

Jessica Yolanda Cordova Moscol  
JESSICA YOLANDA CORDOVA MOSCOL  
FEDATARIO - OSINERGMIN

22 ENE. 2020

Publican para comentarios el proyecto que aprueba disposiciones para optimizar la atención de denuncias de usuarios por interrupciones del servicio público de electricidad

**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 006-2020-OS/CD**

Lima, 16 de enero de 2020

**VISTO:**

El Memorando N° GSE-538-2019 elaborado por la División de Supervisión Regional, mediante el cual se propone la publicación del proyecto normativo que aprueba disposiciones para optimizar la atención de denuncias de usuarios por interrupciones del servicio público de electricidad.

**CONSIDERANDO:**

Que, conforme al inciso c) del artículo 3 de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, la función normativa de los Organismos Reguladores, entre ellos Osinergmin, comprende la facultad de dictar en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general, referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios;

Que, de acuerdo al artículo 3 de la Ley N° 27699, Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de Osinergmin, el Consejo Directivo está facultado para aprobar procedimientos administrativos especiales que normen los procedimientos administrativos vinculados a sus funciones supervisora, fiscalizadora y sancionadora, relacionados al cumplimiento de normas técnicas y de seguridad;

Que, por su parte, conforme a los artículos 1 y 2 de la Ley N° 26734, Ley de Creación de Osinergmin, esta entidad es el organismo regulador, supervisor y fiscalizador de las actividades que desarrollan las personas jurídicas de derecho público interno o privado y las personas naturales, en el subsector electricidad; siendo su misión, regular, supervisar y fiscalizar, en el ámbito nacional, el cumplimiento de las disposiciones legales y técnicas relacionadas con las actividades del subsector electricidad;

Que, de conformidad con el artículo 2 de la Ley de Concesiones Eléctricas, Decreto Ley N° 25844, constituye servicio público de electricidad el suministro regular de energía y eléctrica; asimismo, de acuerdo con el artículo 31 literal b) de la citada Ley, y el artículo 64 de su reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 009-93-EM, los titulares de concesión como los titulares de autorización, están obligados a mantener sus instalaciones en condiciones adecuadas para su operación eficiente, garantizando la calidad, continuidad y oportunidad del servicio eléctrico, conforme con los niveles de calidad establecidos en la norma técnica correspondiente;

Que, el inciso i) del literal c) del numeral 7.2.3 de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos, aprobado por Decreto Supremo N° 020-97-EM, establece la obligación de



22 ENE. 2020

los suministradores de implementar un sistema ininterrumpido de atención por falta de suministro a los usuarios, las veinticuatro (24) horas, incluyendo días domingos y feriados;

Que, en esta línea, de acuerdo con el literal f) del numeral 5.3.2 de la Base Metodológica para la aplicación de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 616-2008-OS/CD, cuando la falta de suministro afecte sólo a un usuario, la empresa distribuidora debe informar de forma satisfactoria al usuario sobre las acciones específicas que realizará para atenderlo, incluyendo los tiempos estimados para realizar estas acciones, los mismos que deben ser concordantes con la accesibilidad de la zona. Cuando no sea posible reponer el servicio durante las primeras 4 horas, se debe comunicar al usuario, de forma escrita, las razones técnicas que imposibilitan la restitución inmediata del servicio y la fecha y hora de reposición;

Que, de otro lado, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 094-2017-OS/CD se aprobó el "Procedimiento de Supervisión de la Atención de Denuncias por Deficiencias de Alcance General en la Prestación del Servicio Eléctrico", el cual contempla las acciones a seguir por parte de la empresa distribuidora, entre otros supuestos, ante las interrupciones del suministro eléctrico que afecten a varios usuarios;

Que, a partir de las acciones de supervisión realizadas se ha verificado que la falta del suministro eléctrico puede afectar solamente a un usuario; en cuyo caso resulta pertinente regular la atención de estos casos como parte del procedimiento aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 094-2017-OS/CD, a fin de que recoja lo establecido en el inciso i) del literal c) del numeral 7.2.3 de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos y en el literal f) del numeral 5.3.2 de la Base Metodológica para la aplicación de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos, y optimizar la atención de denuncias formuladas por los usuarios del servicio público de electricidad;

Que, en aplicación del principio de transparencia, recogido en el artículo 25 del Reglamento General de Osinergmin, aprobado por Decreto Supremo N° 054-2001-PCM, así como en cumplimiento de lo dispuesto el artículo 14 del Reglamento que establece disposiciones relativas a la publicidad, publicación de proyectos normativos y difusión de normas legales de carácter general, aprobado por Decreto Supremo N° 001-2009-JUS, y con la finalidad de involucrar a todos los actores durante el proceso de formulación de la regulación para maximizar su calidad y efectividad, corresponde publicar el proyecto normativo con el fin de recibir comentarios o sugerencias de los interesados;

De conformidad con lo dispuesto en el inciso b) del artículo 7 del Reglamento de Organización y Funciones de Osinergmin, aprobado por Decreto Supremo N° 010-2016-PCM y, estando a lo acordado por el Consejo Directivo de Osinergmin en su sesión N° 01-2020.

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1.- Publicación del proyecto**

Autorizar la publicación de la presente resolución en el diario oficial El Peruano, y disponer que conjuntamente con el proyecto normativo que aprueba disposiciones para optimizar la atención de denuncias de usuarios por interrupciones del servicio público de electricidad y su exposición de motivos, se publique el mismo día en el portal institucional de Osinergmin ([www.osinergmin.gob.pe](http://www.osinergmin.gob.pe)).



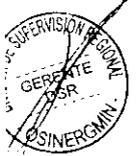
*Jessica Yolanda Cordova Moscol*  
JESSICA YOLANDA CORDOVA MOSCOL  
FEDATARIO - OSINERGMIN  
22 ENE. 2020

**Artículo 2.- Plazo para recibir comentarios**

Los interesados remiten comentarios o sugerencias al proyecto normativo por escrito en cualquier mesa de partes de Osinergmin o a la dirección electrónica [comentarios.nommas5@osinergmin.gob.pe](mailto:comentarios.nommas5@osinergmin.gob.pe), dentro del plazo de quince (15) días hábiles siguientes a su publicación, siendo la persona designada para recibirlos, el abogado Jim Gastelo Flores.

**Artículo 3.- Análisis de los comentarios**

La División de Supervisión Regional es la encargada de la publicación dispuesta en el artículo 1, de efectuar el análisis de los comentarios y sugerencias que formulen los interesados, y de presentar y sustentar los resultados de la consulta pública.



*Daniel Schmerler Vainstein*  
Daniel Schmerler Vainstein  
Presidente del Consejo Directivo  
Osinergmin



RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO  
 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
 OSINERGMIN N° 006-2020-OS/CD

JESSICA YOLANDA CORDOVA MOSCOL  
 FEDATARIO - OSINERGMIN

22 ENE. 2020

**PROYECTO**

**Aprueban disposiciones para optimizar la atención de denuncias de usuarios por interrupciones del servicio público de electricidad**

**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO  
 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
 OSINERGMIN N° XXX-2020-OS/CD**

Lima,

**VISTO:**

El Memorando N° DSR- XXX-2020 elaborado por la División de Supervisión Regional, mediante el cual se propone la publicación del proyecto normativo que aprueba disposiciones para optimizar la atención de denuncias de usuarios por interrupciones del servicio público de electricidad.

**CONSIDERANDO:**

Que, conforme al inciso c) del artículo 3 de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, la función normativa de los Organismos Reguladores, entre ellos Osinergmin, comprende la facultad de dictar en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general, referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios;

Que, de acuerdo al artículo 3 de la Ley N° 27699, Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de Osinergmin, el Consejo Directivo está facultado para aprobar procedimientos administrativos especiales que normen los procedimientos administrativos vinculados a sus funciones supervisora, fiscalizadora y sancionadora, relacionados al cumplimiento de normas técnicas y de seguridad;

Que, por su parte, conforme a los artículos 1 y 2 de la Ley N° 26734, Ley de Creación de Osinergmin, esta entidad es el organismo regulador, supervisor y fiscalizador de las actividades que desarrollan las personas jurídicas de derecho público interno o privado y las personas naturales, en el subsector electricidad; siendo su misión, regular, supervisar y fiscalizar, en el ámbito nacional, el cumplimiento de las disposiciones legales y técnicas relacionadas con las actividades del subsector electricidad;

Que, de conformidad con el artículo 2 de la Ley de Concesiones Eléctricas, Decreto Ley N° 25844, constituye servicio público de electricidad el suministro regular de energía y eléctrica; asimismo, de acuerdo con el artículo 31 literal b) de la citada Ley, y el artículo 64 de su reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 009-93-EM, los titulares de concesión como los titulares de autorización, están obligados a mantener sus instalaciones en condiciones adecuadas para su operación eficiente, garantizando la calidad, continuidad y oportunidad del servicio eléctrico, conforme con los niveles de calidad establecidos en la norma técnica correspondiente;



Jessica Y. Cordova Moscol  
JESSICA YOLANDA CORDOVA MOSCOL  
FEDATARIO - OSINERGMIN

22 ENE. 2020

Que, el inciso i) del literal c) del numeral 7.2.3 de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos, aprobado por Decreto Supremo N° 020-97-EM, establece la obligación de los suministradores de implementar un sistema ininterrumpido de atención por falta de suministro a los usuarios, las veinticuatro (24) horas, incluyendo días domingos y feriados;

Que, en esta línea, de acuerdo con el literal f) del numeral 5.3.2 de la Base Metodológica para la aplicación de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 616-2008-OS/CD, cuando la falta de suministro afecte sólo a un usuario, la empresa distribuidora debe informar de forma satisfactoria al usuario sobre las acciones específicas que realizará para atenderlo, incluyendo los tiempos estimados para realizar estas acciones, los mismos que deben ser concordantes con la accesibilidad de la zona. Cuando no sea posible reponer el servicio durante las primeras 4 horas, se debe comunicar al usuario, de forma escrita, las razones técnicas que imposibilitan la restitución inmediata del servicio y la fecha y hora de reposición;

Que, de otro lado, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 094-2017-OS/CD se aprobó el "Procedimiento de Supervisión de la Atención de Denuncias por Deficiencias de Alcance General en la Prestación del Servicio Eléctrico", el cual contempla las acciones a seguir por parte de la empresa distribuidora, entre otros supuestos, ante las interrupciones del suministro eléctrico que afecten a varios usuarios;

Que, en el numeral 3.13 del artículo 3° del procedimiento aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 094-2017-OS/CD, se define el Registro Histórico de Denuncias por deficiencias en el servicio de electricidad (RHD), como la relación de denuncias que se encuentran registradas en el portal de internet de la empresa distribuidora, en una base de datos, referida a la recepción y atención de denuncias del servicio público de electricidad;

Que, a partir de las acciones de supervisión realizadas se ha verificado que la falta del suministro eléctrico puede afectar solamente a un usuario; en cuyo caso resulta pertinente regular la atención de estos casos como parte del procedimiento aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 094-2017-OS/CD, a fin de que recoja lo establecido en el inciso i) del literal c) del numeral 7.2.3 de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos y en el literal f) del numeral 5.3.2 de la Base Metodológica para la aplicación de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos, y optimizar la atención de denuncias formuladas por los usuarios del servicio público de electricidad;

Que, en aplicación del principio de transparencia, recogido en el artículo 25 del Reglamento General de Osinergmin, aprobado por Decreto Supremo N° 054-2001-PCM; el artículo 14 del Reglamento que establece disposiciones relativas a la publicidad, publicación de proyectos normativos y difusión de normas legales de carácter general, aprobado por Decreto Supremo N° 001-2009-JUS; y con la finalidad de involucrar a todos los actores durante el proceso de formulación de la regulación para maximizar su calidad y efectividad, mediante Resolución N° XX-2020-OS/CD, el Consejo Directivo autorizó la publicación del proyecto normativo que aprueba disposiciones para optimizar la atención de denuncias de usuarios por interrupciones del servicio público de electricidad, con el fin de recibir comentarios o sugerencias de los interesados;

Que, considerando las sugerencias y comentarios de los interesados, cuya evaluación se encuentra incluida en la exposición de motivos de la presente resolución; se ha visto por conveniente modificar el "Procedimiento de Supervisión de la Atención de Denuncias por



22 ENE. 2020

Deficiencias de Alcance General en la Prestación del Servicio Eléctrico”, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 094-2017-OS/CD, incorporando disposiciones para optimizar la atención de denuncias de usuarios por interrupciones del servicio público de electricidad;

De conformidad con lo dispuesto en el inciso b) del artículo 7 del Reglamento de Organización y Funciones de Osinergmin, aprobado por Decreto Supremo N° 010-2016-PCM y, estando a lo acordado por el Consejo Directivo de Osinergmin en su sesión N° XX- 2020.

**SE RESUELVE:****Artículo 1.- Modificación de la denominación de la norma sobre procedimiento de atención de denuncias por interrupciones**

Modificar la denominación del procedimiento aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 094-2017-OS/CD, de la siguiente manera: “Procedimiento para la Supervisión de la Atención de Denuncias por Deficiencias en la Prestación del Servicio Público de Electricidad”.

**Artículo 2.- Modificación del procedimiento de atención de denuncias por interrupciones**

Modificar los artículos 1, 2, el numeral 3.10 del artículo 3, el artículo 7 y el Anexo A1.2 del Procedimiento para la Supervisión de la Atención de Denuncias por Deficiencias en la Prestación del Servicio Público de Electricidad, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 094-2017-OS/CD, de acuerdo con los siguientes textos:

*“Artículo 1.- Objeto*

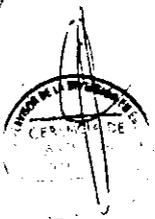
*El presente procedimiento establece las disposiciones para la supervisión a la Empresa distribuidora respecta de la atención de denuncias por deficiencias en la prestación del servicio eléctrico, originadas por fallas en el sistema eléctrico o por procesos de facturación irregular bajo su responsabilidad, que afecten intereses colectivos o difusos de los usuarios del servicio pública de electricidad.*

***Asimismo, se establece las disposiciones materia de supervisión para denuncias por falta de suministro eléctrico que afecten a una sola conexión.***

*Dichas denuncias podrán ser presentadas directamente ante la Empresa distribuidora o ante Osinergmin, en cuyo caso éstas serán trasladadas para su atención a la Empresa distribuidora, a través de la Plataforma Informática que se apruebe para tal fin.”*

*“Artículo 2.- Ámbito de Aplicación:*

- 2.1. *El presente procedimiento es aplicable a las denuncias que se farmulen can relación a las siguientes materias:*
- Interrupción del suministra eléctrico.*
  - Deterioro de artefactas eléctricas por sobretensión.*
  - Procesas de facturación irregular.*
  - Deficiencias en el servicio del alumbrada público.*
  - Instalaciones eléctricas en situación de riesgo eléctrica grave.*
- 2.2 *Las denuncias **proceden** ante fallas en el sistema eléctrica a por procesos de facturación irregular bajo responsabilidad de la Empresa Distribuidora, que afecten intereses colectivos o difusos de los usuarios del servicio público de electricidad. En*



22 ENE. 2020

**el caso de las denuncias por interrupciones también proceden por la falta de suministro en la conexión de un usuario.**

- 2.3 Las denuncias que se formulen con relación a las materias señaladas en los numerales precedentes, no son tramitadas bajo los alcances del Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 269-2014-OS/CD a la norma que la modifique o sustituya."

"Artículo 3.- Definiciones:

(...)

- 3.10 **Interrupción del suministro:** Toda falta de suministro de electricidad en un punta de entrega, no programada ni atribuible a un evento de caso fortuito o fuerza mayor debidamente calificada como tal, derivada de una falla en el sistema eléctrico bajo responsabilidad de la empresa distribuidora. **Para efectos del presente procedimiento también comprende toda falta de suministro de electricidad en la conexión de un usuario (acometida, caja portamedidor, medidor, protección).**

(...)"

"Artículo 7.- Atención de denuncias por interrupción del suministro

Tal como lo establece el artículo 168 del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas aprobado por Decreto Supremo N° 009-93-EM, modificado por Decreto Supremo N° 018-2016-EM, independientemente de las compensaciones a que está obligada la Empresa distribuidora, es su obligación asegurar la continuidad del servicio, ante interrupciones del suministro eléctrico en sus instalaciones.

A fin de supervisar la recuperación de la continuidad del servicio luego de ocurrida la interrupción del suministro materia de la denuncia, la Empresa Distribuidora deberá observar lo siguiente:

- 7.1 **Descartar que la falta de servicio denunciada en un suministro eléctrico obedezca a una de las causales de corte del servicio previstas en el artículo 90 de la Ley de Concesiones Eléctricas.**
- 7.2 **Identificar el lugar donde ocurrió la falla en el sistema eléctrico, la hora de inicio, las posibles causas del desperfecto y el tiempo estimado de reposición, registrándolo inmediatamente en el RHD. Para tal efecto, de ser necesario, la Empresa distribuidora realiza una inspección a las instalaciones que correspondan.**

**En caso de falta de suministro eléctrico que afecte una sala conexión, dicha inspección es obligatoria, debiéndose suscribir el Acta de Inspección conforme al formata aprobado por Osinergmin, cuya copia se entrega al usuario del suministro afectada. La inspección mencionada se realiza dentro del plazo de cuatro (4) horas de recibida la denuncia.**



22 ENE. 2020

- 7.3 En caso el suministrador de electricidad se recupere en un plazo menor a las cuatro (4) horas desde el inicio de la ocurrencia, la Empresa distribuidora registra en el RHD la finalización de la interrupción, dándose por atendida la denuncia.
- 7.4 En caso la Empresa distribuidora restablezca el suministro de electricidad en un plazo mayor a los cuatro (4) horas, pero menor a doce (12) horas, debe proceder a registrar inmediatamente en el RHD el sustento técnico que justifique dicha demora.
- 7.5 En caso la Empresa distribuidora restablezca el servicio en un plazo mayor a doce (12) horas deberá registrar en el RHD las sustentas técnicas que justifiquen fehacientemente dicha demora; incluyendo, de ser el caso, el sustento respecto a la aplicación o no de su Plan de Contingencia Operativa previsto para tal fin.
- 7.6 La Empresa distribuidora registra en el RHD la fecha y hora de finalización de la interrupción del suministro, así como otros aspectos relevantes del evento ocurrido, dándose por atendida la denuncia. El suministro de electricidad se considera restablecido cuando el servicio de electricidad mantenga su continuidad y no se presenten denuncias por el mismo caso.

Osinergrmin supervisa el proceso de restablecimiento del servicio con información consignada en el RHD.

**"A1.2 REGISTRO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS POR INTERRUPCIONES**

Un registro por cada denuncia:

Campa	Tipo de Campo	Longitud (entera, decimal)	Descripción
(...)	(...)	(...)	(...)
16	ALFANUMÉRICO	200	Número y fecha del Acta de Inspección, cuando se trata de interrupciones que afecten a un solo suministro.

**Artículo 3.- Aprobación de Formato de Acta de Inspección**

Aprobar el Formato de Acta de Inspección de interrupciones que afecten a un solo suministro, el cual forma parte de la presente resolución en calidad de Anexo.

**Artículo 4.- Vigencia**

La presente resolución entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación.

**Artículo 5.- Publicación**

Disponer la publicación de la presente resolución en el diario oficial El Peruano y, junto con su exposición de motivos, en el portal institucional de Osinergrmin ([www.osinergrmin.gob.pe](http://www.osinergrmin.gob.pe)) el mismo día de la publicación de la presente norma.



JESSICA YOLANDA CORDOVA MOSCOL  
 FEDATARIO - OSINERGMIN

22 ENE. 2020

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA

**ÚNICA. - Atención de denuncias por interrupciones en trámite.**

Las atenciones de las denuncias sobre interrupciones del servicio público de electricidad que afecten a un solo suministro que se encuentren en trámite a la fecha de entrada en vigencia de la presente resolución deben adecuarse a las disposiciones previstas en la presente Resolución.

ANEXO

FORMATO DE ACTA DE INSPECCIÓN DE INTERRUPCIONES QUE AFECTEN A UN SOLO SUMINISTRO

Supervisor de la Atención de Denuncias por Deficiencias en la Prestación del Servicio Público de Electricidad

DENUNCIA DE INTERRUPCIÓN QUE AFECTA A UN SOLO SUMINISTRO - ACTA DE VISITA N° ADSPF-xxxx

Pag. 1/1

Año: xxxx Trimestre: xx Mes: xx      Departamento:      Fecha de Emisión:      Carga: P# 0000 PL 01  
 Empresa: RAON SOCIAL      Provincia:      Fecha: 05.01.2020  
 Distrito:      Oficina:      Fecha: 05.01.2020

De acuerdo a R.D. N° 004-2017-OS/CD, en el ámbito de supervisión regional se cumplió:

Nº	Código (*)	Código de la denuncia	Nombre del denunciante	Dirección de la vivienda de interrupción individual	Ubigeo	SEI y/o Alimento que abastece	Número de Suministro	Sector/Tipo de	Fecha/Día de la deficiencia informada por el usuario (aaaa/mm/dd) o celular	Fecha/Día de visita (aaaa/mm/dd) o celular	Ubicación y descripción de la deficiencia que ocasionó la interrupción individual, según la realidad en la visita	El tiempo estimado de reparación de servicio (Días)	Observaciones

(\*) Según Cuadro N°2 del Anexo 3.

El Representante de la EDE ..... (nombre y firma de representante) ..... NOMBRE: DNI:	Denunciante ..... (nombre y firma denunciante) ..... NOMBRE: DNI:
--	--

Un registro por cada suministro afectado con interrupción individual, entregándose una copia al usuario.

OSINERGMIN - DIVISIÓN REGIONAL  
 PRESIDENCIA CONSEJO DIRECTIVO  
 DIVISIÓN DE SUPERVISIÓN REGIONAL  
 GERENTE DSR  
 OSINERGMIN  
 DIVISIÓN DE SUPERVISIÓN REGIONAL  
 ABG/ADD DSR  
 OSINERGMIN

ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
 GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE ENERGÍA

OSINERGMIN  
 SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
 GERENCIA GENERAL

22 ENE. 2020

## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

### I Análisis de la legalidad de la propuesta

El literal c) del numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, la función normativa de los Organismos Reguladores, entre ellos Osinergmin, comprende la facultad exclusiva de dictar entre otros, en el ámbito y en materia de su respectiva competencia, normas referidas a obligaciones o actividades supervisadas.

Específicamente para Osinergmin, el artículo 3 de la Ley N° 27699, Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de Osinergmin, dispuso que el Consejo Directivo está facultado para aprobar procedimientos administrativos especiales que normen los procedimientos administrativos vinculados a sus funciones supervisora, fiscalizadora y sancionadora.

Por su parte, el inciso b) del artículo 7 del Reglamento de Organización y Funciones de Osinergmin, aprobado por Decreto Supremo N° 010-2016-PCM, establece como función del Consejo Directivo el ejercer la función normativa de Osinergmin, de manera exclusiva, a través de resoluciones.

### II. Descripción del problema

**2.1** El Decreto Ley N° 25844 - Ley de Concesiones Eléctricas (en adelante, la LCE) es la norma que establece las principales disposiciones y obligaciones de las actividades relacionadas con la generación, transmisión y distribución de la energía eléctrica en el sector eléctrico; siendo que, de conformidad con su artículo 3, para la realización de la actividad de distribución de energía eléctrica con carácter de Servicio Público de Electricidad, se requiere concesión definitiva por parte del Ministerio de Energía y Minas (MINEM) cuando la demanda supere los 500 KW.

**2.2** En efecto, de acuerdo con el artículo 31 literal b) de la LCE, y el artículo 64 de su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 009-93-EM (en adelante, el RLCE), los titulares de concesión como los titulares de autorización, están obligados a mantener sus instalaciones en condiciones adecuadas para su operación eficiente, garantizando la calidad, continuidad y oportunidad del servicio eléctrico, conforme con los niveles de calidad establecidos en la norma técnica correspondiente.

**2.3** Asimismo, de acuerdo con el artículo 168 del RLCE, independientemente de las compensaciones a que está obligada la empresa distribuidora de electricidad, es su obligación asegurar la continuidad del servicio, ante interrupciones del suministro eléctrico en sus instalaciones.

**2.4** En este orden de ideas, Osinergmin, en ejercicio de su función normativa, aprobó mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 094-2017-OS/CD, el "Procedimiento de Supervisión de la Atención de Denuncias por Deficiencias de Alcance General en la Prestación del Servicio Eléctrico" (en adelante, el Procedimiento de Supervisión), el cual contempla las acciones a seguir por parte de la empresa distribuidora de electricidad ante las interrupciones del suministro eléctrico derivadas de fallas en instalaciones bajo su responsabilidad que afecten a varios usuarios (intereses colectivos y difusos); tales como:



22 ENE. 2020

«(...) A fin de supervisar la recuperación de la continuidad del servicio luego de ocurrida la interrupción del suministro materia de la denuncia, la Empresa Distribuidora deberá observar la siguiente:

- 7.1 Identificar el lugar donde ocurrió la falla en el sistema eléctrico, la hora de inicio, las posibles causas del desperfecto y el tiempo estimado de reposición; registrándola inmediatamente en el RHD.
- 7.2 En caso el suministro de electricidad se recupere en un plazo menor a las cuatro (04) horas desde el inicio de la ocurrencia, la Empresa distribuidora registra en el RHD la finalización de la interrupción, dándose por atendida la denuncia.
- 7.3 En caso la Empresa distribuidora restablezca el suministro de electricidad en un plazo mayor a las cuatro (04) horas pero menor a doce (12) horas, debe proceder a registrar inmediatamente en el RHD el sustento técnico que justifique dicha demora.
- 7.4 En caso la Empresa distribuidora restablezca el servicio en un plazo mayor a doce (12) horas deberá registrar en el RHD los sustentos técnicos que justifiquen fehacientemente dicha demora; incluyendo, de ser el caso, el sustento respecto a la aplicación a su Plan de Contingencia Operativa previsto para tal fin.
- 7.5 La Empresa distribuidora registra en el RHD la fecha y hora de finalización de la interrupción del suministro, así como otros aspectos relevantes del evento ocurrida, dándose por atendida la denuncia. El suministro de electricidad se considera restablecido cuando el servicio de electricidad mantenga su continuidad y ya no se presenten denuncias por el mismo caso.

Osinergmin supervisará el proceso de restablecimiento del servicio con la información consignada en el RHD. En caso la falta de continuidad del suministro se prolongue por más de cuatro (4) horas la supervisión incluirá la verificación de los sustentos consignados en el RHD.»

- 2.5 Cabe precisar que, a partir de las acciones de supervisión realizadas, se ha verificado que la falta de suministro eléctrico derivadas de fallas en instalaciones bajo responsabilidad de la empresa concesionaria también puede afectar solamente a una conexión, como se puede apreciar en el siguiente cuadro:



22 ENE. 2020

Interrupciones por empresa concesionaria (masivas e individuales)

Estadística sobre la información de RMD del 2019, aplicando porcentajes resultantes del SIRE y Tuky (E.kuy)

EMPRESA	2019	19%	TOTAL Interrupciones RMD 2019
ENEL	13574	3184	16758
ELECTRO DUNAS	11698	2744	14442
LUZ DEL SUR	15983	3749	19732
ELECTRO CENTRO	49699	11658	61357
ELECTRO NORTE	53027	12438	65465
ENOSA	47974	11253	59227
HIDRANDINA	51104	21370	112474
ELECTRO PUNO	2963	695	3658
ELECTRO SUR	3464	813	4277
ELECTRO ORIENTE	11571	2714	14285
ELECTRO SUR ESTE	20031	4699	24730
Electro Ucayali	3567	837	4404
SEAL	28658	6722	35380
COELVISAC	33	8	41
ELECTRO TOCACHE	5	1	6
SERVICIOS ELECTRICOS RIOJA	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>353352</b>	<b>82885</b>	<b>436237</b>

- 2.6 No obstante lo anterior, el Procedimiento de Supervisión no contempla la supervisión de la atención de denuncias por esta falta de suministro que afecta a una única conexión; en cuyo caso, cuando el usuario sufre la interrupción acude ante la empresa concesionaria de distribución para una solución inmediata, pero ésta no cuenta con disposiciones específicas emitidas por el regulador que la obliguen a dar una atención oportuna a dicha situación<sup>1</sup>.
- 2.7 Sobre el particular, el inciso i) del literal c) del numeral 7.2.3 de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos, aprobado por Decreto Supremo N° 020-97-EM, establece la obligación de los suministradores de implementar un sistema ininterrumpido de atención por falta de suministro a los usuarios, las veinticuatro (24) horas, incluyendo días domingos y feriados.
- 2.8 En esta línea, el literal f) del numeral 5.3.2 de la "Base Metodológica para la aplicación de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos", aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 616-2008-OS/CD, establece que cuando la falta de suministro afecte sólo al usuario, la empresa distribuidora debe informar de forma satisfactoria al usuario sobre las acciones que llevará a cabo para atenderlo. Esto comprende, entre otros: i) La información mínima debe ser tal que el reclamante tome conocimiento de las acciones específicas que realizará la empresa para atenderlo, incluyendo los tiempos estimados para realizar estas acciones, los mismos que deben ser

<sup>1</sup> Al respecto, es importante tener en cuenta que de acuerdo con el artículo 163 del RLCE, para la obtención de un suministro de energía eléctrica, el usuario debe abonar a la empresa distribuidora de electricidad el presupuesto de instalación que incluya el costo de la acometida, del equipo de medición y protección y su respectiva caja, así como un monto mensual que cubra su mantenimiento. El pago por este último concepto tiene como propósito, entre otros, asegurar la prestación de un servicio público de electricidad de calidad, confiable y continuo.

De conformidad con dicha disposición, el artículo 170 del mismo cuerpo normativo establece que, se considera como punto de entrega para los suministros en baja tensión, la conexión eléctrica entre la acometida y las instalaciones del concesionario.



22 ENE. 2020

concordantes con la accesibilidad de la zona; ii) Cuando no sea posible reponer el servicio durante las primeras 4 horas, se debe comunicar al usuario, de forma escrita, las razones técnicas que imposibilitan la restitución inmediata del servicio y la fecha y hora probable de reposición.

**2.9** En este orden de ideas, y de conformidad con la normativa sectorial vigente, se advierte que las empresas prestadoras del servicio público de electricidad se encuentran obligadas a garantizar la continuidad del suministro eléctrico, para lo cual debe mantener sus instalaciones y aquellas destinadas a la conexión del suministro del usuario, en condiciones operativas; siendo que, en caso de suspensión del suministro, las empresas se encuentran obligadas a informar al usuario sobre las acciones específicas que realizará para reponer el servicio, incluyendo los tiempos estimados para realizar dichas acciones.

**2.10** Sin perjuicio de lo anterior, la condición monopólica del servicio público de electricidad no brinda los incentivos necesarios para que la empresa eléctrica opte por atender eficazmente las denuncias por falta de suministro a una única conexión si no existe una regulación específica que lo exija; generando así que dicha inconformidad sea derivada como un reclamo, que se sujeta a los plazos y condiciones del procedimiento de solución de reclamos, lo que no permite una atención con la inmediatez requerida.

**2.11** En efecto, el artículo 13 de la Directiva "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural" aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 269-2014-OS/CD, establece que son materia de reclamo, el corte de servicio y las interrupciones (mala calidad). Asimismo, de conformidad con el numeral 20.1 del artículo 20 de la citada Directiva, la empresa distribuidora deberá resolver los reclamos en que se cuestione el corte del servicio efectuado y se solicite su reposición, dentro del plazo de diez (10) días hábiles, desde el día siguiente a su recepción o subsanación de requisitos de admisibilidad.

**2.12** En virtud de lo expuesto, de acuerdo con el marco normativo vigente, cuando un usuario pone en conocimiento de la empresa concesionaria la ocurrencia de una falta de suministro, queda expuesto a que su requerimiento no reciba la atención oportuna y que, por el contrario, sea canalizado como un reclamo, con lo cual deberá someterse al procedimiento y plazos respectivos, ello pese a que la causa de la interrupción sea una falla en las instalaciones bajo responsabilidad de la empresa.

**2.13** En consecuencia, se propone actualizar el Procedimiento de Supervisión a efecto de incorporar disposiciones para optimizar la atención de denuncias de usuarios por interrupciones del servicio público de electricidad.

**2.14** Es importante señalar que, en aras de la transparencia y las buenas prácticas en materia de mejora regulatoria, el proyecto normativo deberá ser publicado a fin de recibir los comentarios y sugerencias de los interesados.



### III. Fundamento de la propuesta

#### III.1 Objetivos de la Iniciativa

##### Objetivos Generales:

- OPTIMIZAR la atención de denuncias de los usuarios por interrupciones y/o falta de suministro del servicio público de electricidad.
- ASEGURAR la prestación de un servicio público de electricidad que cumpla con los estándares de calidad previstos en la normativa vigente, mediante una atención oportuna de las denuncias de los usuarios por falta de suministro.

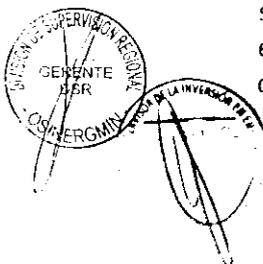
##### Objetivo Específico:

- ESTABLECER expresamente la obligación de las empresas concesionarias del servicio público de electricidad de atender las denuncias que se presenten por falta de suministro eléctrico que afecten una sola conexión.
- BRINDAR un tratamiento específico a las denuncias que se presenten por interrupciones y/o falta de suministro del servicio público de electricidad.
- DISMINUIR las apelaciones a las resoluciones que resuelven los reclamos recibidos por Osinergmin relacionados a la falta de suministro en una única conexión.

#### III.2 Análisis de la propuesta

La propuesta normativa contempla lo siguiente:

- Modificación de la denominación de la norma sobre procedimiento de atención de denuncias por interrupciones de la siguiente manera: *"Procedimiento para la Supervisión de la Atención de Denuncias por Deficiencias en la Prestación del Servicio Pública de Electricidad"*.
- Modificación del objeto y alcance del Procedimiento aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 094-2017-OS/CD, para incluir la supervisión para denuncias por falta de suministro eléctrico que afecten a una sola conexión.
- Precisión que para efectos del Procedimiento la definición de "interrupción del suministro", además de incluir la definición prevista en la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos, aprobado por Decreto Supremo N° 020-97-EM, también comprende toda falta de suministro de electricidad en la conexión de un usuario (acometida, caja portamedidor, medidor, protección).
- Precisión de las acciones a seguir por parte de la empresa concesionaria cuando se reporte la ocurrencia de un evento de falta de suministro eléctrico que afecte una sola conexión, disponiendo la obligación de la empresa de realizar una inspección en la zona dentro del plazo de 4 horas e informar al usuario respecto de las causas de la interrupción y el tiempo estimado para su recuperación.



Jessica Yolanda Córdova Moscol  
 JESSICA YOLANDA CORDOVA MOSCOL  
 FEDATARIO - OSINERGMIN

22 ENE. 2020

En el cuadro adjunto se aprecian las modificaciones efectuadas.

Norma vigente	Propuesta de modificación
<p>Procedimiento para la Supervisión de la Atención de Denuncias por Deficiencias de Alcance General en la Prestación del Servicio Público de Electricidad</p>	<p><i>Procedimienta para la Supervisión de la Atención de Denuncias por Deficiencias de Alcance General en la Prestación del Servicio Pública de Electricidad</i></p>
<p><b>Artículo 1.- Objeto</b>                      El presente procedimiento establece las disposiciones para la supervisión a la Empresa Distribuidora respecto de la atención de denuncias por deficiencias en la prestación del servicio eléctrico, originadas por fallas en el sistema eléctrico o por procesos de facturación irregular bajo su responsabilidad, que afecten intereses colectivos o difusos de los usuarios del servicio público de electricidad.</p> <p>Dichas denuncias podrán ser presentadas directamente ante la Empresa distribuidora o ante Osinergmin, en cuyo caso éstas serán trasladadas para su atención a la empresa distribuidora, a través de la Plataforma Informática que se apruebe para tal fin.</p>	<p><i>"Articula 1.- Objeto</i>  <i>El presente procedimienta establece las dispasiciones para la supervisión a la Empresa distribuidara respecta de la atención de denuncias por deficiencias en la prestación del servicio eléctrica, ariginadas par fallas en el sistema eléctrica a par procesas de facturación irregular baja su responsabilidad, que afecten intereses caectivas a difusas de los usuarios del servicia público de electricidad.</i></p> <p><i>Asimismo, se establece las dispasiciones materia de supervisión para denuncias par falta de suministro eléctrica que afecten a una sola conexión.</i></p> <p><i>Dichas denuncias podrán ser presentadas directamente ante la Empresa distribuidara a ante Osinergmin, en cuya casa éstas serán trasladadas para su atención a la Empresa distribuidora, a través de la Plataforma Infarmática que se apruebe para tal fin."</i></p>
<p><b>Artículo 2.- Ámbito de Aplicación</b>                      2.1 El presente procedimiento es aplicable a las denuncias que se formulen con relación a las siguientes materias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Interrupción del suministro eléctrico.</li> <li>b) Deterioro de artefactos eléctricos por sobretensión.</li> <li>c) Procesos de facturación irregular.</li> <li>d) Deficiencias en el servicio del alumbrado público.</li> <li>e) Instalaciones eléctricas en situación de riesgo eléctrico grave.</li> </ul> <p>Las denuncias son originadas por fallas en el sistema eléctrico o por procesos de facturación irregular bajo responsabilidad de la Empresa Distribuidora, que afecten intereses colectivos o difusos de los usuarios del servicio público de electricidad.</p> <p>2.2 Las denuncias que se formulen con relación a las materias señaladas en el numeral precedente, no son tramitadas bajo los alcances del Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 269-2014-OS-CD o la norma que la modifique o sustituya.</p>	<p><i>"Articula 2.- Ámbito de Aplicación:</i>                      2.1 <i>El presente procedimiento es aplicable a las denuncias que se formulen con relación a las siguientes materias:</i>  <i>a) Interrupción del suministra eléctrica.</i>  <i>b) Deteriara de artefactas eléctricas par sobretensión.</i>  <i>c) Procesas de facturación irregular.</i>  <i>d) Deficiencias en el servicio del alumbrada pública.</i>  <i>e) Instalaciones eléctricas en situación de riesgo eléctrica grave.</i></p> <p><i>2.2 Las denuncias proceden ante fallas en el sistema eléctrica a par procesas de facturación irregular baja responsabilidad de la Empresa Distribuidara, que afecten intereses colectivos a difusas de las usuarias del servicia pública de electricidad. En el casa de las denuncias par interrupciones también proceden par la falta de suministra en la conexión de un usuario.</i></p> <p><i>2.3 Las denuncias que se farmulen con relación a las materias señaladas en las numerales precedentes, na son tramitadas baja los alcances del Procedimienta Administrativa de Reclamos de los Usuarios de las Servicios Públicas de Electricidad y Gas Natural aprabada par Resalución de Consejo Directiva N° 269-2D14-OS/CD a la narma que la modifique a sustituya."</i></p>
<p><b>Artículo 3.- Definiciones</b>                      (...) <b>3.10 Interrupción del suministro:</b> Toda falta de suministro de electricidad en un punto de entrega, no programada ni atribuible a un evento de caso fortuito o fuerza mayor debidamente calificada como tal, y cuya duración sea mayor a tres (03) minutos consecutivos; derivada de una falla en el sistema eléctrico bajo responsabilidad de la empresa distribuidora.</p>	<p><i>"Articula 3.- Definiciones:</i>                      (...) <b>3.10 Interrupción del suministra:</b> <i>Toda falta de suministra de electricidad en un punta de entrega, na programada ni atribuibl e a un evento de casa fartuito a fuerza mayor debidamente calificada coma tal, y cuya duración sea mayor a tres (03) minutos consecutivos, derivada de una falla en el sistema eléctrica baja responsabilidad de la empresa distribuidara. Para efectas del presente procedimienta también comprende toda falta de suministra de electricidad en la conexión de un usuaria (acametida, caja partamedidor, medirar, protección).</i></p>
<p><b>Artículo 7.- Atención de denuncias por interrupción del suministro</b>                      (...)</p>	<p><i>"Articula 7.- Atención de denuncias par interrupción del suministra</i>                      (...)</p>



JESSICA YOLANDA CORDOVA MOSCOL  
 REGISTRARIO - OSINERGMIN

22 ENE. 2020

7.1 Identificar el lugar donde ocurrió la falla en el sistema eléctrico, la hora de inicio, las posibles causas del desperfecto y el tiempo estimado de reposición; registrándolo inmediatamente en el RHD.

7.2 En caso el suministro de electricidad se recupere en un plazo menor a las cuatro (04) horas desde el inicio de la ocurrencia, la Empresa distribuidora registra en el RHD la finalización de la interrupción, dándose por atendida la denuncia.

7.3 En caso la Empresa distribuidora restablezca el suministro de electricidad en un plazo mayor a las cuatro (04) horas pero menor a doce (12) horas, debe proceder a registrar inmediatamente en el RHD el sustento técnico que justifique dicha demora.

7.4 En caso la Empresa distribuidora restablezca el servicio en un plazo mayor a doce (12) horas deberá registrar en el RHD los sustentos técnicos que justifiquen fehacientemente dicha demora; incluyendo, de ser el caso, el sustento respecto a la aplicación o no de su Plan de Contingencia Operativo previsto para tal fin.

7.5 La Empresa distribuidora registra en el RHD la fecha y hora de finalización de la interrupción del suministro, así como otros aspectos relevantes del evento ocurrido, dándose por atendida la denuncia. El suministro de electricidad se considera restablecido cuando el servicio de electricidad mantenga su continuidad y ya no se presenten denuncias por el mismo caso.

Osinergrmin supervisará el proceso de restablecimiento del servicio con información consignada en el RHD. En caso la falta de continuidad del suministro se prolongue por más de cuatro (4) horas la supervisión incluirá la verificación de los sustentos consignados en el RHD.

7.1 Descartar que la falta de servicio denunciada en un suministro eléctrico obedezca a una de las causales de corte del servicio previstas en el artículo 90 de la Ley de Concesiones Eléctricas.

7.2 Identificar el lugar donde ocurrió la falla en el sistema eléctrico, la hora de inicio, las posibles causas del desperfecto y el tiempo estimado de reposición, registrándolo inmediatamente en el RHD. Para tal efecto, de ser necesario, la Empresa distribuidora realiza una inspección a las instalaciones que correspondan.

En caso de falta de suministro eléctrico que afecte una sala canexión, dicha inspección es obligatoria, debiendo suscribirse el Acta de Inspección conforme al formato aprobada por Osinergrmin, cuya copia se entrega al usuario del suministro afectado. La inspección mencionada se realiza dentro del plazo de cuatro (4) horas de recibida la denuncia.

7.3 En caso el suministro de electricidad se recupere en un plazo menor a los cuatro (04) horas desde el inicio de la ocurrencia, la Empresa distribuidora registra en el RHD la finalización de la interrupción, dándose por atendida la denuncia.

7.4 En caso la Empresa distribuidora restablezca el suministro de electricidad en un plazo mayor a las cuatro (04) horas pero menor a doce (12) horas, debe proceder a registrar inmediatamente en el RHD el sustento técnico que justifique dicha demora.

7.5 En caso la Empresa distribuidora restablezca el servicio en un plazo mayor a doce (12) horas deberá registrar en el RHD los sustentos técnicos que justifiquen fehacientemente dicha demora; incluyendo, de ser el caso, el sustento respecto a la aplicación o no de su Plan de Contingencia Operativa prevista para tal fin.

7.6 La Empresa distribuidora registra en el RHD la fecha y hora de finalización de la interrupción del suministro, así como otros aspectos relevantes del evento ocurrida, dándose por atendida la denuncia. El suministro de electricidad se considera restablecida cuando el servicio de electricidad mantenga su continuidad y ya no se presenten denuncias por el mismo caso.

Osinergrmin supervisa el proceso de restablecimiento del servicio con información consignada en el RHD. En caso la falta de continuidad del suministro se prolongue por más de cuatro (4) horas la supervisión incluirá la verificación de los sustentos consignados en el RHD.

Numeral no contemplado

"A1.2 REGISTRO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS POR INTERRUPTIONES

Un registro por cada denuncia:

Campa	Tipo de Campo	Longitud (entero, decimal)	Descripción
(...)	(...)	(...)	(...)
16	ALFANUMÉRICO	200	Número y fecha del Acta de Inspección, cuando se trata de



*Jessica Yolanda Cordova Moscol*  
 JESSICA YOLANDA CORDOVA MOSCOL  
 FEDATARIO - OSINERGMIN

22 ENE. 2020

				interrupciones que afecten a un solo suministro.
--	--	--	--	--

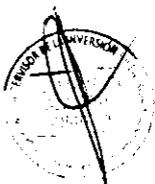
**IV. Análisis Costo-Beneficio**

La propuesta normativa responde a una modificación de un procedimiento vigente de Osinergmin, facultado por la normativa sectorial, en cuyo caso no implicará costos adicionales a las empresas administradas, en la medida que corresponde a una actualización que tiene por finalidad reforzar la supervisión del organismo para verificar el cumplimiento de normativa vigente, de acuerdo a lo regulado por el MINEM; asimismo, no mella en las operaciones de las empresas administradas y permitirá un mejor seguimiento de la prestación adecuada del servicio público de electricidad.

En este orden de ideas, la propuesta normativa no incrementa la carga administrativa del organismo regulador, quien manejará la información a través de plataformas ya establecidas por el Procedimiento de Supervisión

En lo que respecta a los impactos de la propuesta normativa, se han identificado los siguientes:

Grupo de interés	Naturaleza del impacto	Positivo	Negativo
Empresas Distribuidoras Eléctricas	Social	Mejora de la imagen institucional de las empresas concesionarias de distribución no solo por mejorar su servicio con la restauración más rápida de la continuidad del servicio, sino por la celeridad en informar al usuario de la situación y de los plazos para la reanudación del servicio, algo que no se hace actualmente.	
	Económico		Minimo, ya que las actividades de inspección a los casos denunciados de interrupciones de alcance individual, <u>ya forman parte de las que vienen ejecutando las concesionarias</u> , la diferencia se reduce a mejorar sus mecanismos de información al usuario, de manera más próxima al suceso.
Usuarios del Servicio Público de Electricidad	Social	Mejora de calidad de vida de los usuarios al recibir un mejor servicio público de electricidad y atención por parte de las empresas concesionarias.	
Estado	Social	Eleva la imagen del Estado como protector de los derechos del ciudadano y procurador de mejoras en el servicio a través de la supervisión y regulación, que ejerce sobre las concesionarias prestadoras del servicio.	



JESSICA YOLANDA CORDOVA MOSCOL  
SECRETARIO - OSINERGMIN

22 ENE. 2020



**VI. Análisis del impacto de la norma en la legislación nacional**

La presente disposición complementa el ordenamiento jurídico, a fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones sectoriales (reglamentos) emitidas por el Ministerio de Energía y Minas, lo cual redundará en una mejor calidad de la prestación del servicio público de electricidad recibida por los usuarios bajo la supervisión de Osinergmin.

