



COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ELECTRICIDAD TUPIZA R.L.

Vigencia: 01 de noviembre de 2022.

Versión: 2.0

Elaborado por: Áreas - Auxiliar Operativo

Revisado/Aprobado por: Resolución Administrativa
C.ADM. N° 025/2022

Fecha de Autorización: 20 de octubre de 2022.

Manual de Procedimientos para la Oficina de Atención al Consumidor



	Cooperativa de Servicios Públicos de Electricidad Tupiza R.L.	Bolivia	Privado
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR		Versión	2.0
		Emisión	20-10-2022
		Vigencia	01-11-2022
		Código	M/SOP – 011

DUEÑO DEL PROCESO:

Área:	Responsable Supervisor:
Atención al Consumidor.	Recursos Humanos

TRAZABILIDAD DEL DOCUMENTO (CONTROL DE VERSIONES)

Versión N°	Fecha	Elaboró / Modificó	Revisó	Aprobó	Cambios Realizado (s)
1.0	28/12/2021	A.O.	RR.HH.	Resolución Administrativa C. ADM. N° 051/2021.	Adecuación y ajuste a formato.
2.0	20/10/2022	A.O.	RR.HH.	Resolución Administrativa C. ADM. N° 025/2022.	Actualización de procedimiento 8.2, y 8.4. Adición de procedimiento 8.10



	Cooperativa de Servicios Públicos de Electricidad Tupiza R.L.	Bolivia	Privado
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR		Versión	2.0
		Emisión	20-10-2022
		Vigencia	01-11-2022
		Código	M/SOP – 011

INDICE

1. OBJETIVO	1
2. ALCANCE	1
3. MARCO LEGAL.....	1
4. RESPONSABILIDAD POR LA DIFUSIÓN	1
4.1 SUPERVISION	1
5. CONFIDENCIALIDAD Y DISTRIBUCION.....	2
6. NORMATIVA INTERNA RELACIONADA.....	2
7. DEFINICIONES	2
8. DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS.....	4
8.1 PROCEDIMIENTO DE REPORTE DIARIO DE CORTES PROGRAMADOS, RESTITUCIONES Y LIBROS DE GUARDIA DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO A LA AETN.....	4
8.2 PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE ÓRDENES DE SERVICIO AL PERSONAL TÉCNICO DE TURNO DE LA INSTITUCIÓN.....	5
8.3 PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE ÓRDENES DE SERVICIO, CORTES, REPOSICIONES Y CONEXIONES EN EL SISTEMA DE FACTURACIÓN EFECTUADOS POR EL PERSONAL TÉCNICO	6
8.4 PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE RECLAMOS POR PARTE DE LOS SOCIOS Y/O USUARIOS	7
8.5 PROCEDIMIENTO DE PRESENTACION DE ESTADÍTICA MENSUAL DE RECLAMOS RECIBIDOS.....	8
8.6 PROCEDIMIENTO DE CENTRALIZACION DE INFORMACIÓN MENSUAL, SEMESTRAL Y ANUAL PARA SER REMITIDO A LA AETN.....	9
8.7 PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE CLIENTES BENEFICIARIOS DE LA LEY 1886 EN EL SISTEMA DE FACTURACIÓN	11
8.8 PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE FORMULARIOS ISE 120 Y 210.....	12
8.9 PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE ÓRDENES DE SERVICIO EN SISTEMA CENTINELA WEB	
13	
8.10 PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A CASOS DE FUGA DE ENERGÍA ELÉCTRICA.....	14
9. ANEXOS/FORMULARIOS/FORMATOS	16

	Cooperativa de Servicios Públicos de Electricidad Tupiza R.L.	Bolivia	Privado
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR		Versión	2.0
		Emisión	20-10-2022
		Vigencia	01-11-2022
		Código	M/SOP – 011

10. DIAGRAMA DE FLUJO 26



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

1. OBJETIVO

Proporcionar los lineamientos para el desarrollo de las labores del personal encargado de la Oficina de Atención al Consumidor de la institución.

2. ALCANCE

El presente documento es de aplicación obligatoria en todas las áreas involucradas de la Cooperativa de Servicios Públicos de Electricidad Tupiza R.L.

3. MARCO LEGAL

Los documentos relacionados con la elaboración del presente son:

- a. Ley N° 356, Ley General de Cooperativas.
- b. Compendio Normativo del Sector Eléctrico 1996 – 2015, Tomo I.
- c. Marco Legal del Sector Eléctrico Boliviano, 2006.
- d. Norma Boliviana 777
- e. Decreto Supremo N° 26607.

4. RESPONSABILIDAD POR LA DIFUSIÓN

El área de Recursos Humanos, es la instancia responsable de dar a conocer los lineamientos descritos en el presente documento.

4.1 SUPERVISION

El área de Recursos Humanos es responsable del seguimiento de la correcta y oportuna ejecución de las siguientes actividades, además de establecer las políticas y los lineamientos descritos en el presente manual, proponer notificaciones y velar por el cumplimiento del mismo en todas las áreas y unidades involucradas de la institución.

5. CONFIDENCIALIDAD Y DISTRIBUCION

El presente documento debe ser de conocimiento de todos los funcionarios de la Cooperativa de Servicios Públicos de Electricidad Tupiza R.L. en todas las oficinas, quedando estrictamente su utilización a nivel interno.

6. NORMATIVA INTERNA RELACIONADA

Los documentos relacionados con la aplicación del presente instructivo son:

- Estatuto orgánico de COOPELECT R.L.
- Manual de Funciones de Cargo.
- Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Reglamento de Interno de la Institución.
- Política de interna de la Institución.

7. DEFINICIONES

AETN: Autoridad de Fiscalización de Electricidad y Tecnología Nuclear, que fiscaliza, controla, supervisa y regula las actividades de los sectores de electricidad y tecnología nuclear, garantizando los intereses y derechos de los usuarios y creando condiciones para el desarrollo eficiente, seguro y sostenible de estos sectores.

Beneficio de Ley 1886: A partir del 1 de octubre de 1998 se crea un régimen de descuentos y privilegios en beneficio de los ciudadanos bolivianos de 60 o más años, merced al cual, tienen el derecho de obtener deducciones en las tarifas de servicios públicos, en las tarifas de transporte público en las modalidades señaladas en el artículo 6, en el impuesto a la propiedad de bienes inmuebles. Para Energía Eléctrica (Consumo límite aplicable): De 0 hasta 100 KWh. Mes, tendrá 20% de descuento.

Estadísticas: Estudio que reúne, clasifica y recuenta todos los hechos que tienen una determinada característica en común, para poder llegar a conclusiones a partir de los datos numéricos extraídos.

Formulario ISE: Formularios de Información del Sector Eléctrico, formatos facilitados bajo Resolución AE N° 705/2021 de 30 de noviembre de 2021, para facilitar el almacenamiento, procesamiento y difusión, así como para mejorar la confiabilidad de los datos recopilados, adaptándolos a las nuevas tecnologías de la información.

Orden de Conexión: Documento emitido del sistema por el APE o APT que permite al técnico del área hacer la habilitación del servicio, según corresponda.

Orden de Inspección Técnica para Energía Eléctrica: Documento emitido del sistema por el APE que permite al técnico del área validar la instalación realizada de manera particular por el usuario, según el plano dotado en la visita.

Orden de Inspección Técnica para Tv Cable: Documento emitido del sistema por el Encargado de Tv Cable, que permite al técnico del área hacer la medición y requisición de materiales de tv cable.

Sistema Centinela Web: Plataforma web establecida por la AETN, para el relevamiento de información a la AETN a través del link <https://calidad.aetn.go.bo/centinela2/application/login/>.

Sistema de Facturación: Sistema integrado desarrollado con el fin de facilitar la interacción de las áreas intervinientes en la atención del mercado meta, permitiendo realizar registros, emitir órdenes de servicio, realizar la facturación de los diferentes servicios y emitir reportes necesarios para la toma de decisiones y reflejen el desarrollo del rubro del negocio.

Sistema Saturno: Plataforma web establecida bajo Resolución AETN N° 727/2019, ubicada en la página Web de la AETN <https://sawi.ae.gob.bo/saturno/> como medio obligatorio para la presentación de formularios ISE, con el objetivo de contar con información estandarizada para ser convertida en base de datos, facilitando el procesamiento de la información.

8. DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS

8.1 PROCEDIMIENTO DE REPORTE DIARIO DE CORTES PROGRAMADOS, RESTITUCIONES Y LIBROS DE GUARDIA DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO A LA AETN

El procedimiento tiene como objetivo dar a conocer al ente fiscalizador a través del Sistema Centinela Web el desarrollo del servicio eléctrico, así como los posibles reclamos que se puedan presentar por parte de los usuarios.

Macro Proceso:	Operaciones de Servicios
Proceso:	Administración de Reclamos y Solicituds
Sub Proceso:	Revisión de Formularios.

Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	Sección Técnica	Entregar los formularios de Cortes programados, Restituciones y Libros de Guardia del servicio eléctrico adicionados a los reportes diarios de seguimiento al mantenimiento y operación, de manera diaria al área de ODECO	Reportes de Información
2	ODECO	Recibir e introducir la información de los formularios en el Sistema Centinela Web, dentro de los plazos establecidos según cada formulario.	Guía de Uso de Sistema Centinela Web.
3	ODECO	Realizar el correspondiente archivo de los formularios reportados de acuerdo la numeración asignada por Centinela Web y guardar los reportes diarios a los seguimientos de acuerdo a su categoría en los lugares asignados.	-

FIN PROCEDIMIENTO

8.2 PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE ÓRDENES DE SERVICIO AL PERSONAL TÉCNICO DE TURNO DE LA INSTITUCIÓN

El procedimiento tiene como objetivo realizar la entrega de órdenes de servicio al personal técnico de la institución para atender de manera oportuna y dentro de los plazos establecidos los requerimientos de los usuarios del suministro de energía eléctrica en cuanto a contingencias como lo son reposiciones de servicio o reclamos.

Macro Proceso:	Operaciones de Servicios
Proceso:	Administración de Reclamos y Solicituds
Sub Proceso:	Clasificación órdenes de servicio, entrega a sección técnica

Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	ODECO	Imprimir las órdenes de Reconexión del Sistema de Facturación.	-
2	ODECO	Registrar la entrega de las órdenes al personal técnico en el sistema de Facturación.	Guía del Sistema de Facturación.
3	ODECO	Entregar todos los formularios al personal técnico para su atención.	Reposición de servicio, reclamos, protección de líneas, cortes y/o retiros de medidor.

4	ODECO	Una vez atendidas las órdenes, registrar en el Sistema de Facturación la devolución de las mismas por parte del personal de turno.	-
FIN PROCEDIMIENTO			

8.3 PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE ÓRDENES DE SERVICIO, CORTES, REPOSICIONES Y CONEXIONES EN EL SISTEMA DE FACTURACIÓN EFECTUADOS POR EL PERSONAL TÉCNICO

El procedimiento tiene como objetivo describir el registro de las entradas y salidas de las órdenes de servicio dentro del sistema de facturación que son entregadas por el área de Plataforma de Energía Eléctrica y entregadas y devueltas por el personal técnico de la institución en el desarrollo de sus funciones, para su entrega al área de CPD para su procesamiento sistemático dentro del Sistema de Facturación.

Macro Proceso:	Operaciones de Servicios
Proceso:	Administración de Solicitudes y Reclamos
Sub Proceso:	Registro de órdenes de servicio, cortes, reclamos y conexiones.

Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	ODECO	Entregar las órdenes de reposición del servicio eléctrico al Técnico de Turno.	Orden de Reposición.
2	Plataforma de Energía Eléctrica / Personal Técnico	Entregar al área de ODECO las diferentes órdenes de servicio desarrolladas y atendidas, de acuerdo a sus funciones.	Inspección técnica, retiro de medidor, conexión, traslado, reposición)

3	ODECO	Recibir las órdenes de servicio y registrar su ingreso y/o devolución dentro el Sistema de Facturación.	Guía de Manejo del Sistema de Facturación.
4	ODECO	Entregar todas las órdenes de servicio registradas al área de CPD para su procesamiento sistemático dentro del Sistema de Facturación.	-
FIN PROCEDIMIENTO			

8.4 PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE RECLAMOS POR PARTE DE LOS SOCIOS Y/O USUARIOS

El procedimiento tiene como objetivo dar la atención precisa y oportuna a los clientes que presentan reclamos, así como el registro del mismo en los sistemas correspondientes y la otorgación de una respuesta que satisfaga las expectativas de los clientes.

Macro Proceso:	Operaciones de Servicios
Proceso:	Administración de Solicituds y Reclamos
Sub Proceso:	Elaboración de formularios

Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	Reclamante	Dar a conocer su reclamo a las oficinas de ODECO dentro de los 20 días de conocido el hecho, acto u omisión que lo motiva.	-
2	ODECO	Recibir el reclamo verbal y/o escrito del usuario a través del llenado del formulario del Sistema Centinela Web o Facturación.	Guía de Uso del Sistema Centinela Web.

3	ODECO	Dar a conocer el número de reclamo generado por el sistema al usuario para que pueda hacerle seguimiento oportuno.	-
4	ODECO	Analizar el reclamo formulado y pronunciarse por la “Procedencia” o “Improcedencia” de la reclamación, dejando constancia escrita de la decisión, de ser Procedente adoptar medidas para evitar perjuicios a los usuarios en un plazo de 20 días.	-Formulario - Reglamento de calidad de Distribución de Electricidad (D.S. 26607)
5	ODECO	Comunicar al reclamante la resolución que decide la reclamación dentro de los 5 días administrativos siguientes a su emisión y su derecho a presentar su reclamación en la correspondiente Superintendencia en caso de ser catalogado como Improcedente.	-
6	ODECO	Registrar en el Sistema Centinela Web la respuesta otorgada al cliente, para poder emitir posteriormente el reporte mensual.	Guía de registro de Reclamos en Sistema Centinela Web.
FIN PROCEDIMIENTO			

8.5 PROCEDIMIENTO DE PRESENTACION DE ESTADÍSTICA MENSUAL DE RECLAMOS RECIBIDOS

El procedimiento tiene como objetivo facilitar la toma de decisiones por parte de la MAE respecto a la presentación de las estadísticas elaboradas según los reclamos recibidos por parte de los usuarios.

Macro Proceso:

Operaciones de Servicios

Proceso:	Administración de Solicitudes y Reclamos
Sub Proceso:	Elaboración de Estadísticas

Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	ODECO	Al concluir el mes, imprimir los formularios de Reclamo del sistema Centinela Web en anverso y reverso de la hoja.	Formulario de Reclamo.
2	ODECO	Con los formularios impresos y, de acuerdo a su tipología, elaborar las estadísticas de los mismos.	-
3	ODECO	Presentar a gerencia la información desarrollada para su revisión y análisis, considerando que el plazo de recepción por parte de la AETN es hasta el 20 de cada mes.	-
4	Gerencia	Tras la revisión de la información presentada, realizar el envío a la AETN dentro de los plazos correspondientes a través de Asistencia de Gerencia y Directorio.	-
FIN PROCEDIMIENTO			

8.6 PROCEDIMIENTO DE CENTRALIZACION DE INFORMACIÓN MENSUAL, SEMESTRAL Y ANUAL PARA SER REMITIDO A LA AETN

El procedimiento tiene como objetivo llevar a cabo el cumplimiento de las obligaciones que tiene la institución con los entes de fiscalización a través de los requerimientos preestablecidos que el ente de regulación da a conocer a la institución.

Macro Proceso:	Operaciones de Servicios
Proceso:	Administración de Información
Sub Proceso:	Elaboración de formularios

Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	ODECO	Recibir de las áreas correspondientes los formularios ISE, de manera mensual, semestral y anual, según corresponda.	Formulario ISE.
2	ODECO	Con los formularios recepcionados, realizar el registro y envío a la AETN mediante el Sistema Saturno, dentro de los plazos establecidos.	Resolución AE Nº 705/2021, de 30 de noviembre de 2021.
3	ODECO	Guardar e imprimir el comprobante que genera el sistema tras la recepción efectiva de la información a través del Sistema Saturno.	Comprobante de Recepción de Información.
4	ODECO	Presentar el comprobante de Entrega de la Información ante Gerencia para su revisión y análisis.	-
5	Gerencia	Validar el formulario revisando que las fechas de entrega de la información se encuentre dentro de los plazos previstos por el regulador. para posteriormente devolver al área de ODECO.	-
6	ODECO	Archivar la orden recepcionada en el lugar establecido juntamente con toda la documentación que la respalda.	-

FIN PROCEDIMIENTO

8.7 PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE CLIENTES BENEFICIARIOS DE LA LEY 1886 EN EL SISTEMA DE FACTURACIÓN

El procedimiento tiene como objetivo registrar a los clientes mayores de edad que seleccionen a la entidad de manera anual para recibir el descuento en el pago del servicio, según contrasta la ley 1886, categorizándose éstos como beneficiarios directos y beneficiarios indirectos.

Macro Proceso:	Operaciones de Servicios
Proceso:	Administración de Solicituds y Reclamos
Sub Proceso:	Recepción de requisitos, Registro de descuento

Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	Solicitante	De manera personal y anual, solicitar el descuento en oficinas de ODECO, bajo presentación de fotocopia de carnet de identidad, del pago de la última factura de luz emitida y original y fotocopia de la Tarjeta de Propiedad de Derechos Reales o Fotocopia del recibo oficial de alquiler de la vivienda permanente o Contrato de Anticrético y Fotocopia del RUC (solo se presentan la primera vez, según corresponda el caso)	- Fotocopia de C.i. + Factura de Luz. + Respaldo de tenencia o Contrato.
2	ODECO	Ingresar al Sistema de Facturación y, con base a los datos del usuario y de la factura de luz presentada, registrar el beneficio.	Guía de Uso del Sistema de Facturación.

3	ODECO	Realizar el registro manual en el Libro de Beneficiarios de la Ley 1866 de acuerdo a formato preestablecido.	Libro de Beneficiarios Ley 1866.
4	Solicitante	Firmar el libro de registro, además de la fotocopia de carnet de identidad presentada.	-
5	ODECO	Archivar los documentos presentados por el cliente en el lugar establecido.	-
FIN PROCEDIMIENTO			

8.8 PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE FORMULARIOS ISE 120 Y 210.

El procedimiento tiene como objetivo describir los pasos para el cumplimiento de requerimientos solicitados por los entes de supervisión.

Macro Proceso:	Operaciones de Servicios
Proceso:	Administración de Solicituds y Reclamos
Sub Proceso:	Cumplimiento de plazo, remisión de información

Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	ODECO	Recabar información de las áreas de CPD y contabilidad.	-
2	ODECO	Con base a la información recabada elaborar los formularios ISE 120 y 210, de acuerdo a normativa.	Tasa de Regulación – Mayores – Recaudaciones.
3	ODECO	Remitir los formularios al área de Gerencia para su revisión.	-

4	Gerencia	Aprobar la elaboración de formularios y devolver al área remitente.	-
5	ODECO	Registrar la información en el Sistema Saturno de la AETN	-
6	ODECO	Imprimir el comprobante de recepción de los formularios enviados para archivarlo juntamente con la documentación que la respalda.	Comprobante de Recepción de Formularios.
FIN PROCEDIMIENTO			

8.9 PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE ÓRDENES DE SERVICIO EN SISTEMA CENTINELA WEB

El procedimiento tiene como objetivo el registro de las órdenes de servicio en los sistemas habilitados por los entes de fiscalización de acuerdo a normas establecidas, para su conocimiento y análisis.

Macro Proceso:	Operaciones de Servicios
Proceso:	Administración de Solicituds y Reclamos
Sub Proceso:	Registro de órdenes de servicio, manejo de Centinela Web

Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	ODECO	Recabar todas las órdenes de servicio procesadas por el área de CPD al mes vencido.	Órdenes de Servicio.

2	ODECO	Registrar la información de cada uno de los formularios dentro del sistema Centinela Web de manera cronológica.	Guía de Uso del Sistema Centinela Web.
3	ODECO	Archivar las órdenes registradas en el área establecida de acuerdo a la categoría que presenta cada formulario.	-
FIN PROCEDIMIENTO			

8.10 PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A CASOS DE FUGA DE ENERGÍA ELÉCTRICA.

El procedimiento tiene como objetivo asistir, colaborar y atender los requerimientos de cortes a los usuarios que fueron notificados por el personal técnico de la institución al denotar que en su domicilio existe una posible fuga de energía eléctrica, debido al incremento notable de su consumo de eléctrico.

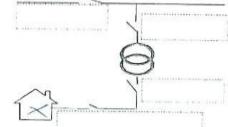
Macro Proceso:	Operaciones de Servicios
Proceso:	Administración de Solicituds y Reclamos
Sub Proceso:	Registro de órdenes de servicio, manejo de Centinela Web

Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	CPD	Remitir formulario de Notificación de Fuga de Energía Eléctrica entregada por los Técnicos Lecturadores al área de ODECO.	FRM-RV-01
2	Usuario	Con la notificación recibida del personal técnico, recabar información de la fuga eléctrica existente en su domicilio en el área de ODECO de la institución.	-

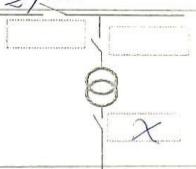
3	ODECO	Aclarar todos los aspectos inherentes a la fuga de energía eléctrica con base al sticker pegado en el medidor del domicilio o al formulario de notificación que el usuario recibió.	- FRM-RV-01 - Sticker
4	Usuario	Solicitar el corte temporal del servicio para poder atender la fuga eléctrica con la ayuda de técnicos electricistas particulares.	-
5	ODECO	Emitir la Orden de Corte del Servicio desde la acometida a través del Sistema de Facturación y derivar el formulario a la sección técnica para su atención.	Orden de Corte.
6	Usuario	Regresar a la oficina de ODECO, una vez subsanada la anomalía, para solicitar la reconexión del servicio eléctrico.	-
7	ODECO	Emitir la orden de reposición del servicio y derivarla a la sección técnica de turno para su atención dentro del mismo día.	-
8	ODECO	Resguardar toda la documentación recibida del proceso y los formularios generados para remitirlos al área de CPD.	- FRM-RV-01 - Corte/Reposición del servicio.
FIN PROCEDIMIENTO			

9. ANEXOS/FORMULARIOS/FORMATOS

ANEXO 1. LIBRO DE GUARDIA

		Nº RECLAMO: 1852 Nº LIBRO DE GUARDIA: 2881 Nº INTERRUPCIÓN: 2880 Nº RESTIT. SUMINISTRO 2880								
LIBRO DE GUARDIA - ODECO PLANTA IDENTIFICACION DEL RECLAMO										
Fecha de reclamo: Domingo 17-07-2022 Hora: 17:32 Motivo Reclamación: Sin Energía Información Adicional: C/ Jose María Linares NOMBRE DEL USUARIO: Martes Aben Linares CODIGO: 35685 FORMA DE PRESENTACIÓN: POR ESCRITO: <input checked="" type="checkbox"/> POR TELEFONO: <input checked="" type="checkbox"/> POR OFICINA: <input type="checkbox"/> NOMBRE DEL RECLAMANTE: Martes...Aben...Linares C.I.										
IDENTIFICACION DE LA INTERRUPCIÓN Tipo de falla: Monofásico [R] [S] [T] Trifásico Alimentador: Suy Protección: F-106.5 BT Fecha de inicio de la interrupción: 13-07-28 Hora Inicio: 17:30 Fecha final de la interrupción: 13-07-28 Hora Final: 19:00										
ORIGEN DE LA INTERRUPCIÓN <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <th style="text-align: center;">Interno</th> <th style="text-align: center;">Exterior</th> </tr> <tr> <td>Generación propia</td> <td>Generación</td> </tr> <tr> <td>Distribución primaria</td> <td>Transmisión</td> </tr> <tr> <td>Distribución secundaria</td> <td>Otros</td> </tr> </table> 			Interno	Exterior	Generación propia	Generación	Distribución primaria	Transmisión	Distribución secundaria	Otros
Interno	Exterior									
Generación propia	Generación									
Distribución primaria	Transmisión									
Distribución secundaria	Otros									
Nº Causa de la interrupción: 42 CALIDAD 1 Potencia Interrumpida: BT 0,25 KVA Nº consumidores Afectados: BT 1 Potencia Interrumpida: MT Nº Consumidores Afectados: MT CALIDAD 2 Potencia Interrumpida: BT Nº consumidores Afectados: BT Potencia Interrumpida: MT Nº Consumidores Afectados: MT Motivo: Se quemó fusible en la calle 1900 Observación: Se aseguró que se cambió el fusible para que no pase lo mismo										
Nombre del técnico		Firma								
<i>Rubén Darío Colomé</i> <small>MAESTRO ELECTRICISTA COOP SERV. PÚBLICOS ELECT. TUPIZA IL</small>										

ANEXO 2. REGISTRO DE INTERRUPCIÓN (RESTITUCIÓN).

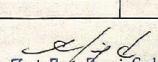
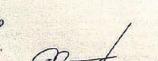
		Nº LIBRO DE GUARDIA: 2846 Nº INTERRUPCIÓN: 2845 Nº RESTIT. SUMINISTRO: 2845								
REGISTRO DE INTERRUPCIONES DEL SERVICIO ELECTRICO IDENTIFICACION DE LA INTERRUPCIÓN										
Nº Rgo. Tipo de falla: Monofásico [R] [S] [T] Trifásico Alimentador: Suy Protección: F-109 Fecha de inicio de la interrupción: 26 06 22 Hora Inicio: 20:40 Fecha final de la interrupción: 26 06 22 Hora Final: 21:25										
ORIGEN DE LA INTERRUPCIÓN <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <th style="text-align: center;">Interno</th> <th style="text-align: center;">Exterior</th> </tr> <tr> <td>Generación propia</td> <td>Generación</td> </tr> <tr> <td>Distribución primaria</td> <td>Transmisión</td> </tr> <tr> <td>Distribución secundaria</td> <td>Otros</td> </tr> </table> 			Interno	Exterior	Generación propia	Generación	Distribución primaria	Transmisión	Distribución secundaria	Otros
Interno	Exterior									
Generación propia	Generación									
Distribución primaria	Transmisión									
Distribución secundaria	Otros									
Nº Causa de la interrupción: 42 CALIDAD 1 Potencia Interrumpida: BT 75 KVA Nº Consumidores Afectados: BT 187 Potencia Interrumpida: MT Nº Consumidores Afectados: MT CALIDAD 2 Potencia Interrumpida: BT Nº Consumidores Afectados: BT Potencia Interrumpida: MT Nº Consumidores Afectados: MT Motivo: Se quemó fusible por choque ya tiene pago la cuota										
Observación: Se despegó la linea y se realizó la reparación del fusible; Normalización del servicio: 10:20:00 Medidores M.T. Afectados:										
Nombre del técnico		Firma								
<i>Julián Carrasco R.</i> <small>Lic. May. Esteban Bonelli C. GERENTE GENERAL Coop. Serv. Públicos Elect. TUPIZA IL</small>										

ANEXO 3. REGISTRO DE CORTES PROGRAMADOS.

 COORDINACION DE SERVICIOS TECNICOS DE ELECTRICIDAD REPARTICION DE LA PLANTILLA EN EL ESTADO DE MEXICO GERENCIA DE OPERACIONES Y DESARROLLO DE SERVICIOS		Nº CORTE PROGRAMADO: 16 Nº LIBRO DE GUARDIA: 2932 Nº INTERRUPCION: 2931 Nº RESTITUCION SUMINISTRO: 2931	
16 SEP 2022			
REGISTRO DE CORTES PROGRAMADOS			
a) IDENTIFICACION DEL CORTE PROGRAMADO			
Fecha de inicio del corte: 09-09-2022 Transformador: 100 Alimentador: Central		Hora Inicio: 05:00 Dirección: Av. Sta. Cruz y Avaroo. Protección: F105 (BT).	
ORIGEN DE LA INTERRUPCIÓN		<input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> Fm <input type="checkbox"/> Fb	
INTERNO Generación propia Distribución primaria Distribución secundaria		EXTERNO Generación Transmisión	
Causa del Corte Programado: 20 Motivo del Corte Programado: Mejoramiento de Red de BT. Zonas Afectadas: Av. Sta Cruz, Calle Avaroo, C.C. Horizonte, Col. Jumín, Mercado Negro.			
CALIDAD 1			
Potencia Interrumpida: BT	200 kVA	USUARIOS AFECTADOS:	442
Potencia Interrumpida: MT		USUARIOS AFECTADOS:	
CALIDAD 2			
Potencia Interrumpida: BT		USUARIOS AFECTADOS:	
Potencia Interrumpida: MT		USUARIOS AFECTADOS:	
b) SOLUCION DEL CORTE PROGRAMADO			
Fecha fin del Corte Programado: 20-09-2022		Hora Final: 07:20	
Observaciones: Trabajos realizados: Mejoramiento de Red de BT (se cambio postes y red de BT) Motivo de la demora:			
Gerente Técnico F. Ignacio Parlo		Firma Fausto Jesus Ignacio Caro JEFE TECNICO SUPERVISOR DE HABILIDADES ELECTRICAS	

ANEXO 4. REPORTE DIARIO DE SEGUIMIENTO A LA OPERACIÓN.

ANEXO 5. REPORTE DIARIO DE SEGUIMIENTO A LOS MANTENIMIENTOS.

 <div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ELECTRICIDAD TUPIZA R.L. RECEPCION ASISTENTE DE GERENCIA GENERAL Y DIRECTORIO 17 OCT 2022 N° Rég.: _____ Papeles: _____ Hora: _____ Firma: _____ </div> <div style="text-align: right; margin-top: 10px;"> Nº / R-23 Fecha: 14 / 10 / 2022 </div>						
REPORTE DIARIO DE SEGUIMIENTO A LOS MANTENIMIENTOS						
NIVEL DE CALIDAD	COMPONENTE	TRABAJO A REALIZARSE	DEMANDA A AFECTARSE (KVA)	Fecha y hora inicio	Fecha y hora final	ALIMENTADORES Y ZONAS A SER AFECTADAS
REPORTE DE MANTENIMIENTOS EJECUTADOS DE INSTALACIONES QUE OCASIONARON CORTE EN EL SERVICIO DE ENERGIA ELECTRICA PARA LOS USUARIOS						
NIVEL DE CALIDAD	COMPONENTE	TRABAJOS REALIZADOS	DEMANDA A AFECTARSE (kW)	Fecha y hora inicio	Fecha y hora final	ALIMENTADORES Y ZONAS A SER AFECTADAS
Demanda maxima del dia (Kw)						
Generación disponible del dia (Kw)						
Sin Novedad						
Nota. Llenar los campos si corresponde						
 Jefe Técnico COOP. SERV. PUBLICOS ELECTR. TUPIZA R.L.  Lic. Mario Esteban Sanz C. GERENTE GENERAL COOP. SERV. PUBLICOS DE PLATA TUPIZA R.L.						

ANEXO 6. PROTECCIÓN DE LÍNEAS

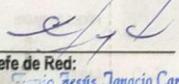
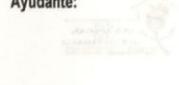
CPELECT
GOBIERNO DE LOS ESTADOS MEXICANOS DE
SANTO DOMINGO TECALTEPEC

MATERIAL PARA PROTECCION DE LINEAS

CANTIDAD	UNIDAD	DETALLE
	Pieza	Tubo PVC 5/8
	Pieza	Tubo PVC 3/4
	Hora	Alquiler carro Canasta
	Rollo	Cinta Aislante

Técnico

ANEXO 7. REPOSICIÓN DE SUMINISTRO ELÉCTRICO.

COOPELECT R.L.		REPOZICION DE SERVICIO ENERGIA ELECTRICA		NUMERO: 72509 FECHA: 03/05/2022 09:00:06 Elaborado: JTOLABA
ABONADO: 76202 RAZON SOCIAL: UNION OBRERA DE SOCORROS MUTUOS CIRCUITO: 103 POSTE: AC-001		TELEFONO: 694-3184 DIRECCION: CENTRAL Av. Chichas		MEDIDOR: 1918544 CATEGORIA: General
NUMERO DE CORTE: 82340 FECHA DE CORTE: 21/03/2022 08:43:00		FECHA DE EMISION: 21/03/2022 08:07:09 FECHA DE PAGO: 03/05/2022 09:00:06		
COSTO: 21.70 FECHA REPOZICION: 03-05-22 LECTURA DEL MEDIDOR: 66 NOTA:		HORA: 10'4		Firma Nombre maria elena mamni clemente de villarte Cedula 3668656 Telefono 60481506
 Jefe de Red: Fario Jesus Ignacio Carlo JEFE TECNICO COOP. SERV. PUBLICOS ELECT. TUPIZA R.L.		 Técnico: Ruben Darío Colpari Paredes MAESTRO ELECTRICISTA COOP. SERV. PUBLICOS ELECT. TUPIZA R.L.		 Ayudante: Cald. J. Ayaviri Ocampo Procesado: C.P.D. Cooperativa de Servicios Públicos de Electricidad Tupiza R.L.

ANEXO 8. RECLAMO EMITIDO DESDE SISTEMA DE FACTURACIÓN.

Cooperativa de Servicios Públicos de Electricidad Tupiza R.L. Tupiza - Bolivia		RECLAMO ENERGIA ELECTRICA	RECLAMO 2,076 FECHA 09/08/2022 09:31:52
ABONADO 72,582 MEDIDOR 198304	RAZON PIMENTEL HUMBERTO CIR 9 POSTE AI-032	DIRECCION CENTRAL - Av. Pedro Arraya Kiosco 8	TELEFONO 68292312 - 6794
RECLAMO TIPO	RECLAMOS COMERCIALES - FACTURACION - Excesivo Consumo		
NOTA RECLAMO	Cel. 67940319		
RESPUESTA NRO.	RESPUESTA PROCEDENTE		
FECHA RESPUESTA	09-08-22 HORA 17:53.		
NOTA RESPUESTA	Excesivo consumo		
SOLUCION	<p>Se recomienda al usuario cambiar los focos incandescentes por ahorraloras para bajar su consumo se constato que cuenta con un frigo bar.</p> <p>Ruben Salinas Rodriguez AYUDANTE ELECTRICISTA III COOP. JEFE TECNICO TUPIZA R.L.</p> <p>JARCE</p> <p>Fario Jesus Ignacio Carlo JEFE TECNICO COOP. SERV. PUBLICOS ELECT. TUPIZA R.L.</p>		
PIMENTEL HUMBERTO	<p>Ruben Salinas Rodriguez AYUDANTE ELECTRICISTA III COOP. SERV. PUBLICOS ELECT. TUPIZA R.L.</p> <p>TECNICO</p>		

ANEXO 9. ORDEN DE INSPECCIÓN TÉCNICA (PROCEDENTE E IMPROCEDENTE)

COOPELECT R.L. Tupiza - Bolivia RRRODRIGUEZ		INSPECCION TECNICA ENERGIA ELECTRICA Cambio de Medidor	NRO 64,308
ABONADO 24480 RAZON MORALES PEREZ DORA MARIA DIRECCION ZONA PALALA ALTA Palala Alta s/n CIRCUITO 802 DESCRIPCION VIVIENDA		Fecha: 01/07/2022 12:01:57 CATEGORIA Residencial MEDIDOR 1878266? TELEFONO 63742223	
SOLICITUD DE INSPECCION TECNICA Nota VERIFICACION DE ACOMETIDA			
INSPECCION TECNICA Fecha : <u>4-7-22</u> Hora: <u>15:00</u> Requiere Ampliación de Red _____ Nota <u>Procedente</u> Fecha límite 06/07/2022			
SOLICITANTE MORALES PEREZ DORA MA TEL. 63742223	TECNICO Juan Carlos Amador AYUDANTE ELECTRICISTA I COOP. SERV. PUBLICOS ELECT. TUPIZA R.L.	JEFE TECNICO Juan Benito Benito Carlos JEFE TECNICO COOP. SERV. PUBLICOS ELECT. TUPIZA R.L.	PROCESO INFORMATICO Caleb J. Ayaviri Ocampo ENCARGADO C.P.D. Oficina de Servicios Públicos de E.P. TUPIZA R.L.

COOPELECT R.L. Tupiza - Bolivia RRRODRIGUEZ		INSPECCION TECNICA ENERGIA ELECTRICA Nueva Conexión	NRO 64,317
ABONADO 78646 RAZON BENITES MARTINEZ LEONOR VDA DE DIRECCION VILLA SAN ANTONIO Calle 2Do Anillo S/N CIRCUITO 502 DESCRIPCION VIVIENDA		Fecha: 04/07/2022 11:10:31 CATEGORIA Residencial MEDIDOR 0 TELEFONO 70479203	
SOLICITUD DE INSPECCION TECNICA Nota VERIFICACION <i>se utilizará el medidor de Joaína Benites</i>			
INSPECCION TECNICA Fecha : <u>5-7-22</u> Hora: <u>17:30</u> Requiere Ampliación de Red _____ Nota <u>No está bien realizado su instalación</u> Fecha límite 07/07/2022			
SOLICITANTE BENITES MARTINEZ LEON TEL. 70479203	TECNICO Juan Carlos Amador AYUDANTE ELECTRICISTA I COOP. SERV. PUBLICOS ELECT. TUPIZA R.L.	JEFE TECNICO Juan Benito Benito Carlos JEFE TECNICO COOP. SERV. PUBLICOS ELECT. TUPIZA R.L.	PROCESO INFORMATICO

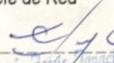
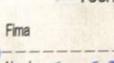
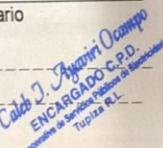
ANEXO 10. ORDEN DE NUEVA CONEXIÓN.

COOPELECT R.L. Tupiza - Bolivia MBAUTISTA		Nueva Conexión ENERGIA ELECTRICA		NUMERO 8,724 FECHA 28/07/2022 14:18:03 Límite 02/08/2022
ABONADO RAZON DIRECCION	78,651 MOGRO OCAMPO RENE VILLA SAN ANTONIO Av. Diego de Almagro S/N	CIRCUITO 33 POSTE BE-025-	CATEGORIA Residencial MEDIDOR 18216968 TELEFONO 73863811	
INSPECCION TECNICA		CONEXION DEL SERVICIO		
Número Inspección Fecha Hora Solicitud Fecha Fin Inspección Tiempo Trámite Requiere Ampliación Nota Costo del Servicio	64,441 25-jul-2022 2:09 p.m. 27-jul-2022 2:30 p.m. 2.01 Dias Falso 59.20	Fecha Instalación Medidor Lectura inicial Potencia solicitada Factor multiplicador Obs.	29-7-22 18216968 0 [] BAJA TENSION [] MEDIA TENSION [] Monofasico [] Trifásico	Hora 16:50 Nivel de tensión Tipo de conexión Ayudante: Samuel Miranda Amador AyUDANTE ELE: Jefe de Red: JESUS IGNACIO CARLO COP. SERV. PUBLICOS ELECT. TUPIZA R.L.
DIRECCION Y UBICACION				
Circuito Zona Calle Poste	403 - 33 San Antonio Av. Diego de Almagro BG-017	Fase I R V S T		
FIRMA DE CONFORMIDAD		CONTROL DE EJECUCION		
SOLICITANTE TELÉFONO	RENE MOGRO 73863811	Jefe Técnico JESUS IGNACIO CARLO COP. SERV. PUBLICOS ELECT. TUPIZA R.L.	PROCESO INFORMATICO Caleb J. Ayaviri Ocampos ENCARGADO C.P.D. COP. SERV. PUBLICOS ELECT. TUPIZA R.L.	

ANEXO 11. ORDEN DE CORTE DE SERVICIO.

COOPELECT R.L.		CORTE DE SERVICIO ENERGIA ELECTRICA		NUMERO: 83394 FECHA: 05-may-2022 10:19
CLiente: 6595011 RAZON SOCIAL: BELLO AGUILAR LUCIA CIRCUITO: 901	ABONADO: 78474 POSTE: BG-042	TELEFONO: 79178286 DIRECCION: BARRIO RENTISTAS - Calle 31 De Octubre	MEDIDOR: 42717052 CATEGORIA: Residencial	
SERVICIO: CORTE DEL SERVICIO ENERGIA ELECTRICA			SOLICITANTE  Firma: _____ Nombre: Evaristo MAMANI G. Teléfono / Celular: 79178286	
Fecha 1° Visita: _____ Hora: _____ Nota 1° Visita: _____ Fecha Corte: 05 05 22 Hora: 11:40 Nota del corte: _____ Lectura del medidor: 120 Nota: _____			Técnico: Samuel Miranda Amador TÉCNICO ELECTRICISTA USUARIO COOP. SERV. PUBLICOS ELECT. TUPIZA R.L. Jefe de Red: Caleb J. Ayaviri Ocampos ENCARGADO C.P.D. COOP. SERV. PUBLICOS ELECT. TUPIZA R.L.	
Firmado por: Firma: _____ Nombre: MBAUTISTA			Firma: _____ Nombre: JESUS IGNACIO CARLO Firma: _____ Nombre: JEFE TECNICO COOP. SERV. PUBLICOS ELECT. TUPIZA R.L.	

ANEXO 12. ORDEN DE RETIRO DE MEDIDOR (EMISIÓN DE PRIMERA ORDEN Y REIMPRESIÓN)

COOPELECT R.L.	ORDEN DE SERVICIO ENERGIA ELECTRICA		NUMERO: 64443 FECHA: 25-jul-2022 14:39
Cliente: 66233341 Circuito: 59	Abonado: 44745 Poste: T-009	Teléfono: Zona: ZONA TAMBILLO BAJO	Medidor: 3580912 Categoría: Residencial Calle: Barrio Tambillo Bajo Nro:
SERVICIO SUSPENSIONES Retiro Medidor	Costo: 0.00	 Firma: JAIME EYZAGUIRRE Nombre: JAIME EYZAGUIRRE Teléfono: 17948169	
Nota:			
Fecha 1 ^a Visita		Hrs	Código del poste: Fase:
Fecha Conclusión:	28	7 22 Hrs 15'5	Distancia:
Lectura Medidor:	13625	No. Medidor 3580912	
Nota:			
Realizado por	Jefe de Red	Técnico	Usuario
MBAUTISTA	Firma: 	Firma: 	Firma: 
Nombre: JAVIER RODRIGUEZ	Nombre: JAVIER RODRIGUEZ	Nombre: SAMUEL MIRANDA AMADOR	Nombre: Cesar J. Aguirre Ocampo ENCARGADO C.P.O. COOP. SERV. PUBLICOS ELECT. TUPIZA R.L.
DESCRIPCION	AYUDANTE EL.	AYUDANTE EL.	COOP. SERV. PUBLICOS ELECT. TUPIZA R.L.
VIVIENDA			

COOPELECT R.L. Tupiza - Bolivia	Retiro Medidor ENERGIA ELECTRICA	NRO 64,433	
ABONADO 69120	Fecha: 22/07/2022 15:58:02		
RAZON ANDRADE ALFRED IGNACIO NICOLAS	CATEGORIA Residencial		
DIRECCION CENTRAL Calle Avaroa s/n	MEDIDOR 14653545		
CIRCUITO 5 POSTE AE-013	TELEFONO 0		
DESCRIPCION			
VIVIENDA			
SOLICITUD DE INSPECCION TECNICA			
Nota por nueva instalacion	Fecha: 28-07-2022 Hora: 16:02		
MEDIDOR RETIRADO			
Medidor 14653545			
Ultima Lectura 12711			
Marca: Siemens			
Entregado a:			
Nota:			
SOLICITANTE  ANDRADE ALFRED IGNACIO TEL. 0	TECNICO  Samuel Miranda Amador AYUDANTE ELEC COOP. SERV. PUBLICOS ELECT. TUPIZA R.L.	JEFE TECNICO  J. Alvaro Quispe AYUDANTE ELEC COOP. SERV. PUBLICOS ELECT. TUPIZA R.L.	PROCESO INFORMATICO  Luis Ramon ASISTENTE DE PLATAFORMA COOP. SERV. PUBLICOS ELECT. TUPIZA R.L.

ANEXO 13. FORMULARIO DE RECLAMO DE CENTINELA WEB (ANVERSO Y REVERSO)

Página 13

ODECO: COOPELECT FORMULARIO DE RECLAMACIÓN DIRECTA

1. DATOS DE LA RECLAMACIÓN

NRO. RECLAMACIÓN: 1866	OFICINA COMERCIAL: OFICINA CENTRAL
FECHA RECEPCIÓN: 13/08/2022	HORA RECEPCIÓN: 14:37
MÉTODO DE RECEPCIÓN: Teléfono	

2. IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO Y RECLAMANTE

NOMBRE Y APELLIDO: FLORES CARI GABRIEL	NRO. DOC: 6694941
DIRECCIÓN: Calle Antofagasta	NRO. MEDIDOR: 1537628
LOCALIDAD: TUPIZA	BARRIO O ZONA: VILLA FATIMA
TELÉFONOS: 0	NRO. CUENTA: 28970
CATEGORÍA: FE	

3. DOMICILIOS PARA NOTIFICAR AL(A) RECLAMANTE

DOMICILIO REAL: Calle Antofagasta
DOMICILIO PROCESAL: Calle Antofagasta
DOMICILIO ESPECIAL: Calle Antofagasta

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 (LEY A-SIRESE).

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

FECHA Y HORA DE PRODUCIDO EL HECHO: 13/08/2022 14:37
DESCRIPCIÓN DE LO OCURRIDO: no tiene energía eléctrica

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

En la reclamación no se detallaron equipos dañados.

6. FIRMAS

ARCE MOSCOSO, JOSÉ MARÍA
COOPELECT

FLORES CARI GABRIEL
CI: 6694941

IMPORTANTE.- Para ser atendido en su reclamación debe conservar esta copia, y presentarla cada vez que se le solicite.

"EMPRESA SUPERVISADA Y REGULADA POR LA AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL SOCIAL DE ELECTRICIDAD (AE)"

7. DESCRIPCIÓN (MOTIVO) DE LA RECLAMACIÓN

Servicio Técnico/Falta de Energía/Falla Instalación Interna del Consumidor (120107)

8. COMPLEMENTACIÓN

Acometida sulfatada

9. PRONUNCIAMIENTO DEL OPERADOR

NRO. RECLAMACIÓN: 1866

FECHA: 13/08/2022 15:10

PRONUNCIAMIENTO: Justificado

DETALLE DEL PRONUNCIAMIENTO: Limpieza y reajuste acometida sulfatada

10. NOTIFICACIÓN DEL PRONUNCIAMIENTO

FECHA Y HORA DE COMUNICACIÓN: 13/08/2022 15:10

DOMICILIO REAL: Calle Antofagasta

DOMICILIO PROCESAL: Calle Antofagasta

DOMICILIO ESPECIAL: Calle Antofagasta

NOMBRE Y FIRMA (OPERADOR)

FIRMA DEL RECLAMANTE

11. INFORMACIÓN PARA LA 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 quince (15) días hábiles administrativos de vencido el término de respuesta de la empresa.

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

* Personalmente, presentándose a la Oficina Regional de la AE.

* De forma escrita, remitiéndose a la casilla Nro. 2802 Ciudad de La Paz.

* De forma escrita, enviando una nota al Fax Gratuito Nro. 800104002.

* Por teléfono, llamando a la línea Gratuita Nro. 800102407.

* Por INTERNET, al correo electrónico: autoridaddelectricidad@aetn.gob.bo.

"EMPRESA SUPERVISADA Y REGULADA POR LA AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL SOCIAL DE ELECTRICIDAD (AE)"

ANEXO 14. FORMULARIO DE NOTIFICACIÓN DE FUGA DE ENERGÍA ELÉCTRICA. (FRM-RV-01)

COOPELECT
COOPERATIVA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS TUPIZA LTDA.

Numero: _____
Fecha: _____
FRM-REV-01

NOTIFICACION DE FUGA DE ENERGIA ELECTRICA

Abonado: _____ Medidor: _____
Nombre: _____

Lectura Anterior _____
Lectura Actual _____
Consumo Kwh _____

Descripción de la verificación

Possible Causa del evento:

Descripción de la solución del evento:

Fecha: _____

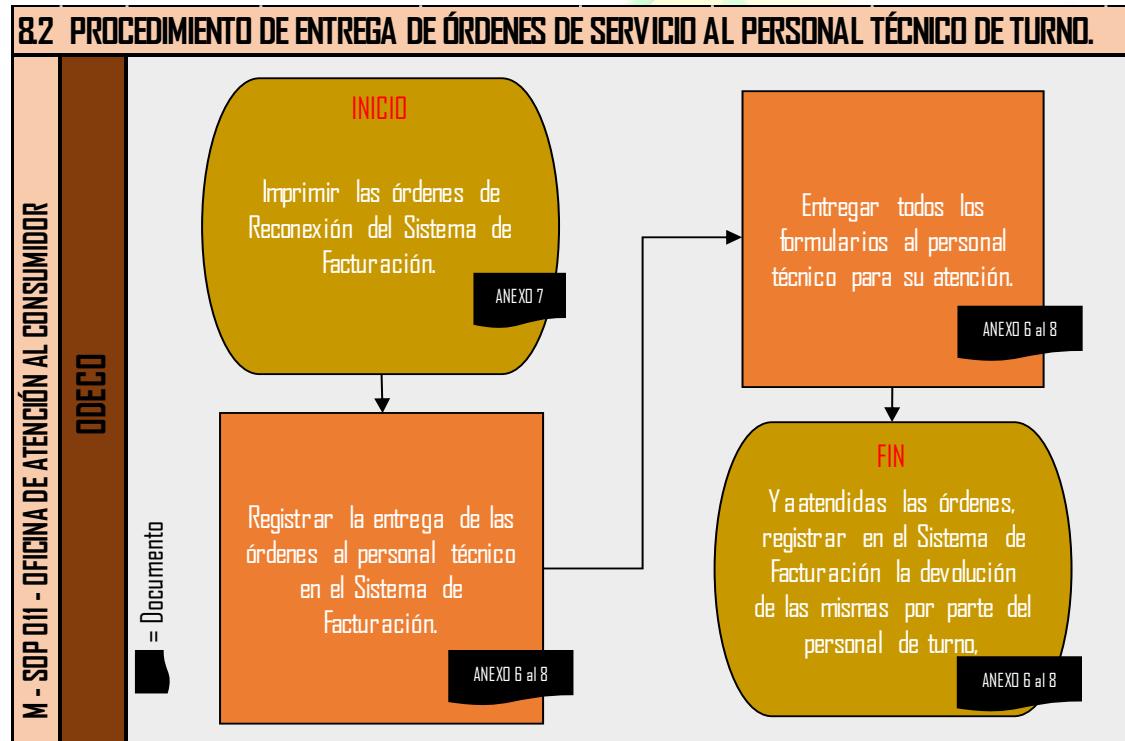
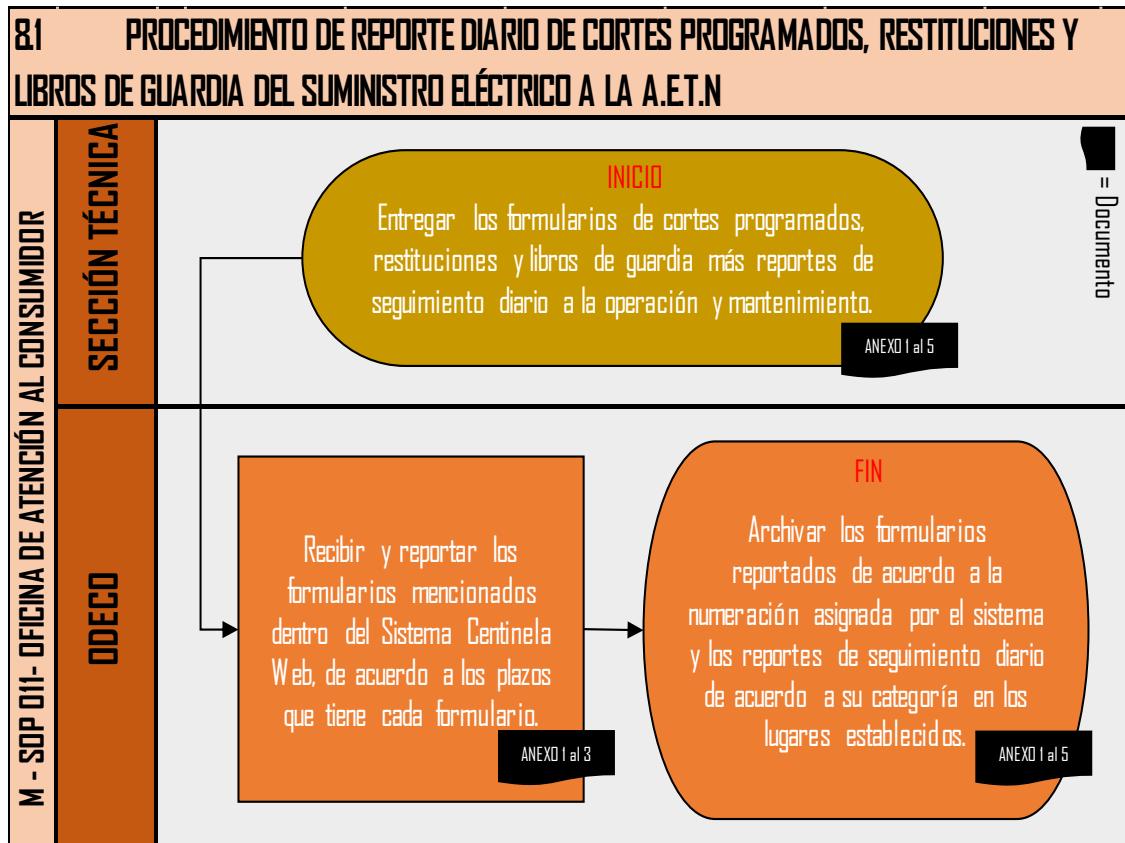
Firma: _____
Cliente: _____

Firma: _____
Técnico: _____

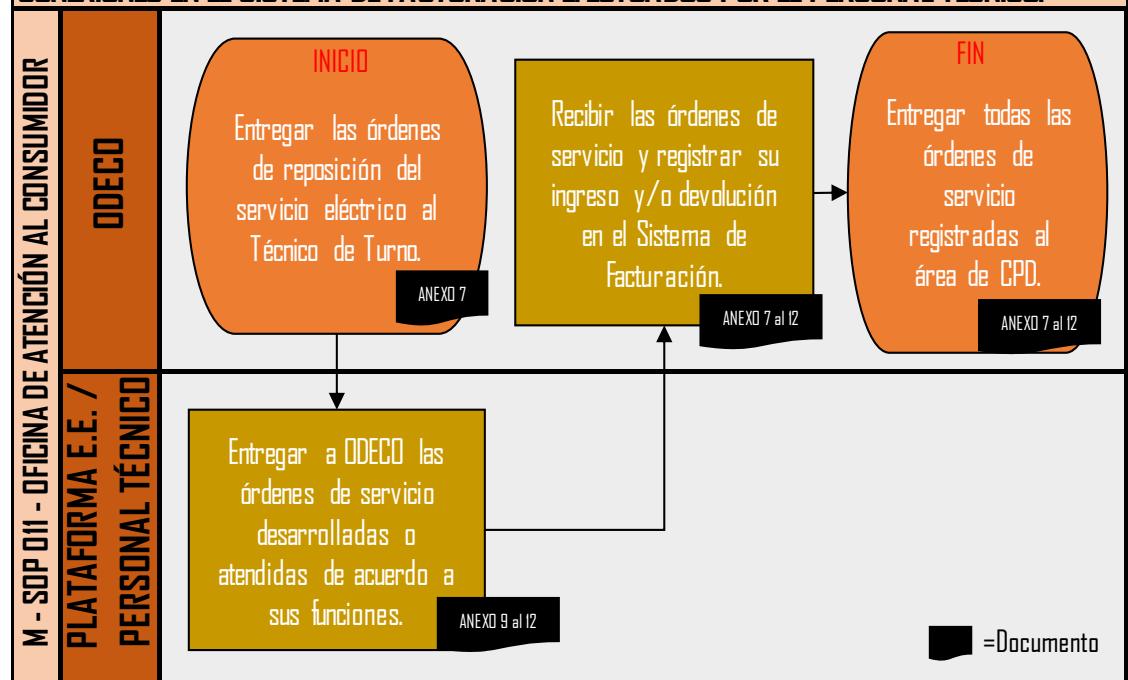
ANEXO 15. STICKER DE NOTIFICACIÓN DE FUGA DE ENERGÍA ELÉCTRICA.



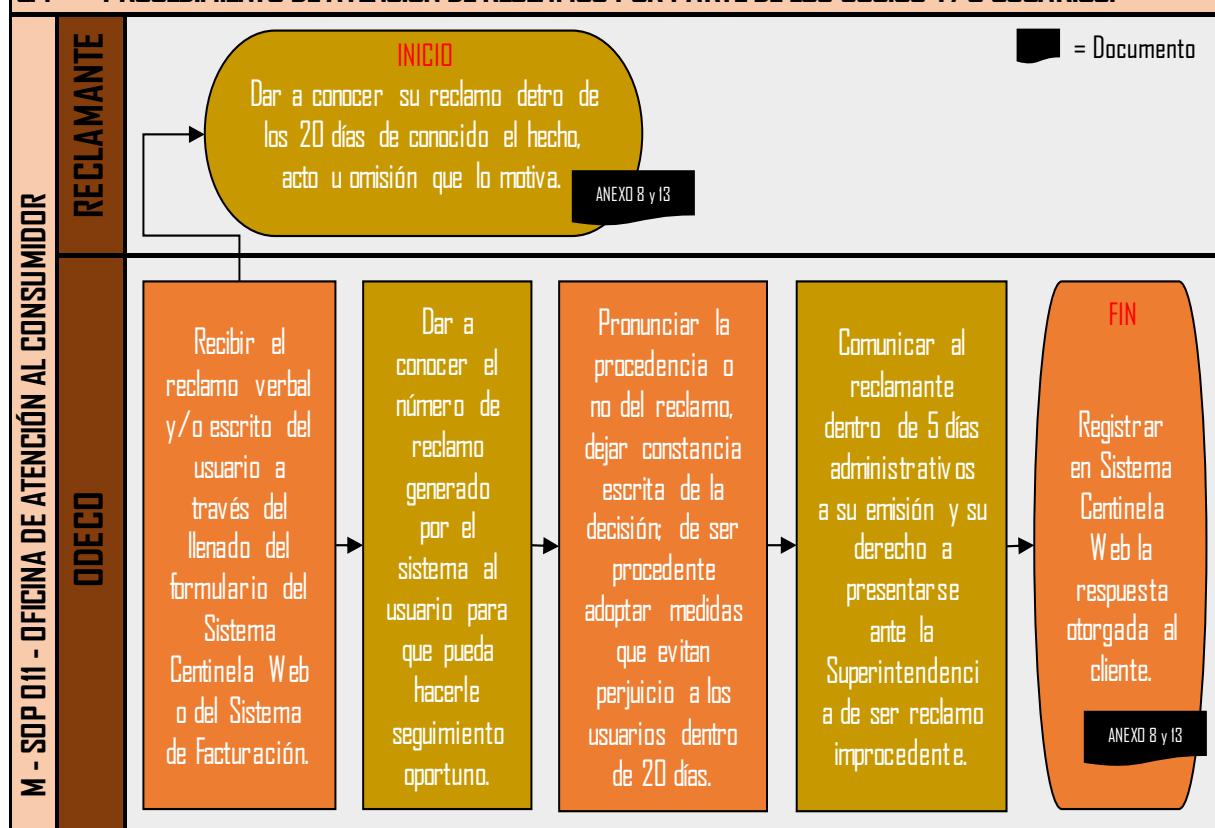
10. DIAGRAMA DE FLUJO



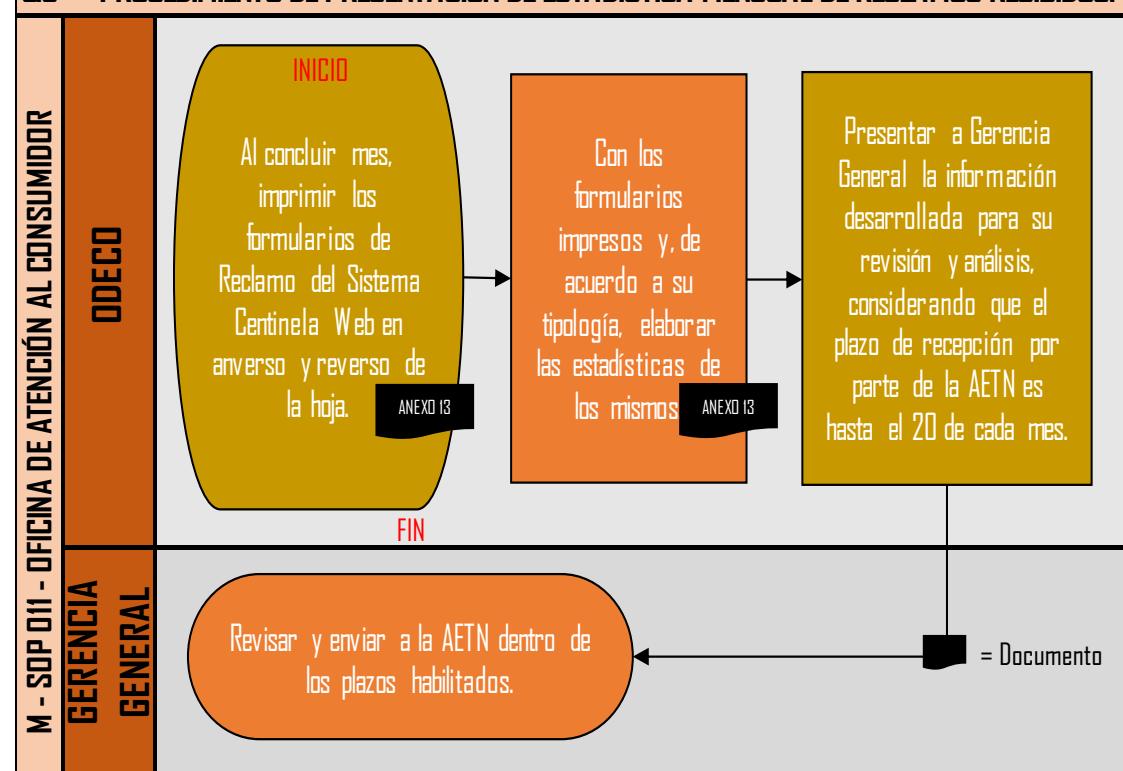
83 PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE ÓRDENES DE SERVICIO, CORTES, REPOSICIONES Y CONEXIONES EN EL SISTEMA DE FACTURACIÓN EFECTUADOS POR EL PERSONAL TÉCNICO.



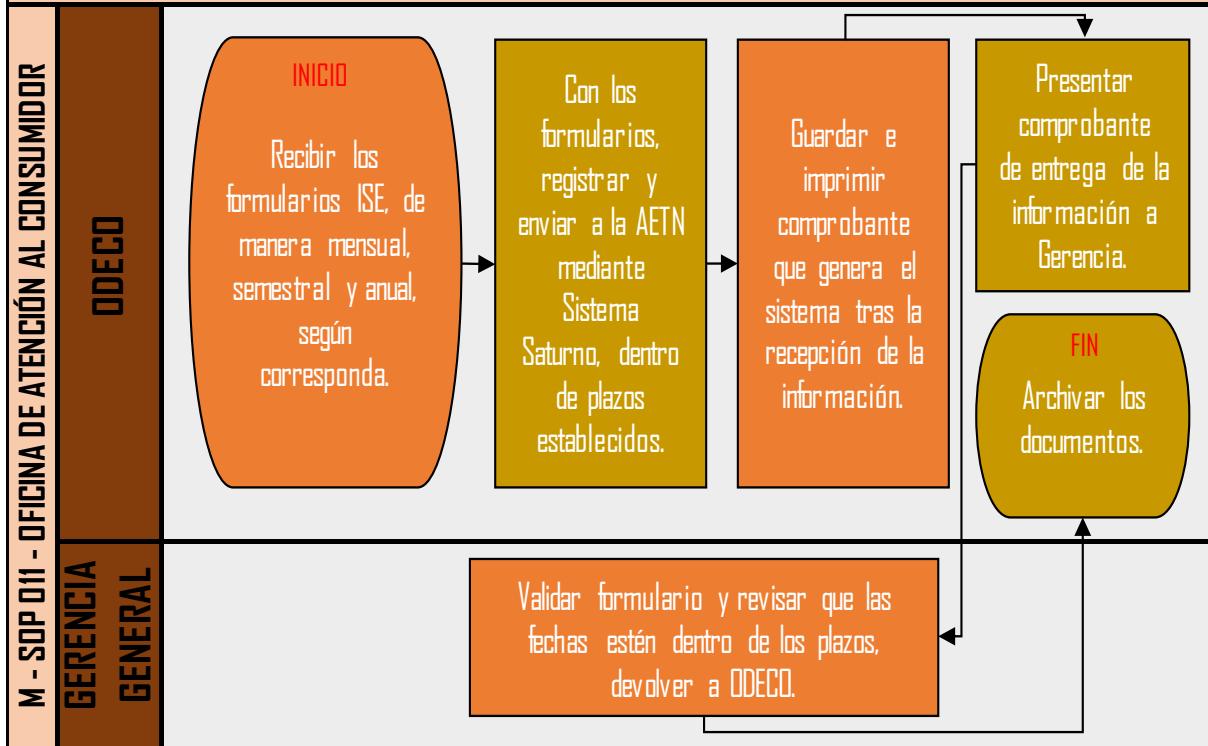
84 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS POR PARTE DE LOS SOCIOS Y/O USUARIOS.



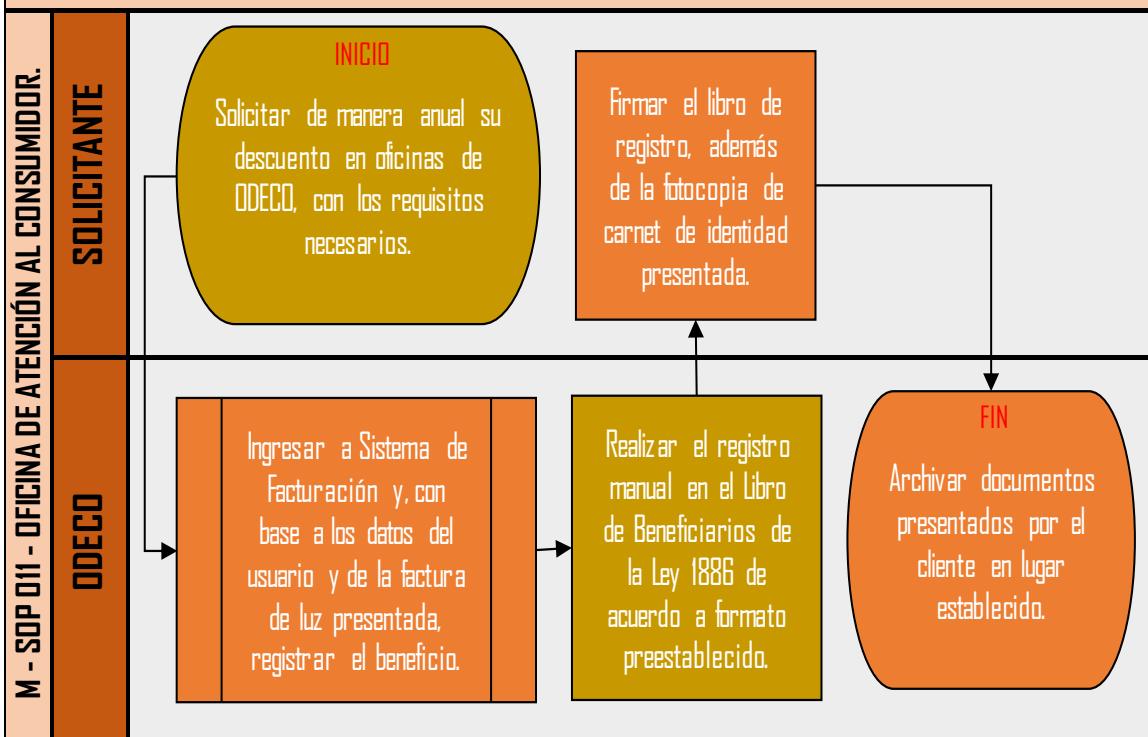
85 PROCEDIMIENTO DE PRESENTACIÓN DE ESTADÍSTICA MENSUAL DE RECLAMOS RECIBIDOS.



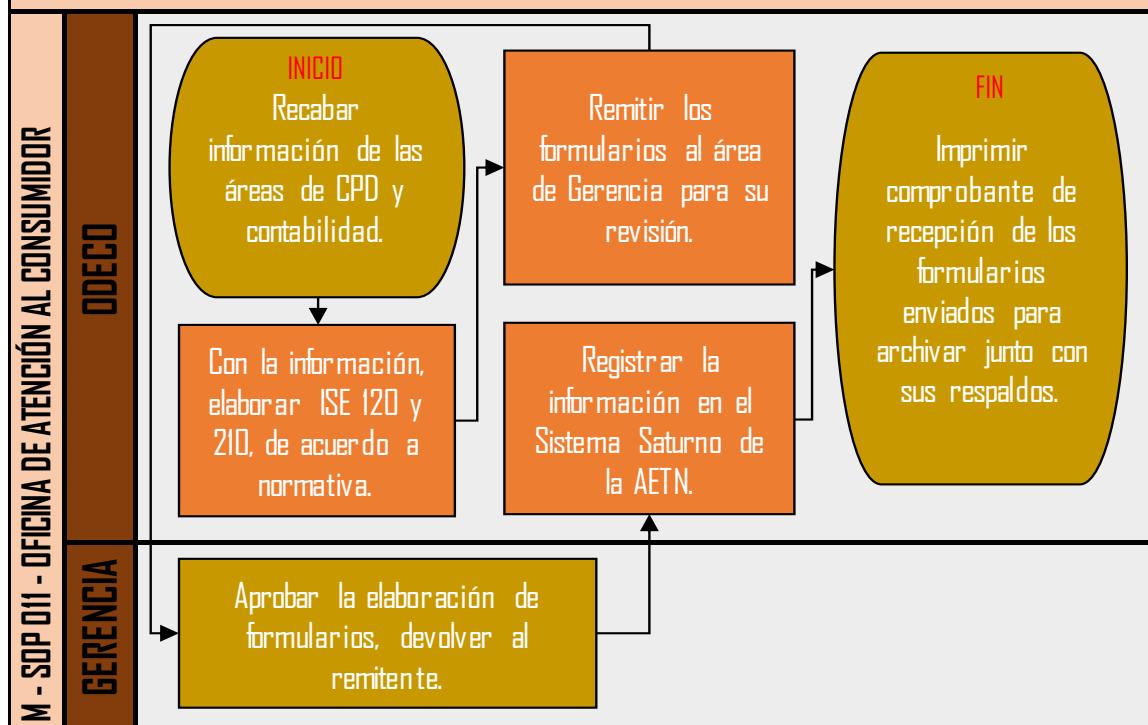
86 PROCEDIMIENTO DE CENTRALIZACIÓN DE INFORMACIÓN MENSUAL, SEMESTRAL Y ANUAL PARA SER REMITIDO A LA AETN.



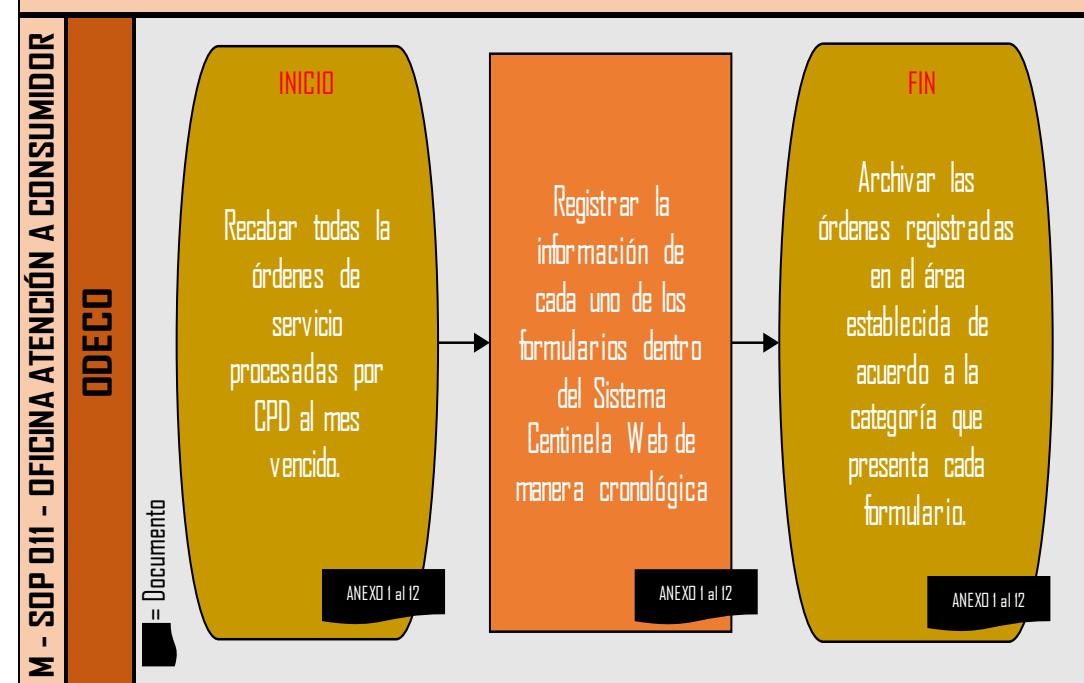
8.7 PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE CLIENTES BENEFICIARIOS DE LA LEY 1886 EN SISTEMA DE FACTURACIÓN



8.8 PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE FORMULARIOS ISE 120 Y 210



8.9 PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE ÓRDENES DE SERVICIO EN SISTEMA CENTINELA WEB.



8.10 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A CASOS DE FUGA DE ENERGÍA ELÉCTRICA.

