



Ministerio de
**HIDROCARBUROS
& ENERGÍA**



**Centro de
Protección al
Consumidor**
Garantizamos tus derechos

OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR

A terminar el contrato de provisión de energía suscrito con la Empresa Distribuidora de Electricidad, cuando dejas el inmueble.

ALTA TENSIÓN

Temas destacados

Illuminemos Bolivia	1
La AE con nueva estructura organizacional	2
Regulación con visión social para el sector eléctrico boliviano	3
Línea Naranja gratuita 800 10 24 07	4



ILUMINEMOS BOLIVIA

21 empresas en trece ciudades prendieron un compromiso de trabajo a iniciativa de la AE

A iniciativa de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE), 21 empresas públicas, privadas y mixtas del sector eléctrico, promovieron una campaña nacional denominada "Illuminemos Bolivia" con el objetivo de prender un compromiso de trabajo y unidad nacional con motivo de las fiestas de navidad y año nuevo. La cruzada nacional se desarrolló en trece ciudades a lo largo y ancho del Estado Plurinacional de Bolivia entre el 18 de diciembre y el 6 de enero de 2010. El acto central del evento fue inaugurado el pasado 18 de diciembre en la Plazuela Cobija, ciudad de Cochabamba, por el Ministro de Hidrocarburos y Energías, Oscar Coca y el Director Ejecutivo de la AE, Nelson Caballero Vargas.

Simultáneamente, ése mismo día, y a partir de las 19:00, las ciudades de La Paz, El Alto, Buena Vista, en el Departamento de Santa Cruz, Cobija, Trinidad, Sucre, Potosí, Oruro y Tarija; además de poblaciones rurales como Uyuni, Riberalta y Patacamaya, dieron inicio al evento con sendos espectáculos culturales y sociales que se programaron por espacio de dos semanas, aproximadamente.

"...este tiempo de esperanza coincide con el nacimiento de una nueva etapa en la historia de Bolivia...", declaró Caballero coincidente con una línea de acción que la nueva institución comenzó a trazar de cara a los nuevos desafíos que tiene al frente: universalizar el servicio de electricidad con tarifas accesibles y equitativas para la población.

Coincidente con esta posición, Coca, fue enfático al señalar que "...queremos luz para todos, en las ciudades, área rural, en cada barrio de este país..."

De esta manera la AE puso fin a un año de gestión institucional que comenzó en el Estado Plurinacional.

La campaña promovida por la AE abrió, en cada capital de departamento y las ciudades intermedias del Estado Plurinacional de Bolivia, espacios exclusivos para que las empresas eléctricas (distribuidoras, transportadoras y generadoras) puedan mostrar actividades educativas, culturales y sociales en beneficio de la población. Conscientes de la responsabilidad institucional y empresarial que tenemos con los bolivianos y bolivianas, se invitó en este sentido a 21 empresas eléctricas del sector a participar activamente del evento que marcó historia en lo que se refiere a imagen sectorial frente a los ojos de la población.

Las empresas públicas que respaldaron esta cruzada fueron: ENDE que estuvo presente en Cobija (Pando), Trinidad (Beni) y Patacamaya (La Paz). Fue decisivo el apoyo del Comité Nacional de Despacho de Carga (CNDC).

21 empresas privadas junto a la AE para iluminar al país

Fueron 21 las empresas eléctricas del sector público y privado que participaron de la campaña nacional "Illuminemos Bolivia". Las compañías que abrazaron esta iniciativa de la AE, fueron las siguientes:



ELECTROPAZ, EMPRELPAZ, COBEE e HIDROBOL, de la ciudad de La Paz y El Alto.

ELFEC, TDE, VALLE HERMOSO, SYNERGIA, Central BULO BULO y CORANI, de Cochabamba.

La CRE, Guabirá Energía, e ISA BOLIVIA, de Santa Cruz. Cooperativa Eléctrica Rural de Riberalta, en la ciudad de Riberalta; Cooperativa Eléctrica de Uyuni; ELFEOSA de Oruro; SETAR de Tarija; SEPSA de Potosí; y CESSA de Sucre.

Las empresas públicas que respaldaron esta cruzada fueron: ENDE que estuvo presente en Cobija (Pando), Trinidad (Beni) y Patacamaya (La Paz). Fue decisivo el apoyo del Comité Nacional de Despacho de Carga (CNDC).

Caballero explicó que el nombre de la campaña que propició la AE en el territorio

nacional tuvo como objetivo el de abrazar a boliviano y boliviana con energía y renovación de fe.

Aseguró que "...hemos comenzado a trazar el camino para llegar a estos objetivos. El inicio se muestra auspicioso y por que no decirlo, con mucha ventura gracias al empuje decisivo y sostenido del conjunto de las empresas del sector eléctrico que acogieron, de inmediato, esta convocatoria que la hizo la AE, una institución pública del Estado Plurinacional que está decidida hacer de su postulado: luz para todos, una realidad.

La luz es de todos y éste será el norte que guiará nuestros pasos en adelante, no solo en el trabajo de gestión institucional, sino también, en el compromiso de servicio que tiene el sector eléctrico privado, mixto, cooperativo del país..."



La AE con nueva estructura para universalizar el servicio de electricidad en el Estado Plurinacional

Mirar todo el país y no solo los sistemas interconectados y urbanos, para que los bolivianos tengamos la seguridad del abastecimiento de electricidad en el Estado Plurinacional, es un objetivo estratégico que la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE), pretende alcanzar a corto plazo, sobre la base de una nueva estructura organizacional que puso en vigencia desde el pasado 18 de enero de 2010.

“...Estamos convencidos de hacer realidad el postulado “...luz para todos...” un beneficio para alumbrar, cada hogar boliviano, con energía esencial para su desarrollo lo que implica a su vez mejorar sustancialmente las condiciones de vida de la población...”, señala el Director Ejecutivo de la AE, Nelson Caballero Vargas.

Estructura para Iluminar Bolivia

La nueva estructura organizacional de la AE, está dividida en siete Direcciones que prestarán un fortalecimiento decisivo a la institución que busca, entre sus actividades primordiales independizar su diseño organizacional del tipo de estructura o modelo de la industria eléctrica, proponiendo una estructura orientada a los procesos regulatorios como ser la Dirección de Precios, Tarifas e Inversiones; la Dirección de Derechos y Obligaciones. Ambas con enfoque y una mirada a todo el país y sus sistemas rurales, sean parte o no del Sistema Interconectado Nacional (SIN).

La nueva visión institucional esta encaminada a consolidar sus competencias en el marco de la Constitución Política del Estado; gestionar, procesar y difundir la información del sector eléctrico a la sociedad; también mejorar el relacionamiento social e interinstitucional; impulsar la responsabilidad y el control social.

“...promover la diversificación de la matriz energética a través de la incorporación de fuentes de energía renovable...” es otro eje estratégico que buscamos consolidar en beneficio de la población y por ende del Estado...” comenta Caballero.

La Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad nació con el Decreto Supremo No. 0071 de 9 de abril de 2009, con el objeto de fiscalizar, controlar, supervisar y regular el sector de electricidad, en el marco de la Constitución Política del Estado y la Ley de Electricidad (Ley no. 1604), para asegurar:

- los intereses y derechos de los consumidores y usuarios, promoviendo la economía plural prevista en la CPE y las leyes en forma efectiva.

- que las actividades en el sector de electricidad contribuyan al desarrollo de la economía nacional y tiendan a que todos los habitantes pueden acceder al servicio de electricidad.



- el aprovechamiento adecuado de los recursos naturales de manera sustentable; y estrictamente de acuerdo a la CPE y las leyes.

En función de estos postulados, la AE decidió cambiar de estructura organizacional y estableció como Misión y Visión:

MISIÓN

“Regular, controlar y fiscalizar las actividades de la industria eléctrica con participación y control social, garantizando los intereses y derechos de los consumidores, creando las condiciones para el acceso universal y equitativo al servicio de electricidad y asegurando el desarrollo eficiente y sostenible de la industria eléctrica”.

VISIÓN

“Ser reconocidos como el principal promotor del desarrollo económico y social del país, por haber contribuido al logro de la universalización del servicio eléctrico con tarifas equitativas y a la exportación de electricidad, en un marco de eficiencia y sostenibilidad de la industria eléctrica”.

La AE a través de las nuevas direcciones sectoriales y en sujeción al Plan Nacional de Desarrollo que aprobó el Órgano Ejecutivo para el periodo 2006-2011, que dispone de manera imperativa para el Estado la ejecución de políticas, estrategias y programas de desarrollo del Estado, en todos los ámbitos

sectoriales y territoriales, declaró a la electricidad como un recurso decisivo para impulsar el desarrollo económico, social y productivo debido a que:

- es un servicio esencial para inducir al crecimiento económico y satisfacer las necesidades de la población.

- El Estado es propietario de las principales fuentes de generación de electricidad.

- Se prevé construir nuevas plantas generadoras de electricidad orientadas a la exportación, actividad que generará excedentes económicos.



Regulación con visión social para el sector eléctrico boliviano

El ciclo Planificar, Hacer, Verificar y Actualizar (PHVA) comenzó a diseñar cada una de las actividades técnicas y administrativas de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE).

En este sentido, la institución que tiene un enfoque social para que el sector contribuya al desarrollo del sector en beneficio de la población, tomó hace algunas semanas decisiones internas a través de un taller de capacitación para el personal ejecutivo y de planta con la que cuenta la AE.



La iniciativa formó además parte de los pasos institucionales que está ejecutando la AE para reorientar sus objetivos pero fundamental, diseñar una nueva visión regulatoria para el sector eléctrico que busca como meta universalizar el servicio de electricidad a lo largo y ancho del territorio nacional.

El Director Ejecutivo de la institución, Nelson Caballero Vargas, destacó la importancia del nuevo enfoque y la reestructuración, por cuanto su aplicación permitirá cumplir la misión institucional que textualmente sostiene "...regular, controlar y fiscalizar las actividades de la industria eléctrica con participación y control social, garantizando los intereses y derechos de los consumidores, creando las condiciones para el acceso universal y equitativo al servicio de electricidad y asegurando el desarrollo eficiente y sostenible de la industria eléctrica...", señaló.

Procesos para la nueva visión reguladora

La nueva AE, hará esfuerzos institucionales para encaminar los objetivos hacia su consecución a través de PROCESOS regulatorios.

Para Caballero la identificación de los procesos regulatorios y la incorporación en cada Dirección (seis según la nueva estructura), de abogados especialistas por ejemplo, permitirá descentralizar el trabajo de la Dirección Legal, y esto agilizará la

gestión de trámites, un área neurálgico para cualquier petición y el logro de resultados importantes para la AE.

Área Técnica

En el área técnica se han identificado los procesos a través de las direcciones de: Precios, Tarifas e Inversiones; Derechos y Obligaciones; Control de Operaciones y Calidad y Protección al Consumidor.

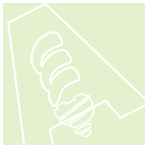
Área Administrativa

En cuanto a los procesos administrativos, estos básicamente serán de apoyo y respaldo a la realización de las actividades de la institución reguladora del sector eléctrico.

De esta manera la AE cumplirá los postulados imperativos de la Constitución Política del Estado (CPE).

Procesos de la AE

- Control de Operaciones del SIN y Sistemas Aislados
- Aprobación de normas operativas del CNDC, respecto a operaciones.
- Relevamiento y procesamiento de información estadística de Operaciones.
- Evaluación y control de la calidad de transmisión y distribución.
- Otorgamiento de derechos.
- Administración de registros públicos.
- Otorgamiento de servidumbres y uso de bienes de dominio público.
- Control y Seguimiento de Obligaciones.
- Intervención de empresas en riesgo de suministro.
- Relevamiento y procesamiento de información estadística de tarifas; Aprobación de planes de expansión y proyectos de inversión.
- Control del plan de inversiones en empresas de distribución que operan en el MEM.
- Revisión y aprobación de normas operativas del CNDC, respecto a tarifas.
- Aprobación para la expansión en transmisión y STEA.
- Verificación y aprobación de precios de nodo y peajes fuera del STL.
- Verificación de la aplicación de Precios de Nodo y Transacciones del MEM.
- Aprobación de precios máximos de distribución para empresas que operan en el MEM.
- Control de la aplicación de las estructuras tarifarias y factores de indexación en las distribuidoras que operan en el MEM.
- Control y seguimiento a Fondos de Estabilización (FED).
- Aprobación de descuentos a los agentes y control de la aplicación de la Tarifa Dignidad en las distribuidoras que operan en el MEM.
- Aprobación de precios máximos de distribución para Sistemas Aislados Verticalmente Integrados (SAVIS).
- Control de la aplicación de las estructuras tarifarias y factores de indexación en Sistemas Aislados Verticalmente Integrados (SAVIS), Aprobación de descuentos a los agentes y control de la aplicación de la Tarifa Dignidad (SAVIS).
- Aprobación de contratos de distribución.
- Atención de Consultas.
- Atención de reclamaciones administrativas en la AE y agencias regionales; Protección de los derechos de los consumidores; Seguimiento al cumplimiento del RSPSE y RLPA.
- Tramitación de recursos de revocatoria a infracciones y sanciones impuestas por las distribuidoras a los consumidores.
- Supervisión y coordinación de procedimientos administrativos; Seguimiento a los recursos jerárquicos contra resoluciones de la AE y patrocinio de procesos judiciales.
- Tramitación de Recursos de Revocatoria; Investigación preliminar de infracciones y sanciones; Tramitación de Infracciones y sanciones.
- Administración del sistema de gestión; Gestión del sistema de administración de recursos financieros; Gestión de recursos humanos; Gestión del sistema de administración de bienes y servicios.
- Gestión de Sistemas Información; Gestión de Seguridad, Redes y Telecomunicación de TI.
- Soporte Colaborativo, Help Desk y Gestión de Activos TI.
- Gestión y Control Documentario.
- Administración de la Biblioteca Institucional.
- Publicación y difusión de la información.
- Relacionamiento social.
- Gestión de Auditorías Internas del Sistema de Administración y Control Gubernamental.



TU VECINO PERMANENTE



La ciudad de Trinidad, capital del departamento del Beni, espera energía eléctrica segura, continua y confiable.



Llama gratuitamente a la línea naranja Centro de Llamadas del CPC: 800-10-2407

Un dispositivo tecnológico de primer orden está pronto alumbrar en la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE). En marzo la institución reguladora del sector eléctrico boliviano, abrirá a nivel nacional, un Centro de Llamadas (Call Center), con el único objetivo de proteger los derechos que tienen los consumidores y/o usuarios de energía.

“...el Centro de Llamadas de la AE, será el vecino permanente de la población, pues estará presta atender las 24 horas del día, durante 7 días a la semana...”, dice el Director Ejecutivo de la AE, Nelson Caballero Vargas.

El Call Center, tendrá una función multipropósito “...no servirá solo para reclamar por el buen servicio de electricidad, sino también, otras preocupaciones que eventualmente podría tener la población, como por ejemplo, conocer sobre el uso eficiente de energía, que derechos tiene el consumidor, y en lo fundamental, saber cómo y bajo que condiciones funciona el sector eléctrico en nuestro país...”, dice Caballero. Lo que estamos haciendo es poner al servicio de la población un “...espacio vital y decisivo para que el ciudadano pueda tener a la mano un instrumento vital que tendrá como única misión garantizar la provisión de electricidad en condiciones confiables y seguras...”, señala el Director Ejecutivo de la AE.

El 800-10-2407 será el número que “...ayuda, presta auxilio, y absorbe las preguntas más comunes que tiene la población sobre la industria eléctrica...”, segura el ejecutivo. Nació además el Call Center para encarar, con firmeza y decisión, múltiples necesidades señaladas en la nueva Constitución Política

del Estado, que estableció derechos de los ciudadanos, que deben ser defendidos y promovidos por las organizaciones del Estado, en este sentido la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE), mediante el Decreto Supremo N° 71, estableció atribuciones y competencias de la AE, siendo una de las principales la “...protección de los derechos de los Consumidores, Usuarios y No Consumidores del servicio público de electricidad...”, para

el cumplimiento efectivo de la protección de los derechos de los consumidores o usuarios en el sector de electricidad.

La línea gratuita 800 10 2407 (denominada “Línea Naranja”, por uno de nuestros colores corporativos) estará a su servicio las 24 horas del día, todos los días del año.



Centros de Protección al Consumidor - CPC

Cochabamba	Av. Heroínas, Edif "Los Libertadores" N° 568 PB	4-4152076	San Matías	Calle José de Sucre N° 151, Zona Central de la localidad de San Matías	3-9792154
El Alto	Av. Jorge Camaraco N° 275, esq. Calle 5	2-2119331	Sucre	Calle Loa N° 872, a 2 cuadras. de la Plaza Principal	4-6912473
La Paz	Av. 16 de Julio N° 1571	2-2312401	Ívrgarzama	Calle Cochabamba S/N esq. Suecia, Ívrgarzama	70705871
Oruro	Av. 6 de Octubre N° 5750	2-5111948	Montero	Calle Mariscal Santa Cruz N° 229 Of. N° 1, de la Ciudad de Montero	9221613
Cobija	Calle Bruno Racua N° 76 esq. La Paz	3-8424353	Copacabana	Calle Copacabana esq. Hugo Ballivián S/N de la población de Copacabana	2-740009
Potosí	Calle Cochabamba N° 25	2-6122809	Punata	Calle Cobija S/N Frente a la Plaza de Losas de Punata	4-584187
Santa Cruz	Av. Cristóbal de Mendoza N° 246 (2do Anillo), Edif. "La Casona" - Planta Baja	3-3111291	Yacuiba	Calle Cochabamba N° 433, Zona Central, Yacuiba	71061410
Sucre	Calle Junin N° 407	4-6912473			
Tarija	Calle La Madrid N° 478	4-6113702			
Trinidad	Calle Sucre N° 325	3-4634950			

LLAMA GRATIS A LA LINEA NARANJA

800 10 2407 • 800 10 4001

Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad

ENERGÍA SOCIAL



La Paz: Avenida 16 de julio (El Prado) N° 1571
Teléfono: 2312401, Fax: 2312393 • Web: www.ae.gob.bo
Comunicación Social de la AE • Responsable: Lic. Edwin Miranda Vizcarra