



USTED TIENE DERECHO A RECLAMAR POR CUALQUIER DEFICIENCIA EN EL SUMINISTRO DEL SERVICIO DE ELÉCTRICIDAD.

RECLAMACIÓN DIRECTA (PRIMERA INSTANCIA)

➤ Puede presentar su reclamo en la Oficina del Consumidor (ODECO) de la empresa eléctrica (Distribuidora) en un plazo máximo de 20 días hábiles administrativos, a partir de la fecha del incidente.



Directorio de
Empresas Eléctricas

➤ 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.



AETN
Oficinas Regionales

➤ 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 a 40 días hábiles en caso de ser necesario.

LÍNEA GRATUITA: 800-10-2407



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, Distribuidor Cobija Teléfono: (591-4) 4142100

CHIMORÉ - 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 Angel Mariano Cuellar, entre calles Bolívar y Sucre. N°. 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: calle Germán Busch S/N, entre calle General Manuel Belgrano y av. Luis de Fuentes, barrio Bolívar.

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 Henicco 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

[aetn.gob.bo](https://www.facebook.com/aetn.gob.bo)

[@AETNBo](https://twitter.com/AETNBo)

LÍNEA GRATUITA: 800-10-2407



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

MINISTERIO DE
HIDROCARBUROS Y ENERGÍAS

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 mayores de 60 años.
- 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.
- Cuidar 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)”

25% de descuento



La Tarifa Dignidad es un descuento del cual se beneficia los Usuarios y/o Consumidores de la categoría domiciliar del servicio eléctrico, 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 Distribuidoras u Operadoras eléctricas 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 de la categoría domiciliar o residencial del servicio eléctrico.

La (el) beneficiaria(o) debe presentar en la Distribuidora de electricidad los siguientes requisitos:

A. Propietario (a)

1. Fotocopia de Cédula de Identidad vigente.
2. Factura vigente de energía eléctrica.
3. 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)

20% de descuento

B. Inquilinos o Anticresistas

1. Fotocopia de Cédula de Identidad vigente.
2. Factura vigente de energía eléctrica.
3. Fotocopia del recibo de alquiler, del contrato de alquiler o del contrato de anticrético.

REQUISITOS DE ACCESO AL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

REQUISITOS PERSONALES

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

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

REQUISITOS TÉCNICOS

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

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