

## RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA RAR-ANH-DRC N° 0405/2019

La Paz, 10 de septiembre de 2019

### VISTOS:

El Informe **DRC-UO 0093/2019** de 27/08/2019, los antecedentes administrativos y todo lo obrado.

### CONSIDERANDO:

Que el artículo 365 de la Constitución Política del Estado, prevé que 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 los incisos a) y k) del artículo 10 de la Ley del Sistema de Regulación Sectorial (SIRESE) N° 1600 de 28 de octubre 1994, prevé como atribuciones de las Superintendencias Sectoriales, entre otras, las siguientes: *“a) Cumplir y hacer cumplir la presente ley, las normas legales sectoriales y sus reglamentos, asegurando la correcta aplicación de sus principios, políticas y objetivos; k) Realizar los actos que sean necesarios para el cumplimiento de sus responsabilidades.”*

Que los incisos a) y j) del artículo 25 de la Ley de Hidrocarburos N° 3058 de 17 de mayo 2005, señalan como atribuciones de la Superintendencia de Hidrocarburos (ahora Agencia Nacional de Hidrocarburos), entre otras, las siguientes: *“a) Proteger los derechos de los consumidores. j) Las demás facultades y atribuciones que deriven de la presente Ley y de la economía jurídica vigente en el país y que sean necesarias para el adecuado cumplimiento de sus responsabilidades”*.

Que mediante Disposición Final Séptima de la Ley de la Empresa Pública N° 466 de 26/12/2013, señala que para el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 365 de la Constitución Política del Estado, la Agencia Nacional de Hidrocarburos - ANH queda encargada de emitir la normativa técnico jurídica necesaria para el cumplimiento de sus atribuciones de regulación, control, supervisión y fiscalización de todas las actividades del circuito productivo.

### CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución Administrativa **RAR-ANH-DRC N° 0135/2019** de 09/05/2019, la ANH dispuso: *“Instruir a las Estaciones de Servicio de Combustibles Líquidos, Estaciones de Servicio de Gas Natural Vehicular – GNV, a las Plantas Distribuidoras y a los Camiones Distribuidores de GLP, que en el plazo de dos (02) meses calendario, implementen letreros informativos bajo las leyendas y señaléticas establecidas en el Anexo adjunto que forma parte indivisible de la presente Resolución Administrativa”*.

Que a través de Informe **DRC-UO 0093/2019** de 27/08/2019, la Unidad de ODECO dependiente de la Dirección Reguladora de Comercialización, concluyó que: *“En el marco de la Ley General de Defensa a los usuarios y las usuarias, los Consumidores y las Consumidoras, estos tienen derecho a recibir información fidedigna, veraz, completa, adecuada, gratuita y oportuna sobre las características y contenidos de los productos que consuman y servicios que utilicen de los operadores (Estaciones de Servicio de Combustibles Líquidos, GNV, Plantas Distribuidoras de GLP y Camiones Distribuidores de GLP), por lo cual se debe implementar letreros informativos bajo las leyendas establecidas y la señalética donde indique que la Empresa regulada y fiscalizada por la Agencia*

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA RAR-ANH-DRC N° 0405/2019

Página 1 de 10





**Nacional de Hidrocarburos.** La señalética en el caso de los camiones distribuidores de GLP deberán cumplir todas las normas de seguridad establecidas en la Norma Boliviana NB-441 y normativa específica en el caso de Estaciones de Servicio. Considerando la continuidad del servicio, es necesario que los operadores implementen la señalética sobre información de precios de los productos comercializados con el objeto de precautelar la mala información o especulación". En ese sentido, recomendó: "(...) que se emita la Resolución Administrativa que instruya a las Estaciones de Servicio de Combustibles Líquidos, Estaciones de Servicio de GNV, Plantas Distribuidoras de GLP en Garrafas la implementación de la señalética de acuerdo al contenido propuesto hasta el 31 de diciembre de 2019 a partir de la fecha de publicación, debiéndose dejar sin efecto la Resolución Administrativa RAR-ANH-DRC N° 0135/2019".

Que en consideración a la normativa y antecedentes señalados precedentemente, corresponde que se proceda con la instrucción a las Estaciones de Servicio de Combustibles Líquidos, Estaciones de Servicio de GNV y Plantas Distribuidoras de GLP en Garrafas, que hasta el 31 de diciembre del 2019, implementen la señalética señalada en el antes citado Informe, debiéndose dejar sin efecto la Resolución Administrativa RAR-ANH-DRC N° 0135/2019 de 09/05/2019.

### POR TANTO

El Director Ejecutivo a.i., de la Agencia Nacional de Hidrocarburos, en ejercicio de las atribuciones que le otorgan las leyes, las normas legales sectoriales y los reglamentos precedentemente invocados, a nombre del Estado Plurinacional de Bolivia.

### RESUELVE:

**PRIMERO.- INSTRUIR** a las Estaciones de Servicio de Combustibles Líquidos, Estaciones de Servicio de GNV y Plantas Distribuidoras de GLP en Garrafas, que hasta el 31 de diciembre de 2019, implementen la señalética establecida en el Anexo adjunto que forma parte indivisible de la presente Resolución Administrativa.

**SEGUNDO.- DEJAR SIN EFECTO** la Resolución Administrativa RAR-ANH-DRC N° 0135/2019 de 09/05/2019.

Regístrese, publíquese y archívese.

Es conforme:

Abdo Cárdenas Marín  
RESPONSABLE AREA LEGAL  
D.R.C  
A.N.H.

Ing. Gary Andres Medrano Villamor  
DIRECTOR EJECUTIVO a.i.  
A.N.H.



RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA RAR-ANH-DRC N° 0405/2019

Página 2 de 10

La Paz: Av. 20 de Octubre N° 2685 esq. Campos • Telf. Piloto: (591-2) 2 614000 • Fax: (591-2) 2 434007 • Casilla: 12953 • e-mail: info@anh.gob.bo  
Santa Cruz: Av. San Martín N° 1700, entre 3er y 4to anillo, Edif. Centro Empresarial Equipetrol • Telf.: (591-3) 3 459124 - 3 459125 • Fax: (591-3) 3 459131  
Cochabamba: Calle Baldovino N° 663, entre calles Chuquisaca y La Paz • Telf.: (591-4) 4 010271 - 4 010272 - 4 010273 - 4 010274 - 4 010275 - 4 010276  
Tarija: Intersección de calle Virgilio Lema N° 787 y calle Ejército N° 389 • Telf.: (591-4) 6 649966 - 6 668627 • Fax: (591-4) 6 113719  
Sucre: Calle Loa N° 1013, entre calles La Paz y Cap. Echeverría • Telf.: (591-4) 6 431800 • Fax: (591-4) 6 435344  
Potosí: Av. Villazón N° 242, entre calles San Alberto y Wenceslao Alba, Edif. Ana María Salinas • Telf.: (591-2) 6 229930  
Oruro: Calle Ismael Vázquez, entre calle Colombia y calle 1° de Mayo, Urbanización Villa Chiripujio, Zona Sud Oeste • Telf.: (591-2) 5 117702  
Pando: Av. 9 de febrero s/n, Km 3, casi esquina Madre Nazaria, Edif. CIC Pando  
Beni: Urbanización El Chaparral, Mz. H, Lt. N° 9  
www.anh.gob.bo



## ANEXO

Considerando que los usuarios y consumidores tienen derecho a recibir información fidedigna, veraz, completa, adecuada, gratuita y oportuna sobre las características y contenidos de los productos y servicios que utilicen. Asimismo que, el operador está obligado a: Proporcionar información sobre los riesgos que puedan afectar la salud e integridad física, que convengan del consumo o uso del producto o servicio, se considera que la señalética establecida por la ANH deberá ser de fácil visibilidad bajo las siguientes características:

### 1) ESTACIONES DE SERVICIO DE COMBUSTIBLES LÍQUIDOS Y GNV

Es importante que el usuario/consumidor conozca las plataformas de atención donde pueda comunicarse el momento de realizar un reclamo, consulta u otro, por tanto, la señalética deberá ser instalada en las Estaciones de Servicio de Combustibles Líquidos y GNV considerando las siguientes alternativas:

#### a) Señalética en Cenefas de la Estación de Servicio

La señalética deberá instalarse en las cenefas de la Estación de Servicio, brindando información sobre las plataformas de atención (línea gratuita ANH, línea WhatsApp, página web) para poder realizar consultas, reclamos o denuncias sobre el servicio proporcionado por el operador de acuerdo al siguiente formato:

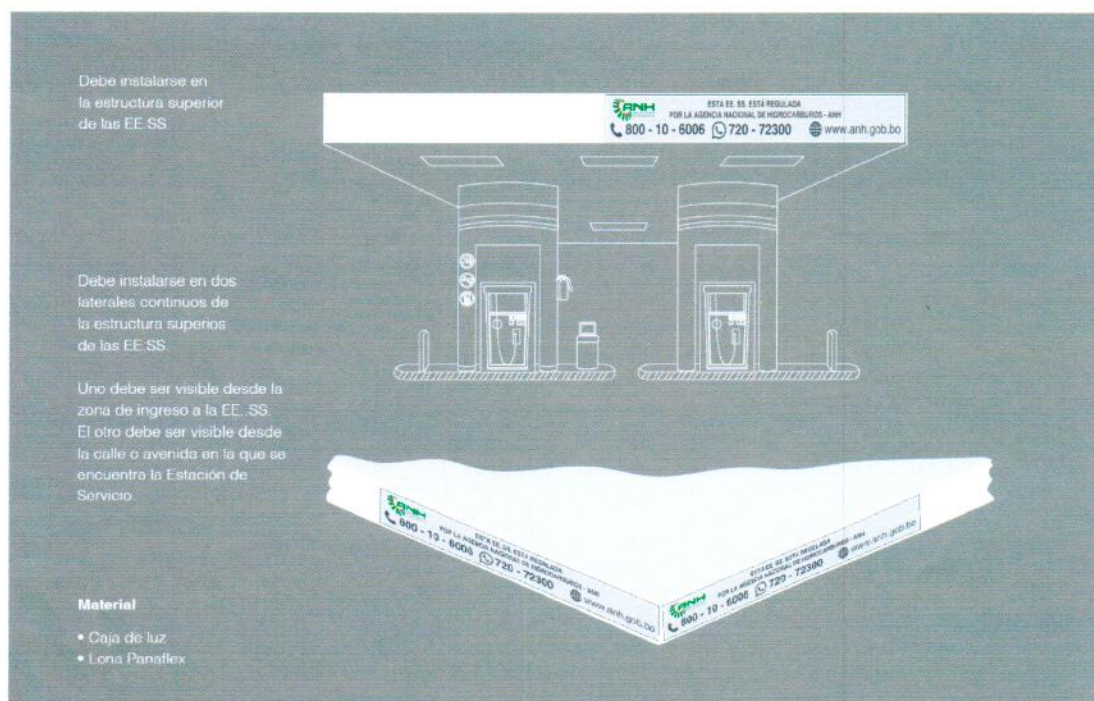


RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA RAR-ANH-DRC N° 0405/2019

Página 3 de 10

La Paz: Av. 20 de Octubre N° 2685 esq. Campos • Telf. Piloto: (591-2) 2 614000 • Fax: (591-2) 2 434007 • Casilla: 12953 • e-mail: info@anh.gob.bo  
Santa Cruz: Av. San Martín N° 1700, entre 3er y 4to anillo, Edif. Centro Empresarial Equipetrol • Telf.: (591-3) 3 459124 - 3 459125 • Fax: (591-3) 3 459131  
Cochabamba: Calle Baldovino N° 663, entre calles Chuquisaca y La Paz • Telf.: (591-4) 4 010271 - 4 010272 - 4 010273 - 4 010274 - 4 010275 - 4 010276  
Tarija: Intersección de calle Virgilio Lema N° 787 y calle Ejército N° 389 • Telf.: (591-4) 6 649966 - 6 668627 • Fax: (591-4) 6 113719  
Sucre: Calle Loa N° 1013, entre calles La Paz y Cap. Echeverría • Telf.: (591-4) 6 431800 • Fax: (591-4) 6 435344  
Potosí: Av. Villazón N° 242, entre calles San Alberto y Wenceslao Alba, Edif. Ana María Salinas • Telf.: (591-2) 6 229930  
Oruro: Calle Ismael Vásquez, entre calle Colombia y calle 1° de Mayo, Urbanización Villa Chiripujio, Zona Sud Oeste • Telf.: (591-2) 5 117702  
Pando: Av. 9 de febrero s/n, Km 3, casi esquina Madre Nazaria, Edif. CIC Pando  
Beni: Urbanización El Chaparral, Mz. H, Lt. N° 9  
www.anh.gob.bo





De NO poder incorporar la señalética en la Cenefa por condiciones climáticas, infraestructura u otros; la Estación de Servicio podrá considerar la alternativa de un soporte o estructura detallado en el inciso b).

**b) Señalética en soporte o estructura de información exterior de Precios de Combustibles Líquidos y GNV :**

La señalética e información proporcionada al usuario final referente a precios, recomendaciones sobre aspectos técnicos y de seguridad deberán ir expuestos



en la parte lateral externa de la Estación de Servicio (carril de ingreso) considerando las distancias de seguridad del DS. 24721, cumpliendo las siguientes características y dimensiones:  
(Se debe tomar en cuenta que al estar expuesto a un ambiente externo e inclemencias del tiempo es recomendable que el material no sea inflamable)

1,50 cm

NOMBRE DE LA EE. SS.  
(LOGOTIPO)

HORARIO DE ATENCIÓN

ESTA EE. SS. ESTA REGULADA  
POR LA AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS - ANH

800 - 10 - 6006 720 - 72300 www.anh.gob.bo

PRODUCTO	PRECIO
GASOLINA ESPECIAL	Bs/ Lt.
GASOLINA SUPER ETANOL 92	Bs/ Lt.
GASOLINA PREMIUM	Bs/ Lt.
DIESEL OIL	Bs/ Lt.
GAS NATURAL VEHICULAR	Bs/ m3
GASOLINA ESPECIAL +	Bs/ Lt.

2,00 m

PRODUCTO	PRECIO
DIESEL OIL	Bs/ Lt.
GAS NATURAL VEHICULAR	Bs/ m3
GASOLINA ESPECIAL	Bs/ Lt.
GASOLINA ESPECIAL +	Bs/ Lt.

Debe incluir:  
- Nombre de la EE. SS. Full color  
- Horario de atención  
- Logo ANH y referencias según muestra  
- Precios Nacionales e Internacionales

**Nota:** De considerar necesario, la Estación de Servicio podrá instalar la señalética en ambos lugares.

En caso de que el operador opte por el inciso a), la Estación de Servicio deberá incorporar el letrero establecido en el inciso b), (Señalética informativa de precios de Combustibles Líquidos y GNV) en un lugar visible como parte de la información proporcionada al consumidor final de tamaño (1m x 1,25m).

### c) Señalética en columnas en Estaciones de Servicio y Oficina ODECO

La información proporcionada deberá ser difundida por lo menos en la columna de ingreso a la plataforma de carguío de combustible cumpliendo con las dimensiones establecidas y medidas técnicas de seguridad:



## 2) PLANTAS DISTRIBUIDORAS Y VEHICULOS DISTRIBUIDORES DE GAS LICUADO DE PETROLEO – GLP

### a) Señalética en Plantas Distribuidoras de Gas Licuado de Petróleo – GLP

La información proporcionada en las Plantas Distribuidoras de GLP en garrafas será implementada en el ingreso de la Planta (parte externa de la infraestructura), de acuerdo al siguiente detalle:





ESTA PLANTA DISTRIBUIDORA  
DE GAS LICUADO DE PETROLEO - GLP  
ESTÁ REGULADA POR  
LA AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS

**LÍNEA GRATUITA**  
**800 - 10 - 6006**

**LÍNEA WHATSAPP**  
**720 - 72300**

**www.anh.gob.bo**

Base 50 cm.

Alto 100 cm.

ESTA PLANTA DISTRIBUIDORA  
DE GAS LICUADO DE PETROLEO - GLP  
ESTÁ REGULADA POR  
LA AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS

**LÍNEA GRATUITA**  
**800 - 10 - 6006**

**LÍNEA WHATSAPP**  
**720 - 72300**

**www.anh.gob.bo**

**Debe incluir:**  
(en la misma proporción  
de la muestra)  
• Línea gratuita ANH  
• Línea WhatsApp ANH  
• Web ANH



RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA RAR-ANH-DRC N° 0405/2019

Página 7 de 10

**La Paz:** Av. 20 de Octubre N° 2685 esq. Campos • Telf. Piloto: (591-2) 2 614000 • Fax: (591-2) 2 434007 • Casilla: 12953 • e-mail: info@anh.gob.bo  
**Santa Cruz:** Av. San Martín N° 1700, entre 3er y 4to anillo, Edif. Centro Empresarial Equipetrol • Telf.: (591-3) 3 459124 - 3 459125 • Fax: (591-3) 3 459131  
**Cochabamba:** Calle Baldovino N° 663, entre calles Chuquisaca y La Paz • Telf.: (591-4) 4 010271 - 4 010272 - 4 010273 - 4 010274 - 4 010275 - 4 010276  
**Tarija:** Intersección de calle Virgilio Lema N° 787 y calle Ejército N° 389 • Telf.: (591-4) 6 649966 - 6 668627 • Fax: (591-4) 6 113719  
**Sucre:** Calle Loa N° 1013, entre calles La Paz y Cap. Echeverría • Telf.: (591-4) 6 431800 • Fax: (591-4) 6 435344  
**Potosí:** Av. Villazón N° 242, entre calles San Alberto y Wenceslao Alba, Edif. Ana María Salinas • Telf.: (591-2) 6 229930  
**Oruro:** Calle Ismael Vásquez, entre calle Colombia y calle 1° de Mayo, Urbanización Villa Chiripujio, Zona Sud Oeste • Telf.: (591-2) 5 117702  
**Pando:** Av. 9 de febrero s/n, Km 3, casi esquina Madre Nazaria, Edif. CIC Pando  
**Beni:** Urbanización El Chaparral, Mz. H. Lt. N° 9  
[www.anh.gob.bo](http://www.anh.gob.bo)



## b) Señalética en Vehículos Distribuidores de Gas Licuado de Petróleo – GLP

Considerando que son los camiones distribuidores los que se encuentran en contacto directo con el usuario/consumidor final, la información proporcionada será instalada únicamente en los vehículos de distribución de acuerdo al siguiente detalle:

### o Señalética en Camiones Distribuidores de GLP en garrafas

- a) La señalética deberá instalarse en los laterales de la cabina del camión como parte de información brindada al usuario final de acuerdo al siguiente detalle:







De NO poder incorporar la señalética en la Cabina debido al tamaño de la puerta u otro factor; la Planta Distribuidora de GLP podrá considerar la alternativa detallada en el inciso b).

- b) De manera opcional, se deberá instalar en la parte posterior de la carrocería del camión la siguiente señalética:







**\*\* Las características del formato deberán ir acorde al tamaño aprobado y a la cartilla de colores que se encuentran establecidos bajo la imagen corporativa de la ANH.**

**\*\* Asimismo se debe considerar que es responsabilidad de las Entidades del Estado y en el marco de nuestras competencias desarrollar los mecanismos para mantener al usuario/consumidor informado, garantizando el ejercicio de sus derechos y obligaciones además de proporcionar información sobre los posibles riesgos que puedan afectar la salud e integridad física, que provengan de uso del producto o servicio, dando cumplimiento de esta manera con el mandato establecido en la Ley No 453 y normativa conexas, por lo tanto NO podrá ser considerada ni catalogada como "publicidad o propaganda" el momento de la instalación.**

