Directas por Daños a Artefactos e Instalaciones de Consumidores CPC-03 e Instructivo de llenado del formulario, descritos en Anexo 2 a la presente Resolución.
c) Libro de Quejas CPC-04, anexo a la presente Resolución.

SEGUNDO.- Instruir a las empresas Distribuidoras del País, incluir en los últimos puntos de los formularios CPC-02 y CPC-03 (Información para el Reclamante) la dirección y numero telefónico del "Centro de Protección al Consumidor" de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad ubicado en el Departamento donde brinda el servicio.

TERCERO.- Instruir a las empresas Distribuidoras la impresión de formularios CPC-02 y CPC-03, con un original destinado al Consumidor y una copia para la empresa Distribuidora.

CUARTO.- Instruir a las empresas distribuidoras la impresión de Libros de Quejas CPC-04, con un original y dos copias, las cuales serán dispuestas de la siguiente manera: el original para la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE), la primera copia para el Reclamante y la segunda para la empresa Distribuidora. Una vez impresos, la empresa Distribuidora deberá remitir los libros de quejas a la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad con el foliado y notariado correspondiente para ser sellados y habilitados para su uso en las oficinas ODECO de las empresas.

QUINTO.- Instruir a las empresas Distribuidoras llevar un resumen estadístico mensual de las reclamaciones registradas y atendidas en sus oficinas ODECO, el cual debe ser remitido a la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad hasta el día 20 del mes siguiente, este resumen debe considerar los siguientes aspectos:

a) Motivo de reclamación (de acuerdo a lo dispuesto en la metodología vigente de Control de Calidad).
b) Medio de comunicación (deberá establecer la oficina en la cual se presentó la reclamación o el medio de comunicación utilizado para la presentación de la reclamación).
c) Pronunciamiento de la empresa (deberá establecer si las respuestas de las reclamaciones fueron procedentes o improcedentes).

SEXTO.- Instruir a las empresas Distribuidoras remitir mensualmente en formato digital, a la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad, el detalle de las reclamaciones recibidas, resueltas y pendientes de Resolución del mes anterior, este envío deberá efectuarse antes del día 20 de cada mes.

En los casos en que las empresas no cuenten con un sistema informático que permita el envío de la información digital de las reclamaciones, en los siguientes treinta (30) días de notificada la Resolución, la empresa distribuidora deberá solicitar en forma escrita a la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad el permiso correspondiente y proponer la forma de envío de la información solicitada, la misma que será evaluada y aprobada, si correspondiese.

SÉPTIMO.- La obligación de la utilización de los formularios, aprobados mediante la presente Resolución, corresponderá cuando la empresa termine el uso de sus Formularios de registros de reclamaciones (UARD- 04 y UARD-05) impresos, por lo cual en el plazo de diez (10) días hábiles administrativos de notificada la Resolución las empresas Distribuidoras deberán informar a la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad, el saldo de los formularios citados en sus oficinas.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Nelson Caballero Vargas
DIRECTOR EJECUTIVO

Es conforme:

Luís Adolfo Ormachea M.
DIRECTOR LEGAL a.i.

IGR

ANEXO 1
RESOLUCION AE Nº 121/2009
La Paz, 31 de agosto de 2009

Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad

LUZ PARA TODOS

Centro de Protección al Consumidor

Formulario CPC-02
Original: Para el Reclamante

OFICINA DEL CONSUMIDOR

ODECO Nombre de la empresa Distribuidora

FORMULARIO DE RECEPCIÓN DE RECLAMACIONES DIRECTAS

1. CODIGO DE LA RECLAMACIÓN

RECLAMACIÓN N° 000	**OFICINA COMERCIAL:**
FECHA DE LA RECEPCIÓN:	HORA DE LA RECEPCIÓN:

2. IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMANTE

NOMBRE Y APELLIDOS:	DOCUMENTO DE IDENTIDAD:	EXP.:
DIRECCIÓN:		
ZONA O BARRIO:	LOCALIDAD:	
N° TELÉFONO:	N° CUENTA:	

3. MOTIVOS DE LA RECLAMACIÓN

N° 1:

N° 2:

N° 3:

4. DETALLE DE LA INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PROPORCIONADA POR EL RECLAMANTE

5. RESULTADO DE LA RECLAMACIÓN

Señor Reclamante, favor apersonarse a esta misma oficina, o llamar al teléfono (Nº de teléfono de la empresa Distribuidora), para informarse del resultado de su reclamación, el día:
a horas:

NOMBRE DEL RECEPCIONISTA	**FIRMA DEL RECLAMANTE**

Importante: Señor Reclamante, para ser atendido en su reclamación debe conservar esta copia, y presentarla cada vez que se le solicite.

6. PRONUNCIAMIENTO DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA

FECHA DE PRONUNCIAMIENTO:

COMUNICACIÓN AL RECLAMANTE:
FECHA DE COMUNICACION:

FIRMA (POR LA EMPRESA) **FIRMA DEL RECLAMANTE**

7. INFORMACION PARA EL RECLAMANTE

- Si presentó su Reclamación a la empresa (Nombre de la Distribuidora) y esta no le proporcionó una respuesta dentro de quince (15) días hábiles administrativos, Usted tiene derecho a acudir a los Centros de Protección al Consumidor (CPC) de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad, para presentar su Reclamación Administrativa, dentro el plazo de (15) días hábiles administrativos de vencido el termino de respuesta de la empresa.

- Si la respuesta de la empresa (Nombre de la empresa Distribuidora) establece que su reclamo es Improcedente y Usted no esta conforme con esta, tiene el derecho de comunicarse con los Centros de Protección al Consumidor (CPC) de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad, para presentar su Reclamación Administrativa dentro el plazo de (15) días hábiles administrativos de comunicada la respuesta.

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

1. Personalmente, presentándose en las oficinas de los Centros de Protección al Consumidor de la AE. (Dirección del Centro de Protección al Consumidor y número telefónico)

2. De forma escrita, remitiéndose a la casilla Nº 02802 ciudad de La Paz.

3. De forma escrita, enviando una nota al fax gratuito Nº 800104002.

4. Por teléfono, llamando a la línea gratuita Nº 800104001.

5. Por INTERNET, al correo electrónico: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo

Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad

LUZ PARA TODOS

Centro de Protección al Consumidor

Formulario CPC-02

Copia 1: Para la empresa distribuidora

OFICINA DEL CONSUMIDOR

ODECO Nombre de la empresa Distribuidora

FORMULARIO DE RECEPCIÓN DE RECLAMACIONES DIRECTAS

1. CODIGO DE LA RECLAMACIÓN

RECLAMACIÓN N° 000 | **OFICINA COMERCIAL:**

FECHA DE LA RECEPCIÓN: | HORA DE LA RECEPCIÓN:

2. IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMANTE

NOMBRE Y APELLIDOS: | DOCUMENTO DE IDENTIDAD: | EXP.:

DIRECCIÓN:

ZONA O BARRIO: | LOCALIDAD:

N° TELÉFONO: | N° CUENTA:

3. MOTIVOS DE LA RECLAMACIÓN

N° 1:

N° 2:

N° 3:

4. DETALLE DE LA INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PROPORCIONADA POR EL RECLAMANTE

5. RESULTADO DE LA RECLAMACIÓN

Señor Reclamante, favor apersonarse a esta misma oficina, o llamar al teléfono (Nº de teléfono de la empresa Distribuidora), para informarse del resultado de su reclamación, el día:
a horas:

NOMBRE DEL RECEPCIONISTA | **FIRMA DEL RECLAMANTE**

Importante: Señor Reclamante, para ser atendido en su reclamación debe conservar esta copia, y presentarla cada vez que se le solicite.

6. **PRONUNCIAMIENTO DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA**

FECHA DE PRONUNCIAMIENTO:

COMUNICACIÓN AL RECLAMANTE:
FECHA DE COMUNICACION:

FIRMA (POR LA EMPRESA)

FIRMA DEL RECLAMANTE

Autoridad de Fiscalización y
Control Social de Electricidad

INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL
FORMULARIO DE RECEPCION DE RECLAMACIONES DIRECTAS CPC-02

1. Registro de la Reclamación Directa

Toda reclamación presentada por los Usuarios o terceros por Él, previa identificación, deberán ser registrados en los Formularios de Recepción de Reclamaciones Directas CPC-02.

El registro de las reclamaciones en los Formularios, deberá considerar el llenado de:

- El Código de Reclamación (Punto 1) con el número correlativo de la Reclamación, la fecha y hora de recepción, además de el nombre de la Oficina ODECO en la cual fue presentada. En caso de que la reclamación hubiese sido presentada en forma telefónica o por otro medio de comunicación distinta a la efectuada personalmente, esta debe ser especificada en el registro.

- La Identificación del Reclamante (Punto 2), donde el registro debe corresponder a los datos de la persona que presenta la reclamación (Usuario o tercero por Él), el cual deberá identificarse con su nombre y número de documento de identidad. El registro debe completarse con la información referida al domicilio donde se encuentra instalado el servicio, motivo de la reclamación.

- Los Motivos de la Reclamación (Punto 3), donde se registran los motivos de las reclamaciones de acuerdo a lo dispuesto en la Metodología aprobada para el Control de la Calidad. Los motivos de la reclamación deben corresponder a los presentados por el Reclamante y respaldados por el detalle de información proporcionada por este, que será registrado en el punto 4 del Formulario.

- Detalle de la Información y/o Documentación Proporcionada por el Reclamante (Punto 4), donde se registra textualmente lo señalado por el Reclamante en la presentación de su reclamación, y, si se diera el caso debe detallarse la documentación proporcionada por el Reclamante.

- Resultado de la Reclamación (punto 5), en el cual se registrará la fecha y hora probable de respuesta de la reclamación y los medios de comunicación.

- El registro de la reclamación concluye con la firma del reclamante y del funcionario encargado de la recepción de la reclamación.

2. Pronunciamiento de la Empresa Distribuidora (punto 6)

Una vez efectuado el análisis de la reclamación, de acuerdo a los procedimientos de atención de reclamaciones aprobados por la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE), el Operador se pronunciara en forma escrita por la procedencia o improcedencia de la reclamación, los fundamentos de su decisión y la prueba obtenida que sustenta la misma, la fecha y hora de registro del pronunciamiento deberán ser identificadas claramente. En caso de pronunciarse por la procedencia de la reclamación, deberá establecer en forma escrita el plazo en el cual tomará las acciones necesarias para resolver y concluir la reclamación.

La comunicación al Consumidor con el pronunciamiento del Operador deberá ser registrado con la fecha y hora de comunicación y la firma del Reclamante, en caso que la comunicación se hubiese efectuado por otro medio (teléfono, fax, correo electrónico, etc.), este debe ser especificado en vez de la firma del Reclamante. Una vez registrados los datos señalados el funcionario encargado de la comunicación firmará el Formulario, pudiéndose considerar en ese momento concluido el tramite de la reclamación directa.

ANEXO 2
RESOLUCION AE Nº 121/2009
La Paz, 31 de agosto de 2009

Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad

LUZ PARA TODOS

Centro de Protección al Consumidor

Formulario CPC-03
Original: Para el Reclamante

OFICINA DEL CONSUMIDOR

ODECO (Nombre de la empresa Distribuidora)

FORMULARIO DE RECEPCIÓN DE RECLAMACIONES DIRECTAS POR DAÑOS A ARTEFACTOS E INSTALACIONES DE CONSUMIDORES

1. CODIGO DE LA RECLAMACIÓN

RECLAMACION N° 000 — **OFICINA COMERCIAL:**

FECHA DE LA RECEPCIÓN: — HORA DE RECEPCIÓN:

2. IDENTIFICACION DEL RECLAMANTE

NOMBRE Y APELLIDOS: — DOCUMENTO DE IDENTIDAD: — EXP.:

DIRECCIÓN:

ZONA O BARRIO: — LOCALIDAD:

N° TELÉFONO: — N° CUENTA:

3. DESCRIPCIÓN DE LO ACONTECIDO

FECHA Y HORA DE PRODUCIDO EL HECHO:

DESCRIPCIÓN DE LO OCURRIDO:

INDICAR SI SE ENCONTRABAN TRABAJANDO EN EL LUGAR DEL HECHO:

A) PERSONAL DE LA EMPRESA — SI ☐ NO ☐
B) OTRA EMPRESA O PERSONAS AJENAS — SI ☐ NO ☐
C) IDENTIFICAR LA EMPRESA O PERSONAS: .....

EXISTIERON DESCARGAS ATMOSFÉRICAS U OTROS FENOMENOS NATURALES: SI ☐ NO ☐
SE REGISTRARON PROBLEMAS ELÉCTRICOS EN SU DOMICILIO: SI ☐ NO ☐
EN LA FECHA SEÑALADA, CONOCE DE UN PROBLEMA SIMILAR EN SU VECINDARIO: SI ☐ NO ☐

4. ARTEFACTO(S) DAÑADO(S)

TIPO	MARCA	MODELO	N° SERIE	AÑO COMPRA

5. INSTALACIONES DAÑADAS (DETALLAR)

_____
_____
_____
_____

Importante: Señor consumidor, para ser atendido en su reclamación debe conservar esta copia, y presentarla cada vez que se le solicite.

6. DIA Y HORA PARA VERIFICACION DE DAÑOS

LOS ARTEFACTOS Y/O INSTALACIONES ANTERIORMENTE SEÑALADOS SERAN VERIFICADOS POR PERSONAL DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA EN SU DOMICILIO, POR LO TANTO INDIQUE A CONTINUACION DOS FECHAS Y HORAS EN QUE SE PUEDEN INSPECCIONAR LOS MISMOS, DEBIENDO ESTAR USTED PRESENTE O DELEGAR A OTRA PERSONA.

FECHA: HORA:

FECHA ALTERNATIVA: HORA:

UNA VEZ EFECTUADA LA INSPECCION LA EMPRESA DISTRIBUIDORA EMITIRA UN INFORME.

7. RESULTADO DE LA RECLAMACION

Señor reclamante, favor apersonarse a esta misma oficina para informarse del resultado de su reclamación, el día:

a horas:

NOMBRE DEL RECEPCIONISTA **FIRMA DEL RECLAMANTE**

8. PRONUNCIAMIENTO DEL OPERADOR

FECHA DE PRONUNCIAMIENTO:

COMUNICACIÓN AL RECLAMANTE:
FECHA DE COMUNICACION:

FIRMA (POR LA EMPRESA) **FIRMA DEL RECLAMANTE**

9. INFORMACION PARA EL RECLAMANTE

- Si presentó su Reclamación a la empresa (Nombre de la Distribuidora) y esta no le proporcionó una respuesta dentro de quince (15) días hábiles administrativos, Usted tiene derecho a acudir a los Centros de Protección al Consumidor (CPC) de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad, para presentar su Reclamación Administrativa, dentro el plazo de (15) días hábiles administrativos de vencido el termino de respuesta de la empresa.

- Si la respuesta de la empresa (Nombre de la empresa Distribuidora) establece que su reclamo es Improcedente y Usted no esta conforme con esta, tiene el derecho de comunicarse con los Centros de Protección al Consumidor (CPC) de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad, para presentar su Reclamación Administrativa dentro el plazo de (15) días hábiles administrativos de comunicada la respuesta.

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

1. Personalmente, presentándose en las oficinas de los Centros de Protección al Consumidor de la AE. (Dirección del Centro de Protección al Consumidor y número telefónico)

2. De forma escrita, remitiéndose a la casilla Nº 02802 ciudad de La Paz.

3. De forma escrita, enviando una nota al fax gratuito Nº 800104002.

4. Por teléfono, llamando a la línea gratuita Nº 800104001.

5. Por INTERNET, al correo electrónico: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo

Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad

LUZ PARA TODOS

Centro de Protección al Consumidor

Formulario CPC-03

Copia 1: Para la empresa distribuidora

OFICINA DEL CONSUMIDOR

ODECO (Nombre de la empresa Distribuidora)

FORMULARIO DE RECEPCIÓN DE RECLAMACIONES DIRECTAS POR DAÑOS A ARTEFACTOS E INSTALACIONES DE CONSUMIDORES

1. CODIGO DE LA RECLAMACIÓN

RECLAMACION N° 000 — **OFICINA COMERCIAL:**

FECHA DE LA RECEPCIÓN: — HORA DE RECEPCIÓN:

2. IDENTIFICACION DEL RECLAMANTE

NOMBRE Y APELLIDOS: — DOCUMENTO DE IDENTIDAD: — EXP.:

DIRECCIÓN:

ZONA O BARRIO: — LOCALIDAD:

N° TELÉFONO: — N° CUENTA:

3. DESCRIPCIÓN DE LO ACONTECIDO

FECHA Y HORA DE PRODUCIDO EL HECHO:

DESCRIPCIÓN DE LO OCURRIDO:

INDICAR SI SE ENCONTRABAN TRABAJANDO EN EL LUGAR DEL HECHO:

A) PERSONAL DE LA EMPRESA — SI ☐ NO ☐

B) OTRA EMPRESA O PERSONAS AJENAS — SI ☐ NO ☐

C) IDENTIFICAR LA EMPRESA O PERSONAS: .....

EXISTIERON DESCARGAS ATMOSFÉRICAS U OTROS FENOMENOS NATURALES: — SI ☐ NO ☐

SE REGISTRARON PROBLEMAS ELÉCTRICOS EN SU DOMICILIO: — SI ☐ NO ☐

EN LA FECHA SEÑALADA, CONOCE DE UN PROBLEMA SIMILAR EN SU VECINDARIO: — SI ☐ NO ☐

4. ARTEFACTO(S) DAÑADO(S)

TIPO	MARCA	MODELO	N° SERIE	AÑO COMPRA

5. INSTALACIONES DAÑADAS (DETALLAR)

_____

_____

_____

_____

Importante: Señor consumidor, para ser atendido en su reclamación debe conservar esta copia, y presentarla cada vez que se le solicite.

6. DIA Y HORA PARA VERIFICACION DE DAÑOS

LOS ARTEFACTOS Y/O INSTALACIONES ANTERIORMENTE SEÑALADOS SERAN VERIFICADOS POR PERSONAL DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA EN SU DOMICILIO, POR LO TANTO INDIQUE A CONTINUACION DOS FECHAS Y HORAS EN QUE SE PUEDEN INSPECCIONAR LOS MISMOS, DEBIENDO ESTAR USTED PRESENTE O DELEGAR A OTRA PERSONA.

FECHA: HORA:

FECHA ALTERNATIVA: HORA:

UNA VEZ EFECTUADA LA INSPECCION LA EMPRESA DISTRIBUIDORA EMITIRA UN INFORME.

7. RESULTADO DE LA RECLAMACION

Señor reclamante, favor apersonarse a esta misma oficina para informarse del resultado de su reclamación, el día:

a horas:

NOMBRE DEL RECEPCIONISTA **FIRMA DEL RECLAMANTE**

8. PRONUNCIAMIENTO DEL OPERADOR

FECHA DE PRONUNCIAMIENTO:

COMUNICACIÓN AL RECLAMANTE:
FECHA DE COMUNICACION:

FIRMA (POR LA EMPRESA) **FIRMA DEL RECLAMANTE**

Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad

LUZ PARA TODOS

INSTRUCTIVO DE LLENADO DE FORMULARIOS DE RECEPCIÓN DE RECLAMACIONES DIRECTAS POR DAÑOS A ARTEFACTOS E INSTALACIONES DE CONSUMIDORES CPC-03

1. Registro de la reclamación directa

Las reclamaciones por daños a instalaciones, equipos y artefactos del Consumidor Regulado o de terceros, producidos por deficiencias en las instalaciones u operaciones del Distribuidor, en la conexión de la Acometida o en el suministro, deberán ser registradas en los Formularios de Recepción de Reclamaciones Directas CPC-3.

El registro de las reclamaciones en los Formularios, deberá considerar el llenado de:

- El Código de Reclamación (Punto 1) con el número correlativo de la Reclamación, la fecha y hora de recepción, además de el nombre de la Oficina ODECO en la cual fue presentada. En caso de que la reclamación hubiese sido presentada en forma telefónica o por otro medio de comunicación distinta a la efectuada personalmente en oficinas de la empresa, esta debe ser especificada en el registro.

- La Identificación del Reclamante (Punto 2), donde el registro debe corresponder a los datos de la persona que presenta la reclamación (Usuario o tercero por Él), el cual deberá identificarse con su nombre y número de documento de identidad. El registro debe completarse con la información referida al servicio donde se presenta la reclamación.

- Descripción de lo acontecido (Punto 3), donde se registra textualmente lo señalado por el Reclamante en la presentación de su reclamación, debiendo especificarse el detalle de eventos que ocasionaron los daños a los artefactos o instalaciones del Reclamante, la fecha y hora de ocurridos.

- Artefactos e Instalaciones dañadas (Punto 4 y Punto 5, respectivamente), donde se registra el detalle de los equipos e instalaciones dañadas, que corresponden ser revisadas por funcionarios y peritos de la empresa Distribuidora.

- Día y Hora de verificación del daño (Punto 6), donde se registra la fecha y hora aproximada para las inspecciones por parte de los funcionarios y peritos de la empresa Distribuidora.

- Resultado de la Reclamación (punto 7), en el cual se registrará la fecha y hora probable de respuesta de la reclamación.

- El registro de la reclamación concluye con la firma del reclamante y del funcionario encargado de la recepción de la reclamación.

2. Pronunciamiento de la Empresa Distribuidora (punto 8)

Una vez efectuado el análisis de la reclamación, de acuerdo a los procedimientos de atención de reclamaciones aprobados por la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE), el Operador se pronunciara en forma escrita por la procedencia o improcedencia de la reclamación, los fundamentos de su decisión y la prueba obtenida que sustenta la misma, la fecha y hora de registro del pronunciamiento deberán ser identificadas claramente. En caso de pronunciarse por la procedencia de la reclamación, deberá establecer en forma escrita el plazo en el cual tomará las acciones necesarias para resolver y concluir la reclamación.

La comunicación al Consumidor con el pronunciamiento del Operador deberá ser registrado con la fecha y hora de comunicación y la firma del Reclamante. En caso que la comunicación se hubiese efectuado por otro medio (teléfono, fax, correo electrónico, etc.), este debe ser especificado en vez de la firma del Reclamante. Una vez registrados los datos señalados el funcionario encargado de la comunicación firmará el Formulario, pudiéndose considerar en ese momento concluido el tramite de la reclamación directa.

ANEXO 3
RESOLUCION AE Nº 121/2009
La Paz, 31 de agosto de 2009

Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad

LUZ PARA TODOS

Centro de Protección al Consumidor

Formulario CPC-04
Original: Para la AE

OFICINA DEL CONSUMIDOR

ODECO (Nombre de la empresa Distribuidora)

LIBRO DE QUEJAS

1. INFORMACIÓN PARA EL RECLAMANTE

Señor Reclamante:
Cuando la empresa distribuidora no atienda su reclamación en forma oportuna, o la respuesta del distribuidor no se ajuste a lo dispuesto en Ley de Electricidad y sea contraria a sus intereses, deberá llenar el presente Libro de Quejas para que la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad intervenga en su problema.

Para que la Autoridad de Fiscalización y Control Social intervenga, es necesario que primero se concluya el procedimiento de reclamación en la empresa distribuidora, mediante los formularios CPC-02 o CPC-03.

AUTORIDAD DE FISCALIZACION Y CONTROL SOCIAL DE ELECTRICIDAD

2. CÓDIGO DE LA QUEJA

N° 000 **OFICINA COMERCIAL:**

FECHA:

FECHA EN QUE PRESENTO SU RECLAMACIÓN A LA EMPRESA: Y NUMERO DE LA MISMA:

3. IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMANTE

NOMBRE Y APELLIDOS: DOCUMENTO DE IDENTIDAD:

DIRECCIÓN:

ZONA O BARRIO: LOCALIDAD:

N° TELÉFONO: N° CUENTA:

4. DETALLE DE LA QUEJA

BREVE DESCRIPCIÓN DE LA(S) QUEJA(S)

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

FIRMA DEL RECLAMANTE

Este formulario deberá ser llenado con ayuda de la empresa distribuidora. El original será remitido a la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad en el plazo de 72 horas, la copia 1 será para el Reclamante y la copia 2 para la empresa

Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad

Centro de Protección al Consumidor

Formulario CPC-04
Copia 1: Para el Reclamante

OFICINA DEL CONSUMIDOR

ODECO (Nombre de la empresa Distribuidora)

LIBRO DE QUEJAS

1. INFORMACIÓN PARA EL RECLAMANTE

Señor Reclamante:
Cuando la empresa distribuidora no atienda su reclamación en forma oportuna, o la respuesta del distribuidor no se ajuste a lo dispuesto en Ley de Electricidad y sea contraria a sus intereses, deberá llenar el presente Libro de Quejas para que la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad intervenga en su problema.

Para que la Autoridad de Fiscalización y Control Social intervenga, es necesario que primero se concluya el procedimiento de reclamación en la empresa distribuidora, mediante los formularios CPC-02 o CPC-03.

AUTORIDAD DE FISCALIZACION Y CONTROL SOCIAL DE ELECTRICIDAD

2. CÓDIGO DE LA QUEJA

N° 000 **OFICINA COMERCIAL:**

FECHA:

FECHA EN QUE PRESENTO SU RECLAMACIÓN A LA EMPRESA: Y NUMERO DE LA MISMA:

3. IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMANTE

NOMBRE Y APELLIDOS: DOCUMENTO DE IDENTIDAD:

DIRECCIÓN:

ZONA O BARRIO: LOCALIDAD:

N° TELÉFONO: N° CUENTA:

4. DETALLE DE LA QUEJA

BREVE DESCRIPCIÓN DE LA(S) QUEJA(S)

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____
FIRMA DEL RECLAMANTE

Este formulario deberá ser llenado con ayuda de la empresa distribuidora. El original será remitido a la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad en el plazo de 72 horas, la copia 1 será para el Reclamante y la copia 2 para la empresa

Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad

Centro de Protección al Consumidor

Formulario CPC-04
Copia 2: Para la empresa Distribuidora

OFICINA DEL CONSUMIDOR

ODECO (Nombre de la empresa Distribuidora)

LIBRO DE QUEJAS

1. INFORMACIÓN PARA EL RECLAMANTE

Señor Reclamante:
Cuando la empresa distribuidora no atienda su reclamación en forma oportuna, o la respuesta del distribuidor no se ajuste a lo dispuesto en Ley de Electricidad y sea contraria a sus intereses, deberá llenar el presente Libro de Quejas para que la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad intervenga en su problema.

Para que la Autoridad de Fiscalización y Control Social intervenga, es necesario que primero se concluya el procedimiento de reclamación en la empresa distribuidora, mediante los formularios CPC-02 o CPC-03.

AUTORIDAD DE FISCALIZACION Y CONTROL SOCIAL DE ELECTRICIDAD

2. CÓDIGO DE LA QUEJA

N° 000 **OFICINA COMERCIAL:**

FECHA:

FECHA EN QUE PRESENTO SU RECLAMACIÓN A LA EMPRESA: Y NUMERO DE LA MISMA:

3. IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMANTE

NOMBRE Y APELLIDOS: DOCUMENTO DE IDENTIDAD:

DIRECCIÓN:

ZONA O BARRIO: LOCALIDAD:

N° TELÉFONO: N° CUENTA:

4. DETALLE DE LA QUEJA

BREVE DESCRIPCIÓN DE LA(S) QUEJA(S)

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

_____
FIRMA DEL RECLAMANTE

Este formulario deberá ser llenado con ayuda de la empresa distribuidora. El original será remitido a la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad en el plazo de 72 horas, la copia 1 será para el Reclamante y la copia 2 para la empresa