

3

¿Cómo te ayuda la AE a través de sus oficinas regionales?

El personal técnico de la OFICINA REGIONAL DE LA AE en la CIUDAD QUE CORRESPONDA cumplirá el siguiente procedimiento:



Registrará la reclamación y le asignará un código.



Pedirá información a la EMPRESA DISTRIBUIDORA.



Analizará la información que proporcione la EMPRESA DISTRIBUIDORA.



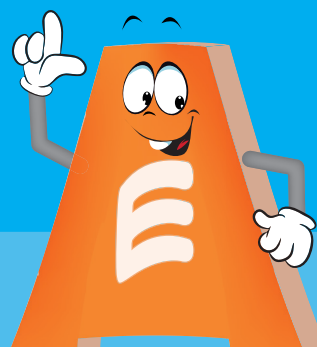
Realizará INSPECCIONES TÉCNICAS, si corresponden.



Revisará la LECTURA DEL MEDIDOR del consumidor si existen motivos para hacerlo.



De acuerdo con la normativa vigente, las OFICINAS REGIONALES DE LA AE tienen un plazo máximo de **30 días** para procesar la reclamación.



OFICINAS REGIONALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Cochabamba

Av. Humboldt N° 746, casi esq. Distribuidor Cobija
Telf. (591-4) 4142100

Santa Cruz

Av. Cristóbal de Mendoza N° 38, entre Av. Busch y c. Perú
Telf. (591-3) 3111291

Potosí

Plaza Alonso de Ibáñez N° 20 (pasaje Final Boulevard) Galería el Siglo
Telf. (591-2) 6122809

Sucre

Calle Loa N° 672 entre c. Arenales y c. Ayacucho
Telf. (591-4) 6912473

Oruro

Calle 12 de Octubre y final c. Catacora N° 440 Zona Sud
Telf. (591-2) 5111948

Cobija

Av. José Manuel Pando s/n esq. Av. 27 de Mayo
Telf. (591-3) 8424353

Trinidad

Calle Gil Coimbra N° 50 (diagonal a ENDE del Beni.)
Telf. (591-3) 4634950

Tarija

Calle Bolívar N° 327 esq. c. Méndez,
1er piso, frente a Cossmil.
Telf. (591-4) 6113702

Yacuiba – Tarija

Calle Cochabamba N° 433 Telf. (591-4) 6831670

Chimoré – Cochabamba

Av. Los Pinos esq. c. Las Palmas S/N
Telf. (591-4) 4136859

El Alto – La Paz

Av. Jorge Carrasco N° 275 esq. calle 5, zona 12 de Octubre
Telf. (591-2) 2119331

Riberalta

Calle Máximo Henicke esq. c. Dr. Martínez s/n
zona Central
Telf. (591-3) 8523295

Av. 16 de Julio N° 1571 (El Prado)
Telf.: (591-2) 2312401
Fax.: (591-2) 2312393

Email: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo
Facebook: Autoridad de Electricidad
Casilla de Correo N° 2802

www.ae.gob.bo

LÍNEA NARANJA GRATUITA 800-10-2407



Reclamar por el Servicio de Electricidad



... es tu **derecho**



¿Qué es la AE?

La Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE) es una entidad pública técnica y operativa, con personalidad jurídica y patrimonio propio, independencia administrativa, financiera, legal y técnica, supeditada al Ministro de Hidrocarburos y Energía. La AE tiene la responsabilidad de garantizar el suministro en cantidad suficiente, calidad apropiada, precios justos y proteger los derechos de los consumidores de electricidad.



¿Por qué puedo reclamar?

La reclamación es una petición a través de la cual intentamos que se nos resuelva un determinado problema.

El consumidor de electricidad tiene derecho a reclamar si está convencido que:



Lo que tiene que pagar por el consumo mensual de electricidad está mal medido o facturado.



Por el corte del consumidor de electricidad en la vivienda sin razón ni motivo alguno.



Por equipos electrónicos y electrodomésticos dañados como efecto de cortes imprevistos y variaciones de tensión, debido a la falta de calidad en el suministro de electricidad.



Por riesgos personales, postes de luz en mal estado, cables de electricidad sueltos y conexiones públicas o privadas defectuosos.

¿Qué pasos debo seguir para reclamar?

Para que la reclamación, en primera instancia, sea atendida el consumidor debe seguir los siguientes pasos:

1

Visitar personalmente, enviar una carta o llamar a la EMPRESA DISTRIBUIDORA de electricidad EN SU CIUDAD en un plazo de 20 días, después de ocurrido el problema. Exigir al funcionario(a) de la EMPRESA DISTRIBUIDORA el número del registro de la reclamación que después servirá para realizar el seguimiento. Para obtener el citado número de registro tendrá que:



Presentar su carnet de identidad, si el reclamo es en persona o identificarse con nombre, apellido y número de carnet de identidad, si el reclamo es vía telefónica.



Proporcionar el número de cuenta (Nro. de cliente) de la factura de electricidad.



Proporcionar la dirección del domicilio y el número telefónico fijo o celular.



Informar detalladamente el motivo de la reclamación.

A partir de ese momento, la EMPRESA DISTRIBUIDORA contará con un plazo máximo de 15 días para dar la respuesta. Con el número de registro de la reclamación, la EMPRESA DISTRIBUIDORA tiene la obligación y responsabilidad de comunicar al consumidor una RESPUESTA a FAVOR o en CONTRA, debidamente FUNDAMENTADA.

2

Visitar la OFICINA REGIONAL DE LA AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL SOCIAL DE ELECTRICIDAD en la CIUDAD QUE CORRESPONDA para reclamar, en segunda instancia, por las deficiencias en el servicio. Si el consumidor de electricidad no está conforme con la RESPUESTA DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA, tiene 15 días para presentar su reclamación en las OFICINAS REGIONALES de la AE. Para hacerlo debe:



Visitar personalmente la OFICINA REGIONAL DE LA AE en la CIUDAD QUE CORRESPONDA o enviar una carta de reclamación (por correo electrónico autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo o fax a la línea gratuita 800-10-4002)



Llamar a la línea naranja gratuita 800-10-2407



Visitar la OFICINA REGIONAL de la AE en la CIUDAD QUE CORRESPONDA con el número de registro asignado en la EMPRESA DISTRIBUIDORA.