



USTED TIENE DERECHO A
PRESENTAR RECLAMACIÓN
POR CUALQUIER
DEFICIENCIA EN LA
PROVISIÓN DEL
SERVICIO DE
ELÉCTRICIDAD.



Empresas Eléctricas

RECLAMACIÓN DIRECTA (PRIMERA INSTANCIA)

- Puede presentar su reclamo en un plazo máximo de 20 días hábiles administrativos a partir de la fecha en que tenga conocimiento del incidente en la Oficina del Consumidor (ODECO) de la Distribuidora.
- La Oficina del Consumidor (ODECO) está en la obligación de recibir, gestionar y resolver las reclamaciones en un plazo de 15 días hábiles, notificándole el resultado en un plazo adicional de 5 días hábiles.

RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA (SEGUNDA INSTANCIA)

- Si no está conforme con la respuesta del Distribuidor, tiene el derecho de interponer su apelación ante la AETN comunicándose a la Línea Gratuita 800 -10 - 2407, escribiendo al correo electrónico aetn@aetn.gob.bo o visitando nuestras oficinas.
- El personal de la AETN verificará la correcta atención de su reclamo en primera instancia. Dependiendo del tipo de reclamo, podría llevarse a cabo una inspección técnica en su domicilio para evaluar el estado de su instalación eléctrica interna, la existencia de equipos dañados u otros.
- Usted recibirá respuesta a su reclamo en un plazo de 20 días hábiles pudiendo extenderse hasta 40 días hábiles en caso de ser necesario.



"2023 AÑO DE LA JUVENTUD
HACIA EL BICENTENARIO"



AETN
Autoridad de Fiscalización de
Electricidad y Tecnología Nuclear



Oficinas Regionales

LA PAZ (Of. Central)

Dirección: av. 16 de Julio N° 1571, (El Prado)

Teléfono: (591-2) 2312401, Fax: (591-2) 2312393

SAN JORGE - LA PAZ

Dirección: av. 6 de Agosto, N° 2905, zona San Jorge.

EL ALTO - LA PAZ

Dirección: Edificio Torre León Bloque A, Oficina A-17, av. 6 de Marzo, N° 450 (entre calle 4 y 5) zona 12 de Octubre
Teléfono: (591-2) 2119331

COCHABAMBA

Dirección: av. Humboldt, N° 746, Puente Cobija
Teléfono: (591-4) 4142100

CHIMORE - COCHABAMBA

Dirección: calle Los Pinos esq. calle Las Palmas, plaza principal de Chimoré, S/N

SANTA CRUZ

Dirección: Edificio Millennial Tower N° 949, calle 21 de Mayo (entre av. Busch y calle Cañada Strongest)
Teléfono: (591-3) 3111291

MONTERO - SANTA CRUZ

Dirección: calle Ángel Mariano Cuellar, entre calle Bolívar y Sucre. Nro. 121

TARIJA

Dirección: calle Bolívar N° 327, esq. calle Méndez; Edificio S/N Piso 1, Oficina N° 2, barrio La Pampa
Teléfono: (591-4) 6113702

BERMEJO - TARIJA

Dirección: Av. Barrios entre calle Santa Cruz y Potosí, S/N, zona Miraflores.

YACUIBA - TARIJA

Dirección: calle Cochabamba N° 433 entre av. Santa Cruz y Ballivian, zona Central
Teléfono: (591-4) 6831670

ORURO

Dirección: calle 12 de Octubre N° 440, esq. final calle Catacora, zona Sud
Teléfono: (591-2) 5111948

SUCRE

Dirección: calle Loa N° 672, entre calle Ayacucho y Arenales, zona Central
Teléfono: (591-4) 6912473

POTOSÍ

Dirección: Calle Padilla N° 20 (Pasaje Boulevard) entre calle Linares y Hoyos, Galería EL SIGLO
Teléfono: (591-2) 6122809

COBILJA - PANDO

Dirección: av. José Manuel Pando, esq. av. 27 de Mayo, S/N
Teléfono: (591-3) 8424353

TRINIDAD - BENI

Dirección: calle La Paz, esq. calle Pedro de la Rocha, N° 55 (frente a la Alcaldía de Trinidad)
Teléfono: (591-3) 4652406

RIBERALTA - BENI

Dirección: calle Máximo Henicke esq. calle Dr. Juan de Dios Martínez, S/N, zona Central
Teléfono: (591-3) 8523295



DERECHOS DEL CONSUMIDOR

TARIFA DIGNIDAD

BENEFICIOS PARA EL ADULTO MAYOR



www.aetn.gob.bo



aetnBolivia



@AETNBo

LÍNEA GRATUITA: 800-10-2407



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

MINISTERIO DE
HIDROCARBUROS Y ENERGÍAS

LÍNEA GRATUITA: 800-10-2407

DERECHOS DEL CONSUMIDOR DEL SECTOR ELÉCTRICO



Todos los consumidores tienen derecho a reclamar por la calidad del servicio de energía eléctrica.

El consumidor del servicio eléctrico tiene DERECHO a:

- Acceder al servicio del suministro de electricidad.
- Contar con un servicio de energía eléctrica eficiente y de calidad.
- Recibir información veraz y oportuna por parte de la empresa Distribuidora de electricidad.
- La asignación correcta de la categoría de servicio de energía eléctrica.
- Recibir la factura o aviso de cobranza mensual de manera oportuna.
- Solicitar la reparación de equipos dañados, previa evaluación de la reclamación.
- Recibir trato respetuoso del personal de la Distribuidora
- Solicitar el beneficio de la Ley 1886 para personas de la tercera edad.
- Reclamar por: interrupciones injustificadas, el nivel de tensión, facturas no entregadas, importe excesivo por consumo, resarcimiento de daños, mala atención del personal de la Distribuidora.

El consumidor del servicio eléctrico tiene la OBLIGACIÓN de:

- Pagar el importe mensual de la factura de electricidad.
- Velar por el mantenimiento interno de conexiones eléctricas.

TARIFA DIGNIDAD



“Todos podemos acceder a la TARIFA DIGNIDAD al tener un consumo de 1 hasta 70 (kWh/mes)”

La Tarifa dignidad es un descuento del cual se beneficia los Usuarios y/o Consumidores de la categoría domiciliaria, gracias a las gestiones del Estado y las empresas del sector eléctrico.

Consiste en un descuento del 25% del importe facturado por el consumo de energía eléctrica de 1 hasta 70 (kWh/mes), para todos los servicios atendidos por las empresas Distribuidoras y otros Operadores en todo el territorio nacional.

(Convenio de Alianza Estratégica “Tarifa Dignidad”, de 24 de marzo de 2022)

BENEFICIOS PARA EL ADULTO MAYOR EN LA FACTURA DE ENERGÍA ELÉCTRICA

El beneficio se aplica a los adultos mayores en el servicio de energía eléctrica en la categoría domiciliaria o residencial. El beneficiario(a) debe presentar los siguientes requisitos en la Distribuidora de electricidad

A. Propietario (a)

- Fotocopia de Cédula de Identidad vigente.
- Factura vigente de energía eléctrica.
- Tarjeta de propiedad de Derechos Reales



Todas las personas de 60 (sesenta) o más años tienen derecho a un descuento del 20% en su factura por el consumo de los primeros 100 (kWh/mes), en el servicio de energía eléctrica. (Art. 3 Ley 1886 de 14 de agosto de 1998)

B. Inquilinos o Anticresistas

- Fotocopia de Cédula de Identidad vigente.
- Factura vigente de energía eléctrica.
- Fotocopia del recibo de alquiler o del contrato de alquiler o fotocopia del contrato de anticrético.

Para renovar el trámite el (la) beneficiario(a) deberá presentar en la Distribuidora de electricidad las fotocopias de su cédula de identidad vigente y de la factura, en el transcurso del último trimestre de cada año.

REQUISITOS DE ACCESO AL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

REQUISITOS PERSONALES

Art. 6 del Reglamento de Servicio Público de Suministro de Electricidad (RSPSE)

- Cédula de identidad vigente;
- Posesión o tenencia del inmueble, o señalar el lugar de la actividad para la cual solicita el suministro de electricidad;
- No tener deudas pendientes por suministro de electricidad.

REQUISITOS TÉCNICOS

Art. 7 del Reglamento de Servicio Público de Suministro de Electricidad (RSPSE)

- Contar con la acometida en el nivel de tensión del suministro y para el medidor de acuerdo a la Norma Boliviana NB 777 y cumplir con los requisitos técnicos del Distribuidor aprobados por la AETN.
- Contar con medidor adecuado al servicio.
- Contar con Informe de Ensayo y/o Certificado de Calibración del Medidor emitido por el laboratorio de Ensayo y Calibración de la Distribuidora; y
- Contar con espacio físico para la instalación de un puesto de transformación, cuando corresponda.