

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA ANH N° DJ 0015/2015
La Paz, 2 de enero de 2015

VISTOS:

Informe Técnico DTIC 0542/2014 de 20 de octubre de 2014.
Informe Técnico DPDI – UDI 0055/2014 de 29 de diciembre de 2014.
Informe Legal DJ 0009/2015 de 2 de enero de 2015 y antecedentes relativos al tema.

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución Política del Estado, en su Artículo 365 establece: *“Una institución autárquica de derecho público, con autonomía de gestión administrativa, técnica y económica, bajo la tuición del Ministerio del ramo, será responsable de regular, controlar, supervisar y fiscalizar las actividades de toda la cadena productiva hasta la industrialización, en el marco de la política estatal de hidrocarburos conforme con la ley”.*

Que, la Ley N° 3058 de Hidrocarburos, de 17 de mayo de 2005, en su Artículo 24 señala: *“La Superintendencia de Hidrocarburos del Sistema de Regulación Sectorial (SIRESE) es el Ente Regulador de las actividades de transporte, refinación, comercialización de productos derivados y distribución de gas natural por redes”.*

Que, el Decreto Supremo N° 29894 de 7 de febrero de 2009, que tiene por objeto establecer la estructura organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional, en su artículo N° 138 señala que la Superintendencia de Hidrocarburos, pasa a denominarse Agencia Plurinacional de Hidrocarburos, razón social que fue modificada por Agencia Nacional de Hidrocarburos mediante publicación de FE DE ERRATAS en la Gaceta Oficial de Bolivia N° 0004 de 19 de febrero de 2009.

Que, es atribución de la Agencia Nacional de Hidrocarburos (ANH), como ente regulador del sector, el proteger los derechos de los consumidores, de acuerdo con el Artículo 25 de la Ley N° 3058 de Hidrocarburos.

Que, la Ley N° 453 de 4 de diciembre de 2013, Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores, en su Artículo 26, establece:

“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”*

Que, por su parte, el Artículo 54 del Decreto Supremo N° 27172 establece el Derecho de Reclamación de usuarios y consumidores en el ámbito de regulación sectorial, disponiendo:

- I. “El usuario tiene el derecho de recibir por parte de la empresa o entidad regulada, a través de su Oficina de Atención al Consumidor - ODECO, la debida atención y procesamiento de sus reclamaciones por cualquier deficiencia en la prestación del servicio. Asimismo puede solicitar la devolución de los importes indebidamente pagados y la reparación o reposición de los equipos dañados, según corresponda.*
- II. A dicho efecto, toda empresa o entidad regulada, en todos aquellos lugares donde preste servicios, debe contar con una ODECO.*



RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA ANH N° DJ 0015/2015
La Paz, 2 de enero de 2015

III. Las Superintendencias Sectoriales podrán emitir instructivos a los operadores para la eficiente y eficaz atención de reclamaciones y reglamentar el funcionamiento y procedimientos internos de las ODECOS."

Que, la Resolución Administrativa ANH DJ N° 389/2014, de 19 de febrero de 2014, aprueba el Reglamento de la Normativa Interna de la ANH.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Informe Técnico DTIC 0542/2014 de 20 de octubre de 2014, el Ing. Einard Rafael Joffré Rojas, Director de Tecnologías de Información y Comunicación manifiesta que en atención a la carta de solicitud DCOD 0731/2014 emitida por la Dirección de Coordinación Distrital, la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación (DTIC) procedió con el desarrollo del Sistema de Reclamaciones y Consultas, mismo que incluye el registro de reclamos, seguimiento, generación de reportes y consultas.

Que, el señalado Informe establece que se ha concluido el desarrollo y las pruebas del Sistema de Reclamaciones y Consultas, por lo que recomienda su remisión a la DPDI para que se gestione su aprobación, conjuntamente el correspondiente Manual del Módulo.

Que, por su parte, el Informe DPDI – UDI 0055/2014 de 29 de diciembre de 2014, señala que el marco del Reglamento de la Normativa Interna de la ANH, se llevó a cabo la revisión del Sistema desarrollado por la DTIC, mismo que se halla conformado por los módulos de Reclamaciones y el de Consultas, y que asimismo cuenta con el correspondiente Manual de Funcionario y Usuario y el Documento Técnico que incluye los requisitos funcionales del sistema.

Que, el Informe DPDI – UDI 0055/2014 concluye: *"1. En tal sentido, en todo el contenido se efectuó diferentes revisiones, ajustes y complementaciones de índole técnico, normativo, apropiando las directrices y lineamiento establecidos en el sector público. 2. Su enfoque, estructura y contenidos reúnen todos los requisitos técnicos formales y se encuentra dentro del marco del Sistema de Organización Administrativa, y cumple con la normativa y reglamentación establecida en la institución."*

Que, el Informe Legal DJ 0015/2015 de 2 de enero de 2015, concluye que *"(...) la aprobación del Sistema de Reclamaciones y Consultas, compuesto por los módulos de Reclamaciones y de Consultas, el Manual del Usuario y el Documento Técnico, no contraviene el ordenamiento jurídico vigente"*.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución Suprema N° 05747 de 5 de julio de 2011, se designó al Ing. Gary Andrés Medrano Villamor como Director Ejecutivo Interino de la Agencia Nacional de Hidrocarburos.

POR TANTO:

El Director Ejecutivo Interino de la Agencia Nacional de Hidrocarburos, en uso de las facultades y atribuciones establecidas por Ley.

RESUELVE:

PRIMERO.- Aprobar el Sistema de Reclamaciones y Consultas de la ANH, compuesto por los módulos de Reclamaciones y de Consultas y su correspondiente Manual del Funcionario y Usuario y Documento Técnico, de acuerdo con los Anexos adjuntos a la presente Resolución Administrativa y que forman parte inseparable de la misma.

SEGUNDO.- Instruir a la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional, llevar a cabo la difusión del Manual del Funcionario y Usuario del Sistema de Reclamaciones y Consultas aprobado mediante la presente Resolución Administrativa, correspondiendo a la Dirección de Coordinación Distrital, a través de la Unidad ODECO, su implementación.



RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA ANH N° DJ 0015/2015
La Paz, 2 de enero de 2015

TERCERO.- La Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación, deberá realizar el soporte y la capacitación del Sistema de Reclamaciones y Consultas a los servidores públicos de la Dirección de Coordinación Distrital que utilizarán dicha herramienta.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Es conforme,



Ing. Gary Medrano Villamor.MBA.
DIRECTOR EJECUTIVO a.i.
AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS



Sandra Leyton Vela
DIRECTORA JURIDICA
AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS

