



Estado Plurinacional  
de Bolivia



# Memoria Institucional 2009



**Autoridad de Fiscalización y  
Control Social de Electricidad**

LUZ PARA TODOS



Estado Plurinacional  
de Bolivia



# Memoria Institucional 2009



**Autoridad de Fiscalización y  
Control Social de Electricidad**

L U Z P A R A T O D O S



# Indice

	Página
Presentación .....	5
1. Introducción.....	9
2. Regulación del sector eléctrico en Bolivia .....	15
2.1. Reforma del sector eléctrico en Bolivia .....	15
2.2. La Superintendencia de Electricidad .....	15
3. La Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad.....	19
3.1. Estrategia Institucional .....	19
3.1.1 Sistema de Gestión de la AE .....	19
3.1.2 Plan Estratégico Institucional .....	20
3.1.3 Valores Institucionales .....	20
3.1.4 Misión.....	21
3.1.5 Visión.....	22
3.1.6 Áreas estratégicas .....	22
3.1.7 Objetivos Institucionales .....	23
4. Actividades desarrolladas .....	27
4.1 Operación y Administración del sector eléctrico en el SIN y Sistemas Aislados.....	27
4.1.1 Interconexión de Sistemas Aislados .....	30
4.2 Concesiones, Licencias y Licencias Provisionales.....	30
4.2.1 Actualización de zonas de concesión u oposición .....	30
4.2.2 Licencias y Licencias Provisionales.....	30
4.2.3 Derechos y Obligaciones en Sistemas Aislados .....	31
4.3. Regulación de precios y tarifas.....	31
4.3.1 Precios y tarifas en el Mercado Eléctrico Mayorista.....	31
4.3.2 Precios y tarifas en el Mercado Eléctrico Minorista.....	33
4.3.3. Precios y tarifas en Sistemas Aislados y Menores .....	34
4.4 Fondos de Estabilización.....	35
4.5 Calidad del suministro .....	38
4.5.1 Calidad de Transmisión.....	38
4.5.2 Calidad de Distribución .....	38
4.5.3 Calidad en Sistemas Aislados.....	39
4.5.4 Calidad en Sistemas Menores.....	41
4.6 Protección al consumidor .....	41
4.6.1 Reclamaciones administrativas .....	42
4.6.2 Consultas .....	43
4.6.3 Difusión de información a los consumidores.....	44
4.6.4 Verificación del funcionamiento de medidores .....	45
4.7 Infracciones y sanciones .....	45





4.8	Intervenciones.....	47
4.9	Inversiones en la industria eléctrica.....	47
4.9.1	Inversiones en Sistemas Aislados y Menores.....	49
4.10	Tarifa Dignidad.....	50
4.10.1	Tarifa Dignidad en Sistemas Aislados y Menores.....	51
4.11	Publicación y Difusión de Información.....	53
4.12	Gestión Documental.....	55
4.12.1	Archivo y Biblioteca.....	55
4.13	Gestión de Tecnologías e Información.....	55
4.14	Gestión Administrativa y Financiera.....	56
4.14.1	Presupuesto y ejecución presupuestaria.....	56
5.	Estados Financieros.....	61
5.1	Dictamen del auditor independiente.....	61



## Presentación



El año 2009 marcó para la regulación del sector eléctrico boliviano un nuevo paradigma, una ruptura de visión país, no sólo por la vigencia de una Nueva Constitución Política del Estado, sino, en lo particular, por la creación de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE).

Como resultado de las profundas transformaciones que ha comenzado a experimentar el Estado Plurinacional de Bolivia, la regulación no ha sido una excepción. Era imperioso ajustar el sector y para hacerlo tuvo que dejar de existir la Superintendencia de

Electricidad que en el fondo respondió a otro modelo económico, es decir, a otra forma de mirar el país.

La presentación de la Memoria 2009, por lo tanto, nos encontró en un periodo de transición de lo antiguo a lo nuevo, en lo que respecta a regular uno de los sectores estratégicos de la nación: la industria eléctrica.

Por efecto de los ajustes que se han producido al cierre de la gestión, la regulación mira el país de distinta manera.

La Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE) tiene en adelante y por mandato de la Constitución, la responsabilidad histórica de promover en el sector eléctrico nacional las condiciones necesarias para el acceso universal al servicio de electricidad con tarifas equitativas para todos los bolivianos y bolivianas.

Para hacerlo está encaminada a garantizar y proteger los derechos que tienen los usuarios y consumidores de electricidad a través del fortalecimiento de los Centros de Protección al Consumidor; y de la ejecución de programas de orientación y educación al usuario, que les permita interactuar adecuadamente con los principales agentes del sector que dicho de paso, día a día, tendrán que mostrar a la población seguridad, desarrollo sostenido y sobre todo, compromiso social para llegar con el servicio a los rincones más alejados del territorio nacional.

La AE comenzó a transitar por los nuevos desafíos. La institución tiene definida una estrategia que orienta su accionar en el sector al desarrollo económico y social del país y a partir de enero de 2010 contará con una nueva estructura en base a Direcciones responsables de procesos regulatorios, siendo esta nueva estructura independiente del tipo de estructura y modelo económico de la industria eléctrica.

Mirar todo el país y no sólo los sistemas interconectados y urbanos para que los que habitamos Bolivia tengamos la seguridad que el abastecimiento de electricidad en todo 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.

Nelson Caballero Vargas  
**DIRECTOR EJECUTIVO**





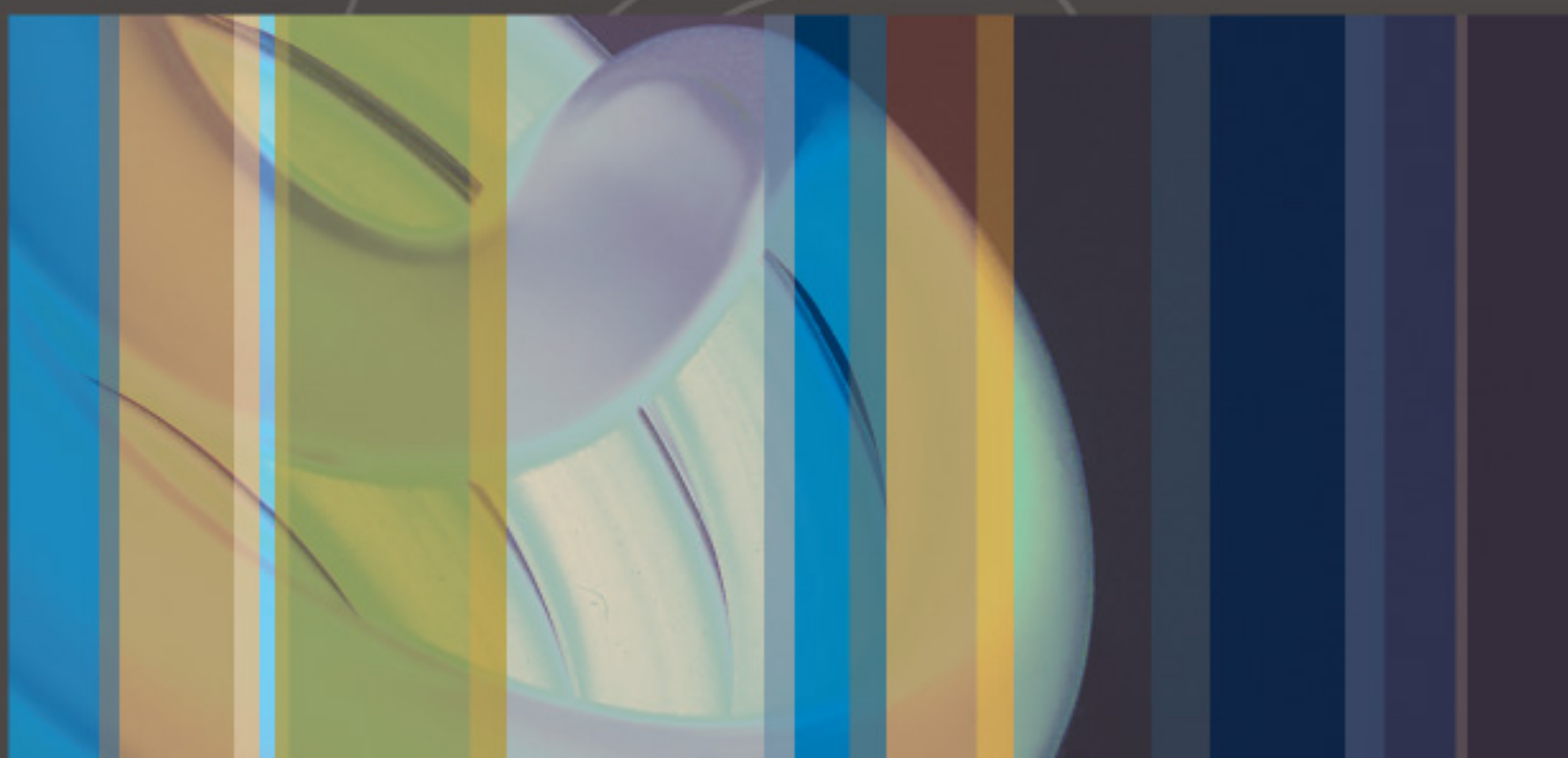
**Ejecutivos de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad:**

Sentados de izquierda a derecha:

Director Legal: Dr. Luis Ormachea Moncada  
Director Regional de Protección al Consumidor, Ing. Limbert Carvajal Quispe  
Director Administrativo Financiero, Lic. Eddy Paravicini Cárdenas  
Director Ejecutivo, Ing. Nelson Caballero Vargas  
Directora de Precios, Tarifas e Inversiones, Lic. María del Carmen Choque Moscoso  
Director de Derechos y Obligaciones, Ing. Wilfredo Salinas Tórrez  
Director Regional de Operaciones y Calidad, Ing. Alberto Tejada Ferrufino.

De pie de izquierda a derecha:

Responsable de Gestión y Comunicación, Lic. Eugenia Terceros Véliz  
Responsable de Correspondencia y Archivo, Lic. Gabriela Aguilera Lizarazu  
Responsable de Tecnología e Información, Franz Quintanilla Arancibia.



# Capítulo 1

## Introducción



**Autoridad de Fiscalización y  
Control Social de Electricidad**  
L U Z P A R A T O D O S

# 1. Introducción

Como resultado de la reforma del sector eléctrico boliviano, iniciada con la promulgación de la Ley de Electricidad N° 1604 y sus reglamentos en octubre de 1994, se estableció en el país el funcionamiento del Mercado Eléctrico Mayorista (MEM) con características que respondieron a un modelo enfocado en la eficiencia económica para otorgar a la industria eléctrica las condiciones adecuadas para su funcionamiento eficiente e impulsar su desarrollo sostenible.

A partir de 1996, la reforma estableció en el país la desintegración vertical y horizontal de las actividades del sector eléctrico, cuyo resultado fue el ejercicio empresarial de una sola de las actividades de la cadena de producción, es decir, generación, transmisión o distribución. Se definieron los roles del sector privado y el Estado y creó la Superintendencia de Electricidad como el organismo regulador autónomo encargado de cumplir y hacer cumplir la Ley de Electricidad y sus reglamentos.

Se creó el Comité Nacional de Despacho de Carga (CNDC), como responsable de la operación integrada del Sistema Interconectado Nacional (SIN) y de la administración del MEM con las funciones de planificar la operación, realizar el despacho a costo mínimo en el SIN y elaborar la información de las transacciones económicas entre los agentes.

El 9 de abril de 2009, el Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional de Bolivia aprobó el Decreto Supremo N° 0071/2009 que crea una nueva entidad, la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE), en reemplazo de la Superintendencia de Electricidad, después de 13 años de actividad regulatoria.

Cabe destacar que en este periodo, la aprobación de la Constitución Política del Estado comenzó a consolidar a Bolivia como un país con visión de inclusión social, equidad y justicia, al establecer como un derecho de todo boliviano el acceso universal a la electricidad y la protección de sus derechos a lo largo y ancho del territorio nacional.

El nuevo organismo regulador es una institución pública, técnica y operativa, con personalidad jurídica y patrimonio propios, independencia administrativa, financiera, legal y técnica, bajo tuición del Ministerio de Hidrocarburos y Energía.

Con este nuevo enfoque de la regulación, la AE realizó sus actividades para garantizar la provisión del servicio con calidad, tarifas justas y el establecimiento de mecanismos de protección al consumidor en las áreas urbanas y sobre todo rurales del país. Desarrolló su trabajo promoviendo el acceso universal y al mismo tiempo asegurando el desarrollo eficiente y sostenible de la industria eléctrica.

Este enfoque tiene el propósito de cumplir los lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo y el concepto de "Vivir Bien" para consolidar los postulados constitucionales de llegar a una Bolivia digna y productiva.

En ese sentido, se destaca la aplicación de la Tarifa Dignidad que benefició a más de 650.000 consumidores de la categoría domiciliaria en todo el país, lo que en términos monetarios les ha significado un ahorro de Bs.158.149.434 (Ciento cincuenta y ocho millones ciento cuarenta y nueve mil cuatrocientos treinta y cuatro 00/100 bolivianos), en el periodo marzo 2006 a diciembre 2009.

La intervención a la Cooperativa de Electrificación de San Matías (CESAM Ltda.), ubicada en la población de San Matías, provincia Ángel Sandoval del departamento de Santa Cruz, por un evidente riesgo de corte en el suministro, que a la fecha todavía





proviene de la empresa REDE del Brasil, concluyó con la firma de un convenio que logró el ingreso de la Empresa Eléctrica Guaracachi S.A., como operador en la actividad de generación, la cual a partir de mayo de 2010, suministrará energía eléctrica a la región.

Asimismo, el organismo regulador estableció una tarifa promedio de 60.34cBs/kWh para todas las categorías de consumidores en el Sistema Interconectado Nacional (SIN), la misma que tuvo un comportamiento estable a lo largo del año.

Como resultado del control de calidad de transmisión, el organismo regulador aprobó la reducción en la remuneración de la TDE S.A. por un monto de Bs.51.596 (Cincuenta y un mil quinientos noventa y seis 00/100 bolivianos) y a San Cristóbal TESA por Bs.40.127 (Cuarenta mil ciento veintisiete 00/100 bolivianos), respectivamente, debido a que se sobrepasaron los valores establecidos en los Límites de Comportamiento aprobados en la norma.

También se realizó el control de la calidad del servicio en las empresas distribuidoras del SIN y los Sistemas Aislados y Menores a objeto de garantizar la provisión de electricidad con los parámetros establecidos en la norma y evitar interrupciones, desequilibrios de fases, perturbaciones e interferencias que afectan a los consumidores.

Como resultado de esta actividad hasta diciembre de 2009, se restituyó a los consumidores Bs.14.857.338 (Catorce millones ochocientos cincuenta y siete mil trescientos treinta y ocho 00/100 bolivianos), a través de sus facturas de consumo. Por otra parte, la AE emitió dos resoluciones instruyendo a ELFEC S.A. de Cochabamba la restitución de Bs.1.991.684 (Un millón novecientos noventa un mil seiscientos ochenta y cuatro 00/100 bolivianos) y a CESSA de Sucre la restitución de Bs.656.627 (Seiscientos cincuenta y seis mil seiscientos veintisiete 00/100 bolivianos), a los consumidores de Cochabamba y Sucre, respectivamente, afectados por la mala calidad del servicio.

Con la finalidad de profundizar la protección al consumidor, la AE estableció una estructura que le permite estar más cerca de los ciudadanos en las áreas urbanas y rurales para proporcionarles un mecanismo, destinado a la atención efectiva de sus consultas y reclamaciones.

En ese sentido, amplió la instalación de los Centros de Protección al Consumidor (CPC's) a 17 ciudades, poblaciones menores y fronterizas en todo el territorio nacional para otorgar atención oportuna y eficiente a sus consultas y reclamaciones relacionadas con el servicio público de distribución de electricidad.

En la actualidad, los consumidores y usuarios de electricidad de La Paz, El Alto, Oruro, Cochabamba, Santa Cruz, Sucre, Potosí, Cobija, Trinidad, Tarija, San Matías, Montero, Guayaramerín, Yacuiba, Ivirgarzama, Punata y Copacabana tienen su casa en los Centros de Protección al Consumidor (CPC's) para presentar sus reclamaciones y exigir la protección de sus derechos.

Por otra parte, realizó la verificación de medidores en las poblaciones de Guayaramerín, Teoponte, Entre Ríos y Caranavi para evidenciar su normal funcionamiento, garantizar el consumo de energía y el pago justo por la provisión del servicio.

Participó en seis (6) ferias en las ciudades de La Paz, El Alto, Oruro, Cochabamba, Santa Cruz y Potosí y realizó catorce (14) seminarios y charlas informativas a diferentes organizaciones sociales en las ciudades de Cochabamba, Tarija, Santa Cruz, Beni, La Paz y Oruro con el objetivo de difundir los derechos y obligaciones de los consumidores.



En diciembre promovió la realización de la campaña nacional “Iluminemos Bolivia” en coordinación con las empresas eléctricas, la misma que permitió a la población de trece regiones del país contar con áreas de esparcimiento decoradas e iluminadas con motivos navideños y disfrutar de eventos culturales.

En la gestión 2009, la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad publicó la página web con información regulatoria, de gestión y estadística, organizó conferencias de prensa y participó en diferentes eventos con el objetivo de transparentar sus actividades y rendir cuentas a la sociedad. Asimismo, realizó la producción y difusión de Boletines Informativos, cuyo contenido reflejó las actividades de gestión realizadas; y de folletos de orientación para los consumidores del país.

En la gestión 2009, la AE dio continuidad al ordenamiento científico y metódico de expedientes en un archivo central. Esta labor permite el resguardo y administración de textos, expedientes e informes que, se convierten en documentos de consulta académica y de investigación y contribuyen a la memoria histórica del país.

En el área de gestión, la AE aprobó el Plan Estratégico Institucional 2009-2014 (PEI), que define la Misión, Visión, Valores y Objetivos Institucionales y una nueva estructura organizacional basada en procesos regulatorios y de apoyo.



Mónica Ríos, Secretaria de la Dirección de Precios, Tarifas e Inversiones



## Capítulo 2

# Regulación del sector eléctrico en Bolivia



Reunión Ejecutiva de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad.

## 2. Regulación del sector eléctrico *en Bolivia*

### 2.1 Reforma del sector eléctrico

A partir del año 1994 se realizó en Bolivia la reforma del sector eléctrico con el objetivo de otorgar a la industria eléctrica las condiciones adecuadas para su funcionamiento eficiente e impulsar el desarrollo sostenible a fin de lograr un suministro de electricidad seguro, confiable y con precios que reflejen costos eficientes en beneficio de los consumidores. Sin embargo, los resultados particularmente, en términos de acceso al servicio e incremento de la cobertura eléctrica fueron muy limitados.

Esta reforma estableció un nuevo escenario para el sector eléctrico que tuvo vigencia a partir del año 1996 con las siguientes características:

- Definió los roles del ámbito privado y del Estado en el funcionamiento del sector, confiriendo al Estado facultades normativas y regulatorias y asignando la responsabilidad de las actividades productivas y comerciales al sector privado.
- Un nuevo marco legal conformado por la Ley de Electricidad, la Ley SIRESE y sus reglamentos.
- La creación de la Superintendencia de Electricidad como organismo regulador autónomo encargado de cumplir y hacer cumplir la Ley y sus reglamentos.
- El funcionamiento de un Mercado Eléctrico Mayorista con características competitivas.

### 2.2 La Superintendencia de Electricidad

La Superintendencia de Electricidad fue creada en 1996 por disposición de la Ley del SIRESE como parte del Sistema de Regulación Sectorial (SIRESE) con el propósito de regular, controlar y supervisar las actividades del sector eléctrico. Fue establecida como una persona jurídica de derecho público, con jurisdicción nacional, autonomía de gestión, técnica, administrativa y económica. Financió sus actividades a través de una tasa de regulación que se aplicó a las empresas eléctricas reguladas, en un porcentaje no superior al 1% de sus ingresos.

El organismo regulador estuvo dirigido por un Superintendente Sectorial, designado por el Presidente de la República de una terna propuesta por dos tercios de la Cámara de Senadores. El periodo del mandato del Superintendente de Electricidad fue de cinco años.

En 1996 se creó el Comité Nacional de Despacho de Carga (CNDC), como el administrador del mercado eléctrico con los objetivos de realizar la planificación de la operación, efectuar el despacho de carga a costo mínimo del SIN y elaborar la información de las transacciones entre los agentes del mercado.

Desde la vigencia de la Ley de Electricidad, la actuación de la Superintendencia de Electricidad se concentró en otorgar seguridad jurídica a las empresas, velando por el cumplimiento de la Ley y preservando los principios económicos que la sustentan. Esta situación se reflejó en el ingreso al sector de nuevas empresas y en las inversiones realizadas que duplicaron las existentes antes de la vigencia de la Ley. Como resultado de las mismas se lograron ampliaciones del servicio y mejoras en la calidad que acompañaron esencialmente el crecimiento vegetativo de la demanda con incrementos muy limitados en la cobertura eléctrica.





La legalidad del funcionamiento de las empresas eléctricas fue establecida a través de Concesiones, Licencias y Licencias Provisionales para el ejercicio de la industria eléctrica, otorgadas por la Superintendencia de Electricidad, a nombre del Estado boliviano, en el marco de la Ley.

Con el ejercicio de la regulación, se incrementó la capacidad de las instalaciones de generación, transmisión y distribución, cuya consecuencia fue el establecimiento de mejoras sustanciales en la confiabilidad y calidad del suministro de electricidad. Se realizó el control permanente de la operación del Mercado Eléctrico Mayorista; de la aprobación semestral de los precios de nodo de energía, potencia y peajes y de la aprobación de las tarifas de distribución.



*Esteban Véliz,  
Analista de la Dirección de Protección al Consumidor*

Se implantaron sistemas de control de calidad en transmisión y en los sistemas de distribución. De acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Calidad de Transmisión, la Superintendencia de Electricidad realizó el control de calidad de transmisión a las empresas Titulares de Licencias de Transmisión que prestaron servicios a través de sus componentes en el Sistema Interconectado Nacional (SIN).

El Control de Calidad de Distribución se realizó en el marco de las disposiciones contenidas en el Reglamento de Calidad de Distribución, que determina las condiciones técnicas con las que las empresas distribuidoras deben prestar el servicio, la forma de determinar los indicadores de calidad, los procedimientos para su control y las sanciones derivadas de su incumplimiento.

La atención de las consultas y reclamaciones de los consumidores, tanto por parte de las empresas distribuidoras como por el regulador fue realizada, en primera instancia, a través del sistema "Oficina del Consumidor" (ODECO) instalado en las empresas y, en segunda instancia, en la Superintendencia de Electricidad. A través de este sistema se alentó a los consumidores a ejercer sus derechos presentando reclamaciones sobre cualquier anomalía en el servicio.

Después de 13 años de funcionamiento (1996-2009), el Estado Plurinacional de Bolivia a través del Órgano Ejecutivo aprobó el Decreto Supremo N° 29894 que en su Título X dispone la extinción de las superintendencias sectoriales y que sus competencias sean asumidas por nuevas autoridades de fiscalización.

El 9 de abril de 2009, el Decreto Supremo N° 0071 creó las Autoridades de Fiscalización y Control Social de los sectores de Electricidad, Transportes y Telecomunicaciones, Agua Potable y Saneamiento Básico; Bosques y Tierra; Pensiones; y Empresas, determinó su estructura organizativa y definió sus competencias y atribuciones.





## **Capítulo 3** **Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad**



De izquierda a derecha:

**Analistas de la Unidad de Tecnología e Información.**

Rolando Quisbert  
Erick Silverstein  
Ramiro Loza

## 3. Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad

Mediante el Decreto Supremo N° 0071/2009 de 9 de abril de 2009, el Órgano Ejecutivo creó la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE), en reemplazo de la Superintendencia de Electricidad.

El nuevo organismo regulador del sector eléctrico inició sus actividades el 7 de mayo de 2009 con el objeto de fiscalizar, controlar, supervisar y regular el sector de electricidad, en el marco de la Constitución Política del Estado, el Plan Nacional de Desarrollo (PND), la Ley de Electricidad (Ley N° 1604) y sus reglamentos para:

- Garantizar los intereses y derechos de los consumidores y usuarios, promoviendo la economía plural prevista en la CPE y las leyes en forma efectiva.
- Contribuir con las actividades del sector de electricidad al desarrollo de la economía nacional a fin de que todos los habitantes puedan acceder a este servicio.
- Aprovechar los recursos naturales de manera sustentable y estrictamente de acuerdo a la CPE y las leyes.

La Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE), es una institución pública, técnica y operativa, con personalidad jurídica y patrimonio propios, independencia administrativa, financiera, legal y técnica, supeditada al Ministerio de Hidrocarburos y Energía. Su funcionamiento es financiado por una tasa de regulación que pagan las empresas eléctricas, que no puede ser superior al 1% de sus ingresos.

El organismo regulador está dirigido por un Director Ejecutivo, designado por el Presidente del Estado Plurinacional de Bolivia, mediante una Resolución Suprema.

El nuevo enfoque social de la regulación busca contribuir a que el servicio de electricidad sea de acceso universal, por cuanto, en la Constitución Política del Estado, está considerado como un derecho fundamental de todos los bolivianos.



Eugenia Terceros, Claudia Dorado y Marcelo Rocabado  
profesionales de la Unidad de Gestión y Comunicación

### 3.1 Estrategia Institucional

#### 3.1.1 Sistema de Gestión de la AE

El marco conceptual del Sistema de Gestión de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE), está basado en la planificación a mediano plazo, representada por el Plan Estratégico Institucional (PEI), que es además un instrumento articulador entre el Plan Nacional de Desarrollo (PND) y la planificación de corto plazo, que se realiza a través del Programa Operativo Anual (POA). Esta relación se representa en la siguiente figura:



### 3.1.2 Plan Estratégico Institucional

El Plan Estratégico Institucional 2009-2014 (PEI), tiene como orientación fundamental el mejorar la calidad de vida y el vivir bien de todos los bolivianos. Es un instrumento de gestión que identifica las bases fundamentales que guían el accionar de la entidad en el mediano plazo y dan sustento a la nueva entidad a través de los siguientes elementos:

- Los valores institucionales,
- La misión institucional,
- La visión institucional,
- Las áreas estratégicas,
- Los objetivos estratégicos.

### 3.1.3 Valores Institucionales

Los valores institucionales son principios esenciales y permanentes que se aplican en todo el accionar de la AE y son los siguientes:



La definición de los valores se encuentra descrita en la siguiente declaración:

Valores Institucionales	
Nuestras Familias	<i>Es el núcleo fundamental de nuestras vidas, que nos motiva a esforzarnos cada día en la búsqueda constante de su bienestar.</i>
Mejora Continua	<i>La superación permanente y el mejoramiento continuo nos lleva a dar más de lo esperado.</i>
Actitud Positiva	<i>El optimismo, el entusiasmo y la confianza, son los ojos con los que miramos las cosas y resolvemos nuestros problemas.</i>
Excelencia y Compromiso	<i>Logramos los mejores resultados mediante la práctica de los más altos valores éticos y profesionales, disfrutando siempre de nuestro trabajo.</i>
Trabajo en Equipo	<i>Unidad, compañerismo y coordinación, es el instrumento que nos permite el logro de objetivos y metas.</i>
Responsabilidad Social y Medioambiental	<i>Hacemos nuestras las preocupaciones sociales, medio ambientales y de respeto a los derechos humanos. Nos responsabilizamos de las consecuencias e impactos que derivan de nuestras acciones.</i>

### 3.1.4 Misión institucional

La Misión es la razón de ser de la institución. Se encuentra expresada en la declaración de su propósito fundamental:

**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”.*



### 3.1.5 Visión Institucional

También se definió lo que la institución de regulación quiere lograr a mediano plazo, a fin de cumplir con el mandato establecido en la Constitución Política del Estado y el Plan Nacional de Desarrollo:

#### 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”.*

### 3.1.6 Áreas estratégicas

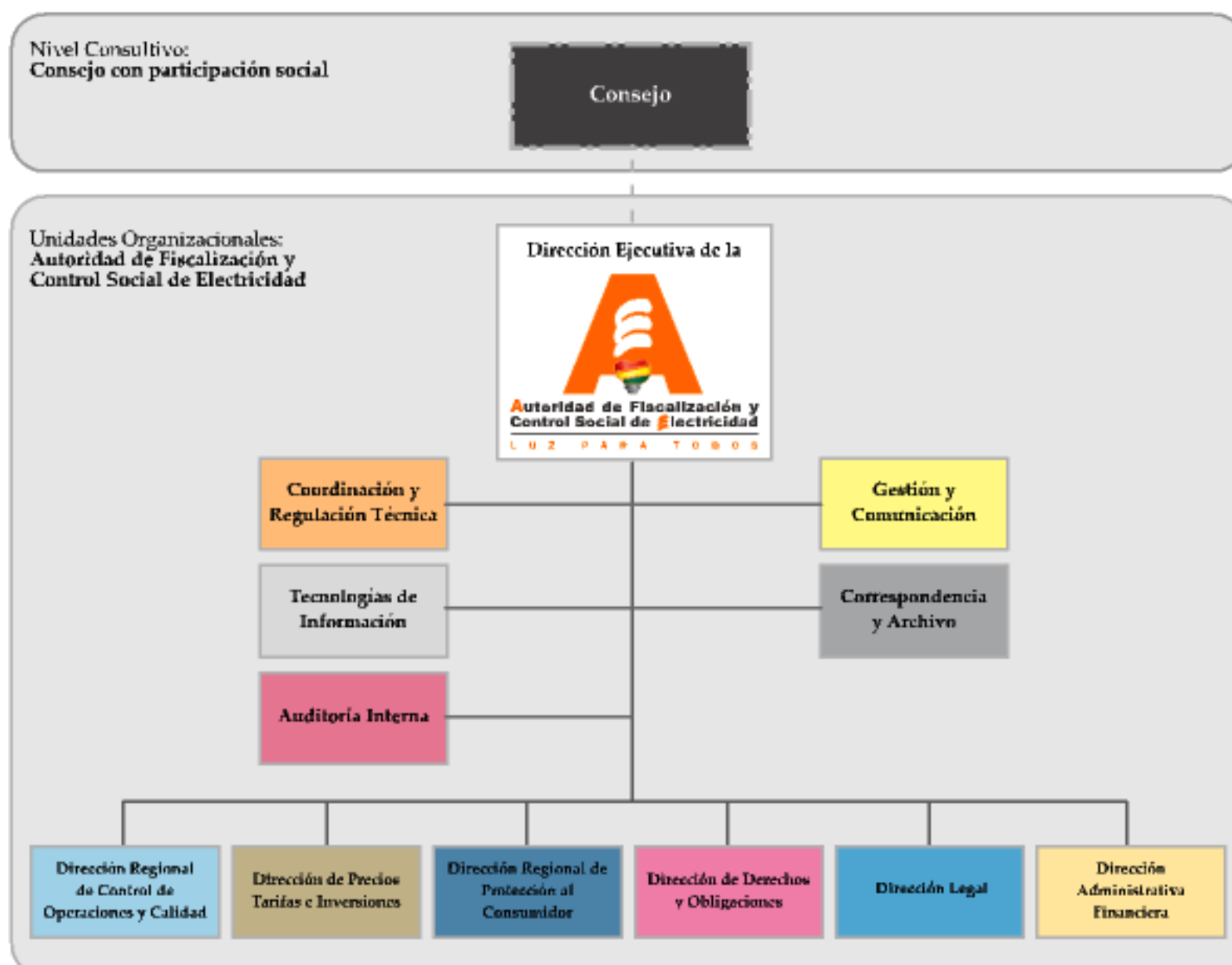
La Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad definió una nueva estructura organizacional basada en procesos regulatorios y de apoyo. Los procesos regulatorios son los siguientes: Precios, Tarifas e Inversiones; Derechos y Obligaciones; Control de Operaciones y Calidad; Publicación y Difusión de Información y; Protección al Consumidor para regular la cadena de generación, transmisión y distribución en el Sistema Interconectado Nacional (SIN), Sistemas Aislados, Sistemas Menores y área rural.

Los procesos de apoyo son los siguientes: Administración del Sistema de Gestión; Gestión de Recursos Humanos; Gestión del Sistema de Administración de Bienes y Servicios; Gestión de Administración del Sistema de Recursos Financieros; Gestión de Tecnologías e información; Gestión y Control Documentario y; Gestión de Auditorías Internas del Sistema de Administración y Control Gubernamental.

Para agilizar la gestión de trámites, la AE dispuso la incorporación, en cada Dirección, de abogados especialistas en cada proceso, descentralizando el trabajo de la Dirección Legal. La nueva estructura organizacional comenzará a ser aplicada a partir de enero del 2010.

La estructura organizacional del organismo regulador fue aprobada por el Ministerio de Hidrocarburos a través de la Resolución Ministerial N° 342/2009 del 30 de noviembre de 2009, la misma que se describe a continuación:





### 3.1.7 Objetivos institucionales

Como parte de su estrategia institucional, la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad estableció los siguientes objetivos institucionales:

- Profundizar cuantitativa y cualitativamente la protección de los derechos de los usuarios del servicio eléctrico.
- Proponer cambios a las leyes y reglamentación aplicable y complementar la normativa dentro la competencia de la AE.
- Cumplir y hacer cumplir la normativa en función a las políticas sectoriales del PND.
- Controlar que los agentes suministren el servicio eléctrico con los niveles de calidad establecidos en la normativa vigente.
- Promover la eficiencia y universalización del servicio eléctrico.
- Optimizar la gestión de los recursos financieros.
- Potenciar la gestión de los recursos humanos.
- Comunicar de manera efectiva las actividades del ente regulador y del sector eléctrico.
- Brindar información, educación y orientación a los consumidores y a la sociedad en general.
- Evaluar y mejorar el sistema de gestión.
- Desarrollar un sistema de información integrada para contar y brindar información confiable, oportuna y actualizada.
- Implementar políticas de seguridad de la información.



De izquierda a derecha:

**Dirección de Derechos y Obligaciones.**

Nicolás Catacora  
Wilfredo Salinas  
José Manuel Millares



## Capítulo 4

# Actividades Desarrolladas

## Funcionarios de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad

De Izquierda a derecha:

**Primera fila:**

1. Guicel Ibieta
2. Elizabeth Ieréz
3. Silvia Chuquimia
4. Teresa Neyrot
5. Jenny Cavallotti
6. Mónica Ríos
7. Fabiola Salinas
8. Grisel Valdéz
9. Carmen Guarachi
10. Favtola Hurtado
11. Nimeus Cortéz
12. Verónica Buitrago
13. Mónica Ayo
14. Erika Luna
15. Eugenia Tenorios

**Segunda fila:**

16. Franz Quinterilla
17. Edison Flores
18. Wilfredo Terán
19. Justo Reyes
20. Carola Yucra
21. Claudia Dorado
22. Isabel Silva
23. Gabriela Aguilera
24. Carolina Gutiérrez
25. Marvin Becramendi
26. Luis Bustillo
27. Juan Carlos Ascarrunz

**Tercera fila:**

28. Ramiro Leytón
29. Oscar Méndez
30. Alex Garcia
31. Marco Salguero
32. Claudia Cors
33. Eddy Paravicini
34. Alvaro Huilner
35. Omar Martínez
36. Edwin Miranda
37. José Aguilar

**Cuarta fila:**

38. Silvestre Linini
39. Gustavo Claros
40. Nicolás Catacora
41. Wilfredo Salinas
42. Alberto Villarruel
43. Lambert Carvajal
44. Jorge Luis Alave
45. Ramiro Loza
46. Vladimir Vargas
47. Omar Saavedra
48. Gustavo Argote
49. Luis Ormachea
50. José Manuel Millares
51. Miguel Taborga

**Quinta fila:**

52. Renzo Mollinedo
53. Daniel Cáceres
54. Esteban Véliz
55. Wilson Montecinos
56. José Urrelo
57. Giovanni López
58. Francisco Navas
59. Rómulo Ponce
60. Víctor Choque
61. Pedro Serrano
62. Erick Silverstein
63. Jorge Téllez
64. Germán Fuchs

**Última fila:**

65. Sergio Navarro
66. Alberto Tejada
67. Jhonny Serrano
68. Jhonny Carvajal
69. Ivan Yañez
70. Teobaldo Torres
71. Nelson Caballero
72. Ronald Flores
73. Fernando Meléndez
74. José Antonio Flores
75. Juan Carlos Ferrano
76. Faustó Cabrera
77. Héctor Guarachi
78. Marcelo Rucabado
79. Rolando Quisbert
80. Hernán Blanco
81. Edwin Céspedes



## 4. Actividades desarrolladas

### 4.1 Operación y Administración del sector eléctrico en el SIN y Sistemas Aislados

Por mandato de la Ley de Electricidad, la administración del sector eléctrico en el SIN es responsabilidad del Comité Nacional de Despacho de Carga (CNDC).

El Comité Nacional de Despacho de Carga (CNDC), es una persona jurídica pública no estatal, sin fines de lucro que no integra la administración centralizada ni descentralizada del Estado, creada por el Art. 18 de la Ley de Electricidad (1604) de fecha 21 de diciembre de 1994.

La Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE) es responsable de supervisar el funcionamiento del CNDC, sus procedimientos y resultados obtenidos.

La compraventa de electricidad en el MEM se realiza a través de contratos que se pactan libremente en cuanto a duración, condiciones y precios y esencialmente en el mercado spot donde las transacciones se realizan sobre la base de precios que se definen cada hora.

El 2009 la oferta eléctrica en el SIN y los Sistemas Aislados estuvo constituida por las siguientes empresas y cooperativas:

#### Sistema Interconectado Nacional

- Empresa Eléctrica Guaracachi S.A. (EGSA).
- Empresa Eléctrica Valle Hermoso S.A. (EVH).
- Empresa Eléctrica Corani S.A.
- Compañía Boliviana de Energía Eléctrica S.A. (COBEE BPCo).
- Hidroeléctrica Boliviana S.A. (HB).
- Sociedad Industrial Energética y Comercial Andina S.A. (SYNERGIA).
- Compañía Eléctrica Central Bulu Bulu S.A. (CECBB)
- Empresa Río Eléctrico S.A. (ERESA)
- Servicios de Desarrollo de Bolivia S.A. (SDB)

La transmisión de electricidad estuvo a cargo de la:

- Transportadora de Electricidad S.A. (TDE)
- Interconexión Eléctrica ISA Bolivia S.A. (ISA)
- Transmisora de Electricidad San Cristóbal S.A. (TESA)

Las empresas de distribución son las siguientes:

- Electricidad de La Paz S.A. (ELECTROPAZ).
- Cooperativa Rural de Electrificación Ltda. (CRE).
- Empresa de Luz y Fuerza Eléctrica de Cochabamba S.A. (ELFEC).
- Empresa de Luz y Fuerza Eléctrica de Oruro S.A. (ELFEO).
- Compañía Eléctrica Sucre S.A. (CESSA).
- Servicios Eléctricos Potosí S.A. (SEPSA).

Los distribuidores menores en el SIN son los siguientes:

- Servicios Eléctricos Yungas S.A.
- Empresa Rural Eléctrica La Paz S.A.
- Empresa de Distribución Eléctrica Larecaja S.A.M.



- Cooperativa de Electrificación Pazña
- Cooperativa de Electrificación Rural Vinto Ltda
- Cooperativa Eléctrica Paria Ltda.
- Cooperativa de Servicios Eléctricos Tupiza Ltda
- Cooperativa de Servicios Eléctricos Uyuni Ltda.
- Cooperativa de Electrificación Machacamarca
- Gobierno Municipal de Llallagua
- Gobierno Municipal de Uncía
- Cooperativa de Servicios Eléctricos 15 de Noviembre
- Cooperativa de Servicios Eléctricos " 5 de Agosto" Ltda
- Cooperativa de Servicios Eléctricos Atocha Ltda.
- Empresa de Distribución de Energía Eléctrica Caracollo S.A.
- Empresa de Electrificación Punata S.A.
- Empresa de Luz y Fuerza Eléctrica de Challapata S.A.
- Empresa Rural de Electricidad Quillacas Qaqachacha S.A.

Los Consumidores no Regulados son:

- Empresa Minera Inti Raymi S.A. (EMIRSA)
- Empresa Metalúrgica Vinto S.A. (EMV)
- COBOCE, Irpa Irpa, Cemento YESA y agregados
- Minera San Cristóbal S.A. (MSC)

El Comité Nacional de Despacho de Carga (CNDC) tiene las siguientes funciones:

- Coordinar la generación, transmisión y el despacho de carga a costo mínimo en el SIN.
- Administrar el Mercado Eléctrico Mayorista (MEM) para el suministro seguro y confiable de energía eléctrica, estableciendo el balance valorado del movimiento de electricidad que resulte de la operación integrada.
- Planificar la expansión óptima del SIN bajo directrices del Ministerio de Hidrocarburos y Energía, buscando el desarrollo y sostenibilidad de la industria eléctrica y promoviendo las condiciones de acceso universal al servicio de energía eléctrica.

Las empresas generadoras en los Sistemas Aislados son:

- SECCO Energía Bolivia S.A.
- Gas & Electricidad
- ENDE Trinidad

Las empresas distribuidoras en los Sistemas Aislados son:

- Compañía de Servicios Eléctricos S.A. (COSERELEC)
- Cooperativa de Servicios Eléctricos Camargo Ltda. (COSERCA)

Las empresas que generan y distribuyen electricidad en los Sistemas Aislados son:

- Cooperativa de Luz Eléctrica Rurrenabaque Ltda.
- Cooperativa de Servicios Eléctricos Guayaramerín Ltda.
- Cooperativa de Servicios Eléctricos Maniqui Ltda.
- Cooperativa de Servicios Eléctricos Reyes Ltda.
- Cooperativa de Servicios Eléctricos Santa Rosa Ltda.
- Cooperativa de Servicios Públicos Monteagudo Ltda.
- Cooperativa Eléctrica Riberalta Ltda.
- Cooperativa de Servicios Eléctricos Yacuma Ltda.
- Empresa de Servicios Eléctricos San Buenaventura S.A.
- Cooperativa de Servicios Eléctricos Magdalena Ltda.
- ENDE Cobija
- Cooperativa Rural de Electrificación Ltda.
- Servicios Eléctricos Tarija S.A.



De acuerdo con el Decreto Supremo N° 0071 de fecha 9 de abril de 2009, el Presidente del CNDC es la máxima autoridad ejecutiva, representa al Ministerio de Hidrocarburos y Energía y ejerce la representación legal del mismo. Es designado mediante Resolución Ministerial por esa Cartera de Estado.

El año 2009, la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad supervisó el funcionamiento del MEM, mediante la revisión y análisis de las decisiones y de la información proporcionada por el CNDC, que estuvo relacionada con la programación de mediano plazo, estacional, semanal y diaria. Para el efecto, se verificó el cumplimiento de todas las disposiciones legales establecidas para la operación del MEM.

Realizó el análisis y seguimiento a las operaciones del SIN, relacionadas con el funcionamiento del MEM referidas a las: conexiones de nuevas instalaciones al Sistema Interconectado Nacional, la verificación del cumplimiento obligatorio de las Normas Operativas por parte de las empresas eléctricas y a la actualización de sistemas de información, entre otros.

Verificó la óptima asignación técnica y económica de los recursos disponibles en generación y transmisión para cubrir la demanda horaria, en condiciones de calidad, confiabilidad y seguridad definidas, a costo mínimo, por medio del análisis del pre despacho y la revisión del post despacho diario.

Evaluó las fallas y/o desconexiones relevantes de los componentes de generación y transmisión que fueron identificadas durante la gestión de 2009, en base a:

- Informes preliminares enviados por el CNDC después de ocurrida la falla.
- Informes preliminares y finales de falla remitidos por medio del Programa SISFALLA del CNDC.
- Resumen del post despacho de fallas durante la operación del SIN, considerando principalmente el tiempo de duración de la falla, el impacto en cuanto a potencia desconectada, las repercusiones con otros agentes próximos a la falla y a las áreas de operación, eventos relacionados a desastres naturales y fallas ocurridas por errores en la operación.

En ese sentido, realizó el análisis de varios eventos, entre ellos la desconexión de la línea Carrasco – Santivañez de 230 kV, ocurrida a las 14h54 del 21 de agosto, lo que ocasionó una interrupción del suministro por más de 7 horas; la falla de un interruptor en la Central de Bulobulo, el 8 de junio de la misma gestión y la salida de 5 unidades de la planta Santa Isabel el 15 de agosto.

Los objetivos conseguidos con este seguimiento fue la mejora de las prácticas de operación y la elaboración de estadísticas de fallas de operación de todos los agentes del SIN, durante los últimos 3 años.

Por otra parte, realizó la verificación técnica y económica de los proyectos de ampliación de la Central Aranjuez y Central Angostura, respectivamente. De forma paralela solicitó información para evidenciar la reubicación de las Unidades GCH07 y GCH08 de la Central Guaracachi al parque industrial, proyecto comprometido por la Empresa Guaracachi S.A. Del mismo modo se ejecutó el proyecto Área Sur I de la empresa Transportadora de Electricidad S.A. (TDE).





La AE aprobó también la actualización de las normas operativas N° 1, N°2, N°3, N°4, N°5 y N° 6 así como revisó y autorizó las nuevas normas operativas N°31, N° 32 y N° 33, propuestas por el CNDC.

#### 4.1.1 Interconexión de Sistemas Aislados al SIN

Durante el 2009, la AE realizó el seguimiento a la ejecución del proyecto de la línea de transmisión Caranavi-Trinidad 115 Kw", cuya puesta en operación asegurará el suministro de energía a Trinidad, Yucumo, San Borja, San Ignacio de Moxos y comunidades adyacentes, ubicadas en el departamento de Beni.

La operación de la citada línea, cuya construcción demandó una inversión de 45.7 millones de dólares, permitirá a Trinidad y otras poblaciones menores del Beni integrarse al Sistema Interconectado Nacional (SIN), acceder a precios de generación competitivos y minimizar el uso de diesel para la generación térmica.

#### 4.2 Concesiones, Licencias y Licencias Provisionales

El artículo 51 del Decreto Supremo 0071 faculta a la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE), a otorgar títulos habilitantes para el ejercicio de la distribución en la industria eléctrica. Mediante el acto administrativo de otorgar las Licencias se autoriza el ejercicio de la actividad de generación o transmisión y por medio de las Licencias Provisionales autoriza la realización de estudios.

##### 4.2.1 Actualización de zonas de Concesión u oposición

El año 2009, la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad aprobó la actualización de las zonas de concesión de la Cooperativa Rural de Electrificación Ltda., y del sistema aislado Camiri (Cordillera), por el período octubre 2007/septiembre 2009. (Resolución AE N° 346/2009 de fecha 31/12/2009)

##### 4.2.2 Licencias y Licencias Provisionales

Durante el 2009, la AE determinó la conclusión de la Licencia Provisional, otorgada a favor por la empresa Sumapacha Energía S.A. para la realización del "Estudio de Pre factibilidad para la Instalación de centrales termoeléctricas que usen y aprovechen el recurso BIOMASA, existente en los departamentos de Pando y Beni". De la evaluación del resumen ejecutivo presentado por la empresa, la AE determinó el incumplimiento de las obligaciones contractuales emergentes de la Licencia Provisional procediendo a la ejecución de la Boleta de Garantía correspondiente. (Resolución AE N° 125/2009 de fecha 01/09/2009).

Estableció la conclusión de la Licencia Provisional otorgada a favor de COBEE para realizar el "Estudio para el Aprovechamiento Hidroeléctrico de la Cuenca del Río Miguillas". De la evaluación del resumen ejecutivo presentado por la empresa, la AE determinó el incumplimiento de las obligaciones contractuales emergentes de la Licencia Provisional procediendo a la ejecución de la Boleta de Garantía correspondiente. (Resolución AE N° 143/2009 de fecha 02/09/2009).

Estableció la conclusión de la Licencia Provisional otorgada a favor de COBEE para realizar el "Estudio para el Aprovechamiento de recursos hídricos en la cuenca media del Río Zongo entre los afluentes Pisquilli y Cielo Jahuira, para la implementación de una central, hidroeléctrica denominada Planta Pachalaca para la generación de electricidad". De la evaluación del resumen ejecutivo presentado por la empresa, la AE determinó el incumplimiento de las obligaciones contractuales emergentes de la Licencia Provisional procediendo a la ejecución de la Boleta de Garantía correspondiente. (Resolución AE N° 304/2009 de fecha 07/12/2009).



Rechazó la solicitud de Licencia Provisional realizada por la empresa Corani S.A. para el "Estudio de alternativas técnicas y actualización económica del aprovechamiento hidroeléctrico de las aguas del Río Paracti", área ubicada en la provincia Chapare del Departamento de Cochabamba. (Resolución AE N° 331/2009 de fecha 21/12/2009)

En enero de 2009, la ex Superintendencia de Electricidad autorizó a la empresa eléctrica Guaracachi S.A. la reubicación de las unidades generadoras GCH 7 y GCH 8 al parque industrial de la ciudad de Santa Cruz. (Resolución SSDE N°31/2009 de fecha 30 de enero de 2009).

En marzo de la gestión 2009, la ex Superintendencia de Electricidad amplió la Licencia de generación y transmisión asociada a la generación a favor de la empresa Guabirá Energía S.A. (Resolución SSDE N° 93/2009 de fecha 20 de marzo de 2009).

#### **4.2.3 Derechos y Obligaciones en Sistemas Aislados**

Con la finalidad de realizar un control adecuado del desarrollo de la industria eléctrica en los sistemas aislados y, por tanto, proteger al usuario de electricidad la AE aprobó la Resolución AE N° 092/2009 de 07 de agosto de 2009, que establece la obligatoriedad de todas las empresas, cooperativas o personas jurídicas que generan y/o distribuyen en forma integrada en el área rural, con una potencia igual o inferior a 2000 kW, a registrarse en el organismo de regulación y suscribir un contrato de electrificación rural.

Para las empresas o cooperativas que tienen registro otorgado, la resolución establece que éstos deben ser actualizados hasta el 10 de febrero de 2010. Con este propósito, la AE emitió la Resolución AE N° 208/2009 de 12 de octubre de 2009, que aprueba los nuevos formularios ISER para la otorgación de Registro de Suscripción de Contratos de Electrificación Rural.

En virtud a estas resoluciones se realizaron talleres de difusión en las ciudades de Trinidad y Oruro en septiembre y octubre de 2009, respectivamente. En Trinidad participaron el Comité de Electrificación 17 de septiembre, Puerto Teresa de Yata, Comité de Electrificación el Cerrito, Comité de Electrificación El Rosario, Cooperativa de Servicios Pueblos en Rosa, Cooperativa Reyes Ltda., Cooperativa de Energía Eléctrica Moxos Isireri Ltda., Cooperativa El Desengaño - Río Apere, Subalcaldía El Perú Río Apere, Cooperativa de Servicio Eléctrico San Ramón, Cooperativa de Luz Rurrenabaque Ltda., Cooperativa de Servicios Eléctricos Yucumo Ltda., Cooperativa de Servicio Eléctrico Huacaraje, Cooperativa Tumupasa, Cooperativa El Palmar y Cooperativa 17 de diciembre.

Por su parte, en Oruro asistieron las siguientes empresas: FESCO, Caru Ltda., Comité Administrativo Red Seyuyo, Cooperativa 15 de Noviembre, Cooperativa 5 de Agosto Ltda., Cooperativa Asunción Ltda., Cooperativa Colón Ltda., Cooperativa de Electricidad Paria, Cooperativa de Electrificación Pazña, Cooperativa Eléctrica Rural Rosario Ltda., Cooperativa Teniente Bullaín y Cooperativa Huari.

### **4.3 Regulación de precios y tarifas**

#### **4.3.1 Precios y tarifas en el Mercado Eléctrico Mayorista**

La función principal de la regulación es la determinación y control de los precios y tarifas de electricidad. Su importancia se refleja en la Ley de Electricidad, que en su primer capítulo define su alcance de la siguiente manera: "La presente Ley norma las actividades de la industria eléctrica y establece los principios para la fijación de precios y tarifas...".



En el Mercado Eléctrico Mayorista se establecen precios de energía y potencia para cada nodo del sistema y peajes de transmisión. Los precios de energía son determinados sobre la base del costo marginal de corto plazo de energía y corresponde al costo de producción de la última máquina requerida en el despacho de costo mínimo para satisfacer la demanda. Los costos de producción se calculan con base en las ofertas de precios de gas, limitados en una banda que es regulada, que realizan semestralmente los generadores.

Los precios de potencia se determinan semestralmente a través del costo marginal de potencia, que se calcula con base en la anualidad del costo de inversión de la unidad generadora más económica para entregar potencia adicional al sistema.

Los precios de transmisión se determinan con base en el costo medio de transmisión de un Sistema de Transmisión Económicamente Adaptado (STEA) calculado como el costo anual de la inversión más los costos anuales de operación, mantenimiento y administración.

Con las ofertas de los precios de gas y la información que semestralmente presentan los generadores, el CNDC elabora los estudios de los Precios Referenciales del Mercado Eléctrico Mayorista, que son revisados y aprobados por la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad, sobre cuya base semestralmente aprueba los precios de energía y potencia para cada nodo del sistema; los precios de transmisión y las respectivas fórmulas de indexación. Estos precios, excepto los de energía, constituyen los valores máximos que pueden ser transferidos a las tarifas de distribución. En cuanto a la energía, el precio spot de energía es el que termina transfiriéndose al consumidor.

El 2009, la ex Superintendencia de Electricidad aprobó los precios de nodo de energía y potencia, los factores de indexación y los peajes unitarios de las instalaciones de transmisión del Sistema Troncal de Interconexión (STI) para el periodo mayo - octubre 2009 (Resolución SSDE N° 127/2009 de 28 de abril de 2009), y la AE para el período noviembre 2009 – abril 2010 (Resolución AE N° 249/2009 de 28 de octubre de 2009), respectivamente, en base al Estudio de Precios de Nodo del CNDC y a la verificación de los resultados contenidos en el citado documento.

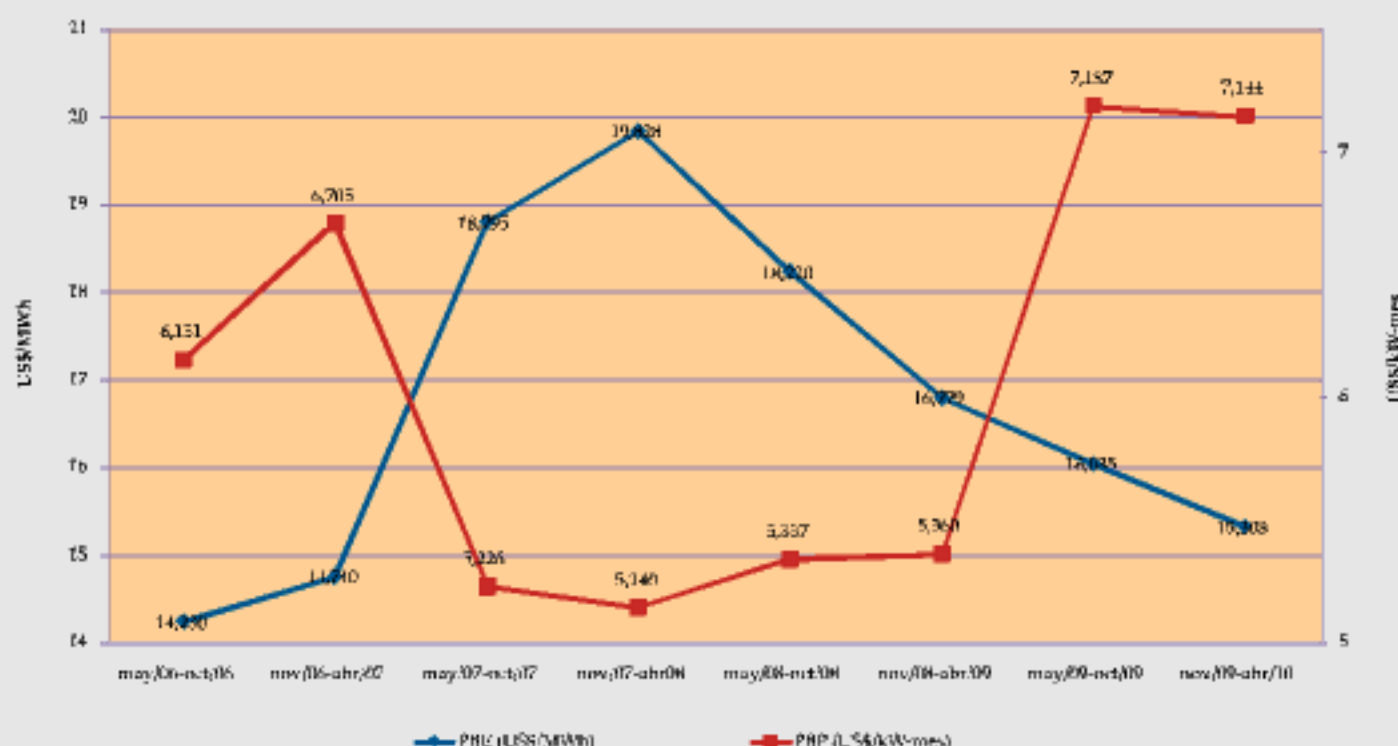
Con relación a los peajes de las instalaciones de transmisión que se encuentran fuera del STI, el numeral VII del Artículo 40 del Reglamento de Precios y Tarifas establece que semestralmente las empresas propietarias de este tipo de instalaciones deben presentar al regulador los precios y fórmulas de indexación correspondientes para su revisión y aprobación. Estos peajes también entraron en vigencia en la misma oportunidad que los Precios de Nodo.

En cumplimiento a las disposiciones mencionadas anteriormente, la AE aprobó los peajes para las instalaciones de Transmisión fuera del STI, a través de la Resolución AE N° 250/2009 de 29 de octubre de 2009, para el periodo octubre /2009 – abril/2010.

En el siguiente gráfico se muestra la evolución de los precios básicos de potencia y energía:



### Evolución de los Precios Básicos de Energía y de Potencia



El Reglamento de Precios y Tarifas establece, en sus Artículos 31 y 40, que cada cuatro años todo Agente Transmisor encargará la realización de un Estudio de Actualización de Costos de Transmisión. Al respecto, la ex Superintendencia de Electricidad aprobó los montos de los costos anuales de transmisión para ser aplicados en el periodo mayo/2009 – abril/2013, mediante las Resoluciones SSDE N° 123/2009, SSDE N° 124/2009 y SSDE N° 125/2009.

Durante la gestión 2009, la AE se encargó de verificar que los montos aprobados en las resoluciones mencionadas han sido aplicados correctamente en la determinación de peajes semestrales y otros procesos relacionados con costos de transmisión.

#### 4.3.2 Precios y tarifas en el Mercado Eléctrico Minorista

La Ley de Electricidad establece que los precios máximos para el suministro de electricidad de las empresas de distribución a sus consumidores regulados contendrán las tarifas base y las fórmulas de indexación. Las tarifas base se calculan considerando los costos de compra de electricidad (generación y transmisión), costos de distribución y costos de consumidores. Las fórmulas de indexación mensual reflejan el ajuste por variaciones en los costos y el incremento de eficiencia de la empresa.

La AE aprueba, por periodos de cuatro años, las tarifas base y las estructuras tarifarias aplicables a categorías de consumidores definidas en función de las características del suministro y del consumo de electricidad.

Las tarifas vigentes en las seis empresas del SIN fueron aprobadas en noviembre de 2007 y tendrán, de acuerdo al marco legal vigente, una duración de 4 años, hasta octubre de 2011.

Durante la gestión 2009, la tarifa promedio de todas las categorías de consumidores en el SIN fue de 60.34cBs/kWh y tuvo un comportamiento estable a lo largo del año, excepto la categoría “Minería”, que presentó mayor variabilidad debido al comportamiento de las ventas.

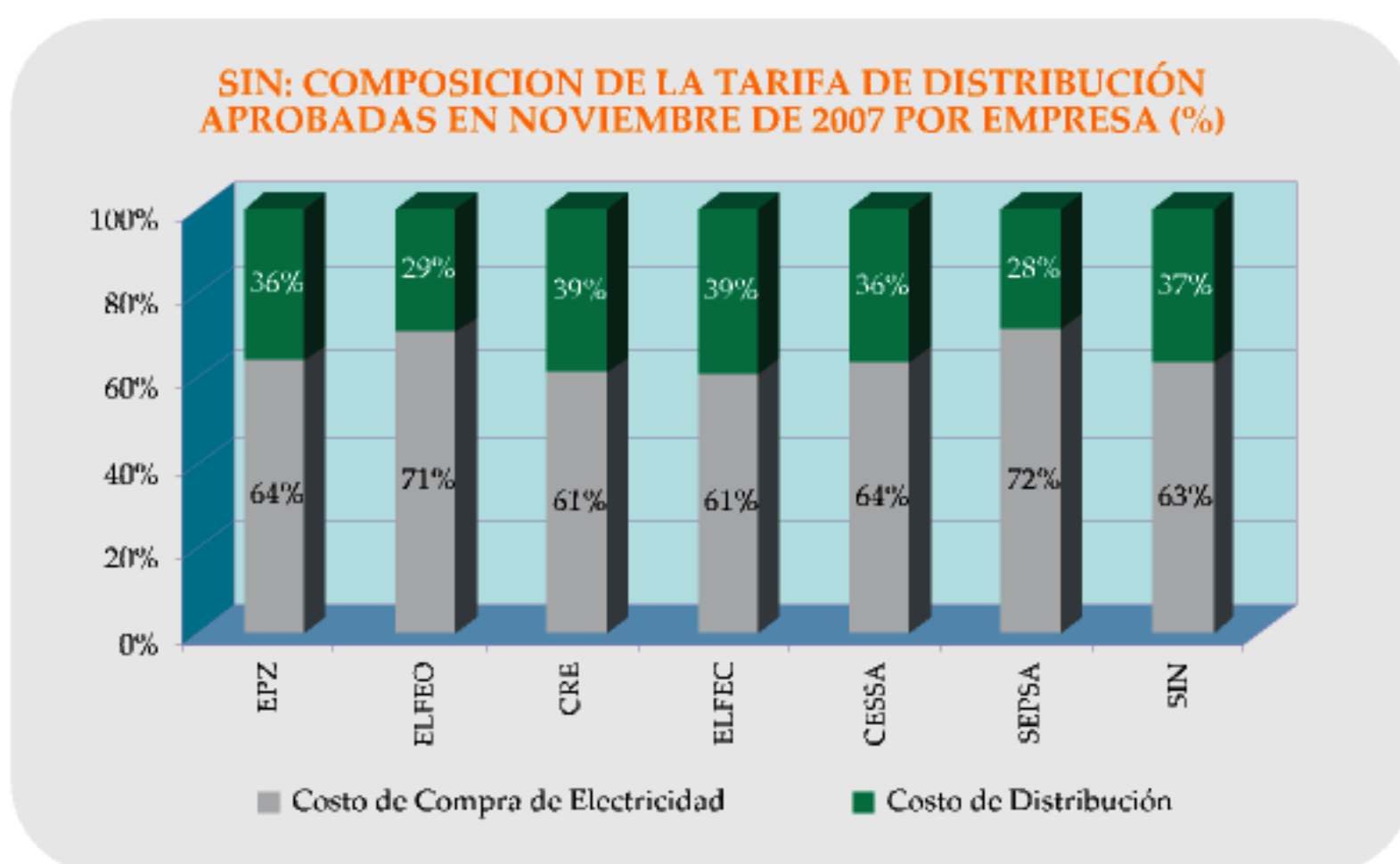




### SIN: TARIFA PROMEDIO (cBs/kWh) CON IVA - 2009

CATEGORÍA/MES	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Agos	Sept	Oct	Nov	Dic	Prom
Residencial	61,54	62,28	62,23	62,07	61,97	62,19	61,83	61,91	62,32	62,31	62,52	62,74	62,16
General	85,60	86,20	85,73	86,23	85,95	86,30	86,11	86,18	86,01	86,08	85,85	86,35	86,05
Industrial	42,94	44,17	43,43	43,90	43,92	43,67	43,62	43,92	43,22	43,55	41,71	42,27	43,33
Minería	36,14	39,09	37,92	36,59	40,78	36,31	31,98	37,01	31,92	31,07	36,42	40,11	36,85
Alumbrado Público	73,03	75,67	75,21	75,33	74,62	74,87	74,78	75,21	75,46	76,48	76,07	73,57	75,35
Otros	32,12	32,42	31,32	30,67	31,38	30,94	30,23	29,82	30,34	30,09	29,93	31,20	30,81
TOTAL	60,34	61,20	60,70	60,80	60,90	60,26	59,75	60,03	59,83	59,95	59,89	60,60	60,34

La composición por empresa se presenta en el siguiente gráfico:



#### 4.3.3 Precios y Tarifas en Sistemas Aislados y Menores

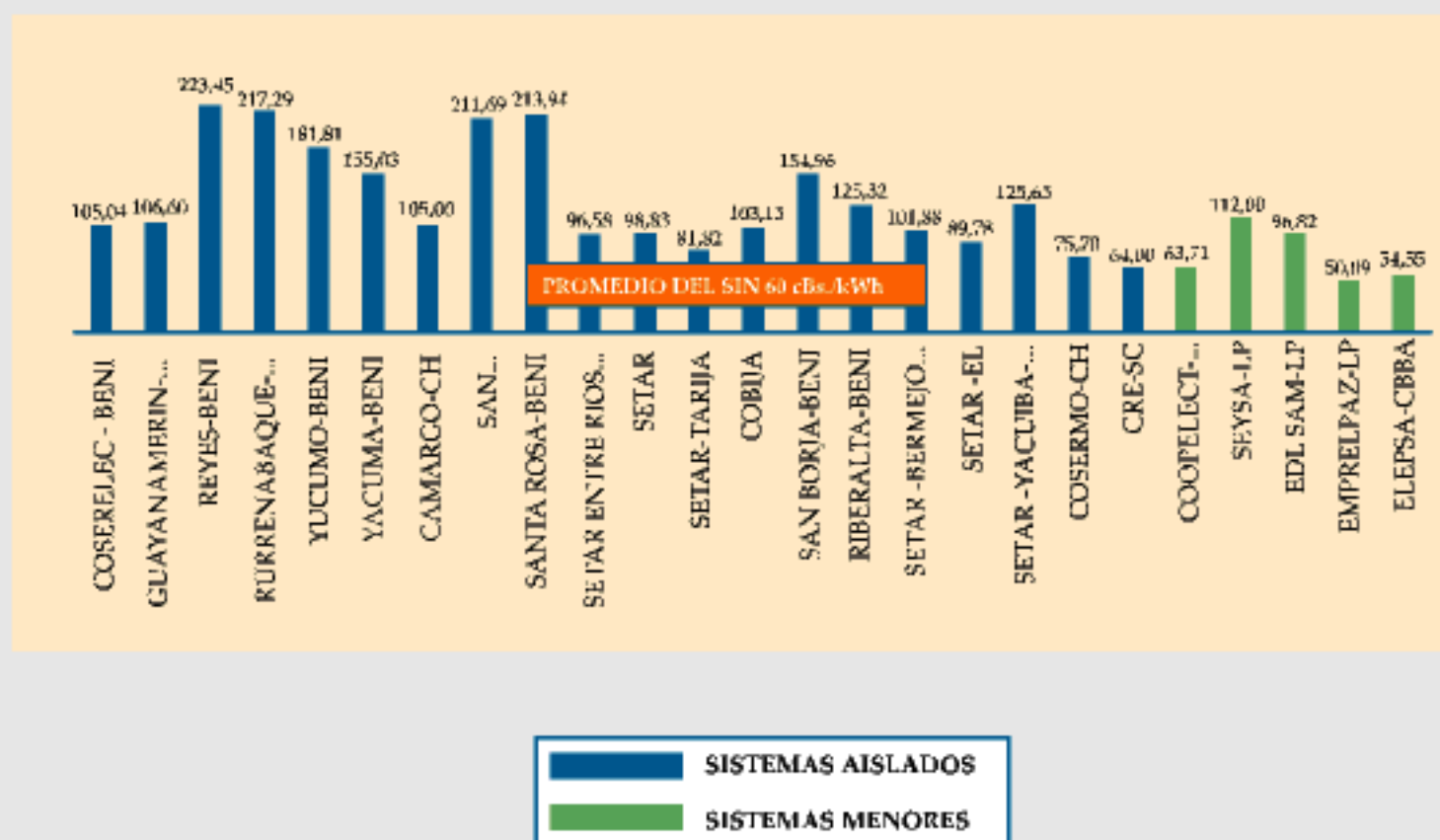
Con relación a la aprobación de precios y tarifas en los Sistemas Aislados y Menores, la AE aprobó el 2009 la estructura tarifaria de la Cooperativa Eléctrica de Guayaramerín (COSEGUA) y verificó la correcta aplicación de las estructuras tarifarias aprobadas por el ente regulador hasta la gestión 2009 de las cooperativas y empresas que operan en los Sistemas Aislados y Menores entre las cuales se encuentran: COSERCA (Camargo), COSERELEC (Trinidad), CER (Riberalta), COOPELECT (Tupiza), ELEPSA (Punata) y SEYSA (Yungas). Las tarifas de las cooperativas interconectadas al SIN oscilan entre 0,80 Bs/kWh y 1 Bs/kWh, mientras que aquellas que se encuentran en los Sistemas Aislados fluctúan entre un 1,1 Bs/kWh y 1,3 Bs/kWh, debido fundamentalmente al costo de combustible para la generación.

En el curso de los próximos meses, la AE aprobará las estructuras tarifarias para las empresas y/o cooperativas que presentaron sus estudios tarifarios tales como EMPRELPAZ (La Paz), EMPRELPAZ (Ixiamas), ENDE (Cobija), COSERCA (Camargo), COSEP (Paria) y CESAM (San Matías).

Asimismo, se tiene programado aprobar estructuras tarifarias para todas aquellas empresas o cooperativas que se interconectarán a la línea Caranavi - Trinidad.



### TARIFAS PROMEDIO - cBs./kWh 2009



#### 4.4 Fondos de Estabilización

Mediante Decreto Supremo N° 27302 de 23 de diciembre de 2003, el Poder Ejecutivo estableció medidas para estabilizar las tarifas de electricidad, entre las cuales, dispuso la creación de los Fondos de Estabilización del Mercado Eléctrico Mayorista (FEM) y Fondos de Estabilización de Distribución (FED), como instrumentos para hacer efectiva la limitación de la variación de tarifas.

En cumplimiento del mencionado Decreto Supremo y mediante Resolución SSDE No. 45/2004 de 30 de enero de 2004, la ex Superintendencia de Electricidad estableció el procedimiento para el tratamiento de los montos a ser incluidos en los FED y en los FEM.

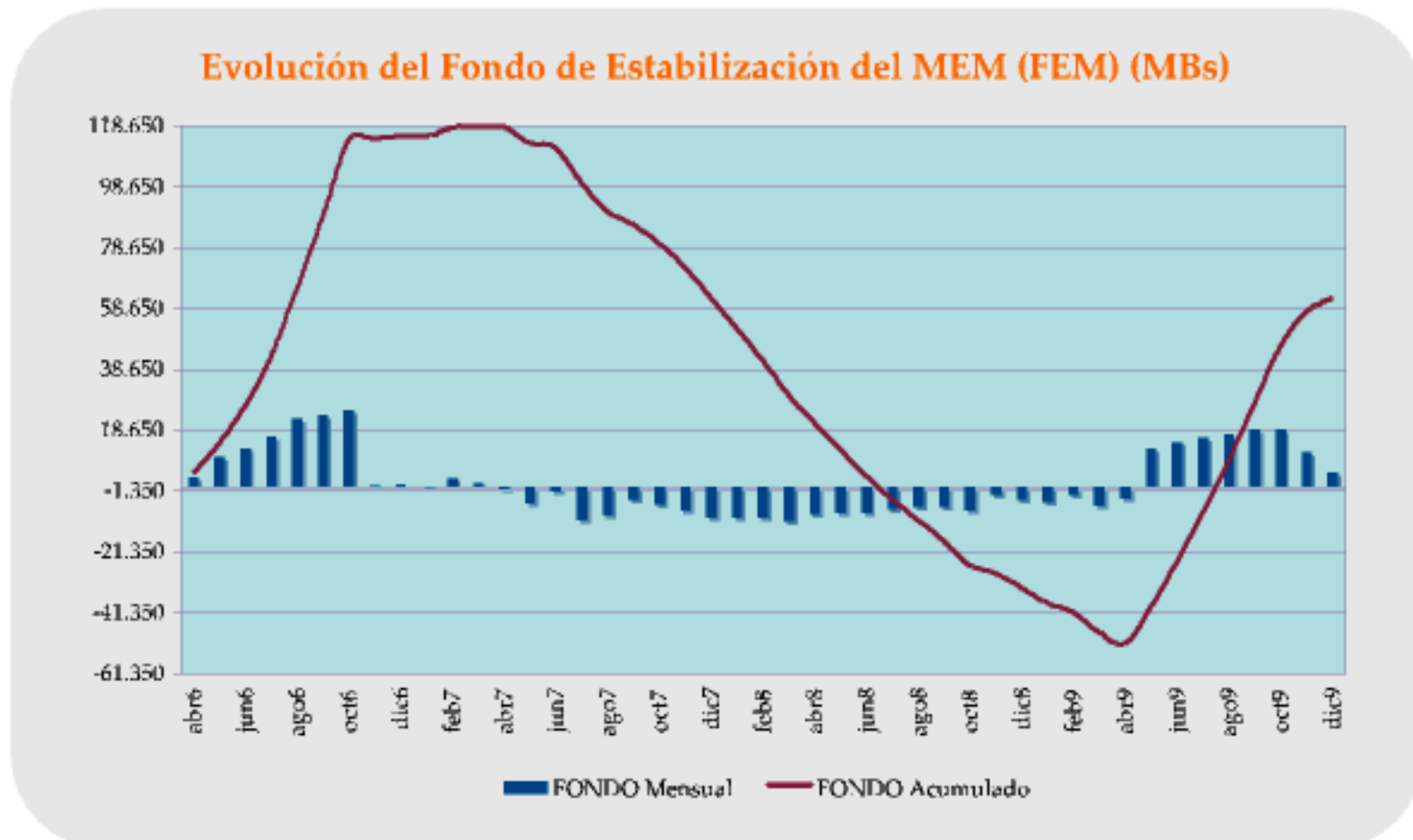
Al finalizar la presente gestión, el crecimiento del Fondo de Estabilización del Mercado Eléctrico Mayorista alcanza la suma de Bs.62.029.436 (Sesenta y dos millones veintinueve mil cuatrocientos treinta y seis 00/100 bolivianos), como consecuencia del incremento del Precio Básico de Potencia en un 34% a partir de mayo de 2009.

El siguiente gráfico muestra el comportamiento del Fondo desde abril de 2006 a diciembre 2009.



Marvin Beramendi, Luis Bustillo y Alex García profesionales de la Dirección de Precios, Tarifas e Inversiones.





Con la aprobación de la Resolución SSDE 386/2006 de 8 de diciembre de 2006, la ex Superintendencia de Electricidad autorizó el “Procedimiento para la determinación e inclusión de los importes en el Fondo de Estabilización de Distribución”.

Los conceptos incluidos en el Fondo de Estabilización de Distribución son los siguientes:

- a) Importes por la aplicación del FED.
- b) Diferencia de ingresos por la composición aplicada en los retiros de energía y potencia.
- c) Reliquidaciones de peaje, reserva fría y descuentos por indisponibilidad.
- d) Reliquidaciones del cargo por costos del CNDC.
- e) Reducciones por calidad de transmisión.
- f) Otros ajustes.
- g) Intereses.

El comportamiento del FED durante las últimas cuatro gestiones se presenta a continuación:

**FONDO DE ESTABILIZACIÓN (FED)  
EMPRESAS DISTRIBUIDORES DEL SIN  
FONDO ACUMULADO A DICIEMBRE DE 2009**

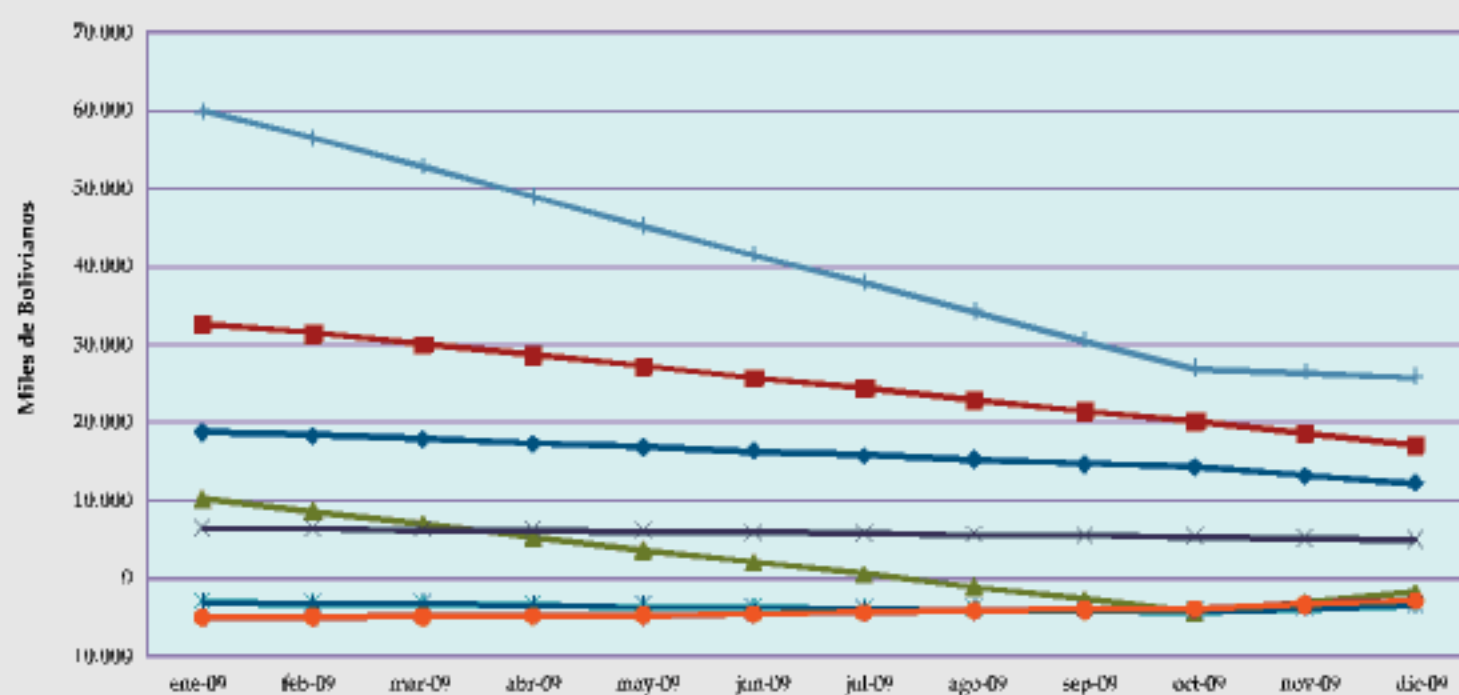
Montos en Bolivianos con IVA

Mes	Electropaz	Elfec	Cre	Elfeo	Sepasa	Cessa	Total
dic-06	22.441.473	12.783.418	665.830	3.240.298	-6.992.742	-5.252.007	26.886.271
dic-07	33.623.226	31.333.403	9.771.727	6.559.522	-5.674.598	-6.495.589	69.117.691
dic-08	19.307.232	33.732.418	11.950.821	6.463.417	-2.947.131	-5.046.901	63.459.856
dic-09	12.128.943	17.130.277	-1.931.588	4.789.727	-3.394.118	-2.910.879	25.812.363



A diciembre de 2009, la AE estableció que existe un monto a favor de las empresas de Bs.25.812.363 (Veinticinco millones ochocientos doce mil trescientos sesenta y tres 00/100 bolivianos), que ha sido notablemente reducido en comparación al monto acumulado a diciembre de 2008, debido a la aplicación de factores de estabilización que están permitiendo amortizar la deuda que los consumidores finales tenían con las distribuidoras, ELECTROPAZ S.A., ELFEC S.A., ELFEO S.A. y CRE Ltda. En los casos de las empresas SEPSA y CESSA, ambas tienen saldos a favor de los consumidores, es decir, que estas empresas adeudan al consumidor final, montos que están siendo amortizados.

### FONDO DE ESTABILIZACION DE DISTRIBUCION (FED) POR EMPRESA A DICIEMBRE DE 2009



	ene-09	feb-09	mar-09	abr-09	may-09	jun-09	jul-09	ago-09	sep-09	oct-09	nov-09	dic-09
Total	59.802	56.408	52.747	48.936	45.123	41.461	37.892	34.213	30.511	26.984	26.370	25.812
Elfec	32.497	31.269	29.996	28.570	27.140	25.708	24.327	22.919	21.500	20.084	18.595	17.130
Electropaz	18.795	18.321	17.829	17.309	16.776	16.250	15.706	15.160	14.613	14.224	13.178	12.129
Cre	10.213	8.586	6.946	5.253	3.536	1.952	423	1.195	2.814	4.436	3.184	-1.932
Elfec	6.360	6.287	6.202	6.093	5.960	5.825	5.684	5.544	5.404	5.263	5.027	4.790
Sepsa	-3.067	-3.200	-3.335	-3.466	-3.594	-3.733	-3.865	-3.998	-4.133	-4.266	-3.831	-3.394
Cessa	-4.998	-4.955	-4.892	-4.822	-4.695	-4.541	-4.383	-4.217	-4.058	-3.906	-3.415	-2.911



Hernán Blanco  
Humberto Condarco  
Unidad de Tecnología  
e Información





## 4.5 Calidad de suministro

### 4.5.1 Calidad de transmisión

El Control de Calidad del Servicio de Transmisión tiene por objeto disponer de un servicio con los atributos y características suficientes para satisfacer las necesidades de los usuarios del Sistema de Transmisión.

La determinación de los Límites de Comportamiento y el seguimiento anual a los indicadores de calidad alcanzados en las instalaciones de transmisión, dentro y fuera del Sistema Troncal de Interconexión (STI), fueron realizados por la ex Superintendencia de Electricidad desde el año 1997 hasta el año 2008. Durante ese periodo, se observó un crecimiento del sistema de transmisión, con la implementación de nuevos proyectos, y una mejora constante en la calidad del servicio ofrecido.

Con el fin de dar continuidad a las labores regulatorias establecidas en la Ley de Electricidad y asumir las tareas de fiscalización y control establecidas en el Decreto Supremo N° 0071 de 09 de abril de 2009, la AE a partir de su creación, realizó el seguimiento anual a los índices de calidad alcanzados por los Componentes de Transmisión, de propiedad de las empresas transmisoras, dentro y fuera del STI.

Los índices de calidad consideran tanto el número de fallas, como la duración de las mismas en los Componentes de Transmisión. En caso de que éstos sobrepasen los valores establecidos en los Límites de Comportamiento aprobados, corresponde aplicar la reducción en la remuneración del Transmisor.

Durante la gestión 2009, después de realizar el proceso de evaluación correspondiente, la AE emitió las Resoluciones AE N° 163/2009 y AE N° 165/2009, ambas de fecha 10 de septiembre de 2009, determinando montos de reducción de Bs.51.596 (Cincuenta y un mil quinientos noventa y seis 00/100 bolivianos) y Bs.40.127 (Cuarenta mil ciento veintisiete 00/100 bolivianos), a ser aplicados a las empresas Transportadora de Electricidad S.A (TDE) y San Cristóbal Transmisora de Electricidad S.A. (TESA), respectivamente. Ambas corresponden al periodo eléctrico noviembre/2007 – octubre/2008. Estos montos fueron devueltos a los usuarios del Sistema de Transmisión.

Durante el periodo mencionado, los componentes de transmisión de la empresa Interconexión Eléctrica ISA Bolivia S.A. (ISA) no sobrepasaron sus Límites de Comportamiento, por lo que no se aplicó reducciones en sus remuneraciones.

Finalmente y en cumplimiento a lo establecido en el Artículo 22 del Reglamento de Calidad de Transmisión, la AE emitió el *Informe Anual de Comportamiento de los Sistemas de Transmisión* con los resultados del desempeño del sistema de transmisión dentro y fuera del STI durante el periodo noviembre/2007 – octubre/2008.

Al momento de su cierre, la ex Superintendencia de Electricidad dejó sin evaluar el periodo nov/07 – oct/08 del Control de la Calidad de Transmisión, tarea que retomó la AE. Esta situación retrasó la evaluación del periodo Nov/08 – oct/09, el mismo que se encuentra en proceso.

### 4.5.2 Calidad de Distribución

La calidad del servicio de distribución de electricidad se mide tomando en cuenta los parámetros del Producto Técnico (nivel de tensión, desequilibrio de fases, perturbaciones e interferencias en sistemas de comunicación), Servicio Técnico (frecuencia media de interrupciones y tiempo total de interrupciones) y Servicio Comercial (reclamaciones técnicas y comerciales de los consumidores, facturación y atención al consumidor).



La Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad aplica reducciones en la remuneración de la empresa por dos conceptos: incumplimiento a los niveles de calidad establecidos en el Reglamento de Calidad de Distribución de Electricidad y por incumplimiento en el correcto relevamiento y procesamiento de la información.

Cuando la empresa incumple los niveles de calidad, el monto de la devolución se realiza en forma directa al consumidor identificado como perjudicado por la distribuidora. La segunda forma de devolución se realiza indirectamente cuando el monto acumulado por penalizaciones a las empresas excede el 5% de la facturación de un mes de la distribuidora.

En la gestión 2009, los parámetros de calidad fueron evaluados semestralmente, en base a la información relevada por las distribuidoras, la misma que fue comparada con los valores establecidos en la reglamentación vigente. Su incumplimiento dio lugar a la aplicación de reducciones en la remuneración de las empresas.

El monto acumulado efectivamente restituido a los consumidores por control de calidad de distribución fue de Bs.14.857.338 (Catorce millones ochocientos cincuenta y siete mil trescientos treinta y ocho 00/100 bolivianos). Actualmente, la cuenta contable de acumulación que representa montos no restituidos todavía, tiene registrado un monto de Bs.8.432.520 (Ocho millones cuatrocientos treinta y dos mil quinientos veinte 00/100 bolivianos), que debe ser restituido en forma directa a los consumidores cuando los procesos administrativos tengan calidad de cosa juzgada.

De acuerdo a lo dispuesto en el Reglamento de Calidad de Distribución, la AE estableció en la gestión 2009, que el monto correspondiente a los procesos juzgados, en los casos de las empresas ELFEC y CESSA, superó el 5% del monto acumulado por penalizaciones, por lo que corresponde la restitución a los consumidores de los sistemas atendidos por ambas distribuidoras.

En ese sentido, la AE emitió dos resoluciones para aprobar la restitución a los consumidores afectados por el control de calidad de distribución. El monto para ELFEC S.A. fue de Bs.1.991.684 (Un millón novecientos noventa y un mil seiscientos ochenta y cuatro 00/100 bolivianos) y para CESSA Bs.656.627 (Seiscientos cincuenta y seis mil seiscientos veintisiete 00/100 bolivianos), respectivamente.

Mediante una auditoría, el organismo regulador estableció que ELFEC S.A. restituyó a sus consumidores Bs. 1.960.688 (Un millón novecientos sesenta mil seiscientos ochenta y ocho 00/100 bolivianos) y dejó Bs.30.905 (Treinta mil novecientos cinco bolivianos 00/100), pendiente de restitución para los próximos meses. Por su parte, CESSA restituyó Bs.638.929 (Seiscientos treinta y ocho mil novecientos veintinueve 00/100 bolivianos) a sus consumidores y dejó Bs.17.698 (Diecisiete mil seiscientos noventa y ocho bolivianos 00/100), pendiente de restitución para los próximos meses.

#### 4.5.3 Calidad en Sistemas Aislados

El Reglamento de Calidad de Distribución de Electricidad aprobado mediante Decreto Supremo N° 26607, define el nivel de calidad 3, menos exigente, para controlar los parámetros de calidad en los Sistemas Aislados.

Actualmente existen seis (6) Sistemas Aislados titulares de concesión: CRE – Cordillera; CRE – Las Misiones; CRE – Germán Busch; CRE – San Ignacio; CRE – Valles Cruceños y CRE – Roboré, los mismos que se encuentran en la etapa de régimen del control de calidad de distribución, como resultado de la aplicación de la Metodología de Medición y Control de Calidad de Distribución.



En la gestión 2009 la AE evaluó los niveles de calidad de los seis Sistemas Aislados hasta el semestre mayo/2008-octubre/2008, habiendo evidenciado que existen desviaciones a los límites de calidad establecidos en el Reglamento de Calidad de Distribución de Electricidad.

En función a la magnitud de las citadas desviaciones con relación al límite de los índices de calidad, se calcularon las reducciones en la remuneración de las distribuidoras, las mismas que se encuentran registradas en la Cuenta Contable de Acumulación de la distribuidora, a la espera del cumplimiento del proceso administrativo correspondiente, una vez que éste sea cosa juzgada se restituirá a los consumidores afectados por mala calidad del servicio.

El siguiente cuadro detalla los montos depositados en la Cuenta Contable de Acumulación:

SISTEMA	Reducciones (Bs)
Germán Busch	12,107.86
San Ignacio	14,600.74
Valles	4,003.97
Las Misiones	9,379.85
Roboré	8,432.38
Cordillera	3,875.81
<b>Total</b>	<b>52,400.62</b>

Hasta abril de 2009, momento de su extinción, la ex Superintendencia de Electricidad dejó sin evaluar el periodo nov/08 – abr/09 del Control de la Calidad de Distribución, tarea que ha efectuado la AE. Esta situación, ha retrasado la evaluación del periodo may/09 – oct/09, en actual proceso.

En el marco del Decreto Supremo N° 26299, la Ex Superintendencia de Electricidad, emitió la Resolución SSDE N° 204/2006 aprobando la Metodología de Medición y Control de Calidad de Distribución para empresas y cooperativas con Contrato de Adecuación, estableciendo las siguientes etapas de implementación para el proceso de control de calidad de distribución: Preliminar, Prueba, Transición y Régimen.

Estas entidades se encuentran, en la actualidad, en la Etapa de Transición, período durante el cual, se implementaron las herramientas informáticas de relevamiento de información y cálculo de índices de calidad en cada una de las distribuidoras con Contrato de Adecuación. Se tiene previsto que la etapa de régimen se inicie el 1° de mayo de 2010.

El siguiente cuadro, muestra a las empresas y cooperativas con Contrato de Adecuación:

EMPRESA	LOCALIDAD	DEPARTAMENTO
CER	RIBERALTA	BENI
COSEGUA	GUAYARAMERIN	BENI
COSEM	SAN BORJA	BENI
COSERCA	CAMARGO	SUCRE
COSERELEC	TRINIDAD	BENI
COSERMO	MONTEAGUDO	CHUQUISACA
ENDE	COBIJA	PANDO
SETAR - BERMEJO	BERMEJO	TARIJA
SETAR - TARIJA	TARIJA	TARIJA
SETAR - VILLAMONTES	VILLAMONTES	TARIJA
SETAR - YACUIBA	YACUIBA	TARIJA



#### 4.5.4 Calidad en Sistemas Menores

En el marco del D.S. N° 26299, la ex Superintendencia de Electricidad emitió la Resolución SSDE N° 204/2006 aprobando la Metodología de Medición y Control de Calidad de Distribución para empresas y cooperativas con Contrato de Adecuación, estableciendo las siguientes etapas de implementación del proceso: Preliminar, Prueba, Transición y Régimen.

Actualmente estas entidades se encuentran en la Etapa de Transición, periodo en el cual se implementaron las herramientas informáticas de relevamiento de información y cálculo de índices de calidad en cada una de las distribuidoras con Contrato de Adecuación. Se tiene previsto que la etapa de régimen se inicie el 1° de mayo de 2010.

Los Sistemas Menores que se encuentran en el SIN y que no son titulares de concesión, tienen firmado el Contrato de Adecuación a la Ley de Electricidad. El siguiente cuadro, muestra a las empresas y cooperativas con Contrato de Adecuación:

EMPRESA	LOCALIDAD	DEPARTAMENTO
COOPELECT	TUPIZA	POTOSI
COOPSEL	EUCALIPTUS	ORURO
COSEU	UYUNI	POTOSI
EDEL	LARECAJA	LA PAZ
ELEPSA	PUNATA	COCHABAMBA
EMPRELPAZ	EL ALTO	LA PAZ
SEPSA-VILLAZON	VILLAZON	POTOSI
SEYSA	YUNGAS	LA PAZ

La ex Superintendencia de Electricidad, al momento de su cierre, dejó sin evaluar los periodos may/08 – oct/08 -nov/08 – abr/09, del control de la Calidad de Distribución, actividad que se encuentra en proceso en la AE. Este aspecto impidió la evaluación del periodo may/09 – oct/09 en actual análisis.

#### 4.6 Protección al consumidor

Atendiendo los postulados de la nueva Constitución Política del Estado (CPE), la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE) tiene como una de sus principales funciones: “proteger los derechos de los consumidores”, razón por la cual, ha establecido una estructura que le permite estar más cerca de los ciudadanos en las áreas urbanas y rurales para proporcionarles un mecanismo, destinado a la efectiva atención de sus consultas y reclamaciones.

La atención de las reclamaciones y consultas de los consumidores se realiza en el Sistema ODECO, instalado



Jacinto Coyo  
Responsable del Centro de Protección al Consumidor de El Alto



en las distribuidoras, en primera instancia, y en los Centros de Protección al Consumidor del organismo regulador, en segunda instancia.

A partir de mayo de 2009, la AE creó los Centros de Protección al Consumidor (CPC's) con el objetivo de: Proteger los derechos e intereses del consumidor, y el usuario que a la fecha carece del servicio, con una atención oportuna y eficiente de sus necesidades y preocupaciones referidas al servicio público de distribución de electricidad.

Los Centros de Protección al Consumidor se encuentran ubicados en: La Paz, El Alto, Oruro, Cochabamba, Santa Cruz, Sucre, Potosí, Cobija, Trinidad, Tarija, San Matías, Montero, Guayaramerín, Yacuiba, Ivirgarzama, Punata y Copacabana.

Esta presencia física ha tenido como resultado un posicionamiento rápido de los CPC's en las diferentes regiones del país, particularmente en el área rural y algunas poblaciones fronterizas donde se han desarrollado una serie de seminarios y talleres informativos sobre los derechos y obligaciones del consumidor, entendiendo que un consumidor o usuario informado es el mejor agente para defender sus derechos y cumplir sus obligaciones.

#### 4.6.1 Reclamaciones Administrativas

Considerando que no todos los consumidores y usuarios son conscientes de sus derechos, los CPC's, coadyuvaron a la población en la identificación de los problemas con el suministro y en la presentación de sus reclamaciones directas, en las empresas distribuidoras, en primera instancia.

En ese sentido, durante la gestión 2009, el Sistema ODECO de las distribuidoras atendió 235.550 reclamaciones en primera instancia, de las cuales el 58.18% correspondió a reclamaciones técnicas y 41.82% a reclamaciones comerciales.



Por su parte, los CPC's de la AE recibieron, en segunda instancia, las reclamaciones de los consumidores que fueron declaradas improcedentes o atendidas fuera de plazo en las distribuidoras de electricidad.

Los CPC's atendieron las reclamaciones a través de las líneas gratuitas 800 10 4001 y 800 10 2407 (línea naranja), línea gratuita de fax 800 10 4002, correspondencia, correo electrónico [autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo](mailto:autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo) y la página web [www.ae.gob.bo](http://www.ae.gob.bo)

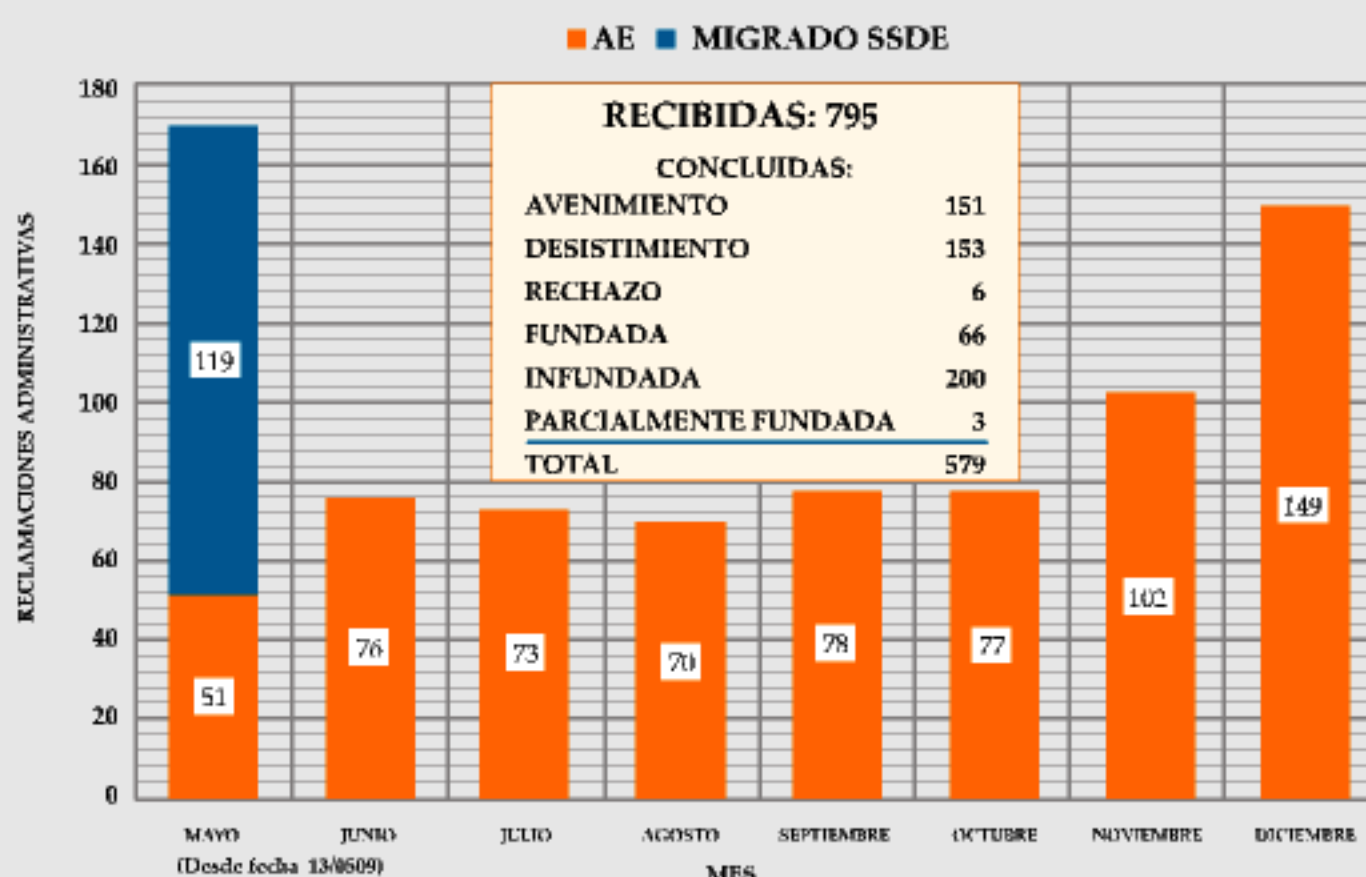


En el periodo comprendido entre el 13 de mayo y 31 de diciembre de 2009, la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad atendió 795 reclamaciones Administrativas en segunda instancia, de las cuales:

- 119 fueron registradas por la ex Superintendencia de Electricidad
- 676 reclamaciones fueron recibidas en los CPC's de la AE

De las 795 reclamaciones administrativas tramitadas en la AE, 579 fueron resueltas de acuerdo al siguiente detalle, quedando 216 reclamaciones en trámite.

### Reclamaciones administrativas recibidas y atendidas en la Autoridad de Electricidad (Período 13/05/09 - 31/12/09)



Como resultado del trámite de las reclamaciones en segunda instancia, se evidenció que las empresas devolvieron un total de Bs.21.054,80 (Veinte un mil cincuenta y cuatro 80/100 bolivianos) a los consumidores afectados por daños a equipos o artefactos, cobros indebidos, excesivos consumos, mala facturación, entre otros. En todos los casos, la AE a través de los CPC's estableció que las distribuidoras tenían responsabilidad en los problemas ocasionados a los consumidores. De esta manera, el organismo regulador cumplió la función de proteger los derechos de los consumidores y usuarios.

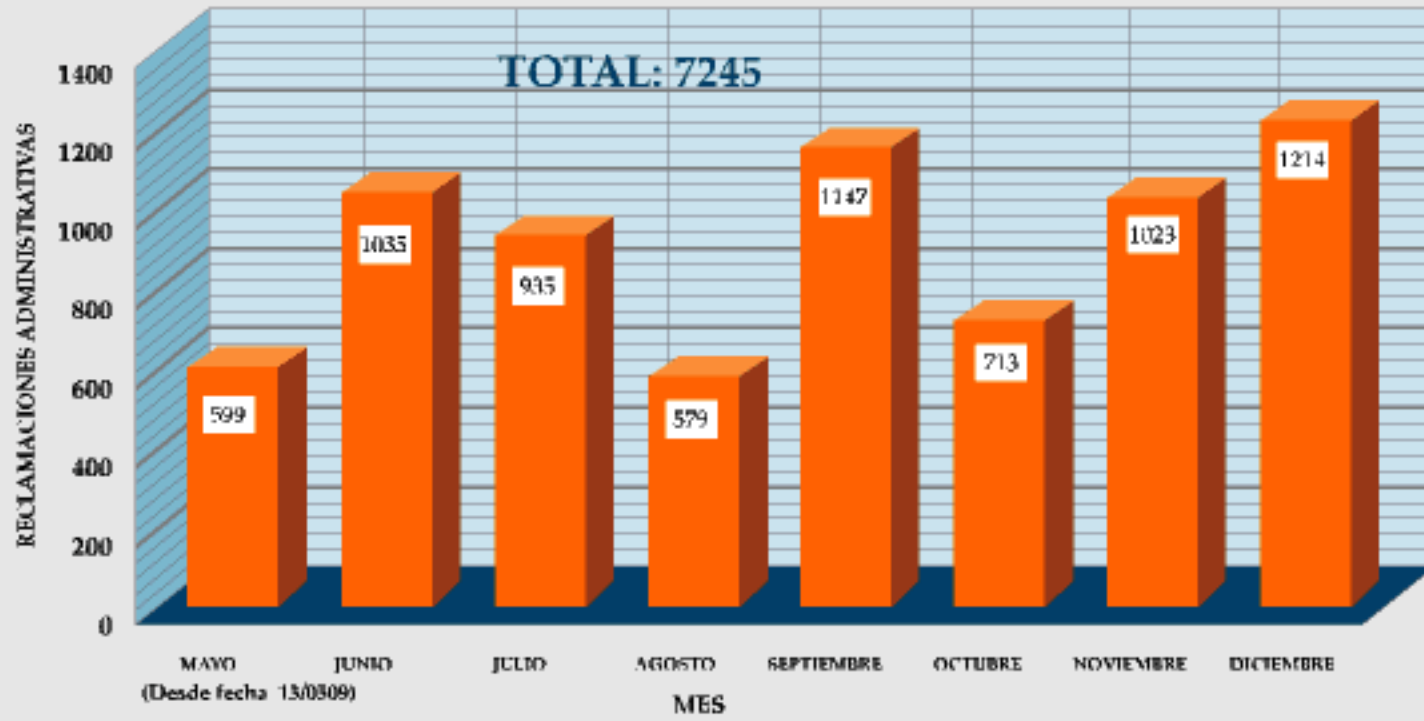
#### 4.6.2 Consultas

En la gestión 2009, la AE atendió 7.245 consultas, que fueron recibidas a través de la línea gratuita, correspondencia, línea gratuita de fax, correo electrónico y la página web. Las mismas se atendieron de acuerdo a los procedimientos establecidos en la normativa vigente.





**Consultas recibidas en la Autoridad de Electricidad  
(Período 13/05/09 - 31/12/09)**



**4.6.3 Difusión de información a los consumidores**

En la gestión 2009, la AE participó en seis (6) ferias en las ciudades de La Paz, El Alto, Oruro, Cochabamba, Santa Cruz y Potosí y realizó catorce (14) seminarios y charlas informativas a diferentes organizaciones sociales en las ciudades de Cochabamba, Tarija, Santa Cruz, Beni, La Paz y Oruro con el objetivo de difundir los derechos y obligaciones de los consumidores.

Franz Terjerina,  
Responsable del Centro  
de Protección al  
Consumidor en Tarija



En el siguiente cuadro se muestra el detalle de los eventos realizados:

### EVENTOS REALIZADOS

EVENTO	ORGANIZADOR	LUGAR	MES
Del gas	INFOCAL	El Alto	Jul
Feria institucional	VMHE	Oruro	Ago
Feria institucional	VMHE	Cochabamba	Sep
Feria institucional	VMHE	Santa Cruz	Sep
Feria institucional	EXPOTECO	Oruro	Sep
Seminario	VMHE	Potosí	Nov
Charla informativa	AE	Cochabamba	Nov
Feria	AE	Ivirgarzama	Nov
Charla informativa	AE	Yacuiba	Nov
Seminario	FEDJUVE	Guayaramerín	Nov
Charla Informativa y Coordinación	INSCO	Guayaramerín	Nov
Charla Informativa	AMUPEY	Oruro	Nov
Seminario	FEDJUVE	Cochabamba	Nov
Seminario	FEDJUVE	Yacuiba	Dic
Charla Informativa	FEDJUVE	Barrio Oriental	Dic
Seminario	AE	Santa Cruz	Dic
Seminario	FEDJUVE	Santa Cruz	Dic
Charla Informativa	CONALJUVE	La Paz	Dic
Charla Informativa	Federación de Transportistas 16 de noviembre	Santa Cruz	Dic
Charla Informativa	Federación de Transportistas de microbuses	Oruro	Dic

#### 4.6.4 Verificación del funcionamiento de medidores

En la gestión 2009, la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad efectuó pruebas in situ a medidores de energía eléctrica, instalados en las poblaciones de Guayaramerín, Teoponte, Entre Ríos y Caranavi. Mediante esta acción se verificó el normal funcionamiento de los equipos de medición para garantizar el consumo de energía y el pago justo por la provisión del servicio.

La ejecución del programa de verificación de medidores recibió el apoyo de las organizaciones sociales y consumidores en general, razón por la cual, se decidió la realización de campañas similares durante la próxima gestión en la mayor cantidad de poblaciones urbanas y rurales.

#### 4.7 Infracciones y sanciones

La Ley de Electricidad y sus reglamentos y la Ley de Procedimiento Administrativo (LPA) y su reglamentación facultan a la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad a imponer sanciones a Titulares, Consumidores y Terceros, que cometan actos tipificados como infracciones en el Reglamento de Infracciones y Sanciones (RIS), aprobado mediante Decreto Supremo N° 24043 de 28 de junio de 1995 y modificado mediante Decreto Supremo N° 24775 de 31 de julio de 1997; así como también facultan a los Titulares de Concesiones, Licencias y Licencias Provisionales a sancionar a los



consumidores por infracciones sobre conexión arbitraria, alteración de instrumentos de medición, consumo clandestino y negativa de acceso al inmueble para inspecciones.

El Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo (RLPA-SIRESE), aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003, establece el procedimiento previo a la imposición de sanción, mientras que la Reglamentación a la Ley de Electricidad prevé el destino de los montos que son recaudados por concepto de multas.

Los actos administrativos emitidos por la AE (Resoluciones) pueden ser objeto de los recursos de revocatoria, jerárquico (en sede administrativa) y contencioso administrativo (en sede judicial), establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo y en su Reglamentación.

Si la Resolución impone una sanción pecuniaria, los recursos son depositados en una cuenta de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad y después de su consolidación son transferidos al Fondo Nacional de Desarrollo Regional (FNDR), para financiar proyectos de electrificación rural.

Cumpliendo el Reglamento de Infracciones y Sanciones, la AE en la gestión correspondiente a mayo – diciembre 2009, tramitó procesos de infracción a la normativa vigente conforme al siguiente detalle:

- Declaró probada la comisión de la infracción de SETAR descrita en el literal ad) del Artículo 22° del Reglamento de Infracciones y Sanciones (RIS); en razón a que incumplió las disposiciones de la normativa legal y las obligaciones contenidas en el Contrato de Adecuación, referidas al mantenimiento de su maquinaria, lo que puso en riesgo la calidad, seguridad y continuidad del servicio. Se determinó como sanción el 1% del valor de las ventas de electricidad, sin impuestos indirectos, de los últimos tres meses anteriores a la comisión de la infracción. (Resolución AE N° 174/2009 de 22 de septiembre de 2009).
- Declaró probada la comisión de la infracción de CORANI S.A. descrita en el literal f) del Artículo 22° del Reglamento de Infracciones y Sanciones (RIS); en razón a que no comunicó oportunamente al órgano regulador, la transferencia de acciones de la empresa, razón por la cual se determinó como sanción, una llamada de atención. (Resolución AE N° 181/2009 de 24 de septiembre de 2009).
- Declaró improbada la comisión de la infracción de ENDE, descrita en el literal a) del artículo 24 del Reglamento de Infracciones y Sanciones (RIS), en razón a que la actividad de generación en la central Trinidad desarrollada por la empresa fue autorizada mediante Resolución Suprema N° 215500 de 31/03/1995, conforme previsión del artículo 27 del Código de Electricidad, la misma que se mantiene vigente. (Resolución AE N° 233/2009 de 20 de octubre de 2009).
- Declaró probada la comisión de la infracción de COSEM descrita en el literal af) del Artículo 22° del Reglamento de Infracciones y Sanciones (RIS); en razón a que obligó a los consumidores poseedores de más de un inmueble a adquirir un certificado de aportación, por cada uno de ellos, razón por la cual determinó como sanción, una llamada de atención. (Resolución AE N° 247/2009 de 26 de octubre de 2009).
- Declaró improbada la comisión de la infracción del Comité de Electrificación de Amayapampa, descrita en el literal a) del Artículo 24° del Reglamento de Infracciones y Sanciones (RIS), en razón a que no requiere tramitar concesión ni licencia para su actividad debido a que genera la cantidad de potencia establecida en la norma. (Resolución AE N° 263/2009 de 4 de noviembre de 2009).



#### 4.8 Intervenciones

La Ley de Electricidad y sus reglamentos y el Decreto Supremo 0071 de 9 de abril de 2009 facultan a la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE) a disponer, mediante Resolución, la intervención preventiva y/o administrativa de empresas y entidades, bajo su jurisdicción, previa notificación y designar a los interventores, con facultades administrativas cuando concurren causales que pongan en riesgo la continuidad y el normal suministro de electricidad.

En el marco de sus competencias y atribuciones, la AE realizó en la gestión 2009 el seguimiento y fiscalización a la Empresa de Luz y Fuerza Aroma (ELFA S.A.) que había sido intervenida por la ex Superintendencia de Electricidad y procedió a la intervención administrativa de la Cooperativa de Electrificación de San Matías (CESAM Ltda.), ante el riesgo de corte en el suministro.

El 20 de marzo de 2007, la ex Superintendencia de Electricidad autorizó la intervención preventiva de ELFA S.A., por el riesgo en la normal provisión del suministro e inició el procedimiento de caducidad del derecho de distribución en el Sistema Aroma. (Resolución SSDE N° 120/2008).

Por otra parte, el 25 de mayo de 2009, la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad dispuso la intervención preventiva de CESAM Ltda., ubicada en la población de San Matías, en la Provincia Ángel Sandoval del departamento de Santa Cruz, debido al riesgo y amenaza de corte del suministro por parte del proveedor REDE del Brasil.

Después de un proceso de fiscalización, en octubre del mismo año, la AE dispuso la suspensión de la intervención preventiva a CESAM Ltda., y la suscripción de un convenio, en el que se establecieron las medidas correctivas para garantizar la normal provisión del servicio y la continuidad de su Titularidad sobre el Registro. (Resolución AE N° 221/2009 de fecha 16 de octubre de 2009).

La intervención preventiva a CESAM Ltda., garantizó el ingreso de la Empresa Eléctrica Guaracachi S.A., como operador en la actividad de generación, la cual a partir del 2010, suministrará energía eléctrica a la región.

#### 4.9 Inversiones en la industria eléctrica

En el periodo 1995 – 2005, las empresas de generación realizaron inversiones por un total de USD 409.94 millones y en el período 2006-2009 llegaron a USD 195.15 millones. El total de las inversiones realizadas en el período 1995-2009 en el sector de generación alcanza a USD 605.09 millones en proyectos hidroeléctricos y termoeléctricos.

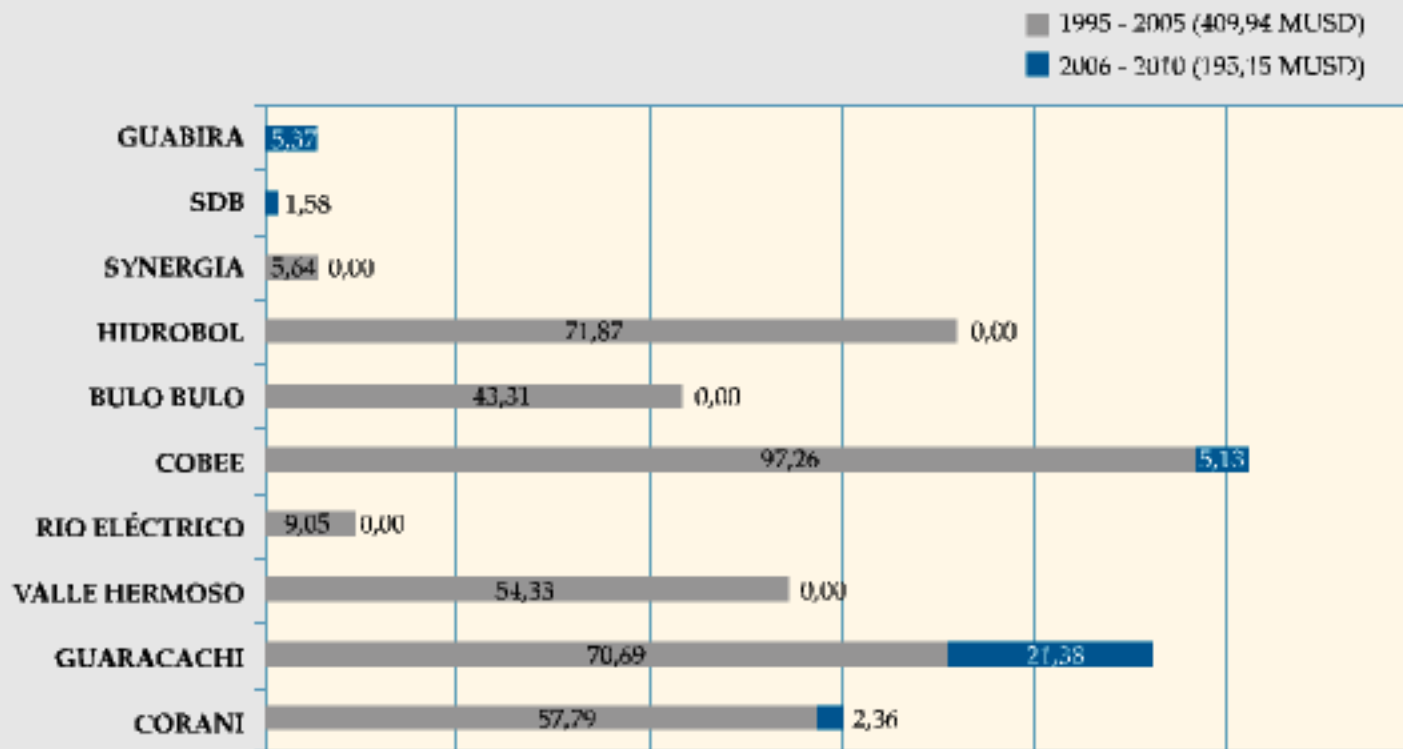
Por otra parte, las inversiones en transmisión llegaron a USD 121.75 millones en el lapso comprendido entre los años 1995 – 2005 y en el periodo 2006-2009 sumaron USD 114.47 millones. Se encuentran en proceso de ejecución para el 2010, alrededor de USD 47.5 millones en proyectos de construcción de nuevas líneas de transmisión. El total de las inversiones en transmisión alcanza a los USD 236.3 millones en el periodo 1995-2009.

Las inversiones realizadas por las empresas de distribución en subestaciones y redes de distribución alcanzan a USD 268.45 millones en el periodo comprendido entre los años 1997-2005 y a USD 141.48 millones en el período 2006-2009.

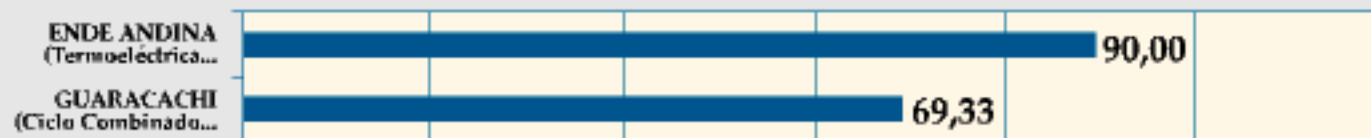


La AE verificó las instalaciones y los estados contables correspondientes a los compromisos de inversión asumidos por las empresas de generación, transmisión y distribución dentro de sus contratos de licencia y concesión.

### EVOLUCION DE INVERSIONES EN GENERACIÓN 1995 - 2009 (EN MILLONES DE USD)

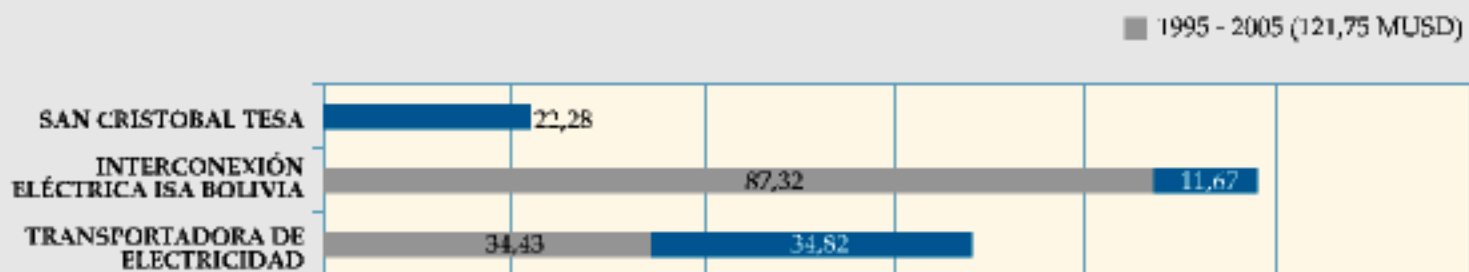


### INVERSIONES EN EJECUCIÓN PARA EL 2010 (EN MILLONES DE USD)

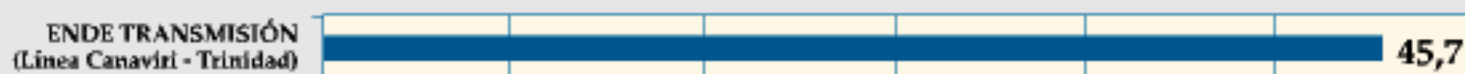


Total inversiones realizadas y en ejecución: 605.09 Millones de USD

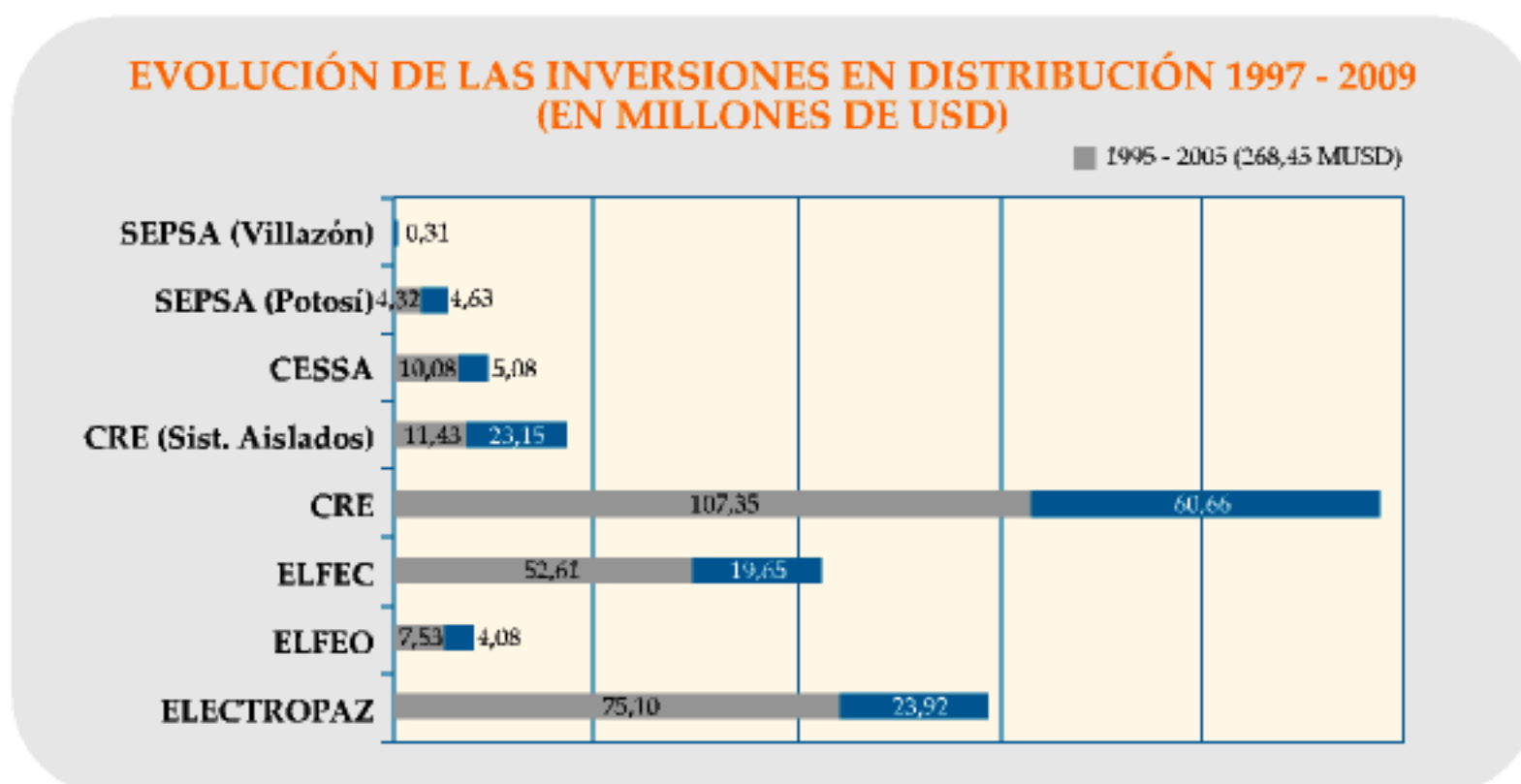
### INVERSIONES EN TRANSMISIÓN 1995 - 2009 (EN MILLONES DE USD)



### INVERSIONES EN EJECUCIÓN PARA EL 2010 (EN MILLONES DE USD)



Total inversiones realizadas y en ejecución: 236.3 Millones de USD



#### 4.9.1 Inversiones en Sistemas Aislados y Menores

En la gestión 2009, la AE convalidó las resoluciones administrativas emitidas por la ex Superintendencia de Electricidad, mediante las cuales se aprueban los programas de inversiones presentados por las distribuidoras de los siguientes Sistemas Aislados:

#### SISTEMAS AISLADOS

EMPRESA	LOCALIDAD	PERIODO	VENCIMIENTO	RESOLUCIÓN	INVERSION Bs.
COSERCA	CAMARGO	2006-2009	SEPTIEMBRE 2009	SSDE N° 262/2006	1.281.780
COSERELEC	TRINIDAD	2008-2011	SEPTIEMBRE 2011	SSDE N° 316/2007	5.176.205
CER	RIBERALTA	2008-2011	ABRIL 2011	SSDE N° 169/2008	1.410.855
COSEGUA	GUAYARAMERÍN	2009-2012	MARZO 2012	SSDE N° 088/2009	3.902.510

Del mismo modo, el organismo regulador convalidó las resoluciones administrativas emitidas por la ex Superintendencia de Electricidad que aprueban los programas de inversiones presentados por las empresas y cooperativas eléctricas de los Sistemas Menores, según el siguiente detalle:

#### SISTEMAS MENORES

EMPRESA	LOCALIDAD	PERIODO	VENCIMIENTO	RESOLUCIÓN	INVERSION Bs.
COPELECT	TUPIZA	2008-2011	ABRIL 2011	SSDE N° 183/2008	2.691.084
ELEPSA	PUNATA	2009-2012	AGOSTO 2012	SSDE N° 337/2008	1.163.144
SEYSA	YUNGAS	2009-2012	SEPTIEMBRE 2012	SSDE N° 337/2008	5.563.790



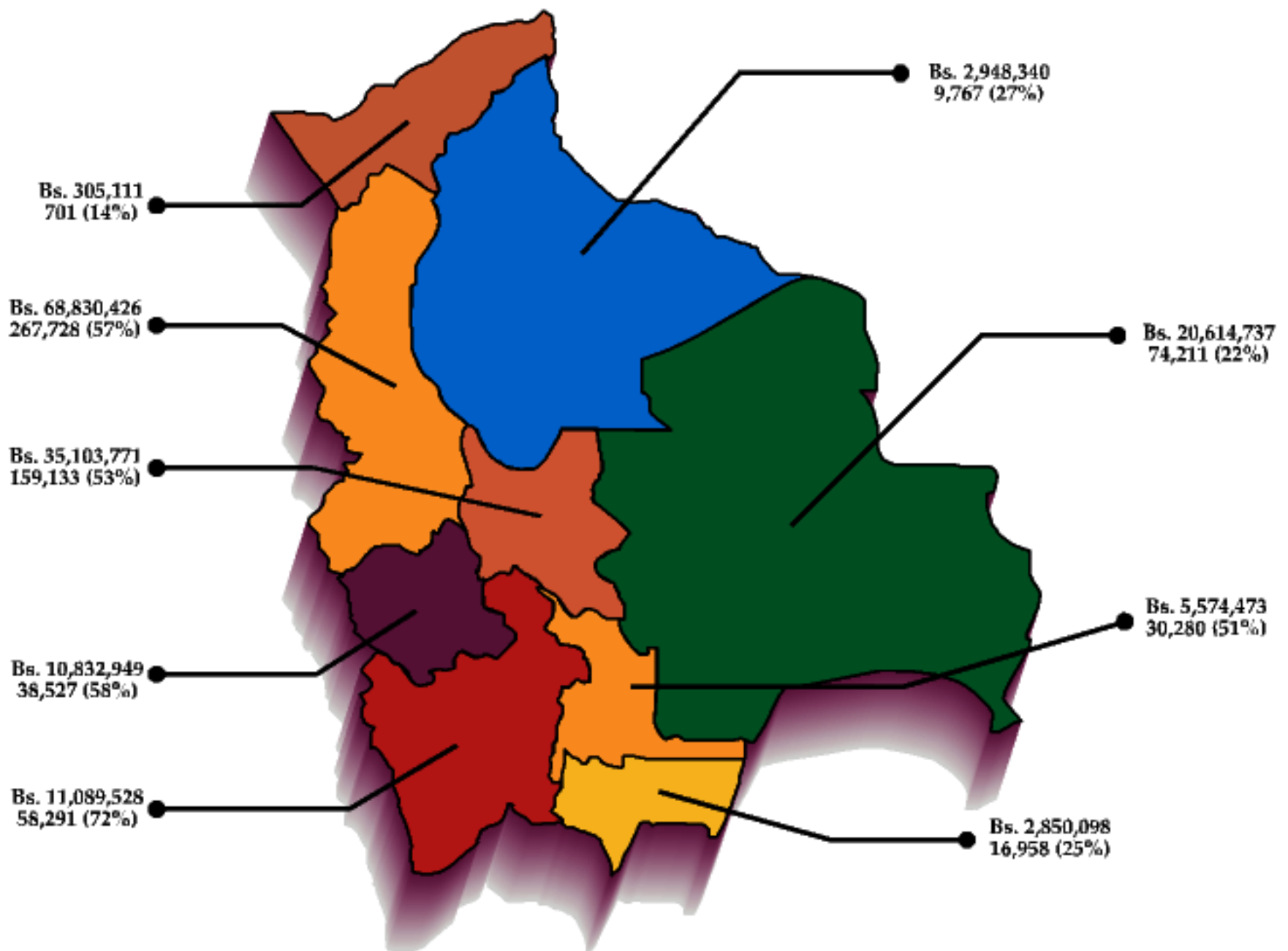
### 4.10 Tarifa Dignidad

La Tarifa Dignidad es un descuento del 25% que se aplica a los consumidores domiciliarios cuando el consumo del hogar es igual o menor a 70 Kw/h por mes, en el Sistema Interconectado Nacional (SIN), e igual o menor a 30 kw/h por mes, en los hogares ubicados en los Sistemas Aislados y Menores.

Desde la aplicación de la Tarifa Dignidad en abril de 2006 a diciembre de 2009, se ha beneficiado a un promedio a 655.595 consumidores o familias de la categoría domiciliaria, lo que en términos monetarios les ha significado un ahorro de Bs.158.149.434 (Ciento cincuenta y ocho millones ciento cuarenta y nueve mil cuatrocientos treinta y cuatro 00/100 bolivianos).

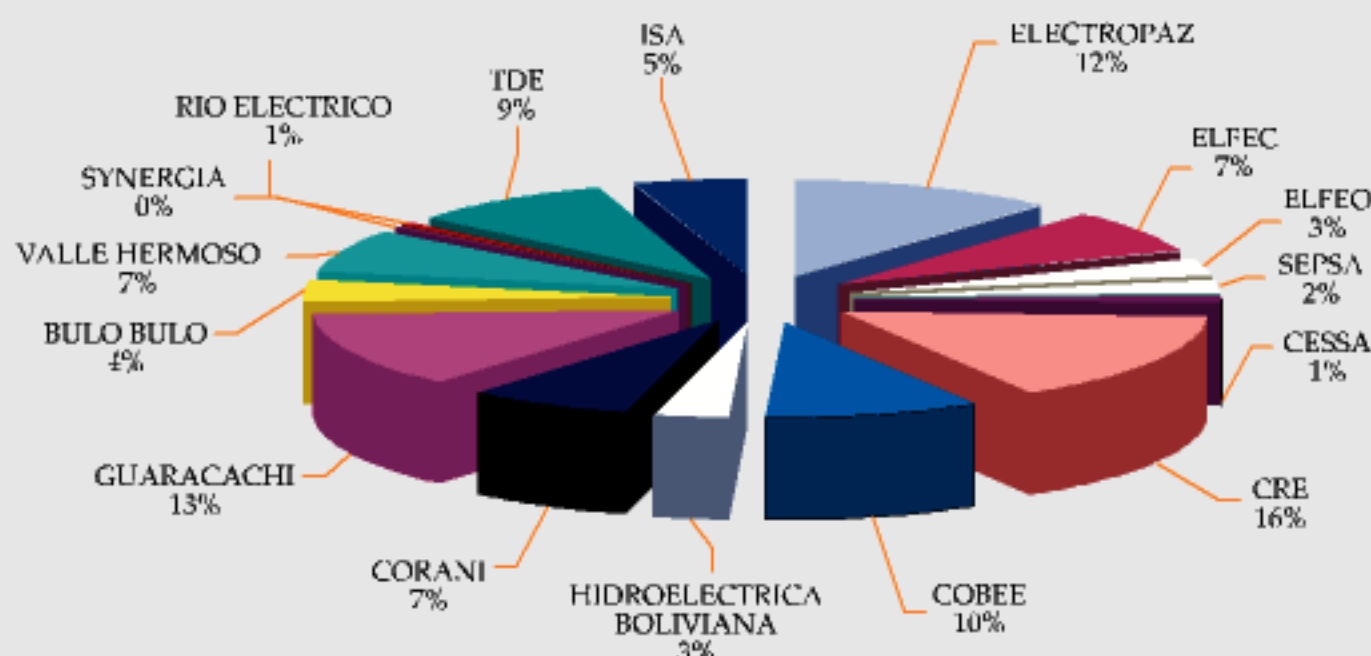
Con relación a la cobertura del beneficio de la Tarifa Dignidad, se destaca los porcentajes registrados en los departamentos de Potosí (72%), La Paz (57%), Oruro (58%), Cochabamba (53%) y Chuquisaca (51%), considerados los mayores de todo el país.

Período abril/06 - diciembre/09



La Tarifa Dignidad se financia con los descuentos que se realizan solamente a las empresas que operan en el Mercado Eléctrico Mayorista. En el periodo de aplicación de este beneficio se ha establecido que las empresas que aportan en mayor cantidad son la Cooperativa Rural de Electrificación Ltda. (CRE), Empresa Eléctrica Guaracachi (EGSA), ELECTROPAZ S.A. y COBEE BPCo.

### TARIFA DIGNIDAD: APOORTE MONETARIO POR EMPRESA ABRIL 2006 - DICIEMBRE 2009



#### 4.10.1 Tarifa Dignidad en Sistemas Aislados y Menores

En los Sistemas Aislados y Menores el número de beneficiarios de la Tarifa Dignidad a diciembre de 2009 es el siguiente:

Aplicación de la Tarifa Dignidad a diciembre 2009  
Consumidores Promedio Beneficiados

		No. De Consumidores Domiciliarios Promedio	No. De Consumidores Beneficiados Promedio	% de Beneficiados
LA PAZ	EMPRELPAZ - El Alto	59.325	47.224	79,6%
	ELFA - Patacamaya	8.297	6.125	73,8%
	EDEL - Larecaja	8.636	5.491	63,6%
	COOPARACA - Araca	1.626	1.070	65,8%
	COBEE - Zongo y Miguillas	256	134	52,5%
	SEYSA - Yungas	9.625	4.835	50,2%
	SESSA - San Buenaventura	538	304	56,5%
	COCHABAMBA	ELEPSA - Punata	4.467	1.748
SANTA CRUZ	CRE-Camiri	5.892	851	14,5%
	CRE-Valles Cruceños	9.710	4.542	46,8%
	CRE-German Busch	4.840	544	11,2%
	CRE-Roboré	4.200	947	22,5%
	CRE-Las Misiones	6.869	1.450	21,1%
	CRE-Charagua	829	176	21,2%
	CRE-San Ignacio	3.660	619	16,9%
BENI	CCR - Riberalta	9.324	2.766	29,7%
	COSERELEC - Trinidad	11.423	1.504	13,2%
	COSEGUA - Guayaramerín	4.809	1.373	28,5%
	COSEM - San Borja Maniquí	2.338	1.172	49,7%
	SANTA ROSA - Santa Rosa	1.006	327	32,5%
	YUCUMO - Yucumo	1.353	375	27,7%
	Cooperativa de Luz Eléctrica Rurrenabaque	1.939	741	37,8%
	Cooperativa de Servicios Públicos MAGDALENA	533	303	56,9%
	COSEY - Santa Ana de Yacuma	1.517	657	43,3%
	MOXOS ISIRERI	107	61	57,3%
	Cooperativa de Servicios Eléctricos REYES	906	486	53,7%



CHUQUISACA	COSERMO - Monteagudo	2.108	850	40,3%
	COSERCA - Camargo	3.949	2.883	73,0%
ORURO	VINTO - Vinto	701	213	30,4%
	15 DE NOVIEMBRE - Caracollo	223	131	58,8%
	COOPSEL - Eucaliptus	4.343	2.484	57,2%
	PARIA - Paria	1.183	997	84,3%
	Tte. Bullain - Sepulturas	64	34	53,6%
	Quillacas Qaqachaca	2.381	1.387	58,2%
	Pazña	171	101	59,0%
	ELFEDECH - Challapata	172	159	92,3%
	EDEAM - Empresa Desarrollo de Ayllus y Markas	153	148	96,4%
	ERDEA - Empresa Rural Eduardo Avaroa	130	128	98,7%
	CEALSQ - Asunción	4	4	100,0%
EMDECA - Caracollo	1.425	997	69,9%	
PANDO	ENDE - Cobija	5.109	679	13,3%
POTOSÍ	COOPELECT - Tapiza	5.259	1.888	35,9%
	HAM - Uncia	125	105	84,0%
	HAM - Lallagua	3.950	714	18,1%
	COSEAL - Atocha	20	20	100,0%
	COSEU - Uyuni	4.144	1.446	34,9%
TARIJA	SETAR - Tarija	35.090	6.292	17,9%
	SETAR - Bermejo	5.300	1.362	25,7%
	SETAR - Carapari	1.114	483	43,3%
	SETAR - El Puente	525	354	67,3%
	SETAR - Entre Rios	1.050	526	50,1%
	SETAR - Machareli	416	203	48,8%
	SETAR - Villamontes	4.520	1.005	22,2%
	SETAR - Yacuiba	11.491	2.724	23,7%
	SETAR - Iscayachi	484	384	79,4%

El total de descuentos realizados a noviembre de 2009 es el siguiente:

Aplicación de la Tarifa Dignidad a diciembre 2009

Montos Acumulados y Promedio a Compensar por Departamento (en Bs.)

		Acumulado	Promedio
LA PAZ	EMPRELPAZ - El Alto	12.280.450	272.899
	ELFA - Patacamaya	1.291.478	28.700
	EDEL - Larecaja	803.986	17.866
	COOPARACA - Araca	302.798	6.729
	COBEE - Zongo y Miguillas	17.861	397
	SEYSA - Yungas	1.853.876	41.197
	SESSA - San Buenaventura	149.586	3.324
	COCHABAMBA	ELEPSA - Punata	254.542
SANTA CRUZ	CRE-Camiri	138.285	3.073
	CRE-Valles Cruceros	585.315	13.007
	CRE-German Busch	96.916	2.154
	CRE-Roboré	139.827	3.107
	CRE-Las Misiones	214.667	4.770
	CRE-Charagua	23.671	526
	CRE-San Ignacio	100.185	2.226
BENI	CER - Riberalla	816.284	18.140
	COSERELEC - Trinidad	298.911	6.642
	COSEGUA - Guayaramerín	343.584	7.635
	COSEM - San Borja Maniquí	335.471	7.455
	SANTA ROSA - Santa Rosa	110.005	2.445
	YUCUMO - Yucumo	96.675	2.148
	Cooperativa de Luz Eléctrica Rurrenabaque	313.629	6.970
	Cooperativa de Servicios Públicos MAGDALENA	135.717	3.016
	COSEY - Santa Ana de Yacuma	250.713	5.571
	MOXOS ISIRERI	70.424	1.565
Cooperativa de Servicios Eléctricos REYES	176.928	3.932	
CHUQUISACA	COSERMO - Monteagudo	186.002	4.133
	COSERCA - Camargo	591.399	13.142
ORURO	VINTO - Vinto	71.101	1.580
	15 DE NOVIEMBRE - Caracollo	29.864	664
	COOPSEL - Eucaliptus	640.337	14.230
	PARIA - Paria	243.209	5.405
	Tte. Bullain - Sepulturas	8.797	195
	Quillacas Qaqachaca	33.038	734
	Pazña	25.790	573
	ELFEDECH - Challapata	245.633	5.459
	EDEAM - Empresa Desarrollo de Ayllus y Markas	32.169	715
	ERDEA - Empresa Rural Eduardo Avaroa	33.621	747
	CEALSQ - Asunción	663	15
EMDECA - Caracollo	252.269	5.606	
PANDO	ENDE - Cobija	305.111	6.780



POTOSÍ	COOPELECT - Tupiza	279,904	6,220
	HAM - Uncía	16,579	368
	HAM - Lallagua	155,589	3,458
	COSEAL - Atocha	1,967	44
	COSEU - Uyuni	321,796	7,151
TARIJA	SETAR - Tarija	1,316,082	29,246
	SETAR - Bermejo	261,564	3,813
	SETAR - Carapari	105,614	2,347
	SETAR - El Puente	84,633	1,881
	SETAR - Entre Ríos	110,454	2,455
	SETAR - Machareti	52,944	1,177
	SETAR - Villamontes	227,965	5,066
	SETAR - Yacuriba	591,499	13,144
	SETAR - Iscayachi	99,343	2,208

#### 4.11 Publicación y difusión de información

La Unidad de Gestión y Comunicación de la AE emprendió el 2009 los desafíos institucionales que se plantearon con la vigencia de un nuevo modelo de regulación del sector eléctrico nacional a partir de tres frentes: el diseño y publicación de un órgano mensual de información denominado Energía Social; difusión de cuñas radiales para socializar en la población los postulados estructurales que busca consolidar la institución LUZ PARA TODOS; y la masificación de campañas de información, educación y orientación sobre lo que es el sector eléctrico con la distribución de cinco folletos institucionales dirigidos a la población en ferias y espacios públicos.

Gestión y Comunicación también promovió en coordinación con la Dirección Regional de Protección al Consumidor ferias y campañas de educación, las mismas que se desarrollaron en paralelo a la apertura de 17 oficinas regionales del Centro de Protección al Consumidor (CPC) a lo largo y ancho del territorio nacional.

Cada una de las actividades se realizó a partir de una imagen institucional que se tradujo en íconos, colores y slogans que permitieron al mismo tiempo, personalizar a la nueva institución pública para que pueda comenzar a transitar por el Estado.

### Energía Social

Desde mayo de 2009, la AE tiene mensualmente un órgano institucional de difusión de información sobre las actividades de gestión que realiza en materia de regulación del sector eléctrico.

Con el nombre de "Energía Social" el documento informa sobre cada una de las actividades de regulación del sector eléctrico que genera la institución al servicio de la población nacional.

El boletín es el instrumento más importante que tiene la AE para mostrar al Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional, a las empresas públicas y privadas, organizaciones cívicas y sociales así como a la opinión pública la nueva visión que promueve para fiscalizar este sector estratégico. Dividido en cuatro páginas, cada una es funcional a las necesidades que se tiene en la AE para difundir información útil, oportuna y actualizada.





A través de sus páginas, el Centro de Protección al Consumidor (CPC), mes a mes, muestra las actividades de relacionamiento que tiene con la sociedad no sólo para educar, informar y orientar sobre el uso eficiente de energía, sino también, recordar a la población que tiene derechos pero también obligaciones con el servicio de electricidad.

### Folletos para educar e informar sobre la industria eléctrica

Como parte de su labor y funciones específicas, la Unidad de Gestión y Comunicación de la AE, renovó durante el 2009 cinco folletos de educación e información sobre la industria eléctrica destinados a la población.

Los materiales gráficos son los siguientes: Ahorra Energía, Cuida el dinero del Hogar; Medidor en Casa, Tu vecino permanente; Derechos y Obligaciones y Reclamar por el Servicio de Electricidad: Tu Derecho.



### Iluminemos Bolivia

Como nunca antes la AE, promovió una campaña nacional denominada "Iluminemos Bolivia" para consolidar un compromiso de trabajo del sector eléctrico nacional con la sociedad civil a la que debe, en última instancia, la razón de su existencia.

Esta campaña que se realizó entre el 18 de diciembre de 2009 y el 6 de enero de 2010, recibió el respaldo de 21 empresas eléctricas del ámbito privado y público. El evento fue una realidad en 13 capitales de departamento y ciudades intermedias del Estado Plurinacional de Bolivia.



Durante tres semanas, la población a lo largo y ancho del territorio nacional tuvo oportunidad de asistir a eventos culturales y sociales de esparcimiento relacionados con las fiestas de fin de año.

La Unidad de Comunicación Social promovió esta actividad por radio, televisión y periódicos para que la población tenga conocimiento. La campaña fue además personalizada con acordes, música y letra exclusiva producida en una reconocida productora nacional.

Las empresas del sector privado que respaldaron esta iniciativa que será institucionalizada a partir de ahora fueron: ELECTROPAZ S.A., EMPRELPAZ S.A., COBEE BPCo, e Hidroeléctrica Boliviana S.A. en las ciudades de La Paz y El Alto; ELFEC S.A., TDE S.A., Valle Hermoso S.A., SYNERGIA, Compañía Eléctrica Central Bulu Bulu S.A. y CORANI S.A. en Cochabamba.

CRE Ltda., Guabirá Energía S.A. e ISA Bolivia en Santa Cruz; la Cooperativa Eléctrica Rural de Riberalta en Riberalta; la Cooperativa Eléctrica de Uyuni en Uyuni; ELFEOSA en Oruro; SETAR S.A. en Tarija; SEPSA en Potosí y CESSA en Sucre.



La Empresa Nacional de Electricidad (ENDE) en Cobija, Trinidad y Patacamaya; y el Comité Nacional de Despacho de Carga (CNDC), así como empresas como entidades públicas del sector eléctrico, apoyaron también esta iniciativa que se sintetizó en una palabra: éxito.

### Página Web Institucional

Una página institucional en la web, es la propuesta que la AE tiene para quienes utilizan el internet como herramienta de conocimiento y educación.

La página web: muestra a quienes tiene la oportunidad de visitarla, información actualizada e histórica sobre las actividades de regulación del sector eléctrico nacional.

También invita a los ciudadanos a dirigirse al Director Ejecutivo de la AE con las inquietudes que tengan sobre el sector. Esto permite a la población tener acceso a la Máxima Autoridad reguladora del sector eléctrico para absolver las dudas que tengan sobre el comportamiento de la industria eléctrica nacional.



## 4.12 Gestión Documental

### 4.12.1 Archivo y Biblioteca



*Edson Flores, Responsable del Archivo y Biblioteca Institucionales*

La Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad tiene dentro de su patrimonio institucional 25 mil expedientes científicamente ordenados en un archivo histórico, los mismos que contienen información del sector eléctrico desde el año 1962.

El proceso de ordenamiento y codificación de la citada información comenzó el año 2007 en la ex Superintendencia de Electricidad. En la gestión 2009, la AE dio continuidad y mayor impulso a esta labor que permite el resguardo y administración metódica de textos, expedientes e informes que, se convierten en documentos de consulta académica y de investigación.

Del mismo modo, la AE cuenta con un importante volumen bibliográfico, cuya información está vinculada con la actividad de electricidad. Su protección y ordenamiento ha permitido contribuir a la memoria histórica del país.

## 4.13 Gestión de Tecnologías e Información

Durante la gestión 2009, la AE a través de la Unidad de Tecnología e Información implementó sistemas, servicios de red y telecomunicaciones que permiten a la institución contar con un soporte informático para:



- Atender al consumidor con calidad de servicio, mediante la línea naranja 800-10-2407.
- Registrar consultas, reclamaciones y/o denuncias presentadas por los consumidores.
- Interconectar los diecisiete Centros de Protección al Consumidor (CPC's) con la oficina central de la AE, mediante redes virtuales privadas asegurando la información y las telecomunicaciones.
- Establecer la videoconferencia integrada para reuniones virtuales entre unidades funcionales.
- Administrar la biblioteca y documentación de la AE.
- Gestionar la información institucional de la AE.
- Gestionar los archivos, correo electrónico, bases de datos, sistemas y otros.
- Administrar la información vía WEB con los agentes del sector eléctrico.
- Almacenar en formato digital la información de forma masiva.
- Derivar correspondencia a través de un sistema informático.
- Administrar trámites regulatorios y administrativos.
- Aplicar el sistema para registro y control de los RR.HH.
- Realizar consultas de documentos, trámites y otro tipo de registros digitales de la información de la AE a través del portal institucional.
- Realizar el soporte y asistencia técnica, con definición de prioridades, a los incidentes tecnológicos presentados en la AE.
- Asignar las tecnologías de información a los funcionarios de la AE de forma razonable, según las funciones que cumplen.

Asimismo, la Unidad de Tecnología e Información efectuó el seguimiento y control de auditoría de sistemas, aplicadas a las distribuidoras ELECTROPAZ S.A. de La Paz, ELFEOSA de Oruro, ELFEC S.A. de Cochabamba y CRE Ltda., de Santa Cruz.

#### 4.14 Gestión Administrativa y Financiera

En el año 2009, la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad contó con 102 ítems, distribuidos entre el nivel ejecutivo conformado por el Director Ejecutivo, y el nivel técnico-operativo conformado por los directores de área, jefes, profesionales y técnicos especializados.

##### 4.14.1 Presupuesto y ejecución presupuestaria

El presupuesto inicial asignado a la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad tiene su origen en los saldos presupuestarios no ejecutados al 6 de mayo de 2009 en la ex Superintendencia de Electricidad.

La ejecución presupuestaria de recursos en el período comprendido entre el 7 de mayo y 31 de diciembre de 2009 fue de Bs.39.724.946 (Treinta y nueve millones setecientos veinticuatro mil novecientos cuarenta y seis 00/100 bolivianos), lo que representa el 67% de la asignación total.

#### EJECUCION PRESUPUESTARIA DE RECURSOS al 31 de diciembre de 2009 (Expresado en bolivianos)

PARTIDA	DESCRIPCION	PRESUPUESTO VIGENTE	EJECUTADO	SALDO	%
15000	TASAS,DERECHOS Y OTROS INGRESOS	32,573,527	25,088,655	7,484,872	77.02%
19000	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	21,236,960	14,517,996	6,718,964	68.36%
35000	DISMINUCIÓN DE OTROS ACTIVOS FINANCIEROS	4,319,190	118,295	4,200,895	2.74%
39000	INC. DE OTROS PASIVOS Y APORTES DE CAPITAL	1,487,671	0	1,487,671	0.00%
<b>T O T A L E S</b>		<b>59,617,348</b>	<b>39,724,946</b>	<b>19,892,402</b>	<b>66.63%</b>



La ejecución presupuestaria de gastos consolidada al 31 de diciembre de 2009 fue de Bs. 41.355.646 (Cuarenta y un millones trescientos cincuenta y cinco mil seiscientos cuarenta y seis 00/100 bolivianos), lo que representa el 69 % de la asignación presupuestaria total.

#### EJECUCION PRESUPUESTARIA POR GRUPOS 2009 (Expresado en bolivianos)

PARTIDA	DESCRIPCION	PRESUPUESTO VIGENTE	EJECUTADO	SALDO	%
10000	SERVICIOS PERSONALES	9,305,947	7,443,139	1,862,808	79.98%
20000	SERVICIOS NO PERSONALES	6,384,513	4,397,839	1,986,674	68.88%
30000	MATERIALES Y SUMINISTROS	1,297,600	563,709	733,891	43.44%
40000	ACTIVOS REALES	2,742,400	2,327,211	415,189	84.86%
70000	TRANSFERENCIAS	38,380,388	25,132,812	13,247,576	65.48%
80000	IMPUESTOS, REGALIAS Y TASAS	6,500	761	5,739	11.71%
90000	OTROS GASTOS	1,500,000	1,490,175	9,825	99.34%
<b>T O T A L E S</b>		<b>59,617,348</b>	<b>41,355,646</b>	<b>18,261,702</b>	<b>69.37%</b>

En síntesis, la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad, ha ejecutado el 67% del presupuesto de recursos y el 69% del presupuesto de gastos. Cabe hacer notar que el presupuesto definitivo de la entidad fue aprobado el último trimestre del 2009.



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

**PERSONAL DE LAS REGIONALES DE LOS  
CENTROS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
A NIVEL NACIONAL**

**El Alto**

Jacinto Cuyo  
Av. Jorge Carrasco N° 275 esq. Calle 5  
Zona 12 de octubre - Ceja de El Alto

**Cochabamba**

Ricardo Landaeta  
Carla Pérez  
Juan Montañó  
Richard Cossio  
Dirección: Av. Heroínas N°568 - Galería Los Libertadores

**Oruro**

Dante Saal  
Av. 6 de octubre N° 1246 entre calles Ayacucho y Cochabamba  
Edif. Constanza - Piso 1 - Of. 7

**Cobija**

María Zárate  
Alex Mamani  
Av. Ovando s/n Lado Agencia Pil Pando

**Potosí**

Alvaro Cuenca  
Calle Cochabamba N° 45 entre calles Frías y Bolívar

**Santa Cruz**

Iván Bolívar  
Mónica Padilla  
Av. Cristóbal de Mendoza N° 246  
Edif. La Casona - Oficinas 101 -102

**San Matías**

Eliceo Netz  
Calle José de Sucre N° 151 - Zona Central

**Sucre**

David Párraga  
Marcelo Navia  
Calle Loa N° 672 entre calles Ayacucho y Arenales

**Tarija**

Franz Tejerina  
Calle La Madrid N° 478 entre calles Gral. Trigo y Campero

**Trinidad**

Andrés Vera  
Nicolás Leiguc  
Calle Sucre N° 325 entre  
Av. 18 de noviembre y Santa Cruz

**Guayaramerín**

Erwin Arraya  
Calle Antonio Vaca Díez N° 647 entre  
Av. Federico Román y Oruro

**Ivirgarzama**

Roberto Montañó  
Calle Cochabamba esq. Suecia s/n

**Montero**

Erwin Murillo  
Calle Mcal. Santa Cruz N° 229- Of. 11

**Copacabana**

Aldo Méndez  
Calle Cochabamba esq. Hugo Ballivián s/n

**Punata**

Oscar Muriel  
Calle Cobija s/n frente a la Plaza de las Lozas

**Yacuiba**

Edgar Arce  
Calle Cochabamba N° 433 - Zona Central



## Capítulo 5

# Estados Financieros



**Analistas de la Dirección de Protección al Consumidor**  
Vladimir Vargas  
Omar Saavedra

Carmen Aguilar  
**Secretaria de la Dirección de Protección al Consumidor**

## 5. Estados *Financieros*

### 5.1 Dictamen del auditor independiente

Los Estados Financieros de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad de la gestión 2009 cuentan con un informe de confiabilidad favorable, emitido por la Unidad de Auditoría Interna de la institución.

Por otra parte, la consultora PRICEWATERHOUSECOOPERS auditó los Estados Financieros de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad y determinó la razonabilidad de los estados contables y de los procedimientos aplicados para la elaboración, habiéndolos aprobado sin observación alguna.



PricewaterhouseCoopers S.R.L.  
La Paz – Bolivia  
Edificio Hansa piso 19  
Central piloto (591-2) 2408181  
Fax (591-2) 211-2752  
www.pwc.com/bo

## DICTAMEN DEL AUDITOR INDEPENDIENTE

9 de abril de 2010

Señores  
Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad  
La Paz

- 1 Hemos examinado el balance general de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE) al 31 de diciembre de 2009 y los correspondientes estados de recursos y gastos corrientes, de evolución del patrimonio institucional, de flujo de efectivo, de ejecución del presupuesto de recursos, de ejecución del presupuesto de gastos, y de la cuenta ahorro-inversión-financiamiento por el período comprendido entre el 7 de mayo y el 31 de diciembre de 2009, así como las Notas 1 a 18 que se acompañan. Estos estados financieros son responsabilidad de la Dirección de la Institución. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre dichos estados financieros, basados en nuestra auditoría. Los estados financieros de la ex Superintendencia de Electricidad al 6 de mayo de 2009, fueron auditados, en base a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 0071, por la Unidad de Auditoría Interna del Ministerio de Hidrocarburos y Energía, quienes emitieron, en fecha 28 de agosto de 2009, un dictamen con salvedades debido a que no se efectuó la reversión a la fecha de cierre de la Ex – Superintendencia de Electricidad, de los fondos por Bs53.704.382,90 mantenidos en las Cuentas Únicas del Tesoro correspondientes a las libretas Nos. 1620102001 “Multas e infracciones” y 1620102002 “Tasas de regulación” indicando que el Tesoro General de la Nación realizó estas reversiones los días 13 y 29 de mayo de 2009, posteriores a la fecha de cierre de los estados financieros. Los importes que fueron reportados en dicho informe de auditoría forman parte de los saldos iniciales de los estados financieros de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad al 31 de diciembre de 2009.
- 2 Efectuamos nuestro examen de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en Bolivia y normas de auditoría gubernamental financiera emitidas por la Contraloría General del Estado. Esas normas requieren que planifiquemos y ejecutemos la auditoría para obtener razonable seguridad respecto a si los estados financieros están libres de presentaciones incorrectas significativas. Una auditoría incluye examinar, sobre una base de pruebas, evidencias que sustenten los importes y revelaciones en los estados financieros. Una auditoría también incluye evaluar los principios de contabilidad utilizados y las estimaciones significativas hechas por la Dirección de la Institución, así como también evaluar la presentación de los estados financieros en su conjunto. Consideramos que nuestro examen proporciona una base razonable para nuestra opinión.
- 3 En nuestra opinión, los estados financieros mencionados en el primer párrafo, presentan razonablemente, en todo aspecto significativo, la situación patrimonial y financiera de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad al 31 de diciembre de 2009, los resultados de sus operaciones, los flujos de efectivo, la ejecución presupuestaria de recursos y gastos y la cuenta de ahorro-inversión-financiamiento, por el período comprendido entre el 7 de mayo y el 31 de diciembre de 2009, de acuerdo con Principios del Sistema de Contabilidad Integrada y las Normas Básicas del Sistema de Contabilidad Integrada.

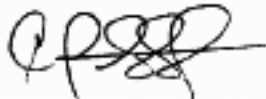


## PRICEWATERHOUSECOOPERS

- 4 Los estados financieros de la ex Superintendencia de Electricidad al 6 de mayo de 2009, incluían una salvedad que indicaba que no se realizó la transferencia de los saldos de las Cuentas Unicas del Tesoro de esa Institución al Tesoro General de la Nación hasta esa fecha, según lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 0071 de 9 de abril de 2009. Al respecto, después de la fecha establecida en el Decreto Supremo antes mencionado, estas cuentas fueron cerradas y los saldos fueron transferidos al Tesoro General de la Nación según lo dispuesto en el mencionado Decreto Supremo. Consecuentemente, los saldos de las libretas de la actual Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad al 31 de diciembre de 2009, no incluyen esos recursos, por lo que consideramos que dicha salvedad ha sido subsanada.
- 5 De acuerdo con lo establecido en la Disposición Transitoria Séptima del Decreto Supremo N° 0071, el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas se hará cargo de la custodia, administración y mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles con los que contaba la ex Superintendencia de Electricidad hasta su entrega definitiva a la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad. Ese Ministerio entregó a la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad de manera provisional los bienes muebles e inmuebles mediante Acta de fecha 21 de julio de 2009; la transferencia definitiva de los referidos bienes será consolidada en base a los resultados de la auditoría especial sobre "Las transferencias de recursos humanos, bienes, activos y/o pasivos de la ex Superintendencia de Electricidad", realizada por la Unidad de Auditoría Interna del Ministerio de Hidrocarburos y Energía cuyo informe fue emitido en fecha 28 de agosto de 2009. Los resultados de dicha auditoría especial no cuentan con la conformidad del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas. Consecuentemente, a la fecha, los activos fijos registrados en los estados financieros de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad al 31 de diciembre de 2009, no cuentan con los documentos que respalden la transferencia definitiva de los mismos, ni se tiene certeza de que la totalidad de los mismos serán transferidos. Los presentes estados financieros no incluyen ningún ajuste que pueda surgir como resultado de la resolución de esta incertidumbre.

Cabe mencionar que, mediante nota AE 578-DAF 205/2010 de fecha 5 de marzo de 2010, la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad remitió al Ministerio de Economía y Finanzas Públicas la documentación para que éste realice la transferencia definitiva de los bienes muebles e inmuebles de la extinta Superintendencia de Electricidad a favor de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad. A la fecha, aún no se tiene una respuesta de dicho Ministerio al respecto.

**PricewaterhouseCoopers S.R.L.**



(Socio)

César Lora Moretto  
MAT. PROF. N° CAUB-3808  
MAT. PROF. N° CAULP-1870



## AUTORIDAD DE FISCALIZACION Y CONTROL SOCIAL DE ELECTRICIDAD


## BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2009

	Nota	Bs
<b>ACTIVO</b>		
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>		
Disponibilidades	4	471.344
Cuentas por cobrar	5	4.598.019
Otras cuentas por cobrar	6	66.330
Inventarios	7	170.449
Otros activos corrientes		<u>36.152</u>
		<u>5.342.294</u>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>		
Inversiones	8	86.846
Activos fijos	9	16.036.731
Activo Intangible		<u>828.922</u>
		<u>16.952.499</u>
Total del activo		<u>22.294.793</u>
<b>PASIVO</b>		
<b>PASIVO CORRIENTE</b>		
Cuentas por pagar	10	249.372
Sueldos y salarios por pagar		887.020
Aportes patronales y retenciones fiscales		120.902
Fondos recibidos en custodia y garantía	11	<u>8.454.963</u>
		<u>9.712.257</u>
Total del pasivo		<u>9.712.257</u>
<b>PATRIMONIO INSTITUCIONAL</b>		
Donaciones de capital	12 a)	425.614
Ajuste global del patrimonio	12 b)	10.322.755
Reserva por revaluó técnico de activos fijos	12 c)	766.263
Ajuste de reservas patrimoniales	12 d)	153.563
Resultados acumulados		<u>914.341</u>
Total del patrimonio neto		<u>12.582.536</u>
Total del pasivo y patrimonio neto		<u>22.294.793</u>
Cuentas de orden deudoras y acreedoras	13	<u>82.228.544</u>

Las notas 1 a 18 que se acompañan, forman parte integrante de este estado.

  
 Nelson Caballero Vargas  
 Director Ejecutivo

  
 Lic. Eddy Paravicini  
 Director Administrativo y  
 Financiero a.i.

  
 Lic. Héctor Guarachi  
 Jefe de Contabilidad a.i.



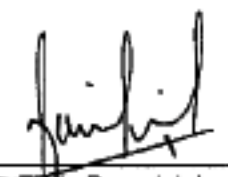
**AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL SOCIAL DE ELECTRICIDAD**

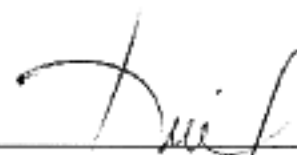
**ESTADO DE RECURSOS Y GASTOS CORRIENTES POR EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 7 DE MAYO Y EL 31 DE DICIEMBRE DE 2009**

	Nota	Bs
<b>Ingresos corrientes</b>		
Tasas de regulación	14	28.174.627
Multas		<u>329.110</u>
		28.503.737
Otros ingresos		<u>10.106</u>
		28.513.843
Transferencias corrientes recibidas		<u>16.259.788</u>
Total ingresos corrientes		<u>44.773.631</u>
<b>Gastos corrientes</b>		
Servicios personales		(7.443.139)
Servicios no personales		(3.860.857)
Materiales y suministros		(584.820)
Otros alquileres		(513.871)
Depreciación y amortización		(1.286.238)
Impuestos tasas y otros		(762)
Derecho sobre bienes intangibles		(33.835)
Otros gastos		(1.494.602)
Transferencias al sector público no financiero	15	<u>(25.406.679)</u>
		<u>(40.624.803)</u>
<b>Otros ingresos (egresos)</b>		
Resultados por exposición a la inflación		<u>106.924</u>
		<u>106.924</u>
Superávit del período		<u>4.255.752</u>

Las notas 1 a 18 que se acompañan, forman parte integrante de este estado.

  
Nelson Caballero Vargas  
Director Ejecutivo

  
Lic. Eddy Paravicini  
Director Administrativo  
Financiero a.i.

  
Lic. Héctor Guarachi  
Contador

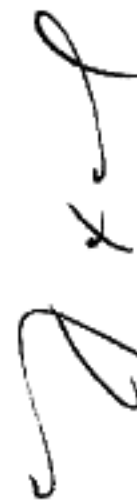



**AUTORIDAD DE FISCALIZACION Y CONTROL SOCIAL DE ELECTRICIDAD**

**ESTADO DE EJECUCION DEL PRESUPUESTO DE RECURSOS POR EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 7 DE MAYO Y EL 31 DE DICIEMBRE DE 2009**

<u>Categoría</u>	<u>Nota</u>	<u>Presupuestado</u> <u>Bs</u>	<u>Devengado</u> <u>Bs</u>	<u>Recaudado</u> <u>Bs</u>	<u>Saldo por</u> <u>percibir</u> <u>Bs</u>
<b>RECURSOS</b>					
Tasas, derechos y otros ingresos		32.573.527	28.510.847	25.170.120	3.340.727
Transferencias corrientes	15	21.236.960	16.259.788	15.002.495	1.257.293
Disminución de otros activos financieros		4.319.190	236.558	236.558	-
Incremento de otros pasivos y aportes de capital		1.487.671	-	-	-
		<u>59.617.348</u>	<u>45.007.193</u>	<u>40.409.173</u>	<u>4.598.020</u>

Las notas 1 a 18 que se acompañan, forman parte integrante de este estado.

  
 Nelson Caballero Vargas  
 Director Ejecutivo

  
 Lic. Eddy Paravicini  
 Director Administrativo y  
 Financiero a.i.

  
 Lic. Héctor Guarachi  
 Jefe de Contabilidad a.i.

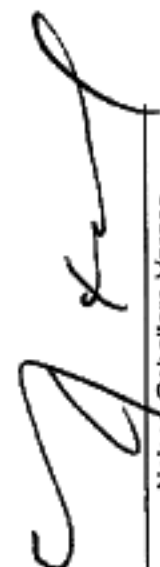


**AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL SOCIAL DE ELECTRICIDAD**

**ESTADO DE EJECUCION DEL PRESUPUESTO DE GASTOS POR EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 7 DE MAYO Y EL 31 DE DICIEMBRE DE 2009**

<u>Categoría</u>	<u>Nota</u>	<u>Presupuestado</u> Bs	<u>Comprometido</u> Bs	<u>Devenzado</u> Bs	<u>Pagado</u> Bs	<u>Saldo del presupuesto</u> Bs	<u>Saldo por pagar</u> Bs
<b>GASTOS</b>							
Servicios personales		9.305.947	7.443.139	7.443.139	6.436.218	1.862.808	1.007.921
Servicios no personales		6.384.513	4.438.753	4.434.793	4.185.421	1.949.720	249.372
Materiales y suministros		1.297.600	563.709	563.709	563.709	733.891	-
Activos reales		2.742.400	2.341.534	2.327.211	2.327.211	415.189	-
Transferencias	15	38.380.388	25.406.679	25.406.679	25.406.679	12.973.709	-
Impuestos regalías y tasas		6.500	761	761	761	5.739	-
Otros gastos		1.500.000	1.490.175	1.490.175	1.490.175	9.825	-
		<u>59.617.348</u>	<u>41.684.750</u>	<u>41.666.467</u>	<u>40.409.174</u>	<u>17.950.881</u>	<u>1.257.293</u>

Las notas 1 a 18 que se acompañan, forman parte integrante de este esta



Nelson Caballero Vargas  
Director Ejecutivo



Lic. Eddy Paravicini  
Director Administrativo y  
Financiero a.i.



Lic. Héctor Guarachi  
Jefe de Contabilidad a.i.



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

**OFICINAS REGIONALES DEL  
CENTRO DE PROTECCIÓN  
AL CONSUMIDOR**

**El Alto**  
Av. Jorge Carrasco N° 275 esq. Calle 5  
Zona 12 de octubre - Ceja de El Alto

**Cochabamba**  
Dirección: Av. Heroínas N°568 - Galería Los Libertadores

**Oruro**  
Av. 6 de octubre N° 1246 entre calles Ayacucho y  
Cochabamba  
Edif. Constancia - Piso 1 - Of. 7

**Cobija**  
Av. Ovando s/n Lado Agencia Pil Pando

**Potosí**  
Calle Cochabamba N° 45 entre calles Frias y Bolívar

**Santa Cruz**  
Av. Cristóbal de Mendoza N° 246  
Edif. La Casona - Oficinas 101 -102

**San Matías**  
Calle José de Sucre N° 151 - Zona Central

**Sucre**  
Calle Loa N° 672 entre calles Ayacucho y Arenales

**Tarija**  
Calle La Madrid N° 478 entre calles Gral. Trigo y Campero

**Trinidad**  
Calle Sucre N° 325 entre  
Av. 18 de noviembre y Santa Cruz

**Guayaramerín**  
Calle Antonio Vaca Díez N° 647 entre  
Av. Federico Román y Oruro

**Ivirgarzama**  
Calle Cochabamba esq. Suecia s/n

**Montero**  
Calle Mcal. Santa Cruz N° 229- Of. 11

**Copacabana**  
Calle Cochabamba esq. Hugo Ballivián s/n

**Punata**  
Calle Cobija s/n frente a la Plaza de las Lozas

**Yacuiba**  
Calle Cochabamba N° 433 - Zona Central

Edición:



**Autoridad de Fiscalización y  
Control Social de Electricidad**  
LUZ PARA TODOS

Diseño y Diagramación  
PIXEL GROUP PUBLICIDAD  
pixelgroup@terra.com  
Tel. 70673860 - 72000624

Impresión



Estado Plurinacional  
de Bolivia



**Autoridad de Fiscalización y  
Control Social de Electricidad**

L U Z P A R A T O D O S

**OFICINA CENTRAL**

La Paz

Av. 16 de Julio N° 1571 - Paseo del Prado - Zona Central

Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401

Fax.: (591) 2 - 2312393

**ATENCIÓN AL CONSUMIDOR**

Línea **Naranja** gratuita: 800-10-2407

e-mail: [autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo](mailto:autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo)

[www.ae.gob.bo](http://www.ae.gob.bo)