



Autoridad de Fiscalización y  
Control Social de Electricidad

LUZ PARA TODOS

# **La Información, formación y protección de los consumidores en Bolivia**

Omar Martínez Velásquez  
Abril - 2016

# LEY N° 453

Ley general de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las  
Consumidoras y los Consumidores  
4 de diciembre de 2013

## **Artículo 26. (DERECHO A LA RECLAMACIÓN).**

- I. Las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores tienen derecho a la reclamación, cuando consideren que sus derechos han sido vulnerados.
- II. El ejercicio de este derecho podrá realizarse ante los proveedores, quienes deberán atender y resolver las reclamaciones, de acuerdo a la naturaleza del producto o servicio.
- III. Además de ejercer la reclamación ante el proveedor, las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores podrán realizar la reclamación administrativa ante entidades competentes, conforme a lo previsto en la respectiva normativa específica.
- IV. Las entidades competentes garantizarán la protección efectiva del derecho a la reclamación individual o colectiva a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, a través de mecanismos institucionales.

## SERVICIOS BÁSICOS

**Artículo 27. (ACCESO A LOS SERVICIOS BÁSICOS).** Para acceder a la conexión, instalación o provisión de servicios básicos, los operadores y proveedores no podrán solicitar a las usuarias y los usuarios, más requisitos que los que estén previstos en la normativa específica.

**Artículo 28. (CORTE DEL SUMINISTRO DE SERVICIOS BÁSICOS).** Los proveedores no podrán realizar el corte del suministro de servicios básicos, salvo las condiciones y procedimientos establecidos en la normativa específica.

**Artículo 29. (INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO).** La interrupción del suministro de servicios básicos, sólo será posible previa comunicación a la autoridad del sector e información a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, de acuerdo al procedimiento establecido en la normativa del sector.

## SERVICIOS BÁSICOS

**Artículo 30. (DEVOLUCIÓN DE PAGOS).** El proveedor que imponga a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, cargas económicas en la facturación por error, deberá devolver el monto cobrado, de acuerdo a lo establecido en la normativa específica.

**Artículo 31. (ATENTADO CONTRA LOS SERVICIOS BÁSICOS).** El proveedor que atente contra la seguridad o normal funcionamiento de los servicios básicos, será pasible a las sanciones previstas en la normativa penal vigente.

## DISPOSICIONES FINALES

**PRIMERA.** El Órgano Ejecutivo en el plazo de ciento veinte (120) días de publicada la presente Ley, desarrollará la reglamentación correspondiente para su aplicación.

**SEGUNDA.** Las entidades de regulación y fiscalización sectorial, en un plazo de sesenta (60) días de aprobada la reglamentación de la presente Ley, deberán adecuar su normativa en lo que corresponda, conforme a la presente Ley.

**TERCERA.** Los procedimientos sancionatorios por reclamación de las usuarias y los usuarios que se encuentren en trámite al momento de la entrada en vigencia de la reglamentación de la presente Ley, culminarán con las disposiciones establecidas en el Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003, Decreto Supremo N° 71 de 9 de abril de 2009, y demás normativa sectorial vigente.



Autoridad de Fiscalización y  
Control Social de Electricidad

LUZ PARA TODOS

# Decreto Supremo N° 2337

Reglamento específico de la Ley N° 453

22 de abril de 2015

# DECRETO SUPREMO N° 2337

**Artículo 1.- (Objeto).** El presente Reglamento tiene por objeto adecuar la normativa sectorial sobre la protección de los derechos de las usuarias y los usuarios, y de las consumidoras y los consumidores y el procedimiento administrativo para la atención y resolución de las reclamaciones formuladas por las usuarias y los usuarios y las consumidoras y los consumidores del Servicio Público de electricidad en las etapas de Reclamación Directa, Administrativa y Recurso de Revisión a la Ley N° 453 de 4 de diciembre de 2013, referida a los derechos de las usuarias y los usuarios y de las consumidoras y los consumidores.

**Artículo 5.- (Legitimación para Reclamar).** La Usuaría o el Usuario o un tercero por ellos, tienen legitimación para presentar reclamaciones por cualquier deficiencia en la prestación del Servicio Público de electricidad. Asimismo, podrán presentar reclamaciones, las organizaciones de defensa de las Usuarías y los Usuarios legalmente habilitadas.

# DECRETO SUPREMO N° 2337

## **Artículo 7.- (Medidas de Protección al Reclamante).**

- I. Los contratos de prestación de servicios, sean o no de adhesión, suscritos entre el Operador y las Usuarías y los Usuarios, deberán ser aprobados por el Ente Regulador, para su utilización por los Operadores.
- II. El Operador no condicionará en ningún caso, la atención de los reclamos formulados al pago previo del monto facturado y reclamado por el Usuario.
- III. Una vez presentada la Reclamación Directa, la factura correspondiente al mes observado gozará de suspensión en su cobro y no podrá ser computada por el Operador para el corte de servicio por acumulación de facturas impagas, mientras no se resuelva el procedimiento en todas sus instancias.
- IV. El procedimiento de Reclamación Directa, Administrativa y de Revisión es gratuito, no requiriéndose el patrocinio de un abogado.

# DECRETO SUPREMO N° 2337

**Artículo 8.- (Atribuciones).** A efectos de la aplicación del Artículo 59 la Ley N° 453 de 4 de diciembre de 2013, los Operadores y las entidades de la Administración Pública responsables de la tramitación de las reclamaciones de las Usuaris y los Usuarios y del Recurso de Revisión, además de las establecidas en normativa vigente, tendrán las siguientes atribuciones:

- El Operador, sustanciará y resolverá las Reclamaciones Directas presentadas por los Usuarios.
- El Ente Regulador tramitará y resolverá las Reclamaciones Administrativas presentadas por los Usuarios.
- El Ministerio de Hidrocarburos y Energía, conocerá y resolverá el Recurso de Revisión.

# DECRETO SUPREMO N° 2337

**Artículo 9.- (Motivación y Análisis Técnico).** El Operador realizará todas las revisiones y análisis técnicos necesarios para determinar las causas que motivaron el reclamo, estableciendo el nivel de responsabilidad del Operador y/o del Usuario con el debido sustento técnico.

**Artículo 11.- (ODECO).**

- I. Los Operadores en todos aquellos lugares donde cuente con Oficinas de Atención al Público, deberán contar con una Oficina de Atención al Consumidor (ODECO).
- II. El personal asignado para la atención de ODECO debe ser suficiente para satisfacer los requerimientos del público, estar capacitado para cumplir eficientemente con todas las tareas asignadas; tendrá como prioridad orientar al Usuario y procurar una solución al problema y, en su caso, recepcionar la Reclamación Directa.
- III. El personal encargado de ODECO, deberá realizar la atención en idioma castellano e idioma propio de la región donde sea presentado el reclamo.

# DECRETO SUPREMO N° 2337

- El artículo 12 establece que el Ente Regulador diseñará y aprobará el formato de los Formularios de Registro de Reclamaciones Directas y Administrativas (físicos y virtuales) y emitirá los instructivos que correspondan para su correcto llenado y debida aplicación.
- La Disposición Final Primera del citado Reglamento, establece que el Ente Regulador deberá aprobar los instrumentos normativos necesarios para operativizar las disposiciones del mencionado Reglamento, en un plazo de sesenta (60) días calendario, computables a partir de la publicación del mencionado Decreto Supremo.
- La Disposición Final Segunda del citado Reglamento, establece que con la finalidad de dar cumplimiento a las disposiciones del mismo, los Operadores y el Ente Regulador deberán implementar y/o adecuar su Sistema Informático en un plazo de noventa (90) días calendario, computables a partir de la publicación del mencionado Decreto Supremo.



Autoridad de Fiscalización y  
Control Social de Electricidad

LUZ PARA TODOS

# OFICINAS DEL CONSUMIDOR “ODECO”

DECRETO SUPREMO N° 26302 DE 1º DE SEPTIEMBRE DE 2001  
Reglamento de suministro público de servicio de electricidad (RSPSE)

El Distribuidor tiene la obligación de informar al público y a los Consumidores sin costo sobre todos los aspectos del servicio en forma clara y oportuna y en particular sobre:

- Áreas de operación
- Requisitos personales y técnicos para acceder al servicio (Folletos informativos)
- Procedimiento y plazos para acceder al servicio
- Categorías y tarifas
- Requerimientos técnicos para la instalación de Acometidas y Medidores
- Calidad del servicio
- Procedimientos para cambio de categoría
- Causas de interrupciones forzosas del servicio
- Información sobre las deudas por consumo
- Procedimientos de reclamación del Sistema ODECO
- Marco regulatorio vigente

- El Distribuidor instalara oficinas denominadas “Oficina del Consumidor – ODECO” debidamente identificadas y de fácil acceso.
- Las oficinas ODECO atenderán al público por lo menos ocho (8) horas diarias los días hábiles, salvo autorización expresa en contrario, otorgada por la AE.
- Las oficinas ODECO responsables de la atención de reclamos por falta de suministro, seguridad en la vía pública y/o emergencias, funcionaran las veinticuatro (24) horas diarias, todos los días del año. Estas oficinas atenderán reclamos por teléfono.

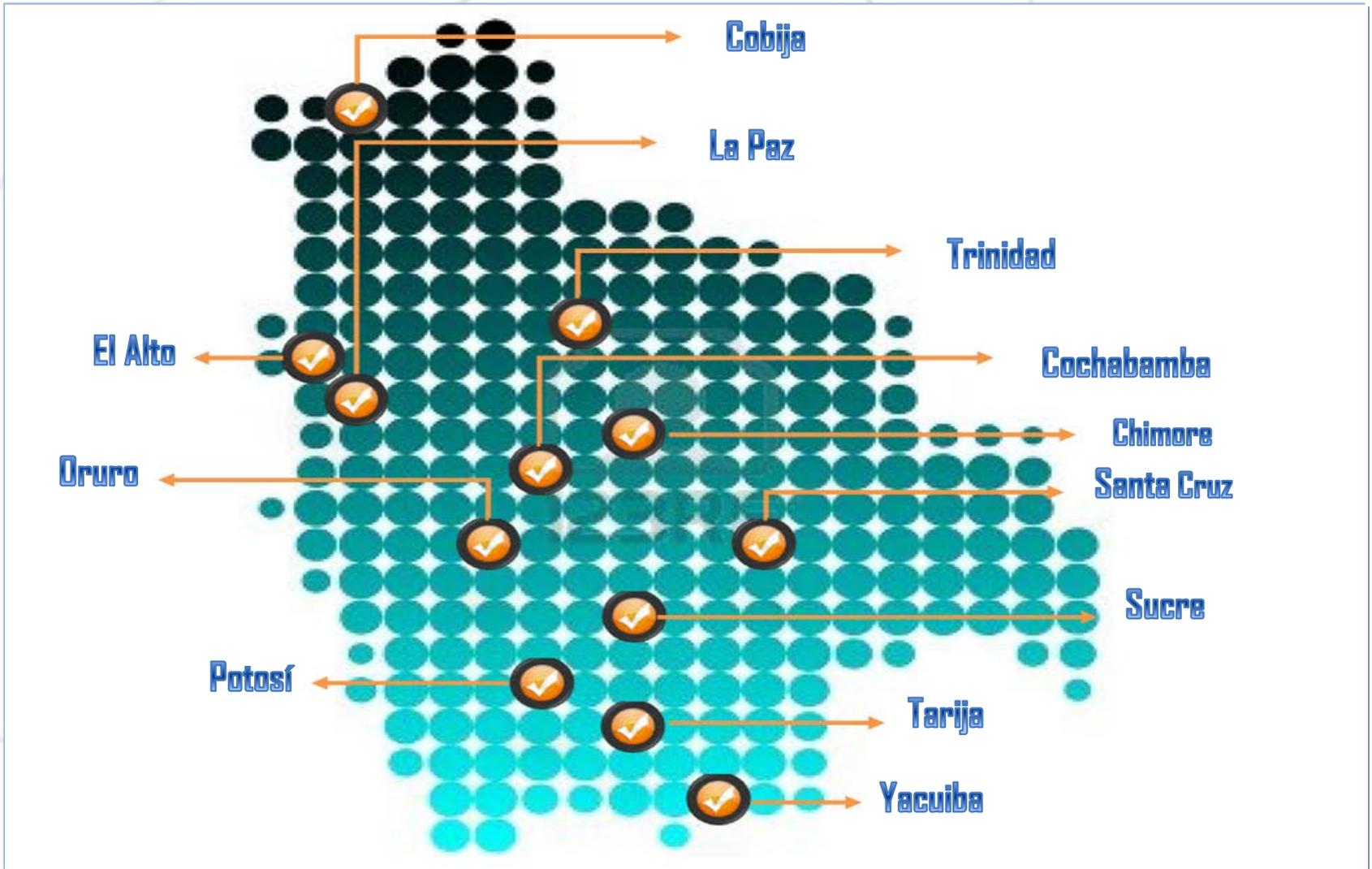


# OFICINAS DEL CONSUMIDOR

- Las oficinas ODECO serán atendidas por personal suficiente y calificado, de acuerdo a la función que desempeñen
- El personal de atención al público deberá usar una tarjeta de identificación, la cual deberá estar exhibida en forma visible sobre su vestimenta.



# OFICINAS REGIONALES DE LA AE



# DECRETO SUPREMO N° 2337

## RECLAMACIÓN DIRECTA

### Artículo 15.- (Presentación de la Reclamación Directa).

- I. Las Usuaris y los Usuarios, o un tercero por ellos, debidamente identificados, que consideren vulnerados sus derechos por cualquier deficiencia en la prestación del Servicio Público de electricidad, podrán reclamar en primera instancia en forma verbal o escrita y por cualquier medio de comunicación, directamente ante el Operador, dentro de los veinte (20) días hábiles administrativos de conocido el hecho, acto u omisión, expresando los hechos que motivan el reclamo.
- II. Al momento de la presentación del reclamo, el Reclamante deberá señalar su domicilio a efectos de notificación.
- III. Recibida la Reclamación Directa, el Operador registrará inmediatamente el reclamo, asignándole un número correlativo y facilitará todos los medios que sean necesarios para el seguimiento de la misma.

# DECRETO SUPREMO N° 2337

## RECLAMACIÓN DIRECTA

- V. El Reclamante, si considera necesario, podrá adjuntar a su reclamación las pruebas que sustenten la misma.
- VI. En caso de que la reclamación sea presentada en primera instancia ante el Ente Regulador, éste gestionará la Reclamación Directa ante el Operador para su correspondiente procesamiento, de acuerdo a procedimiento emitido por el Ente Regulador. A tal efecto, el plazo para la emisión del pronunciamiento de la Reclamación Directa, se computará a partir del momento de que el Operador recepcione el reclamo.

# DECRETO SUPREMO N° 2337

## **Artículo 16.- (Plazo para Emitir Respuesta a la Reclamación).**

- I. El Operador emitirá respuesta al reclamo en los siguientes plazos:

En casos de interrupción del Servicio Público o de alteraciones graves derivadas de su prestación será hasta los tres (3) días, computados a partir del día siguiente hábil de la fecha en que fue recibido.

En los demás casos, a los quince (15) días computados a partir del día siguiente hábil de la fecha en que fue recibido.

- II. La respuesta a la Reclamación Directa deberá ser notificada en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles desde que fue emitida.

# DECRETO SUPREMO N° 2337

- III. La Reclamación Directa será considerada procedente si el Operador no comunica a las Usuarias y los Usuarios la respuesta expresa sobre su reclamo dentro de los plazos establecidos en el Parágrafo II del presente Artículo. A tal efecto, y en caso de imposibilidad demostrada de notificación a las Usuarias y los Usuarios, el Operador salvará su responsabilidad poniendo en conocimiento del Ente Regulador la existencia de la respuesta a la Reclamación Directa.
- IV. En caso de que la procedencia de la Reclamación Directa ocurra por falta de pronunciamiento del Operador dentro del plazo establecido en el Parágrafo I del presente Artículo, el Ente Regulador, previa solicitud del Reclamante, deberá emitir pronunciamiento declarando la procedencia de la reclamación del Usuario, estableciendo la forma, medio, alcance y plazo de reposición por la deficiencia en la prestación del servicio.



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

# CANAL DIARIO



## AUTORIDAD DE ELECTRICIDAD

Autoridad De Fiscalización y Control Social de Electricidad

ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

INICIO INSTITUCIÓN ▾ GESTIÓN TRANSPARENCIA MARCO LEGAL ▾ COMUNICACIÓN ▾ OFICINAS REGIONALES CONTACTO



**REGULANDO Y FISCALIZANDO**

**Entregamos toda nuestra energía...**

**LA CALIDAD DE LA INDUSTRIA ELÉCTRICA**

**para asegurar el servicio a nuestra gente y alumbrar su desarrollo.**

Usted puede hacer sus consultas o reclamos en todo el país en nuestras oficinas de Atención al Consumidor

NOTICIAS AE

NOTICIAS DEL SECTOR

GALERIA IMAGENES

### CUMBRE MUNDIAL DE LOS PUEBLOS LLAMA A LA DEFENSA DEL PLANETA



El presidente del Estado Plurinacional de Bolivia, Evo Morales, participó en el evento al que asistieron unos 2.000 delegados de países de los cinco continentes, donde se planteó el siguiente eslogan: "Desde acá debemos plantearnos cómo salvar la madre Tierra para salvar la vida".

[Leer Mas](#)

### LA AE APROBARÁ LAS NUEVAS TARIFAS ELÉCTRICAS PARA LOS DISTRIBUIDORES DEL SIN



La Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE) está realizando la revisión ordinaria de tarifas de las empresas distribuidoras del Sistema Interconectado Nacional (SIN) para el periodo noviembre 2015- octubre 2019, afirmó el Director Ejecutivo de la institución reguladora, Richard Alcócer Garnica, durante la Audiencia de Rendición Pública de Cuentas Parcial que se llevó a cabo en la ciudad de Cochabamba el viernes 2 de octubre de 2015.

[Leer Mas](#)

### BOLIVIA INCREMENTA SUS RESERVAS DE ELECTRICIDAD



Con el ingreso de varios proyectos estratégicos, Bolivia ahora cuenta con alrededor de 500 megavatios (MW) de reserva de energía eléctrica que garantiza el abastecimiento de la demanda y perfila al país en exportador de energía en Sudamérica.

[Leer Mas](#)

### LA DEMANDA DE ELECTRICIDAD DEL SECTOR INDUSTRIAL CRECE A UN PROMEDIO DEL 7% ANUAL



En los últimos seis años, la demanda de electricidad del sector industrial del Sistema Interconectado Nacional (SIN) registró un crecimiento promedio del 7% anual, debido al incremento de la generación y la ampliación de las líneas de transmisión, según la información estadística elaborada en la Autoridad de Fiscalización y Control Social de

Electricidad.

LINEA GRATUITA 800-102407

Tarifa Dignidad

Tarifas Vigentes

Cortes Programados

Realiza tus Consultas

Convocatorias

Registro de Actividades de la Industria Eléctrica

El Sector Eléctrico

El Sector en Cifras

Puntos de Transformación

Información General

ENLACES GUBERNAMENTALES

SISTEMA SATURNO

SISTEMA COLABORA

CANAL DIARIO DE NOTIFICACIONES

REGISTRO DE CORTES



Autoridad de Fiscalización y  
Control Social de Electricidad  
LUZ PARA TODOS

# CANAL DIARIO



Autoridad de Fiscalización y  
Control Social de Electricidad  
LUZ PARA TODOS

## CANAL DIARIO DE NOTIFICACIONES



Iniciar sesión



## Bienvenido a la Autoridad de Electricidad



## CANAL DIARIO DE NOTIFICACIONES

Usuario: **empresa\_x** / Empresa: **Empresa X (Pruebas)**

### Formulario de Registro de Archivos .MDB

Fecha datos (día / mes /  
año)\*:

11/11/2015



Descripción:

Seleccionar archivo .MDB:

Examinar...

No se ha seleccionado ningún archivo.

Enviar archivo

### Archivos .MDB enviados

Mostrar 10 registros

Buscar:

Operador	Nombre archivo	Nombre archivo AE	Usuario	Fecha datos	Fecha de envío	Hora envío	CUR
Empresa X (Pruebas)	Prueba1.mdb	DX020915.mdb	empresa_x	2015-09-02	2015-09-02	16:41:33.256734	AE-CDN-15000051
Empresa X (Pruebas)	Prueba1.mdb	DX030915.mdb	empresa_x	2015-09-03	2015-09-03	08:59:51.39846	AE-CDN-15000052
Empresa X (Pruebas)	Prueba1.mdb	DX230915.mdb	empresa_x	2015-09-23	2015-09-23	15:59:17.586933	AE-CDN-15000059
Empresa X (Pruebas)	Prueba2.mdb	DX220915.mdb	empresa_x	2015-09-22	2015-09-23	16:29:03.839713	AE-CDN-15000060

# DECRETO SUPREMO N° 2337

## **Artículo 17.- (Respuesta a la Reclamación).**

El Operador responderá el reclamo, pronunciándose por la procedencia o improcedencia del mismo, emitiendo una respuesta motivada respecto a las causas de los hechos reclamados.

Si el reclamo es declarado procedente, se adoptarán todas las medidas necesarias para devolver los importes indebidamente cobrados, reparar o reponer, cuando corresponda, equipos e instalaciones dañadas y en general toda medida destinada a evitar perjuicios al Usuario. La decisión deberá ejecutarse en un plazo máximo de veinte (20) días hábiles.

Si el reclamo es declarado improcedente, deberá contener la fundamentación necesaria. El Operador informará en el mismo acto que resuelva el reclamo el derecho y el plazo que tiene el Reclamante de presentar su Reclamación Administrativa ante el Ente Regulador.



Autoridad de Fiscalización y  
Control Social de Electricidad

LUZ PARA TODOS

# Instructivo, Formulario de Reclamaciones Directas y Libro de Quejas

Resolución AE N° 313/2015  
22 de JUNIO de 2015

# RESOLUCIÓN AE N° 313/2015



**ODECO** Sigla del Operador

Original: Para Reclamante

## FORMULARIO DE RECLAMACIÓN DIRECTA

### 1. DATOS DE LA RECLAMACIÓN

Reclamación N° Correlativo único del sistema      Oficina ODECO:  
 Fecha de la recepción:      Hora:  
 Medio de recepción: Personal  Teléfono  Correo electrónico  Correspondencia  Facsímil e

### 2. IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO Y RECLAMANTE

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

### 3. DOMICILIO PARA NOTIFICAR AL (A) RECLAMANTE

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

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

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

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

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

### 6. FIRMAS

\_\_\_\_\_  
 NOMBRE Y FIRMA (OPERADOR)

\_\_\_\_\_  
 FIRMA DEL (A) RECLAMANTE

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

### 7. DESCRIPCIÓN (MOTIVO) DE LA RECLAMACIÓN

\_\_\_\_\_

### 8. COMPLEMENTACIÓN

\_\_\_\_\_

### 9. PRONUNCIAMIENTO DEL OPERADOR

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

### 10. NOTIFICACIÓN DEL PRONUNCIAMIENTO

Fecha y hora de Comunicación:

Domicilio Real:  
 Domicilio Procesal:  
 Domicilio Especial:

\_\_\_\_\_  
 NOMBRE Y FIRMA (OPERADOR)

\_\_\_\_\_  
 FIRMA RECLAMANTE

### 11. INFORMACION PARA IMPUGNACIÓN

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

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

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

# RESOLUCIÓN AE N° 313/2015



**ODECO** Sigla del Operador

Original: Para la AE  
N° correlativo

## LIBRO DE QUEJAS

### 1. INFORMACIÓN PARA LA USUARIA O USUARIO

Señor (a) Usuario (a):

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

AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL SOCIAL DE ELECTRICIDAD

### 2. DATOS DE LA RECLAMACIÓN DIRECTA (Cuando corresponda)

N°: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Motivo: \_\_\_\_\_

Respuesta del Operador: \_\_\_\_\_

### 3. IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO Y USUARIO (A)

Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_ Doc. de Identidad: \_\_\_\_\_ Exp.: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Zona o Barrio: \_\_\_\_\_

Localidad: \_\_\_\_\_

N° Teléfonos: \_\_\_\_\_

N° Medidor: \_\_\_\_\_

N° Cuenta: \_\_\_\_\_

Categoría: \_\_\_\_\_

### 4. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### 5. REGISTRO

Lugar y Fecha: \_\_\_\_\_

Firma Usuario (a)

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

# DECRETO SUPREMO N° 2337

## RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA

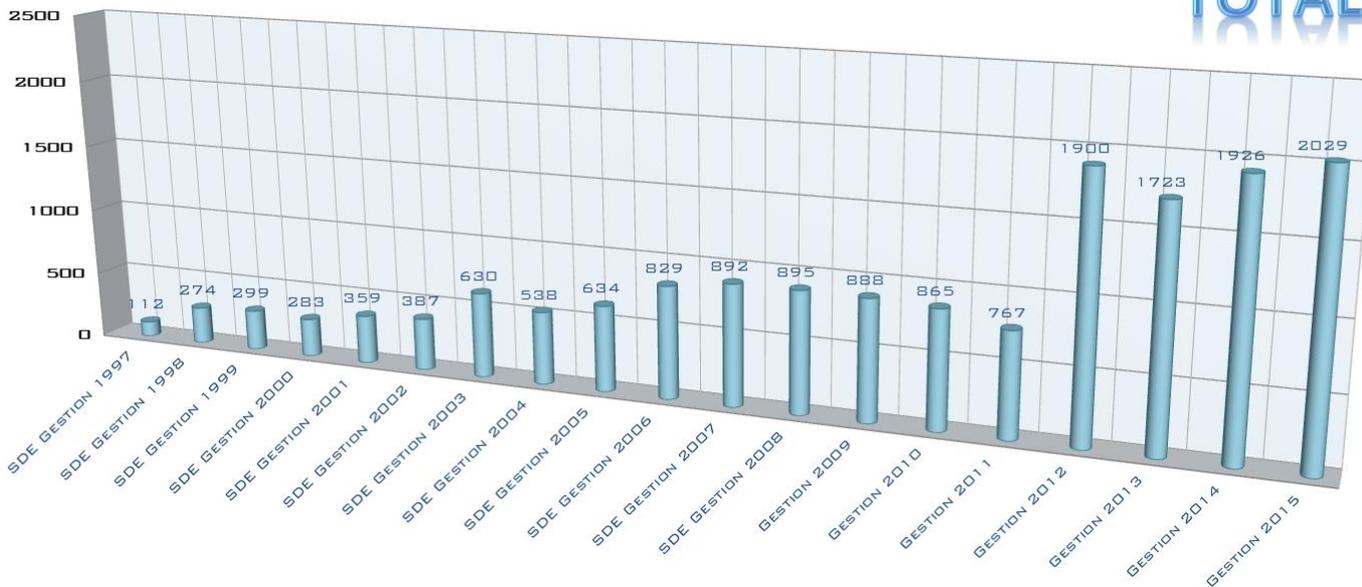
### **Artículo 18.- (Presentación de la Reclamación Administrativa).**

- I. Si la Reclamación Directa es declarada improcedente, o la respuesta no satisface al Reclamante, éste podrá presentar la Reclamación Administrativa ante el Ente Regulador dentro del plazo máximo de quince (15) días hábiles computables a partir del día siguiente de la notificación con la Reclamación Directa.
- II. El Reclamante presentará la Reclamación Administrativa de manera verbal o escrita, por cualquier medio habilitado al efecto.
- III. El Reclamante, si considera necesario, podrá adjuntar a su reclamación las pruebas que sustenten la misma.
- IV. Recibida la Reclamación Administrativa, el Ente Regulador registrará inmediatamente el reclamo, asignándole un número correlativo y facilitará todos los medios que sean necesarios para el seguimiento de la misma.



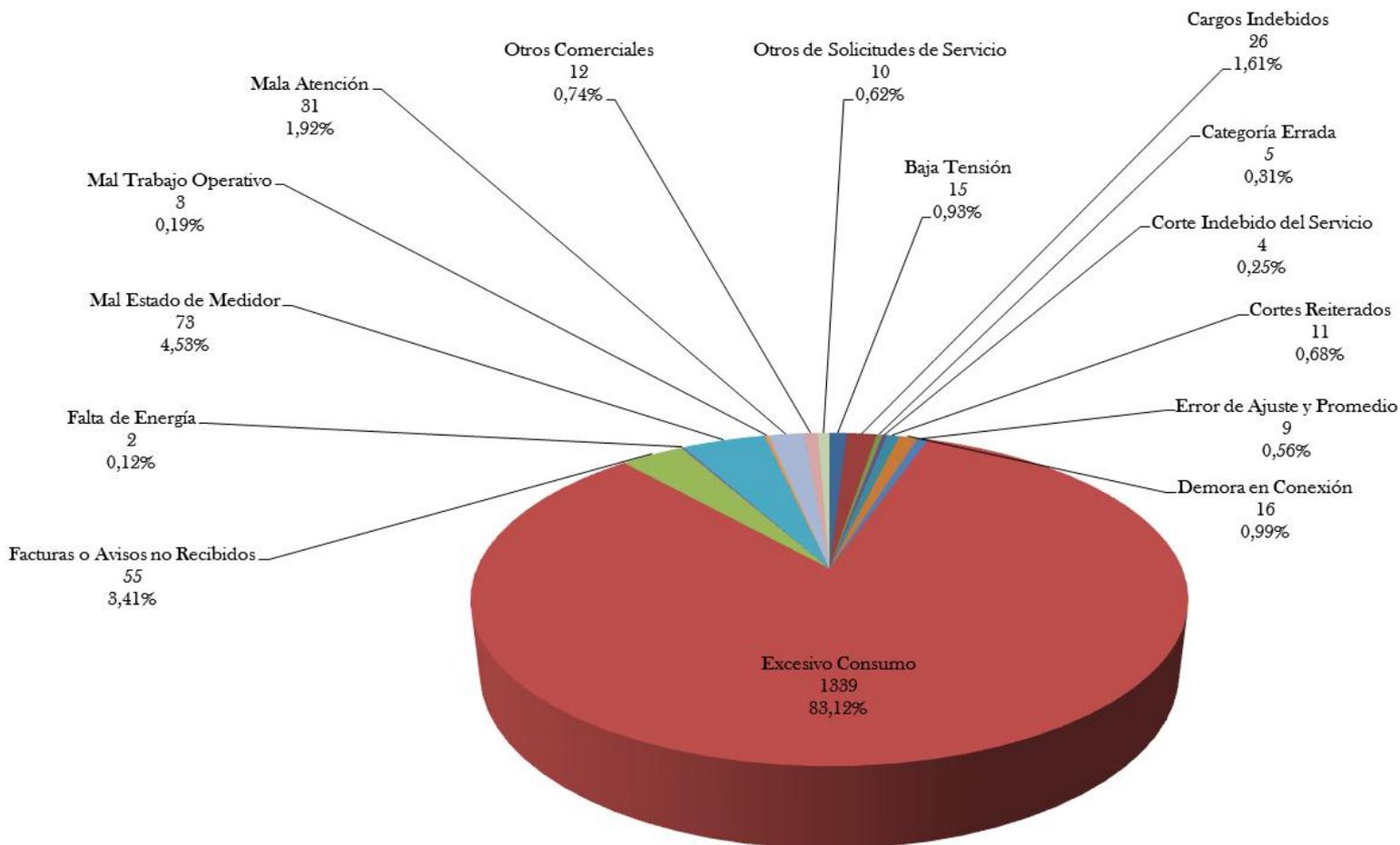
## RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS ATENDIDAS EN EL ENTE REGULADOR POR GESTIÓN A NIVEL NACIONAL (1997 - 2015)

**TOTAL: 16230**



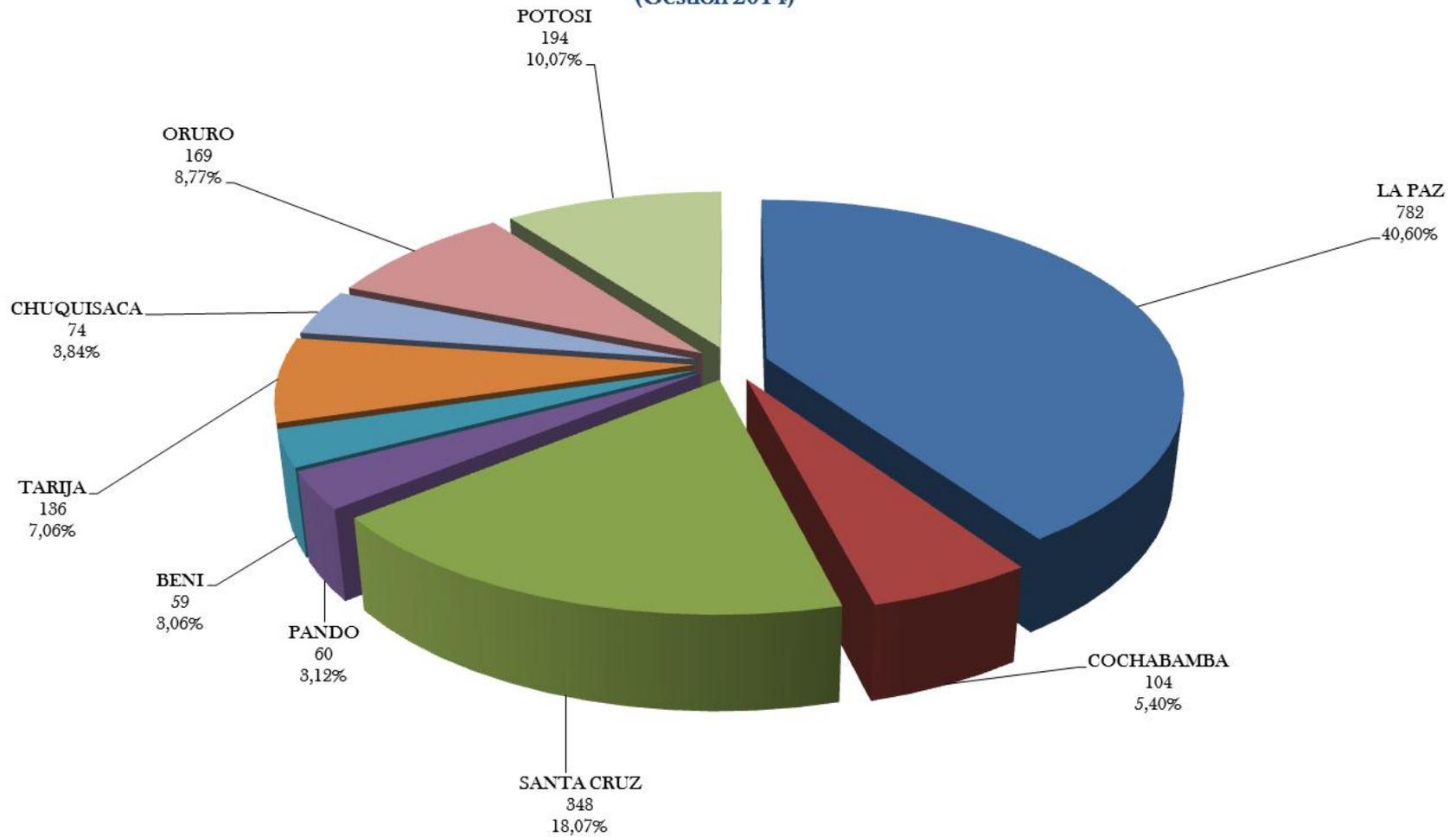
# RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS GESTIÓN 2014

## RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS ATENDIDAS EN LA AE POR MOTIVO (Gestión 2014)



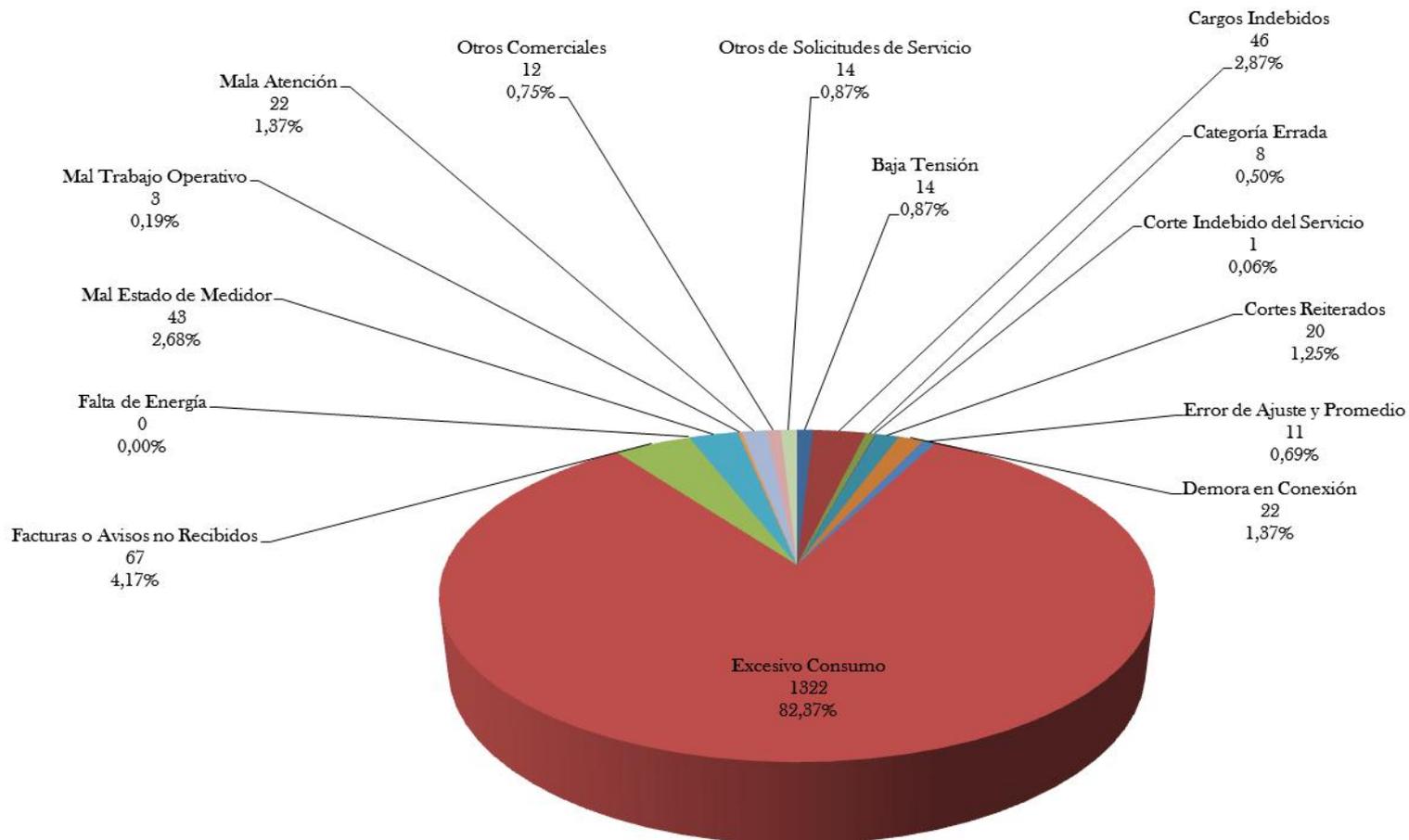
# RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS GESTIÓN 2014

Reclamaciones Administrativas Atendidas  
en la AE por Departamento  
(Gestión 2014)



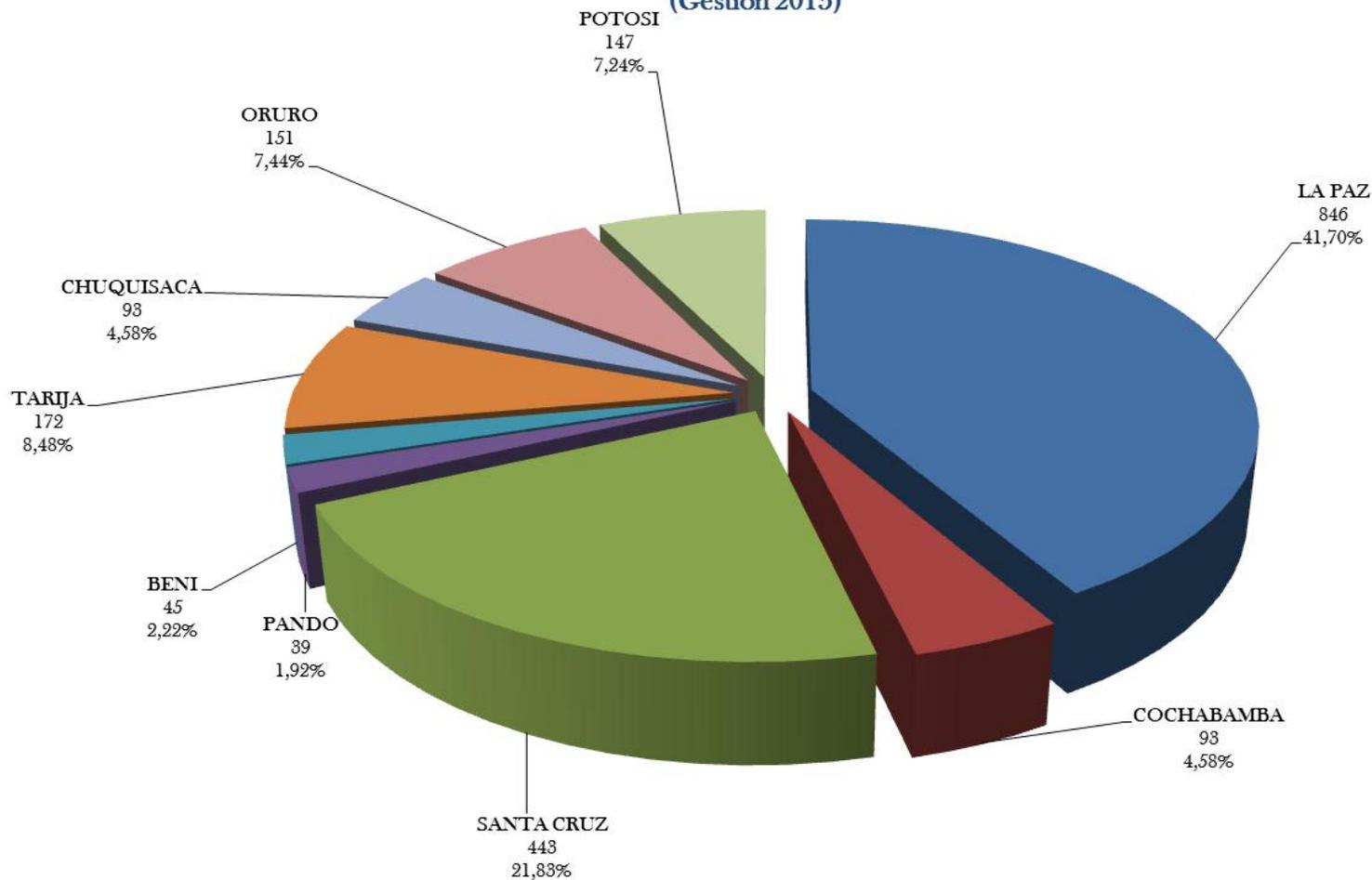
# RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS GESTIÓN 2015

## RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS ATENDIDAS EN LA AE POR MOTIVO (Gestión 2015)



# RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS GESTIÓN 2015

Reclamaciones Administrativas Atendidas  
en la AE por Departamento  
(Gestión 2015)





Autoridad de Fiscalización y  
Control Social de Electricidad

LUZ PARA TODOS

A large, faint, light gray watermark is centered on the page. It depicts a hand with fingers slightly curled, holding a glowing lightbulb. The watermark is semi-transparent and serves as a background for the central text.

**GRACIAS**