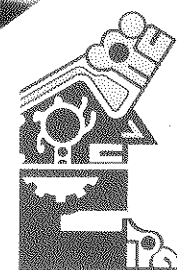
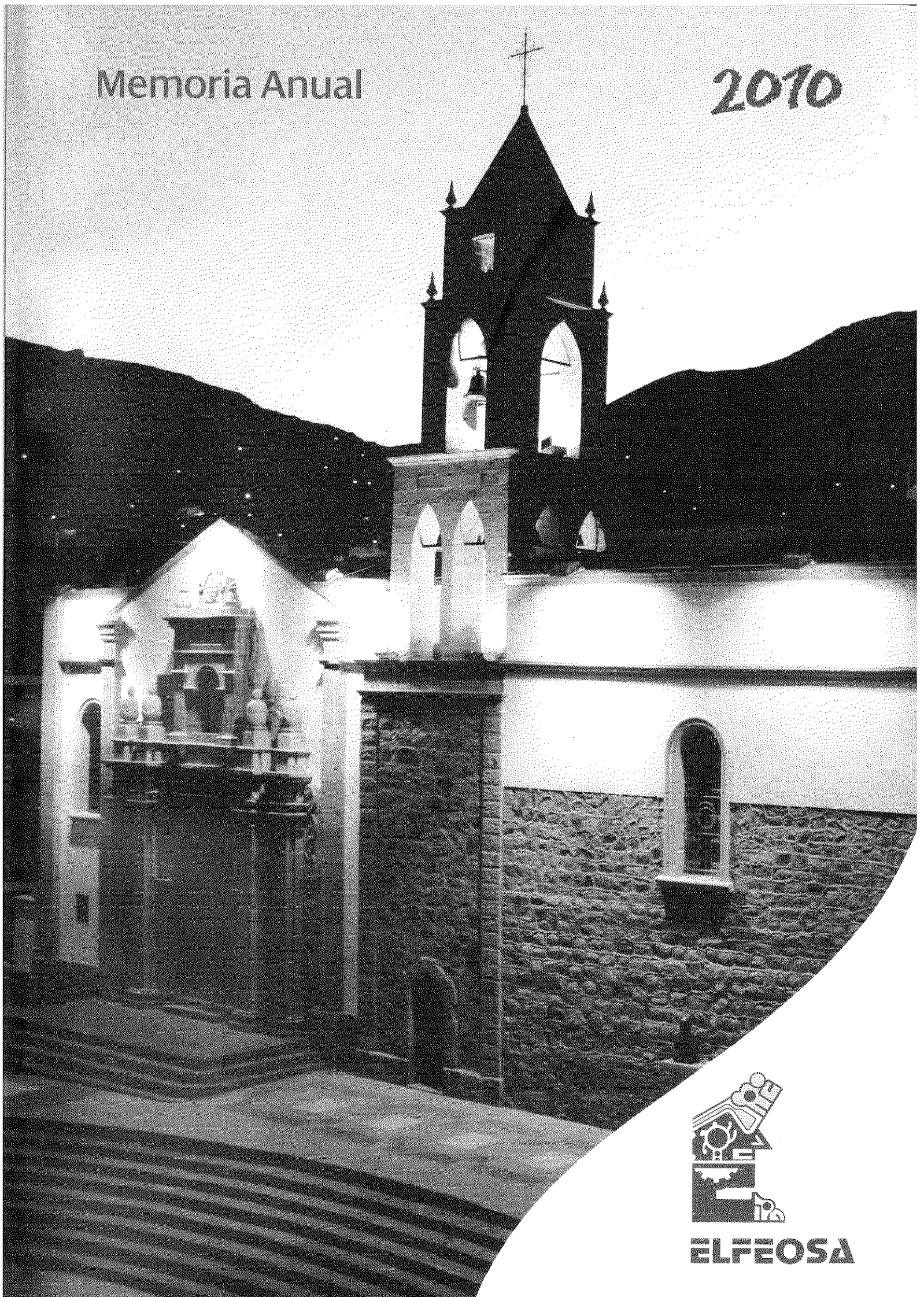


Memoria Anual

2010



**ELFEOSA**

## Carta a los accionistas

Señores accionistas:

En mi calidad de presidente del Consejo de Administración de la Empresa de Luz y Fuerza Eléctrica de Oruro S.A. (ELFEOSA), tengo el agrado de dirigirme a ustedes una vez más para hacerles conocer de manera resumida los hechos relevantes y los resultados alcanzados en la gestión 2010.

La gestión 2010 ha sido marcada por un contexto político de estabilidad relativa y un entorno económico favorable para la actividad que se desarrolla. Los cambios políticos se consolidaron y existe un referente único de liderazgo que es el gobierno democráticamente elegido. El entorno económico internacional favorable para la región se manifiesta en que sectores importantes de la economía -como el minero- incrementaron su consumo de energía eléctrica la misma que presentó un crecimiento del 7.5% respecto a la gestión pasada.

En el aspecto regulatorio, como resultado de la Revisión Extraordinaria de Tarifas llevada adelante, se aplicó una reducción de 1.21% a partir del mes de agosto, pese a esta rebaja los ingresos han superado los esperados en presupuesto.

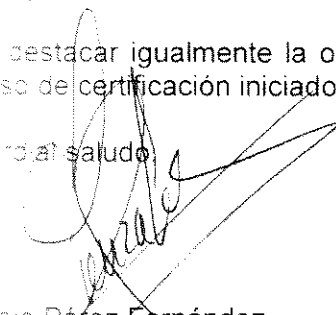
La empresa cerró la gestión habiendo distribuido 327,576 MWh a un total de 69,794 clientes representando un crecimiento del 7.8% en consumo de energía y un crecimiento del 7.5% en clientes respecto a la gestión 2009, habiéndose invertido un monto de Bs 10,476 mil. Los ingresos por concepto de Venta de Energía y Otros ingresos alcanzaron Bs 139,462 mil con un Beneficio antes de Intereses, Impuestos, Depreciaciones y Amortizaciones de Bs 20,715 que se vio afectado positivamente por una reliquidación de potencia favorable para la Empresa. La utilidad de la Empresa alcanzó a Bs 11,313 mil. Este resultado muestra la fortaleza de la Empresa.

Durante el año 2010 ELFEOSA ha comunicado de manera directa todas las actividades de la Empresa y el rol que cumple dentro la sociedad. Producto de esta estrategia se mantuvieron y profundizaron relaciones de mutuo interés con importantes sectores de la población. Por otra parte se continuó con acciones de tipo social apoyando a sectores vulnerables de la sociedad y manteniendo el nivel de contribuciones para obras benéficas.

Un contexto internacional económico favorable y una estabilidad política relativa significaron el mantenimiento de un nivel de rentabilidad por encima del promedio nacional; por lo que es correcto nuevamente saludar la culminación de un año exitoso y reiterar mi confianza en la continuidad y desarrollo de la Empresa.

Debo destacar igualmente la obtención de la certificación ISO 9001 – 2008 en un proceso de certificación iniciado y concluido exitosamente este año.

Un cordial saludo,



Gonzalo Pérez Fernández  
Presidente

## Contenido

Comité de Administración	9
Comité Accionaria	11
Principales indicadores	13
Operativa	15
Evolución del número de clientes	19
Costos y recaudación	21

## Consejo de Administración

CARGO	DIRECTOR TITULAR	DIRECTOR SUPLENTE
PRESIDENTE	Gonzalo Pérez Fernández	Ignacio Aguirre Urioste
VICEPRESIDENTE	Antonio Martínez Atienza	Sean McCoy Cador
SECRETARIO	Eduardo Capelastegui Saiz	Eduardo Andrade Iturribarria
VOCALES	Mónica Grau	Armando Martínez Martínez
	Laila Khan	Robert Hadden
	Ronaldo Emilio Strazzolini	Hernán Gabriel Pepa Furfaro
	María P. Litos	Jhon P. Finneran

## Equipo de Dirección

GERENTE	Ramiro Dulón Pérez
SUPERINTENDENTE DE ADMINISTRACIÓN	Jorge Castro Gonzales
SUPERINTENDENTE COMERCIAL	Gonzalo Gastelú Zaconeta
SUPERINTENDENTE DE DISTRIBUCIÓN	Germán Cortéz Lavayen

## Composición Accionaria

ACCIONISTA	APORTE (en Bolivianos)	ACCIONES	PORCENTAJE
Iberbolivia de Inversiones S.A.	21,351,100	213,511	92'84
Honorable Alcaldía Municipal de la Ciudad de Oruro	919,900	9,199	4'00
José Luis Muñoz Alcocer	460,000	4,600	2'00
Cámara Nacional de Industrias	230,000	2,300	1'00
Agustín Villegas	36,700	367	0'16
<b>TOTAL</b>	<b>22,997,700</b>	<b>229,977</b>	<b>100'00</b>

## Principales indicadores

INDICADORES	2005	2006	2007	2008	2009	2010
<b>Económico-Financieros</b>						
Facturación bruta (Mil US\$)	12,635	14,356	15,327.79	17,664.91	17,970	19,449
EBITDA (Mil US\$)	1,919	2,475	1,164.79	2,280.70	2,976	2,931
Utilidad neta (Mil US\$)	720	1,329	801.06	2,352.78	1,782	1,607
Activo total (Mil US\$)	14,239	14,439	16,115.00	20,344.86	21,559	23,010
Inversiones (Mil US\$)	504	611	587	1,259	2,143	1,681
<b>Comerciales</b>						
Número de consumidores	50,842	53,582	56,862	60,811	64,889	69,794
Venta de energía (MWh)	244,901	268,343	294,324	312,607	303,754	327,576
ISC (de 1 a 5)	4.33	3.78 (*)	(**)	2.67 (***)	(****)	3.35
<b>Operacionales</b>						
Pérdidas de energía	7.55%	6.79%	5.25%	6.56%	6.85%	6.95%
Número de empleados	66	67	69	71	74	74
Tiepi (horas)	4	5	4	6,047	6.36	6.62
Niepi	8.44	11.85	8.01	12.32	10.191	14.00
TMAT (horas)	0.92	0.76	8.89	0.6	0.64	0.75
TMAC (horas)	11.28	14.22	13.47	14.99	15.43	12.14
Consumidor por Empleado	770	824	824	869	876.88	943
Ventas por empleado (MWh)	3,711	4,005	4,265	4,402.92	4,104.78	4,427
Ventas por consumidor (kWh)	4.817	5.008	5.176	5.140	4.681	4.693

\*: A partir de 2006 se hizo la medición de una forma diferente, contratando una Consultora diferente.

\*: En la gestión no se realizó la encuesta de satisfacción al cliente por la reubicación de oficinas administrativas.

\*\*\*: La Comisión de Integración Energética Regional (CIER) coordinó la realización de la sexta encuesta CIER de Satisfacción del Cliente. Nuestra Empresa participó por primera vez de esta iniciativa regional por lo que se estandarizó el cálculo del Índice de Satisfacción del Cliente notándose principalmente el cambio en la escala del índice. De acuerdo a los resultados del estudio nuestra Empresa se encuentra en tercio inferior con un Índice de Satisfacción General de 53.4 sobre 100.

\*\*\*\*: ISC no se realizó en la presente gestión porque este estudio fue aprobado que se realice el 2010 según la AE.

### Inversiones

Con el objeto de mantener el servicio y satisfacer el crecimiento de la demanda por nuevos suministros, considerando la calidad del producto y servicio que exige la reglamentación, en la gestión 2010 ELFEOSA ha capitalizado obras por un valor total de \$us 1,470,060 cifra que representa un 191% del monto comprometido a la Ex Superintendencia de Electricidad que alcanza a \$us. 769,920. De esta ejecución \$us 1,378,639 corresponden a inversiones eléctricas (93 % del monto comprometido en este ítem) y \$us 91,421 a inversiones no eléctricas.

El monto ejecutado en la gestión 2010, considera \$us 672,688 correspondiente a inversiones eléctricas comprometidas para las gestiones 2008 y 2009 y que fueron destinadas al incremento de potencia en las subestaciones Norte, con la instalación de celdas de alta y media tensión y el reemplazo de interruptores de 69 kV en las subestaciones Sud, Cuadro Siglo y Huayñacota.

Como parte de las inversiones eléctricas se destinaron montos importantes para la atención de nuevos suministros, debido al inusitado crecimiento de urbanizaciones que se construyeron en la periferia de la ciudad de Oruro, como también crecimiento disperso en diferentes sectores del área urbana y rural. Es así que en expansión de redes de baja tensión se estimó \$us 199,425, ejecutándose \$us 408,303. Paralelamente se procedió a las mejoras en la red de distribución por renovación de instalaciones y calidad de distribución denominadas otras obras de expansión.

En la gestión 2010 se electrificaron las urbanizaciones ubicadas en los sectores denominados periurbanos como ser Villa Israel, Entre Rios, 27 de Junio, Qaqachacas, Nueva Esperanza, etc.

Se ampliaron 1,999.4 metros de líneas de media tensión, 39,614.5 metros de red secundaria, se instalaron 1 centro de transformación trifásico de 50 kVA, 1 centro de transformación de 100 kVA y 2 centros de transformación de 100 kVA por renovación.

Se presupuestó un monto de \$us 53,830; ejecutándose un monto de \$us 107,396. Este incremento es consecuente con la demanda de instalaciones nuevas. De la misma manera el presupuesto en medidores correspondía a 2,296 unidades, ejecutándose 5,033.

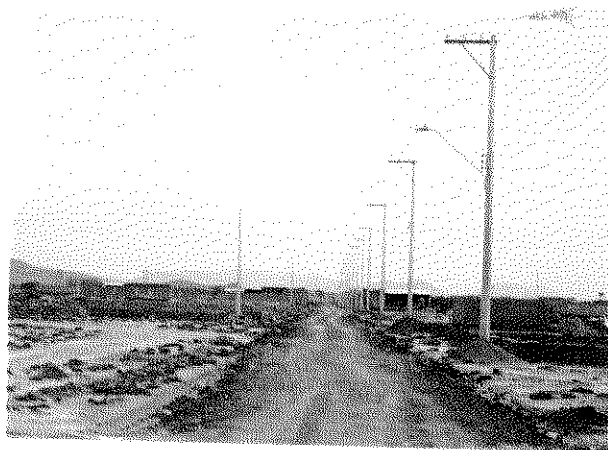
El ente regulador también aprobó la inversión en acometidas, para ser instaladas en clientes de pequeña demanda con suministro en baja tensión. Se estimó un monto total de \$us 36,819; ejecutándose \$us 104,111, la cantidad de acometidas presupuestadas correspondía a 2,525 unidades, ejecutándose 4,946.

Las inversiones no eléctricas más importantes corresponden a la renovación de dos camionetas, la implementación del sistema biométrico de control de asistencia, herramientas para el mantenimiento de líneas eléctricas, equipo computacional, equipo de control de calidad y otros menores haciéndose en total un monto de Bs 648,022.00.

### Programas de electrificación.

Para el periodo 2008 - 2011, ELFEOSA presentó a la Superintendencia de Electricidad el Plan de Expansión y el Programa de Inversiones, tomando en cuenta la cobertura de la zona de concesión, en la cual de acuerdo a normas legales vigentes, la Empresa debe atender las solicitudes de servicio a todo consumidor que lo solicite y satisfacer la demanda de electricidad.

Los proyectos de inversiones en electrificación rural, ejecutados por Prefecturas, Alcaldías u otras instituciones, en el área de influencia de la zona de concesión, son puestos en servicio coordinando con éstas entidades.



### Comunicación, Difusión y Socialización

Conscientes de del compromiso con la sociedad, la Empresa continuó desarrollando sus actividades de responsabilidad social y de acercamiento a la población.

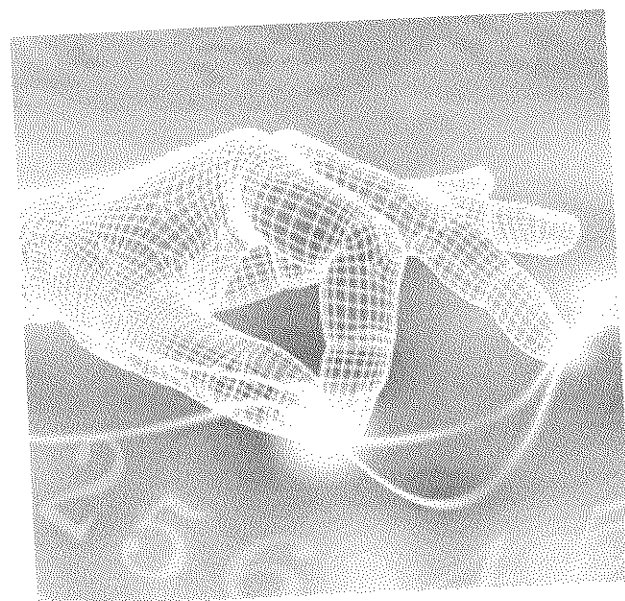
Paralelamente la Empresa amplió de manera efectiva sus canales de comunicación con sus clientes para la atención de reclamos y para brindar mayor información.

### Atención de reclamos

La atención de reclamos de nuestros clientes se realiza por intermedio de nuestra oficina de ODECO (Oficina del consumidor).

Las iniciativas en la atención de reclamos van más allá de resolver un reclamo puntual del cliente, sino que se busca la protección de los derechos del consumidor.

El usuario con un solo clic, puede consultar cuánto es su deuda por consumo de energía eléctrica, así como información sobre cuando y donde se realizarán cortes programados de energía eléctrica, el ahorro de energía, derechos y obligaciones, requisitos para obtener energía eléctrica entre otros servicios que brindamos. Adicionalmente se tiene información útil para estudiantes de colegios, institutos y universidades relacionados al sector eléctrico.



### Pacto Global

Como miembros del Pacto Global la Empresa ha asumido un compromiso ante la sociedad los siguientes principios:

- El respeto de los derechos humanos, extendiendo el compromiso a sus clientes.
- La libertad de afiliación y el derecho a la negociación colectiva de los trabajadores.
- La no aceptación de toda práctica declarada como forzoso u obligatorio o trabajo infantil.
- Igualdad de oportunidad y diversidad.



### Página web [www.elfeosa.info](http://www.elfeosa.info)

La Empresa de Luz y Fuerza Eléctrica de Oruro Sociedad Anónima, Elfeosa, publicó su portal web [www.elfeosa.info](http://www.elfeosa.info) con varios servicios puestos a disposición de sus clientes y también de instituciones públicas y privadas.



Los empleados de la empresa han sido formados e informados sobre estos principios con el propósito de incrementar la satisfacción de las personas y profundizar la equidad y el desarrollo de talentos exigidos por el pacto global.



### Acción social

A lo largo de la gestión, nuestra empresa colaboró a diferentes actividades e iniciativas de personas, entidades y organizaciones que trabajan con sectores sociales y de beneficencia destacándose las siguientes actividades:

#### Apoyo a la ciudadanía

- Como una de nuestras acciones de contribución a la ciudadanía, enfatizamos el apoyo que realizó nuestra Empresa en el accidente que le ocasionó un incendio a los predios de la Aduana Nacional, en la que nuestro carro balde sirvió de bombero para apagar el fuego que se extendía.



### Cancha polifuncional

- La Junta vecinal San Francisco ubicada en los barrios de reciente creación se benefició con la construcción de una Cancha Polifuncional encarado por Nuestra Empresa, el Gobierno Municipal de Oruro y los vecinos del sector; logrando que los niños, jóvenes y adultos realicen sus actividades deportivas en el lugar.



- Campeones de futbol
- La Empresa de Luz y Fuerza Eléctrica de Oruro Sociedad Anónima, (ELFEOSA), se coronó campeón en el Décimo Tercer Encuentro Nacional Deportivo en la disciplina de FUTBOL ganando 4 a 3 al equipo de la Cooperativa Rural de Electricidad (CRE), de Santa Cruz de la Sierra
- El torneo de las empresas eléctricas Copa Cámara Boliviana de Electricidad, se desarrolló en la ciudad de Sucre los días 6, 7 y 8 de agosto con la participación de varias empresas eléctricas del país.

### Patrocinio de la revista historias de Oruro

Una de las iniciativas culturales y de gran aporte a la sociedad es la Revista "Historias de Oruro", editada por Fabricio Cazorla. Edición que narra historias de Oruro, en sus diferentes pasajes y facetas que motivan el interés de los lectores en nuestra ciudad como en el interior del país.

### Banco de sangre

De manera desinteresada nuestra empresa contribuye con el Banco de Sangre para sus diferentes actividades programadas y que benefician a miles de personas con diferentes problemas de salud.

### Apoyo para actividades de protección del medio ambiente

Nuestro compromiso de aplicar políticas que contribuyen a las actividades medio ambientales es permanente. En este caso ELFEOSA aportó con la dotación de chalecos de identificación al Centro para el Desarrollo Sostenible (CDS Molle) de Oruro, quienes incorporaron dentro de su trabajo el programa de actividades de sensibilización, protección, cuidado e importancia del medio ambiente para la humanidad.



### Donación de luminarias y postes

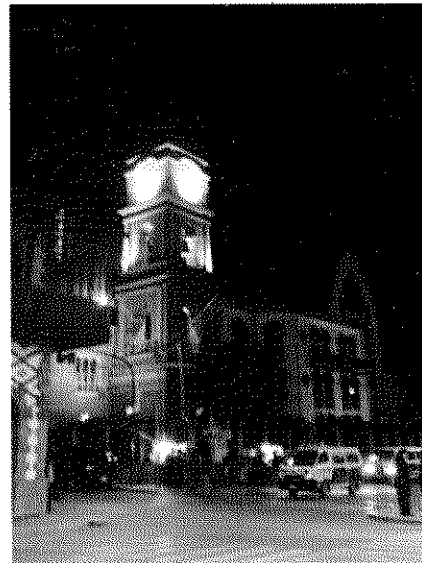
Varias son las entidades educativas y vecinales que se benefician con la entrega de luminarias y postes que son utilizados en escuelas, centros deportivos, calles, centros de abasto y campos deportivos en los barrios vecinales.



### Apoyo al programa ¡¡YO AMO ORURO!! año del Bicentenario

ELFEOSA símbolo de progreso y desarrollo:

Nuestra Empresa en un esfuerzo conjunto con el Gobierno Autónomo Municipal de Oruro, contribuyó con la iluminación de importantes iglesias y edificios patrimoniales, embelleciendo de esta manera los atractivos turísticos de la ciudad.



### Iluminación del santuario del Socavón

Una vez más nuestra empresa concitó la atención de la población con el proyecto "Iluminemos el Santuario del Socavón", avivando la fiesta de la navidad en nuestra ciudad. En el lanzamiento del evento participaron varias organizaciones como el representante de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad A.E. las como los Siervos de María del Santuario del Socavón creando un espíritu navideño e incentivando las fiestas de fin de año.

Esta iniciativa generó gran expectativa en la población en general, contribuyendo con el espíritu navideño por lo que la noche del encendido fue una vez más un acontecimiento que reunió a niños, jóvenes y adultos.

## CERTIFICACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001

En la gestión 2010 la Empresa ha procedido a certificar su Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008. La certificación estuvo a cargo de la certificadora internacional TÜV Rheinland Group.

Durante el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad se ha capacitado al personal en la norma, así como en otros temas que han ayudado a destacar nuestras fortalezas y que se pueden resumir de la siguiente manera:

1. Efectivo trabajo de auditoría interna a los procesos el sistema de gestión, a través de la Superintendencia de Control y Gestión de Calidad.
2. Buen manejo de los resultados de la evaluación de desempeño del personal.
3. Amplia experiencia organizacional y recursos humanos bien calificados, en la distribución de energía eléctrica en la zona de concesión, incluyendo actividades operativas como trabajo en línea viva.
4. Buen manejo de información relacionada al cumplimiento de los indicadores de calidad monitoreados por la Autoridad de Electricidad.
5. Buenas condiciones de trato a los clientes que visitan la infraestructura principal de ELFEOSA, para ser atendidos en el Área de Clientes Domiciliarios y ODECO.

## Distinciones

Nuestro compromiso social y contribución al desarrollo de Oruro, permitió que entidades representativas reconozcan la labor de la Empresa, con reconocimientos y distinciones entre los cuales citamos.

### Premio Cámara de Comercio

La Cámara Departamental de Comercio de Oruro, en el mes de marzo del 2010, entregó a la Empresa de Luz y Fuerza Eléctrica de Oruro (Elfeosa), el Premio "EL MERCURIO", por ser una de las empresas con más años de antigüedad y afiliada a la Cámara.

### Federación de juntas vecinales de ORURO FEDJUVE

En el mes de mayo del 2010, la Federación de Juntas Vecinales de Oruro (FEDJUVE), al recordar los 59 años de aniversario, reconoció a la Empresa de Luz y Fuerza Eléctrica de Oruro (Elfeosa), por su contribución al desarrollo de Oruro y encarar obras sociales en la ciudad.



## Certificado

Normativa de aplicación: **ISO 9001:2008**  
 Nº registro certificado: **01.10006.105003**  
 Organismo certificador: **TÜV Rheinland Seguridad S.A. - Certifica**  
 Entidad certificada: **Empresa de Luz y Fuerza Eléctrica de Oruro - ELFEOSA**  
 Área: **Calidad y Atención al Cliente**  
 Ubicación: **Oruro, Bolivia**  
 Alcance de aplicación: **Diseño, Construcción, Operación y Mantenimiento de energía eléctrica para la ciudad de Oruro**  
 Validación: **Este certificado es válido desde 2010-12-02 hasta 2013-12-01**  
 Próxima auditoría de certificación: **2010-12-02**

Mi querido cliente, este certificado, según consta en el ordenamiento 105003, ha sido emitido en cumplimiento de las obligaciones establecidas en la norma ISO 9001:2008. La misma tiene plena validez de conformidad con la norma ISO 9001:2008.

Este certificado es válido desde 2010-12-02 hasta 2013-12-01. Próxima auditoría de certificación: 2010-12-02.

*[Firma]*  
 TÜV Rheinland Seguridad S.A.  
 Calle José P. Velasco, 1000, Oruro, Bolivia

### Gobierno Municipal de Oruro

El Honorable Concejo Municipal del Gobierno Municipal de Oruro, en mayo de 2010, entregó la distinción de "RECONOCIMIENTO AL MERITO" a la Empresa de Luz y Fuerza Eléctrica de Oruro (Elfeosa), por la permanente colaboración prestada al ente deliberante apoyando al desarrollo local y por la destacada labor realizada durante las gestiones 2005 al 2010.

### Junta vecinal Ex Metabol

La Junta Vecinal Ex Metabol en ocasión de inaugurar un Complejo Deportivo en las cercanías de los predios de nuestra Empresa, entregó distinción a la Empresa de Luz y Fuerza Eléctrica de Oruro (Elfeosa), por su contribución a la obra ejecutada del complejo.

## Mantenimiento

Durante la gestión 2010 y con el objeto de que la red eléctrica brinde un servicio adecuado a la población, se realizó el mantenimiento predictivo y preventivo de acuerdo a cronograma. El mantenimiento comprende las Líneas de Subtransmisión 69 KV, Subestaciones, Líneas Primarias de media tensión (3.3 - 6.9 - 10.0 - 13.8 - 24.9 KV) y redes de distribución del área Urbana y Rural.

Mantenimiento de líneas de transmisión, subestaciones, redes primarias y secundarias.-

Los mantenimientos de las 18 subestaciones de potencia reductoras de 69 kV a voltajes de media tensión, así como el mantenimiento de las líneas de transmisión en 69 kV (370 Km) fueron ejecutados de acuerdo al cronograma establecido para la gestión.

El alcance del mantenimiento fue programado de acuerdo a un análisis previo que define si el trabajo a ser realizado es del tipo rutinario o especial, que puede incluir la contratación de empresas externas especializadas. En función a este análisis, se determinó realizar mantenimientos especiales cuyo objetivo es el de mejorar la confiabilidad de la red y garantizar una disponibilidad adecuada de los elementos componentes de las subestaciones y líneas de transmisión.

Mantenimiento de líneas de rurales.-

El área de concesión de ELFEOSA comprende Sud Yungas en el Departamento de La Paz, la parte Sud del Departamento de Cochabamba, el Norte de Potosí, casi la totalidad del departamento de Oruro llegando inclusive hasta la frontera con la República de Chile, en definitiva se trata de un área muy extensa.

El cronograma anual de mantenimiento de líneas rurales, comprendió en los primeros meses del año la inspección de los 20 alimentadores troncales (344 Km), procediendo a la ejecución del mantenimiento en aquellos casos urgentes que fueron detectados durante la inspección. Posterior a la inspección y con el registro de los trabajos que eran necesarios se procedió al mantenimiento programado con corte de energía.

El trabajo efectuado en los alimentadores fue coincidente con el mantenimiento de las subestaciones a las que se encuentran conectados, de esta forma se optimizaron los tiempos de corte de energía eléctrica a los clientes afectados.

Medio ambiente y seguridad industrial

En la gestión 2010 se programaron cursos de seguridad industrial para las distintas secciones de la Empresa. Se

invitaron a estos cursos al personal de las empresas contratistas.

Modernización de la operación reemplazo de interruptores de potencia.

La empresa ejecutó el proyecto de reemplazo de interruptores y mejora del sistema de protección y control, procediendo a instalar interruptores y celdas de control y protección de la marca Siemens de última generación en las subestaciones Sud, C. Siglo XX y Huayñacota. Estas mejoras permitieron que el control mediante SCADA sea más eficiente debido a la compatibilidad de tecnología.

Reemplazo de celdas de media tensión de control, protección e interruptores en subestación norte

Luego de análisis de ingeniería que concluyó con la necesidad de ampliar la capacidad instalada de la subestación Norte y crear dos alimentadores que liberaran de carga a los alimentadores de subestación Sud, disminuyendo las pérdidas de energía y obteniendo un beneficio técnico general, se procedió a modernizar la subestación Norte instalando celdas de control y protección con interruptores de última generación.

De igual forma se procedió a instalar una celda de control y protección para el transformador de potencia y completar las señales de protecciones y control de taps bajo carga en forma remota.

## Automatización

Con el objeto de disminuir las interrupciones en las señales del sistema ELFEOSA, se procedió a reemplazar el elemento de acople en el capacitor de acoplamiento del carrier de la línea Subestación Sud - Subestación Vinto.

Asimismo se ingresó al sistema SCADA la señal de la celda de control, protección y control de taps bajo carga de la subestación Norte y el interruptor B245 instalado recientemente para la protección de la línea de transmisión CSXX - Catavi.

## Programa reducción de pérdidas

La reducción porcentual de las pérdidas de energía en el sistema de distribución de Empresa de Luz y Fuerza Eléctrica de Oruro se realizó con acciones directas en el control de las pérdidas No técnicas, fundamentalmente en la ciudad. Para este efecto se efectuaron campañas orientadas al control de medidores y acometidas de clientes, de acuerdo al siguiente detalle:

- Campañas de inspección en instalaciones domésticas.
- Mejoras en la Calidad de Lectura mensual de medidores.
- Traslado de medidores de clientes a la fachada del domicilio.
- Verificación periódica a servicios suspendidos.
- Mejora en el proceso y elaboración de estadísticas mensuales.
- Normalización de material para la instalación de acometidas.

- Aplicación rigurosa de sanciones establecidas a clientes, con conexiones arbitrarias, clandestinas y fraudulentas.

Las pérdidas técnicas como proceso rutinario, se encararon a través del análisis técnico de las redes de media y baja tensión, las cuales tienen como resultado la reconfiguración de alimentadores, la ubicación y el dimensionamiento óptimo del banco de capacitores, el reemplazo de conductores y transformadores de distribución, etc; así mismo se procede en forma periódica a mejoras de los puntos de conexión, actualización y control de los inventarios del alumbrado público.

Los resultados del análisis de pérdidas se muestran en el siguiente cuadro:

%	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Pérdidas Técnicas	5.20%	5.16%	5.12%	5.15%	5.16%	5.15%	5.15%	5.16%	5.15%	5.13%
Pérdidas No Técnicas	1.94%	1.87%	2.06%	2.03%	1.99%	1.90%	1.75%	1.84%	1.78%	1.82%
Total	7.14%	7.03%	7.18%	7.18%	7.15%	7.05%	6.90%	7.00%	6.93%	6.95%

### Atención a nuestros clientes

Para dar mayor comodidad a nuestros clientes, el servicio de cobranza de nuestras facturas por consumo eléctrico, se amplió al Banco Los Andes Procredit, además de los contratos de cobranza ya existentes con la Cooperativa de Teléfonos de Oruro, que cuenta con diferentes sucursales en la ciudad de Oruro, el Fondo Financiero Privado PRODEM y el Banco Nacional de Bolivia S.A.

Por otra parte, es importante hacer conocer que el personal de atención al cliente, durante la gestión 2010, fue capacitado en temas de Calidad de Servicio y atención al cliente como parte del proceso de certificación del Sistema de Gestión de Calidad, que se concretó satisfactoriamente, dando especial énfasis en la satisfacción plena al cliente, que es uno de los objetivos que enfoca con prioridad esta certificación.

La Empresa de Luz y Fuerza Eléctrica de Oruro Sociedad Anónima ELFEOSA, dentro del plan de actividades programadas para la gestión 2010, realizó cursos de capacitación a los operadores del área rural, actualizando los conocimientos del personal, sobre los procesos administrativos de la Oficina del Consumidor (ODECO).



### Atención a clientes de Gran Demanda

Como todos los años nuestra empresa realiza la labor de asesoramiento a todos nuestros clientes en general y en particular a clientes de Gran Demanda en temas relacionados a la Eficiencia Energética, aspectos técnicos relacionados con el uso, y servicio de suministro de electricidad, así como la aplicación de tarifas eléctricas con el propósito que promover el consumo de energía eléctrica en horas fuera de punta.

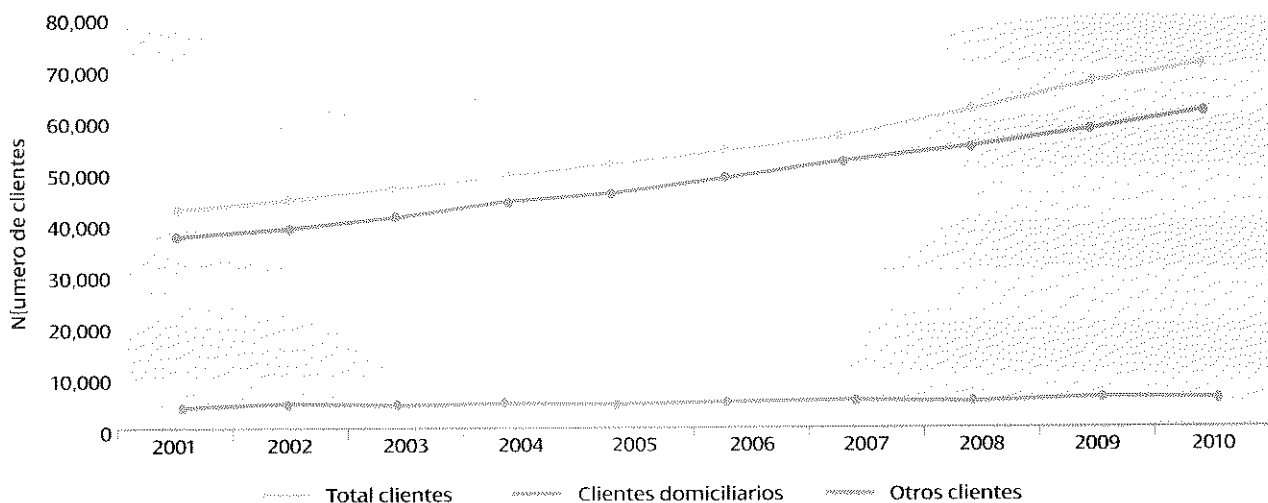
## Evolución del número de clientes

### Evolution del número de clientes:

El cuadro adjunto muestra la evolución del crecimiento en cantidad de clientes activos de ELFEOSA, datos de los últimos diez años:

AÑO	Total Clientes	% Crecimiento	Clientes Domiciliarios	% Crecimiento	Otros Clientes	% Crecimiento
2001	42,534		37,269		5,265	
2002	43,910	3.24%	38,759	4.00%	5,151	-2.17%
2003	46,387	5.64%	41,264	6.46%	5,123	-0.54%
2004	48,852	5.31%	43,623	5.72%	5,229	2.07%
2005	50,842	4.07%	45,550	4.42%	5,292	1.20%
2006	53,582	5.39%	48,207	5.83%	5,375	1.57%
2007	56,862	6.12%	51,273	6.36%	5,589	3.98%
2008	60,811	6.94%	55,000	7.27%	5,811	3.97%
2009	64,899	6.72%	58,852	7.00%	6,047	4.06%
2010	69,794	7.54%	63,042	7.12%	6,752	11.66%
Promedio		5.66%		6.02%		2.87%

EVOLUCION Nro. CLIENTES ELFEOSA



Durante la gestión 2010 también se presentó un crecimiento mayor en el número de clientes debido a un proceso migratorio campo ciudad, creándose nuevas urbanizaciones en la periferia de la ciudad de Oruro e incremento de la venta a detalle en el área rural, con incorporación de varias poblaciones en el sector de la provincia Inquisivi del departamento de La Paz.

En la gestión 2010 los Clientes domiciliarios crecieron en un 7.12%, y los categorizados como otros clientes crecieron en un 11.66% con respecto al año anterior.

### Tarifa Dignidad

De acuerdo al decreto Supremo N° 28653, el alcance de la tarifa dignidad esta destinado a los consumidores domiciliarios con un consumo menor o igual a 70 Kwh/mes correspondiendo un descuento de 25 % en su tarifa promedio. Para el efecto en el mes de marzo se renovó el Convenio de Alianza Estratégica entre el Gobierno y las empresas Eléctricas, con el objeto que

sean las empresas las que financien mensualmente los descuentos otorgados,

Por otra parte nuestra empresa, cumple con las personas de la tercera edad (60 años), con la aplicación de la Ley 1886, que consiste en un descuento del 20 % en el importe facturado por los primeros 100 kWh/mes de consumo.



## Contenido

Dictamen del auditor independiente	28
Balance general	29
Estado de ganancias y pérdidas	30
Estado de evolución del patrimonio neto	31
Estado de flujos de efectivo	32
Nota a los Estados Financieros	33
Informe del Síndico	50