

viernes 3 de abril de 2009

Descargado desde [www.elperuano.com.pe](http://www.elperuano.com.pe)



ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA

Organismo Supervisor de la Inversión  
en Energía y Minería

## Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario

Resolución OSINERGMIN  
N° 047-2009-OS/CD

SEPARATA ESPECIAL

**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 047-2009-OS/CD**

Lima, 19 de marzo de 2009

**VISTO:**

El Memorando N° GFE-1522-2008-OS/GFE de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, por el cual se solicita al Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, aprobar la publicación del "Procedimiento para la supervisión de la facturación, cobranza y atención al usuario"; y

**CONSIDERANDO:**

Que, según lo establecido por el 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 exclusiva de dictar, entre otros, en el ámbito y en materia de su respectiva competencia, los reglamentos de los procedimientos a su cargo, normas de carácter general referidas a actividades supervisadas o de sus usuarios;

Que, el artículo 22° del Reglamento General de OSINERGMIN, aprobado mediante Decreto Supremo N° 054-2001-PCM, establece que la función normativa de carácter general es ejercida de manera exclusiva por el Consejo Directivo a través de resoluciones;

Que según lo dispuesto por el Artículo 3° de la Ley N° 27699 – Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de OSINERGMIN, el Consejo Directivo está facultado para aprobar procedimientos administrativos vinculados, entre otros, a la Función Supervisora;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 193-2004-OS/CD se aprobó el "Procedimiento para la supervisión de la facturación, cobranza y atención al usuario", el cual permitía a OSINERGMIN supervisar y fiscalizar dichos procesos comerciales brindados por las concesionarias de distribución en sus zonas de concesión;

Que, desde la entrada en vigencia del referido procedimiento la gestión comercial de las empresas eléctricas que brindan servicio público de electricidad ha mejorado considerablemente; no obstante, se ha detectado que determinados aspectos del procedimiento requerirían ser mejorados y precisados para una mejor supervisión y fiscalización;

Que, en ese sentido, OSINERGMIN prepublicó el 01 de agosto de 2008 en el Diario Oficial "El Peruano" el "Procedimiento para la supervisión de la facturación, cobranza y atención al usuario"; en concordancia con lo dispuesto en el artículo 25° del Reglamento General de OSINERGMIN, aprobado por el Decreto Supremo N° 054-2001-PCM, con la finalidad de recibir los aportes del público en general, los mismos que han sido objeto de comentarios en la exposición de motivos de la presente Resolución;

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 22° y 25° del Reglamento General de OSINERGMIN, aprobado por Decreto Supremo N° 054-2001-PCM;

Con la opinión favorable de la Gerencia General, la Gerencia Legal y la Gerencia de Fiscalización Eléctrica.

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.-** Autorizar la publicación del "Procedimiento para la supervisión de la facturación, cobranza y atención al usuario", contenido en el anexo adjunto y cuyo texto forma parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo 2°.-** El presente Procedimiento entrará en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial "El Peruano".

**ALFREDO DAMMERT LIRA**  
Presidente del Consejo Directivo

## “PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DE LA FACTURACIÓN, COBRANZA Y ATENCIÓN AL USUARIO”

### I. OBJETIVO

Establecer el procedimiento a seguir en la supervisión de los procesos de facturación, cobranza y de atención al usuario del Servicio Público de Electricidad, que brindan las Concesionarias de distribución en cumplimiento de la normativa vigente.

### II. ALCANCE

El presente procedimiento regirá para todas las empresas Concesionarias de distribución que atiendan el Servicio Público de Electricidad.

### III. BASE LEGAL

- **Decreto Ley N° 25844:** Ley de Concesiones Eléctricas
- **Decreto Supremo N° 009-93-EM:** Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas.
- **Resolución N° 324-2007-OS/CD:** Reglamento de Supervisión de las Actividades Energéticas y Mineras de OSINERGMIN.
- **Resolución N° 671-2007-OS/CD:** Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural
- **Resolución N° 423-2007-OS/CD:** Valores Máximos de Presupuesto de Conexión y del Cargo Mensual de Reposición y Mantenimiento de Conexión Aplicables a Usuarios Finales del Servicio Público de Electricidad.
- **Resolución N° 236-2005-OS/CD:** Opciones Tarifarias y Condiciones de Aplicación de las Tarifas a Usuario Final y modificatorias.
- **Ley N° 27510:** Ley que crea el Fondo de Compensación Social Eléctrica (FOSE) o la que la modifique o sustituya.
- **Ley N° 28749:** Ley General de Electrificación Rural
- **Decreto Supremo N° 025-2007-EM:** Reglamento de la Ley General de Electrificación Rural.
- **Ley N° 28790:** Ley que excluye los suministros de predios agrícolas para uso de producción agraria del pago por concepto de alumbrado público.
- **Decreto Supremo N° 020-97-EM:** Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos (NTCSE) o la que la modifique o sustituya y su Base Metodológica vigente.
- **Ley N° 29128:** Ley que establece la facturación y forma de pago de los servicios de energía y saneamiento para inmuebles de uso común
- **Decreto Supremo N° 006-2008-VIVIENDA:** Reglamento de la Ley N° 29128.
- **Resolución Directoral N° 016-2008-EM/DGE:** Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos Rurales (NTCSER) o la que la modifique o sustituya.
- Otras Normas Técnicas y Administrativas aplicables.

### I. TÍTULO PRIMERO

#### DISPOSICIONES GENERALES

##### 1.1 Glosario de términos

Cuando en el presente procedimiento se utilicen los siguientes términos en singular o plural se deberá entender por:

- LCE:** Ley de Concesiones Eléctricas  
**RLCE:** Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas.  
**OSINERGMIN:** Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería

**Concesionaria:** Entidad que presta el Servicio Público de Electricidad por contar con una concesión de distribución otorgada por el Ministerio de Energía y Minas

**Usuario:** Persona natural o jurídica que se encuentra en posesión de un predio y está en posibilidad de hacer uso legal del suministro correspondiente.

##### 1.2 Proceso de supervisión

1.2.1 Las Concesionarias deberán cumplir con las obligaciones contraídas en sus contratos de concesión, en la LCE y su Reglamento, así como la demás normativa referida a los procesos de facturación, cobranza y atención al usuario del Servicio Público de Electricidad, en todo el ámbito de su concesión y en forma permanente.

1.2.2 OSINERGMIN supervisará el resultado de la ejecución de esos procesos considerando su impacto respecto al usuario. Para evaluar dichos resultados, en el presente procedimiento se han establecido diversos Indicadores de la Gestión Comercial; sin que esto constituya una limitación para supervisar los demás aspectos considerados en los contratos de concesión, la LCE, el RLCE y demás normas relacionadas.

1.2.3 Las Concesionarias deberán remitir y publicar la información solicitada en la forma y plazos establecidos en el presente procedimiento. Con dicha información y la complementaria, que durante el proceso de supervisión se recopile o se considere conveniente solicitar, OSINERGMIN calculará los Indicadores de Gestión Comercial que reflejen los resultados de la evaluación de los procesos supervisados.

1.2.4 El proceso de supervisión comprenderá la verificación de lo siguiente:

- a) La certeza de la información y/o documentación entregada por la Concesionaria, acudiendo para tal efecto a inspecciones en campo y a la información proporcionada por los usuarios, de ser necesario. Igualmente, se verificará la consistencia de la información y/o documentación presentada, comparándola con información recibida de otras fuentes.
- b) La aplicación en los recibos (facturas) de cargos regulados; el no exceso de los precios máximos establecidos; el cumplimiento de los plazos establecidos por la normativa; la no inclusión de términos contrarios a la legislación existente en los documentos que emita la Concesionaria y la entrega oportuna a los usuarios de toda la información relativa al servicio brindado por la Concesionaria.
- c) Que el tiempo de atención en las oficinas de cobranza no sea superior al tiempo estándar, que por el pago de recibos no se imponga sobrecostos a los usuarios (aplicación de intereses, comisiones por cobranza u otros) y que no existan pagos duplicados que no hayan sido devueltos en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles cuando el usuario lo solicitó en efectivo o en la siguiente facturación cuando no exista tal solicitud.
- d) Que en los centros de atención la información vigente y obligatoria se encuentre publicada

en un lugar accesible, de fácil lectura y entendimiento para los usuarios. Asimismo, que la Concesionaria tenga a disposición de los interesados folletos para su orientación, tales como: guías de reclamos e información sobre derechos y obligaciones de las Concesionarias y de los usuarios.

- e) Las condiciones mínimas de infraestructura y comodidad que debe brindarse a los usuarios en los centros de atención y la existencia de medios de orientación al público tales como: identificación al exterior del centro de atención y señalización al interior para identificar las distintas áreas de atención al público.
- f) Que en los centros de atención de la concesionaria se otorgue la atención de los procesos comerciales normados.
- g) Que los expedientes de reclamos cumplan con la respectiva normativa y que los expedientes de nuevos suministros y modificaciones de los mismos, cuenten con el sustento técnico de la oportuna atención, la respectiva solicitud suscrita por el interesado, el presupuesto con su respectivo cargo, el comprobante de pago (factura o boleta de venta), el contrato de suministro que debe estar suscrito por las partes, el acta de la puesta en servicio de las conexiones con los materiales instalados o eventualmente retirados, suscrita por el usuario o persona que se encuentre en el domicilio, dejándose constancia de su nombre, documento de identidad y de su relación con el usuario, en señal de conformidad.

Para la supervisión, OSINERGMIN requerirá a las Concesionarias las muestras representativas y aleatorias de recibos y expedientes que servirán para la supervisión respectiva. Asimismo, cuando el Organismo lo considere necesario, se podrá utilizar medios probatorios tales como: filmaciones, grabaciones de voz, fotografías, información proporcionada por los usuarios o información que llegue al Organismo, así como documentos y muestras de pedidos o solicitudes requeridas in situ por el supervisor.

## II. TÍTULO SEGUNDO

### REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

#### 2.1 Descripción de la información, frecuencia, medio de entrega y plazos.

La descripción de la información requerida, así como la frecuencia, medio de entrega y plazos máximos para transferencia y/o remisión al OSINERGMIN se indican a continuación:

Descripción	Frecuencia y medio de entrega	Plazo
<b>FACTURACIÓN</b>		
Cronograma de Facturación Semestral.	Semestral / Página Web de OSINERGMIN	Décimo día hábil de iniciado el semestre.
Relación de recibos modificados en el mes, de acuerdo al cuadro N° 1.	Mensual / Página Web de OSINERGMIN	Décimo segundo día hábil del mes siguiente
Cantidad de suministros facturados por opción tarifaria, de acuerdo al cuadro N° 2.	Mensual / Página Web de OSINERGMIN	Décimo segundo día hábil del mes siguiente
Duplicado de los recibos correspondientes a una muestra representativa (determinada por OSINERGMIN), el histórico de lecturas de medidores (12 últimos meses) y el estado de cuenta corriente de dichos suministros.	Mensual / Documento Físico	En la fecha que determine OSINERGMIN
Las alícuotas de alumbrado público aplicadas por la Concesionaria, según los factores de proporción.	Mensual / Página Web de OSINERGMIN	Décimo día hábil del mes siguiente
<b>COBRANZA</b>		

Descripción	Frecuencia y medio de entrega	Plazo
Cantidad de pagos diarios realizados en cada Centro de Atención, propios o tercerizados, donde la Concesionaria ofrece el servicio de cobranza.	Mensual / Página Web de OSINERGMIN	Décimo segundo día hábil del mes siguiente
<b>ATENCIÓN AL USUARIO</b>		
Relación de Centros de Atención de la Concesionaria y Centros Autorizados de Cobranza, según el cuadro N° 3.	Semestral / Página Web de OSINERGMIN	Quinto día hábil de iniciado el semestre
Relación de expedientes de reclamos y de solicitudes de conexiones (nuevas o modificadas), según los cuadros N° 4 y 5.	Trimestral / Página Web de OSINERGMIN	Quinto día hábil del mes siguiente del trimestre a evaluar
Copia simple de una muestra de expedientes de reclamos y copia simple de expedientes de una muestra de solicitudes de conexiones (nuevas o modificadas).	Trimestral / Documento Físico	En la fecha que determine OSINERGMIN
Información estadística tabulada de por lo menos los últimos 12 meses, por suministro, de toda la información contenida en los recibos facturados (energías y potencias registradas y facturadas en horas punta y fuera de hora punta).	Permanente en línea / Página Web de la Concesionaria	Quinto día hábil de la fecha de emisión de los recibos

La Concesionaria debe ingresar en la página Web de OSINERGMIN, la información requerida. Además, debe tener implementada en su Página Web la información estadística completa de por lo menos los últimos 12 meses de toda la información contenida en los recibos de cada usuario atendido por la empresa; dicha información debe incluir la fecha de pago mensual de los recibos.

#### 2.2 Períodos de entrega y publicación de información

Para la publicación y entrega de información se han establecido los siguientes períodos:

Información		
Mensual	Trimestral	Semestral
Todos los meses del año	Trimestre 1 (T1): enero a marzo	Semestre 1 (S1): enero a junio
	Trimestre 2 (T2): abril a junio	
	Trimestre 3 (T3): julio a setiembre.	Semestre 2 (S2): julio a diciembre
	Trimestre 4 (T4): octubre a diciembre	

La estructura de las bases de datos así como los formatos de publicación y entrega de información, se encuentran establecidos en los cuadros N° 1 al 5.

#### 2.3 Indicadores de gestión comercial y períodos de evaluación.

En la siguiente tabla se muestran los indicadores de gestión del procedimiento y el período de evaluación de cada uno de ellos:

Numeral	Indicador	Sigla	Período de evaluación	Proceso supervisado
3.1	Desviación del monto facturado	DMF	Semestral	Facturación
3.2	Calidad de la facturación	NCF	Semestral	
3.3	Aspectos generales de la facturación	AGF	Semestral	
4.1	Desviación del tiempo de atención	DTA	Trimestral	Cobranza
4.2	Aspectos generales de la cobranza	AGC	Trimestral	
5.1	Aspectos generales de atención al usuario	AGA	Trimestral	Atención al usuario
5.2	Desviación del monto de los presupuestos de conexiones	DMP	Trimestral	
5.3	Desviación de los plazos de atención de un nuevo suministro o modificación del existente	DPAT	Trimestral	
5.4	Aspectos generales de los expedientes de nuevos suministros y modificación de existentes	CNS	Trimestral	
5.5	Nivel de información al usuario	NIU	Trimestral	
5.6	Calificación de expedientes de reclamos	CER	Trimestral	
5.7	Desviación en los plazos de atención de reclamos	DART	Trimestral	
5.8	Información mínima contenida en los recibos de electricidad	ICR	Semestral	

**III. TÍTULO TERCERO**

**INDICADORES DE LA GESTIÓN COMERCIAL PARA LA SUPERVISIÓN DE LA FACTURACIÓN**

**3.1 DMF: Desviación del monto facturado**

Indica el grado de desviación del monto de la facturación mensual realizada por la Concesionaria respecto al monto calculado por OSINERGMIN.

$$DMF = [(MFC / MCO) - 1] \times 100$$

Donde:

MFC = Monto Facturado por la Concesionaria.  
MCO = Monto Calculado por OSINERGMIN, en base a la normativa vigente.

Para la determinación del indicador, en la muestra de recibos solicitados o recabados por OSINERGMIN, se evaluarán los siguientes conceptos.

- Cargo fijo.
- Cargos por energía.
- Cargos por potencia.
- Cargo de alumbrado público de acuerdo al factor de proporción establecido.
- Cargo de reposición y mantenimiento de la conexión.
- Cargo por aporte para electrificación rural.

**3.2 NCF: Calidad de la facturación**

Indica el grado de desviación de la cantidad de recibos cuyos importes hayan sido modificados (refacturados, corregidos o anulados) durante el mes de evaluación por errores en la lectura de los medidores o en el procesamiento de la facturación atribuibles a la concesionaria, independientemente de las fechas de emisión y vencimiento de los recibos y de la forma de modificación empleada. No están comprendidos los reajustes tarifarios dispuestos por la autoridad ni las refacturaciones que no estén referidas a los causales mencionados.

$$NCF = (N^{\circ} RM / N^{\circ} SF) \times 100$$

Donde:

N° RM= Número de recibos modificados (refacturados, corregidos o anulados) durante el mes evaluado por errores en la lectura de los medidores o en el procesamiento de la facturación atribuibles a la Concesionaria.

N° SF = Número de suministros facturados, informado por la Concesionaria en el mes evaluado.

Para la determinación del indicador, las Concesionarias deben informar la cantidad de recibos facturados y modificados (refacturados, corregidos o anulados) en el mes evaluado (cuadros N° 1 y 2 del presente procedimiento).

**3.3 AGF: Aspectos generales de la facturación**

Para determinar este indicador, a partir de la muestra de recibos solicitados o recabados por OSINERGMIN y de la información adicional que se recopile, se evaluarán los siguientes aspectos generales de la facturación que deben cumplir las Concesionarias:

Ítem	Descripción
1	Incluir en los recibos de electricidad para efectos de la aplicación de la normativa del sector eléctrico, solo conceptos propios de la prestación del servicio público de electricidad.
2	Aplicar correctamente las modalidades de facturación.
3	Indicar correctamente en los recibos de electricidad los montos del descuento o recargo aplicados para el Fondo de Compensación Social Eléctrica, en los casos que corresponda.

Ítem	Descripción
4	Validez y consistencia de la información contenida en el recibo de electricidad.
5	Aplicar correctamente las compensaciones por interrupciones, según la LCE, al mes siguiente de ocurrida la interrupción.
6	Aplicar en la facturación de los recibos de electricidad, un período de consumo mensual de acuerdo a lo establecido en las normas vigentes.
7	Aplicar en la facturación de los recibos de electricidad, el período establecido en las normas vigentes, entre las fechas de emisión y vencimiento.
8	Aplicar facturación a promedio, sin exceder el plazo máximo y de acuerdo a los casos establecidos en la norma vigente.
9	Aplicar el promedio y la liquidación de consumos de facturación semestral, de acuerdo a lo establecido en la normativa.
10	Aplicar correctamente los impuestos establecidos en la normativa vigente (IGV y otros).
11	Aplicar correctamente, en los casos pertinentes, los intereses establecidos en la normativa vigente.

**IV. TÍTULO CUARTO**

**INDICADORES DE LA GESTIÓN COMERCIAL PARA LA SUPERVISIÓN DE LA COBRANZA**

**4.1 DTA: Desviación del tiempo de atención**

Para determinar este indicador, se evalúa el tiempo de espera que demanda a los usuarios efectuar el pago de sus recibos de electricidad, en los días de mayor afluencia de público en el centro de atención determinado por el Organismo, desde que inician la cola hasta que culminan sus pagos. Esta desviación se mide respecto al tiempo de atención estándar (15 minutos).

$$DTA = [(TAC - TAE) / TAE] \times 100$$

Donde:

TAC = Tiempo de atención de la Concesionaria, determinado por el promedio aritmético de todos los registros que superen el TAE.

TAE = Tiempo de atención estándar (15 minutos)

El indicador DTA será evaluado en los Centros de Atención de la Concesionaria identificados como Oficinas, Agencias o Sucursales. De no efectuarse la cobranza en dichos centros, el indicador se evaluará en los centros de cobranza de los recibos de electricidad, que efectúen terceros constituidos para tal fin.

Los datos para el cálculo del indicador serán determinados en visitas inopinadas, mediante la medición de los tiempos de atención. Dicha medición será realizada por un Notario Público o por un representante de OSINERGMIN.

**4.2 AGC: Aspectos generales de la cobranza**

Para la determinación de este indicador, a través de inspecciones inopinadas, se evaluará, los siguientes aspectos en los que la Concesionaria no debe incurrir:

Ítem	Descripción
1	Generar sobrecostos por la cobranza de recibos, en cualquier canal o medio de cobranza que la concesionaria ponga a disposición de los usuarios o por la gestión de la morosidad o de financiamiento.
2	Celebrar convenios de financiamiento de deuda, que no contengan el importe total, el número de cuotas y su importe, la tasa de interés aplicada (la que debe ser concordante con lo establecido en el Artículo 176° del RLCE) o que incluyan términos y procedimientos contrarios a la normativa (corte del servicio y/o retiro de la conexión por adeudar un solo mes, a usuarios con financiamiento de deuda).

Ítem	Descripción
3	Mantener pagos duplicados que no hayan sido devueltos en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles cuando el usuario lo solicitó en efectivo o en la siguiente facturación cuando no exista tal solicitud, o efectuar la devolución en la siguiente facturación sin considerar los respectivos intereses establecidos en el Artículo 176° del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas.
4	Mantener localidades donde se brinda el servicio, sin medios de cobranza para el usuario.
5	Generar intereses por el no registro oportuno del pago efectuado por el usuario.

### TÍTULO QUINTO

#### INDICADORES DE LA GESTIÓN PARA LA SUPERVISIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

##### 5.1 AGA: Aspectos generales de la atención al usuario

Para la determinación de este indicador, a través de inspecciones inopinadas se evaluará los siguientes aspectos que deberá cumplir la Concesionaria:

Ítem	Descripción
1	Recibir y registrar los reclamos comerciales, entregando el código respectivo al usuario, en todas las modalidades establecidas en la normativa vigente.
2	Recibir y registrar las solicitudes de nueva conexión o modificación de la existente o de cambio de opción tarifaria, en todas las modalidades establecidas en la normativa vigente.
3	Recibir y registrar pedidos y solicitudes diversas (solicitud de corte temporal, reubicación de postes, cambio de nombre, etc.).
4	Atender los cambios de opción tarifaria, en los plazos establecidos en la normativa vigente, sin incluir costos no previstos en la normativa.
5	Mantener operativo y accesible para el usuario el sistema de atención de denuncias y reclamos, vía telefónica u otro medio, de acuerdo a la normativa vigente; debiendo ser auditable por OSINERGMIN los registros generados.
6	Cumplimiento de los horarios de atención al público.
7	Contar con la infraestructura mínima necesaria en sus locales, tal como sillas o bancas para la atención de reclamos y nuevas conexiones, SS.HH., ventilación e iluminación adecuadas.

En la determinación de este indicador se utilizarán filmaciones, grabaciones de voz, información proporcionada por los usuarios o información documentaria que llegue a OSINERGMIN, así como muestras de pedidos o solicitudes requeridas in situ por el supervisor.

##### 5.2 DMP: Desviación del monto de los presupuestos de conexiones

Indica el grado de desviación de los montos presupuestados y facturados (pago al contado o con facilidades) para la atención de nuevos suministros y la modificación de suministros existentes, respecto de los cargos máximos establecidos en la normativa legal vigente.

$$DMP = [(\sum MPC / \sum MPO) - 1] \times 100$$

Donde:

MPC = Monto de todos los conceptos facturados por la Concesionaria, en el presupuesto por conexión.

MPO = Monto calculado por OSINERGMIN, en base a la normativa vigente.

La muestra, solicitada y recabada por OSINERGMIN, se determinará a partir de la información requerida en el cuadro N° 5.

##### 5.3 DPAT: Desviación de los plazos de atención de un nuevo suministro o modificación del existente

Se aplica a los incumplimientos de los plazos establecidos en la normativa vigente:

$$DPAT = (N' / N) \times (1 + D' / D)$$

Donde:

N' = Número de casos con plazos excedidos en la entrega del presupuesto y en la instalación de la conexión, durante la atención de un nuevo suministro o modificación del existente, en la muestra evaluada.

N = Número total de expedientes de la muestra evaluada.

D' = Sumatoria de los días en exceso, de los casos detectados con desviación, en la muestra evaluada.

D = Sumatoria del número de días estándares de acuerdo a la normativa de los casos donde se han identificado excesos, en la muestra evaluada.

La muestra, solicitada y recabada por OSINERGMIN, se determinará a partir de la información requerida en el cuadro N° 5.

##### 5.4 CNS: Aspectos generales de los expedientes de nuevos suministros y modificación de existentes.

Para la determinación de este indicador, en los expedientes de la muestra determinada por OSINERGMIN, se evaluará los siguientes aspectos que debe cumplir la Concesionaria:

Ítem	Descripción
<b>Contenido del Expediente</b>	
1	Solicitud del interesado registrada.
2	Presupuesto, con cargo firmado por el usuario (nombre y fecha).
3	Comprobante de pago del presupuesto, con la fecha de cancelación total o parcial.
4	Acta de Instalación suscrita por el usuario, o persona que se encuentre en el domicilio, dejándose constancia de su nombre, documento de identidad y de su relación con el usuario, con el detalle de los materiales instalados o eventualmente retirados, según corresponda.
5	Contrato de suministro.
<b>Contenido del Contrato de Suministro</b>	
6	Nombre o razón social del usuario, dirección del predio alimentado, plazo de vigencia del contrato y la firma de las partes contratantes.
7	Monto total del costo de la conexión.
8	Valor de la potencia contratada y potencia conectada, de la tensión de alimentación y de la opción tarifaria elegida por el usuario.
9	Ubicación del punto de entrega en los suministros alimentados en Media Tensión y para los casos de suministros en Baja Tensión, cuando ésta no coincida con la dirección del predio.
10	Tipo del suministro (aéreo, subterráneo o mixto) y codificación del tipo y subtipo de conexión (C1.1, C1.2, C2.1, etc.).
11	No incluir términos y procedimientos contrarios a la normativa legal vigente.
<b>Contenido del Presupuesto</b>	
12	Tipo del suministro (aéreo, subterráneo o mixto) y codificación del tipo y subtipo de conexión (C1.1, C1.2, C2.1, etc.).
13	Presupuestos que no excedan el costo máximo regulado (en este ítem se evalúa los presupuestos no cancelados por el usuario).
14	Suministrar e instalar la conexión básica y otros elementos electromecánicos en los casos que corresponda.

##### 5.5 NIU: Nivel de información al usuario

Para la determinación de este indicador se evaluará en las instalaciones de atención al público, mediante

la inspección de campo, los siguientes aspectos que la Concesionaria debe cumplir:

Ítem	Descripción
1	Cuenta con afiches y guía del procedimiento de reclamos aprobados por OSINERGMIN, a disponibilidad del usuario, cuyo contenido sea acorde con la normativa vigente.
2	El Centro de Atención cuenta en el exterior del local, con letrero de identificación de la oficina y horario de atención (ambos resistentes a la intemperie) y en el interior con señalización de las áreas de atención comercial.
3	Cuenta con folletos de información para solicitantes de nuevo suministro y/o modificación de existentes, a disponibilidad del usuario.
4	De acuerdo con la normativa vigente, cuenta con Libro de Observaciones (follado y rubricado por la autoridad), el mismo que debe estar en un lugar de libre acceso y de fácil ubicación (con señalización) para el usuario.
5	Evidencias de comunicación previa a los usuarios, en los casos de interrupciones programadas, de acuerdo con la normativa vigente.
<b>Información publicada en los Centros de Atención con tamaño de letra que facilite su lectura y con ubicación en lugar accesible al público</b>	
6	El Pliego tarifario, correspondiente a la localidad, es el vigente, está a la vista del usuario y es de fácil entendimiento.
7	Los cargos por mantenimiento y reposición de la conexión, precios de conexiones nuevas y precios de corte y reconexión, correspondientes a la localidad, son vigentes, están a la vista del usuario y son de fácil entendimiento.

#### 5.6 CER: Calificación de expedientes de reclamos

Para la determinación de este indicador, en los expedientes de reclamos, se verificará el cumplimiento de los siguientes aspectos:

Ítem	Descripción
1	El expediente está foliado, con numeración correlativa conforme lo dispone la Directiva de Reclamos vigente. Además contiene los documentos adjuntados por el usuario.
2	El expediente contiene evidencia de la recepción del reclamo y de su registro en el sistema informático, en la misma fecha en que fue presentado, según el tipo de reclamo.
3	El expediente contiene evidencia del proceso investigador de atención a todas las pretensiones del usuario (inspección, registros, consumo histórico, reportes, documento de suspensión del cobro del monto reclamado).
4	El expediente contiene el documento que da por finalizado el reclamo en cada una de sus pretensiones (Actas o Resoluciones).
<b>Evaluación del documento de finalización en primera instancia</b>	
5	Tiene fecha de emisión y firma de las partes responsables (cuando corresponda).
6	Detalle de lo reclamado (tipo de reclamo, periodo o importe reclamado).
7	Motivación del documento de finalización del reclamo (explicación del procedimiento efectuado que lleva a la conclusión arribada, la cual debe ser concordante con el proceso investigador).
8	Detalle de las obligaciones que contraen el usuario y la Concesionaria (refacturar, devolver, cambiar de medidor, etc.)
9	Se indica en la Resolución que el usuario tiene derecho a presentar recurso de reconsideración o apelación en el plazo de 15 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de notificada la Resolución.
10	Se cumplió con notificar la Resolución en el plazo establecido por la normativa.

#### 5.7 DART: Desviación en los plazos de atención de reclamos

Se aplica a los incumplimientos de los plazos de atención de reclamos establecidos en la normativa vigente:

$$\text{DART} = (N' / N) \times (1 + D' / D)$$

Donde:

- N' = Número de casos con exceso en los plazos de atención del reclamo (que viene a ser el número de días que se han excedido a lo largo de toda la atención del reclamo, en cada una de las etapas del proceso), en la muestra evaluada.  
 N = Número total de expedientes de la muestra evaluada.  
 D' = Sumatoria de los días de exceso de todos los casos con exceso, en la muestra evaluada.  
 D = Sumatoria del número de días estándares de todos los casos con exceso, en la muestra evaluada.

La muestra, solicitada y recabada por OSINERGMIN, se determinará a partir de la información requerida en el cuadro N° 4.

#### 5.8 ICR: Información mínima contenida en los recibos de electricidad

Para la determinación de este indicador, en los recibos de la muestra determinada por OSINERGMIN, se verificará el cumplimiento de los siguientes aspectos:

Ítem	ANVERSO DEL RECIBO
1	Inclusión de los precios unitarios de parámetros eléctricos facturados.
2	Lectura anterior y actual de consumos y demandas (cuando corresponda).
3	Energías y potencias, registradas y facturadas, desagregados en Hora Punta y Hora Fuera de Punta, en los casos pertinentes.
4	Figura de manera clara y desagregada los rubros de las compensaciones reconocidas al usuario.
5	Magnitudes de parámetros eléctricos contratados tales como: tensión nominal, potencia, medidor (tipo y número de hilos), tipo de suministro (aéreo, subterráneo o mixto), codificación del tipo y subtipo de conexión (C1.1, C1.2, C2.1, etc.) y grado de utilización de potencia en Hora Punta (valor numérico de la calificación tarifaria) y el N° Horas Punta (h), cuando corresponda.
6	Fecha de emisión y vencimiento del recibo y fecha de corte del servicio, cuando corresponda.
7	Gráfico de consumos de los últimos 12 meses, con escalas proporcionales a los registros reportados.
<b>REVERSO DEL RECIBO</b>	
8	Resumen del procedimiento de reclamos vigente, señalando que las guías de reclamo se proporcionarán en forma gratuita en los centros de atención al público.
9	Centros de Atención al público, lugares de pago (nombres y direcciones) y horarios de atención.
10	Dirección de página Web y número de teléfono para realizar reclamos comerciales y técnicos.

### VI. TÍTULO SEXTO

#### SANCIONES Y MULTAS

Constituyen infracciones pasibles de sanción, aplicables a la Concesionaria, los siguientes hechos:

- No cumplir con los plazos de transferencia y entrega de información establecidos en el presente procedimiento.
- No proporcionar la información requerida por el supervisor en los plazos solicitados.
- Presentar información inexacta en la información transferida y entregada al OSINERGMIN, en virtud del presente procedimiento.
- Incumplir con los indicadores establecidos en los títulos III, IV y V del presente procedimiento.

Dichas infracciones según sea el caso, serán sancionadas de acuerdo a lo dispuesto en la Tipificación de Infracciones y Escala de Multas y Sanciones de OSINERGMIN, aprobada por la

Resolución N° 028-2003-OS/CD, o de acuerdo a la Resolución N° 028-2006-OS/CD que incorporó el Anexo 8 a la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, o las que las sustituyan o complementen.

**VII. TÍTULO SÉPTIMO**

**DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

El presente procedimiento se aplicará en el proceso de supervisión semestral siguiente a la fecha de aprobación del procedimiento. La escala de multas a aplicar, en casos de incumplimiento, será la escala vigente en el período de supervisión respectivo.

En un plazo de noventa (90) días calendario contados a partir de la puesta en vigencia del presente procedimiento, la Concesionaria deberá implementar una herramienta interactiva vía página Web entre el OSINERGMIN y la Concesionaria, que permita el manejo de la información permanente en línea.

**CUADRO N° 1**

**RELACIÓN DE RECIBOS MODIFICADOS**  
(refacturados, corregidos o anulados)

Campo	Tipo de campo	Longitud		Descripción del Campo
		Entero,	Decimal	
perfac	Carácter	mm/aa		Período de facturación (mes, año)
cempresa	Carácter	3		Código de la Concesionaria, según el cuadro N° 6.
csistelec	Carácter	6		Sistema eléctrico, define a que sistema eléctrico pertenece el usuario.
codsum	Carácter	15		Código (número) de suministro.
nombre	Carácter	40		Nombre o razón social del titular del suministro.
dirección	Carácter	40		Dirección del suministro, tipo de vía (calle, Jr., etc.) y nombre de la vía.
otarifa	Carácter	7		Opción tarifaria, según cuadro N° 2.
monfac	Númerico	10,2		Monto total facturado (S/.).
Fpagofa	Carácter	dd/mm/aa		Fecha de pago del monto facturado (día, mes, año)
nrecib	Alfanumérico	12		Número de recibo modificado (refacturado o corregido).
monrefac	Númerico	10,2		Monto total modificado (refacturado o corregido) (S/.).
Fpagore	Carácter	dd/mm/aa		Fecha de pago del nuevo monto refacturado (día, mes, año)

TipoDoc	Caracter	2	Tipo de documento que modifica el recibo (NC = nota de crédito, ND = nota de débito)
NroDoc	Alfanumérico	10	Número o codificación del documento que modifica el recibo.

Nota: El cuadro N° 1, proporcionará información para la determinación del indicador NCF: Calidad de Facturación.

**CUADRO N° 2**

**CANTIDAD DE SUMINISTROS FACTURADOS POR OPCIÓN TARIFARIA**  
(Anotar el número de suministros facturados en cada celda)

Empresa:

Fecha:

Opción tarifaria	Cantidad de Suministros Facturados				
	"A"	"B"	"C"	"etc."	Total
AT--					
MT2					
MT3					
MT4					
BT2					
BT3					
BT4					
BT5A					
BT5C					
BT6					
BT7					
<b>Sub Total 1</b>					
BT5B-NR (No residencial)					
BT5B-R (Residencial)					
0 hasta 30 kW.h					
> 30 hasta 100 kW.h					
> 100 hasta 150 kW.h					
> 150 hasta 300 kW.h					
> 300 hasta 500 kW.h					
> 500 hasta 750 kW.h					
> 750 hasta 1000 kW.h					
> 1000 kW.h					
<b>Sub Total 2</b>					
<b>Total (Sub Total 1 + Sub Total 2)</b>					

Donde:

A, B, C, etc.: Son los Centros de Atención donde se efectúa el proceso de facturación.

**CUADRO N° 3**

**CENTROS DE ATENCIÓN DE LA CONCESIONARIA Y CENTROS AUTORIZADOS DE COBRANZA**

Empresa:

Fecha:

Nombre del Centro de Atención al Público (oficina)	Código (*)	Código Ubigeo	Actividades Desarrolladas (**)	Dirección	Teléfono	Nombre del Responsable de la Oficina	Correo Electrónico	Horario de Atención al Público (detallar días y horas)	Número de Suministros Atendidos	Área de Atención o Influencia

Donde:

(\*): Codificación propia de la empresa, (10 caracteres como máximo)

(\*\*): En esta columna colocar cada una de las actividades de acuerdo a la siguiente codificación y separadas por comas:

- A: Atención de Nuevas Conexiones o Modificación de Existentes
- B: Atención de Reclamos Comerciales
- C: Atención de Reclamos Técnicos
- D: Cobranza

**CUADRO N° 4**

**EXPEDIENTES DE RECLAMOS**

Campo	Tipo de campo	Longitud	Descripción del Campo
		Entero, Decimal	
período	Carácter	4	Período trimestral informado. Formato aa # (año y número de trimestre informado (en romano))
cempresa	Carácter	3	Código de la Concesionaria, según el cuadro N° 6.
CenAle	Carácter	10	Código del Centro de Atención, según la codificación asignada por la empresa en el cuadro N° 3.
ubigeo	Carácter	10	La ubicación del suministro se debe reportar consignando el código ubigeo (código de ubicación geográfica del suministro), de acuerdo a la codificación de centros poblados, aprobada por el INEI
nreclamo	Carácter	20	Número (código) de registro de reclamo
codsum	Carácter	15	Código (número) de suministro.
fecha	Carácter	dd/mm/aa	Fecha de presentación del reclamo, formato dd/mm/aa.
tiporecla	Carácter	2	<b>Código del tipo de reclamo:</b> 1. Corte y reconexión 2. Compensaciones 3. Contribuciones reembolsables 4. Consumo excesivo / Excesiva facturación 5. Deuda de terceros 6. Opciones tarifarias 7. Medidor malogrado / defectuoso 8. Nuevos suministros o modificación de existentes 9. Recupero del consumos no registrados 10. Por cobro de reemplazo de medidor 11. Por alumbrado público 12. Calidad de producto y / o suministro. 13. Retiro y / o reubicación de instalaciones. 14. Instalaciones defectuosas / peligrosas 15. Por no entrega de recibo 16. Otros
descripción	Carácter	40	Descripción del reclamo.
estado	Carácter	1	<b>Estado actual del reclamo:</b> Reclamo declarado inadmisibles "1" Reclamo declarado improcedente "2" Reclamo en proceso "3" Reclamo culminado en primera instancia "4" Reclamo en reconsideración "5" Reclamo en apelación "6" Otros "7"

Nota: Todos los reclamos deben consignarse en esta Base de Datos, en orden ascendente correlativo.

**CUADRO N° 5**

**EXPEDIENTES DE SOLICITUDES DE CONEXIONES**

Campo	Tipo de campo	Longitud	Descripción del Campo
		Entero, Decimal	
período	Carácter	4	Período trimestral informado. Formato aa # (año y número de trimestre informado(en romano))
cempresa	Carácter	3	Código de la Concesionaria, según el cuadro N° 6.
CenAle	Carácter	10	Código del Centro de Atención donde fue recibida la solicitud, según la codificación asignada por la empresa en el cuadro N° 3
CodSelva	Carácter	1	Código de ubicación del suministro en zona de Selva "S" (Resolución N° 423-2007 OS/CD), cuando corresponda
ubigeo	Carácter	10	La ubicación del suministro se debe reportar consignando el código ubigeo (código de ubicación geográfica del suministro), de acuerdo con la codificación de centros poblados aprobado por el INEI
nsolicit	Carácter	15	Número o código de registro de la solicitud
codsum	Carácter	15	Código (número) de suministro.
tiposoli	Carácter	1	<b>Código del tipo de solicitud:</b> 1. Nueva conexión 2. Modificación de la conexión existente (incremento de potencia contratada) 3. Cambio de tipo de conexión (monofásica a trifásica o viceversa) 4. Cambio de ubicación 5. Cambio de tensión de alimentación 6. Otros
fecha	Carácter	dd/mm/aa	Fecha de presentación de solicitud de conexión, formato dd/mm/aa.
tipocone	Carácter	4	C1.1, C1.2, C2.2, etc., de acuerdo con la Resolución N° 423-2007-OS/CD
otarifa	Carácter	7	Opción tarifaria consignada en solicitud, según cuadro N° 2
TipoAco	Carácter	1	Consignar la letra "S" por Subterránea, la letra "A" por Aérea o la letra "M" por Mixta
estado	Carácter	1	<b>Estado actual de la solicitud:</b> Instalación culminada, indicar "1" En proceso, no se superan aun los plazos "2" No instalado, por no haber pagado el usuario, indicar "3" No instalado, por no cumplir con condiciones técnicas el predio del interesado "4" No atendida por otras causas "5"

Nota: Todas las solicitudes deben consignarse en esta Base de Datos, en orden ascendente correlativo, incluso las anuladas.

**CUADRO N° 6**

**CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DE CADA EMPRESA CONCESIONARIA**

Ítem	Concesionaria	Código
1	Edecañete S.A.	ECA
2	Edelnor S.A.A.	EDN
3	Electrocentro S.A.	ELC
4	Electronoroeste S.A.	ENO
5	Electronorte S.A.	ELN
6	Electro Oriente S.A.	EOR
7	Electro Puno S.A.A.	EPU
8	Electrosur S.A.	ELS
9	Electro Sur Este S.A.A.	ESE
10	Electro Sur Medio S.A.A.	ESM
11	Electro Ucayali S.A.	EUC
12	Electro Norte Medio S.A. – Hidrandina S.A.	HID
13	Luz del Sur S.A.A.	LDS
14	Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A.	SEA
15	Consortio Eléctrico Villacuri S.A.C.	CEV
16	Electro Tocache S.A.	ETO
17	Servicio Eléctrico Rioja S.A.	RIO
18	Empresa Municipal de Paramonga S.A.C.	EMP
19	Empresa Municipal de Utcubamba S.A.C.	EMU
20	Electro Pangoa	EPA
21	Chavimochic	CHA

Nota: El presente listado es de carácter referencial.

**EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

OSINERGMIN en su proceso de fiscalización, ha venido evaluando la aplicación de lo establecido en el "Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario", aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 193-2004-OS/CD.

Si bien en los últimos años se ha detectado una mejora en cuanto a la implementación del procedimiento anteriormente señalado, también se han detectado algunos inconvenientes en su aplicación que ameritan una mejora en la redacción y precisión de los aspectos supervisables por parte de OSINERGMIN. Asimismo, se ha encontrado que existen determinados indicadores que deberían ser supervisados como parte de otros indicadores y no de manera individual a fin de mejorar la actividad supervisora.

Ante esto, OSINERGMIN en aplicación de la facultad normativa que le otorga el inciso c) del Artículo 3° de la Ley N° 27332 – Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, así como el artículo 3° de la Ley N° 27699 – Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de OSINERGMIN, elaboró el "Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario".

Este nuevo procedimiento modifica algunos indicadores relativos a la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario. En efecto, se ha reducido el número de indicadores en lo que respecta a la Facturación, tales como el DND (Desviación en el número de días de consumo facturado) y el DPV (Desviación en el plazo de vencimiento), los cuales son incluidos como ítems dentro de otros indicadores. De otro lado, respecto a los indicadores de Atención al Usuario se ha creado un nuevo indicador, el AGA (Aspectos Generales de Atención al Usuario), el cual permite supervisar aspectos relacionados a la atención de reclamos comerciales o solicitudes relacionadas al servicio mismo.

Asimismo, debemos señalar que se ha tratado de mantener la estructura del procedimiento original, es decir, permanece la obligación de remitir información a OSINERGMIN en los plazos establecidos y a través de los medios que la norma señale. No obstante, también se ha precisado y mejorado la redacción de algunos indicadores, así como de sus correspondientes ítems a evaluar.

En conclusión, debemos señalar que con este nuevo procedimiento se logrará mejorar la supervisión de los diferentes aspectos comerciales relacionados a la prestación del servicio público de electricidad.

#### **De las observaciones:**

A continuación, se cita las principales observaciones presentadas, seguidas de su correspondiente comentario:

#### **I. Propuestas presentadas por Edelnor S.A.A. (EDN).**

##### • **Propuesta N° 1:**

EDN respecto al numeral 2.1 "Descripción de la información, frecuencia, medio de entrega y plazos" del TÍTULO SEGUNDO - REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN comenta lo siguiente:

Consideramos que en el plazo para la entrega de la información, debe considerarse **la precisión de las fechas del cronograma de facturación semestral**, toda vez que en reiteradas oportunidades se han presentado situaciones imprevistas (feriados, reuniones internacionales e incluso de gestión operativa).

##### **Comentario de OSINERGMIN:**

Entendemos que el comentario de la concesionaria se refiere a que no es posible precisar las fechas del cronograma de facturación, por las situaciones imprevistas señaladas.

En relación a lo señalado por la concesionaria es pertinente aclarar que el cronograma de facturación que se publica al inicio del semestre no es inamovible, éste puede ser modificado en el transcurso del mismo, debiendo – cada vez que se modifique - informarse al Organismo antes de su aplicación.

Además, debe precisarse que la entrega de la información sobre publicaciones en la Web o entrega física de muestras o expedientes de cualquier otra información se debe realizar en los plazos definidos en el Título Segundo del procedimiento.

Por lo expuesto, se considera admitida parcialmente la propuesta de la concesionaria.

##### • **Propuesta N° 2:**

EDN respecto a lo señalado en numeral 3.2 NCF: Calidad de la facturación "Indica el grado de desviación de la cantidad de recibos cuyos importes hayan sido modificados (refacturados, corregidos o anulados) durante el mes, independientemente de las fechas de emisión y vencimiento y de la forma de su liquidación. No están comprendidos los reajustes tarifarios dispuestos por la autoridad", la concesionaria propone lo siguiente:

Se debe mantener el esquema anterior, toda vez que en la fórmula propuesta al considerar la refacturación en meses anteriores, se distorsiona el indicador.

##### **Comentario de OSINERGMIN:**

Es pertinente precisar que el indicador NCF se calcula teniendo en cuenta la información que proporcione la concesionaria; la misma que debe corresponder al mes en que la concesionaria efectuó el ajuste, ya sea por error en la lectura o procesamiento de la facturación atribuibles a la concesionaria, sin tener en cuenta el medio de detección. Por tal motivo, la definición del mismo queda redactada de la siguiente manera:

#### **3.2 NCF: Calidad de la facturación**

*"Indica el grado de desviación de la cantidad de recibos cuyos importes hayan sido modificados (refacturados, corregidos o anulados) durante el mes de evaluación por errores en la lectura de los medidores o en el procesamiento de la facturación atribuibles a la concesionaria, independientemente de las fechas de emisión y vencimiento de los recibos y de la forma de modificación aplicada. No están comprendidos los reajustes tarifarios dispuestos por la autoridad ni las refacturaciones que no estén referidas a los causales mencionados.*

..."

Respecto a la supuesta distorsión del indicador, consideramos que lo señalado por la concesionaria no es correcto ya que el indicador busca evaluar, permanentemente, la calidad de la facturación de la empresa supervisada, la misma que se refleja mensualmente a través del valor de indicador. Por lo señalado, se efectúa la respectiva aclaración.

##### • **Propuesta N° 3:**

EDN respecto al numeral 3.3 AGF: Aspectos generales de la facturación "Ítem 4: Validez y consistencia de la información contenida en el recibo de electricidad", realiza una observación de la manera siguiente:

Tal como está redactado el ítem 4 no es claro, por lo que se requiere una mayor precisión. Sin embargo debemos señalar que la información contenida en los recibos, es una exigencia de la normativa vigente.

##### **Comentario de OSINERGMIN:**

La validez y consistencia de la información está referida a la inclusión errónea de datos inconsistentes tales como: diferentes niveles de tensión para un mismo suministro,



nomenclatura distorsionada, no precisa, u otra información que genere confusión al usuario. Por lo expuesto, se considera aclarada la propuesta de la concesionaria.

• **Propuesta N° 4:**

EDN respecto al numeral 5.1 AGA: Aspectos generales de la atención al usuario, ítem 7: "Contar con la infraestructura mínima necesaria en sus locales, tal como sillas o bancos para la atención de reclamos y nuevas conexiones, SS.HH., ventilación e iluminación adecuada" señala lo siguiente:

El ítem 7 propuesto establece aspectos que no están señalados en el Decreto Supremo N° 020-97-EM, desnaturalizándolo, dado que establece obligaciones a los suministradores que la citada norma legal no ha fijado, atribuyéndose funciones que no son de su competencia al mencionar que en las oficinas de atención comercial deben existir servicios higiénicos, contraviéndose lo dispuesto en el artículo 51 y 118, numeral 8, de la Constitución Política de 1993.

Por otro lado, las empresas concesionarias brindamos seguridad y comodidad a nuestros clientes, que están orientados a su confort, considerando entre otros, paneles informativos, señalizaciones, etc. siendo la exigencia de instalación de servicios higiénicos un exceso que no estamos en capacidad de asumir por los siguientes motivos: falta de espacios por cuanto nuestras instalaciones ya están edificadas y una eventual instalación de servicios higiénicos motivaría la afectación de los ambientes de atención comercial, además algunos locales son alquilados, se evidenciaría un incremento de costos de mantenimiento y limpieza así como de consumo de agua y otros, agregándose a ello diversos sobrecostos que no están reconocidos en las tarifas. Por lo tanto, se plantea eliminar esta propuesta.

**Comentario de OSINERGMIN:**

El requerimiento de una infraestructura mínima necesaria en sus locales de atención al usuario, tal como sillas o bancos para la atención de reclamos y nuevas conexiones, SSHH, ventilación e iluminación adecuada, corresponde al cumplimiento de lo indicado en la NTCSE y la NTCSE.

En relación a la implementación en las oficinas de atención al público de sillas y SSHH, es pertinente indicar que el numeral 6.2.3 literal c) inciso iv) de la NTCSE, precisa textualmente lo siguiente:

"Los locales de atención a los clientes de los SER deberán ser dotados de comodidades tales como: servicios higiénicos, sillas de espera, información al usuario entre otros servicios básicos para la correcta atención al usuario"

Teniendo en consideración que la implementación de SSHH, en los Centros de Atención ya está incluida en la NTCSE, entre otros servicios básicos para la correcta atención al público, es que, con mayor justificación dichos servicios básicos son necesarios en otros locales ubicados en sectores de mayor densidad poblacional de la concesión; es decir, dicha obligación es con mayor razón aplicable a los centros de servicios normados por la NTCSE.

En referencia a lo señalado por la concesionaria sobre la "falta de espacios por cuanto sus instalaciones ya están edificadas y una eventual instalación de servicios higiénicos motivaría la afectación de los ambientes de atención comercial"; consideramos que no se tendrán que hacer sustantivas modificaciones a la infraestructura (muchos locales ya cuentan con los SSHH a disposición de los usuarios), sino adecuarlas para que el usuario eventualmente pueda tener facilidades para usar los SSHH, especialmente cuando permanece en el local por mucho tiempo para una atención comercial.

Por lo expuesto, se considera no admitida la propuesta de la concesionaria.

• **Propuesta N° 5:**

EDN respecto a los ítems 4 y 9 del numeral 5.4 CNS: Aspectos generales de los expedientes de nuevos suministros y modificación de existentes, presenta las siguientes propuestas:

Propuesta ítem 4:

No estamos de acuerdo con la propuesta contemplada con el ítem 4 dado que no siempre en el predio se encuentra presente el usuario (quien suscribió el contrato). Bajo esta premisa, es recomendable que el acta de instalación sea firmada por la persona que se encuentre en el predio, que tenga capacidad suficiente, y quien deberá consignar sus datos personales.

Propuesta ítem 9:

A fin de evitar la suscripción de un nuevo contrato y exigir al usuario que se acerque nuevamente a nuestras oficinas, causándole incomodidad y gastos, consideramos que una alternativa sería que a mano alzada, la concesionaria precise en el mismo contrato la ubicación del punto de entrega en Baja Tensión cuando ésta no coincida en la dirección del predio.

**Comentario de OSINERGMIN:**

Respecto al ítem 4, se modificará la parte final del texto, a fin de cumplir con la opción que norma la Ley N° 27444 respecto a las NOTIFICACIONES (artículo 21.4), cuando no se encuentre presente la persona a notificar o su representante legal.

En dicho sentido el ítem 4 quedaría redactado en la siguiente forma:

*Acta de Instalación suscrita por el usuario, o persona que se encuentre en el domicilio, dejándose constancia de su nombre, documento de identidad y de su relación con el usuario, con el detalle de los materiales instalados o eventualmente retirados, según corresponda.*

Respecto al ítem 9, los medios que utilicen las concesionarias para cumplir con la suscripción de los contratos al cual están obligadas, en concordancia del artículo 165° del RLCE, deben ser intrínsecos a las políticas de la gestión comercial de cada una de las empresas de distribución eléctrica y a las exigencias contenidas en el Código Civil, en tal sentido no es posible admitir lo indicado por la concesionaria.

Por lo expuesto, se considera admitida parcialmente la propuesta de la concesionaria.

• **Propuesta N° 6:**

EDN respecto al ítem 5 del numeral 5.5 NIU: Nivel de información al usuario, presenta la siguiente propuesta:

Propuesta Ítem 5: El cliente se encuentra en la potestad o no, de registrar su número de suministro, dirección o algún otro medio de identificación, por lo que en muchas oportunidades, es complicado que las empresas cumplamos con dar atención a los requerimientos que se consignan en este Libro de Observaciones cuando el usuario o cliente, no especifique número de suministro, dirección o alguna otra información que haga viable la atención por parte de la concesionaria, lo que no ocurre en los casos en que se cumple con brindar dicha información.

Por lo tanto, sugerimos suprimir toda exigencia sobre consignar evidencias en dicho Libro, respecto a la atención otorgada, el N° de documento de atención, etc. pues este tipo de evidencia, para labores de fiscalización, se vienen tratando en nuestro sistema de atención comercial, la cual puede ser verificada por el OSINERGMIN (como actualmente lo vienen haciendo) en el momento que se considere conveniente.

**Comentario de OSINERGMIN:**

Con la finalidad de aclarar lo señalado por la concesionaria, se precisa la objetividad del ítem:

La exigencia del indicador está referida a la atención y solución de pedidos y solicitudes registrados en el Libro de Observaciones que cuenten con la identificación plena del suministro o usuario según corresponda, en cuyos casos la concesionaria generará un N° de atención, a fin de que la supervisión compruebe las evidencias de su atención en los casos que estime pertinente.

Además, de acuerdo al numeral 5.3.2 de la Base Metodológica de la NTCSE (Resolución N° 616-2008-OS/CD), es de cumplimiento obligatorio lo siguiente:

a) *Libro de Observaciones*

“... donde estarán disponibles para que los clientes anoten sus observaciones, reclamaciones, pedidos o sugerencias con respecto al servicio recibido; las cuales deberán ser atendidas por la concesionaria según corresponda (siempre que pueda identificarse al cliente que efectuó la anotación), debiendo indicar en el libro, la atención otorgada, el N° del documento de atención y la fecha de atención;...”

Sin embargo, no es imprescindible que la obligación se precise en un ítem independiente en el indicador NIU; por lo que se procede a retirar el ítem 5 del proyecto.

Por lo expuesto, se considera admitida la propuesta de la concesionaria.

• **Propuesta N° 7:**

EDN respecto a los ítems 5 y 8 del numeral 5.8 ICR: Información mínima contenida en los recibos de electricidad, indica lo siguiente:

1. Referente al ítem 5, consideramos que incluir el tipo de medidor y número de hilos tal como se propone contraviene lo dispuesto por el numeral 7.2.3 de la NTCSE, el mismo que no contempla estos rubros.

Tal como está redactada el ítem 5: “... referente al grado de utilización de potencia en Hora Punta, cuando corresponda”, no es claro, por lo que se requiere una mayor precisión.

2. Ítem 8: Esquema del procedimiento de reclamos vigente, señalando que las guías de reclamo se encuentra disponible en forma gratuita en los centros de atención al público

Referente al esquema del procedimiento de reclamo vigente que se propone, contraviene lo dispuesto por el numeral 8 Disposición Complementaria de la Directiva de reclamos vigente, que señala que en las facturas mensuales se debe indicar que las guías de reclamo pueden ser recabados por los interesados en las oficinas de atención al público de la concesionaria y del OSINERGMIN en forma gratuita.

Asimismo, acorde al numeral 7.2.3 de la NTCSE, en el dorso de la factura se consigna entre otros aspectos, el resumen de la Directiva de reclamo, exigencia que a la fecha se viene cumpliendo

**Comentario de OSINERGMIN:**

1. Respecto al ítem 5 del indicador ICR:

En consideración a la aplicación de los costos de reposición y mantenimiento de la conexión que regula la Resolución N° 423-2007-OS/CD, los cuales están diferenciados por el tipo de medidor (tipo y número de hilos), es necesario que el recibo de electricidad consigne dicha información para que el usuario o el Organismo pueda verificar la correspondencia del monto facturado por dicho cargo. Además, es pertinente indicar que ya el numeral 6.2.3 literal a) inciso i) de la NTCSE, precisa textualmente lo siguiente:

“... Asimismo se deberá indicar el tipo de conexión (C1.1, C2.1, etc.), tipo de contador de energía, (electrónico o electromecánico)...”

En cuanto a la mayor precisión solicitada, se detalla lo siguiente:

El grado de utilización de potencia en Hora Punta cuando corresponda, está referido a los suministros con tarifa binomia a los que les corresponde la calificación tarifaria del usuario de acuerdo a su consumo de energía en hora punta (numeral 23.3 de la Resolución N° 236-2005-OS/CD); es decir lo señalado como grado de utilización de potencia en

Hora Punta, cuando corresponda, se refiere a que en los recibos de electricidad se debe de anotar el valor numérico de la calificación tarifaria del usuario: dicho valor indica si el cliente está presente en punta o presente en fuera de punta.

Por lo expuesto el ítem 5 del indicador ICR quedará redactado de la siguiente forma:

“Magnitudes de parámetros eléctricos contratados tales como: tensión nominal, potencia, medidor (tipo y número de hilos), tipo de suministro (aéreo, subterráneo o mixto), codificación del tipo y subtipo de conexión (C1.1, C1.2, C2.1, etc.) y grado de utilización de potencia en Hora Punta (valor numérico de la calificación tarifaria) y el N° Horas Punta (h), cuando corresponda”

Por lo tanto, la propuesta se considera como no admitida y se efectúa la aclaración en lo que respecta al ítem 5.

2. Respecto al ítem 8 del indicador ICR:

Con la finalidad de precisar el alcance de la obligación del Ítem 8, se está modificando, para mejor entendimiento, la redacción de la siguiente manera:

“Resumen del procedimiento de reclamos vigente, señalando que las guías de reclamo se proporcionarán en forma gratuita en los centros de atención al público”

Por lo expuesto, se considera admitida parcialmente la propuesta de la concesionaria en el ítem 8.

• **Propuesta N° 8:**

EDN en relación al numeral 4.1. Indicador DTA: Desviación del Tiempo de Atención, reitera su desacuerdo con el procedimiento del cálculo del tiempo de atención para el indicador DTA por las siguientes razones:

1. El proyecto establece en su Título IV Numeral 4.1 que para determinar este indicador, se evalúa el tiempo de espera que demanda a los usuarios efectuar el pago de sus recibos de electricidad, en los días de mayor afluencia de público en el centro de atención determinado por el Organismo, desde que inician la cola hasta que culminan sus pagos, sin embargo no precisa el tamaño de la muestra que servirá de base para determinar el TAC, la cual deberá guardar ciertas características desde el punto de vista estadístico, como: a) No debe ser menor a 92 clientes, b) debe estar repartida proporcionalmente entre todos los CCSS y CCP en función al tamaño de cada Centro, c) los días en que se realice la medición no pueden ser elegidos discrecionalmente sino aleatoriamente. De acuerdo al informe preparado por la Lic. Yolanda Segura García (Docente Asociado de la UNI, estudio basado en el cálculo de tiempos de atención en el período 2006 el cual se toma como muestra para sustentar este ítem).
  2. Debemos destacar que aplicar el criterio de medir el tiempo de espera de usuarios para efectuar el pago de su recibo en minutos sólo en los casos que se haya superado los 15 minutos máximos conlleva a que el DTA nunca sea menor que el 1% que hace mención el literal a), numeral 2 de la Resolución de Consejo Directivo Osinerg N° 028-2006-OS-CD, por lo que el regulador siempre impondrá multas a las concesionarias, hecho que conlleva a vulneración al principio pro-administrado, de eficacia y de razonabilidad, estos dos últimos reconocidos en el Artículo IV de la Ley 27444, por cuanto va más allá de los fines públicos a tutelar causando evidente agravio en el administrado dado que siempre y en todos los casos se impondrá al concesionario multa de encontrarse a un solo cliente con 16 minutos de espera.
- Por tanto, para calcular el TAC se debe tomar el promedio de todos los registros obtenidos (de la muestra representativa) y no sólo los superiores a 15 minutos.
3. Adicionalmente, también es incorrecto sesgar la muestra en los días de mayor afluencia de público, sino más bien se debe aplicar un criterio aleatorio

para la elección de los días y las horas en que se realice la medición.

4. En conclusión, la evaluación del indicador debe cumplir los criterios estadísticos mínimos y ajustarse estrictamente a estos, por tanto agradeceremos considerar la observación planteada.

#### **Comentario de OSINERGMIN:**

1. La concesionaria hace referencia a un supuesto tiempo promedio de atención, a un tamaño de muestra representativa y a una aleatoriedad de los datos; conceptos que no se conciben con el objetivo de la norma ni con su texto.

Las conclusiones a las que arriba el estudio estadístico encargado por EDN son inaplicables, puesto que tendrían que llevarse a cabo registros de tiempo de cola en los 16 centros de pago de EDN en los dos días en que se evalúa el indicador DTA por cada trimestre.

2. Respecto a la solicitud de EDN, es pertinente indicar que si se promediasen todos los registros se generaría que las concesionarias no realicen mejoras en la atención de pagos y consecuentemente se continuarían produciendo tiempos de espera excesivos en perjuicio de los usuarios, ya que éstos además de la espera en algunos casos están expuestos a la intemperie y sujetos a las eventuales inclemencias del tiempo.

3. El procedimiento, por definición, busca determinar si efectivamente la empresa ha tenido excesos en tiempos de atención al usuario, en los días de mayor afluencia de público; siendo contraproducente para la mejora de la calidad de la atención a los usuarios el incluir mediciones en días y horas de poca afluencia, así como el considerar en el promedio mediciones inferiores al tiempo estándar (15 minutos), que podrían sesgar el resultado de los tiempos de espera y con ello perjudicar a los usuarios que pagan en los días de mayor afluencia.

La determinación del indicador se realiza en cualquier momento, sin ser esperadas. Por tanto, éstas no pueden ser programadas a determinados días del mes. Además, teniendo en cuenta que los usuarios no deben hacer colas por más de 15 minutos cuando van a pagar los importes de sus recibos de electricidad, no tiene ningún significado tener registros de tiempos de espera en días de valle o en momentos en que no hay asistencia de público; las mediciones de los tiempos de espera se realizan, también por definición, en los días de mayor afluencia de público, por esto es que la supervisión busca que las concesionarias implementen medidas correctivas en dichas fechas.

4. Finalmente, el objetivo del indicador DTA es que los tiempos de atención no excedan los 15 minutos, tiempo que es producto del estudio permanente de los resultados de la supervisión realizado por OSINERGMIN en diferentes centros de atención al usuario, a través del cual se determinó que 15 minutos es un tiempo máximo razonable para que el usuario sea atendido.

En relación al tiempo de 15' se debe señalar que la determinación de este valor como tiempo máximo de atención, considerada por OSINERGMIN, es además producto de un análisis de los tiempos de colas, del tiempo promedio de recaudación en ventanilla, de la cantidad de días de vencimiento utilizables durante los días hábiles del mes e incluso de una encuesta entre los usuarios del país. Como conclusión se determinó que el tiempo de 15 minutos, es razonable para las concesionarias y tolerable por los usuarios, para la realización del pago por el servicio eléctrico recibido. No admitida

## **II. Propuestas presentadas por Luz del Sur S.A.A. (EDS).**

### **• Propuesta N° 1:**

EDS respecto al literal c) del numeral 1.2.4, TÍTULO PRIMERO DISPOSICIONES GENERALES, y al ítem 3

del numeral 4.2 AGC: Aspectos generales de la Cobranza, realiza los siguientes comentarios:

Luz del Sur no está en condiciones de negarse a recibir los abonos que a cuenta del servicio brindado efectúan sus clientes en los diversos canales de cobranza que pone a disposición de sus clientes, ya que los casos que resultan en pagos mayores al saldo no resultan verificables hasta que la información es procesada.

Debe tenerse en cuenta que las empresas de Servicio Público no operan mediante una sola caja en un solo local, se trata de varias posiciones de caja distribuidas en locales distintos en su zona de concesión así como pagos efectuados por intermedio de terceros, principalmente Bancos y Cadenas Comerciales, quienes a través de diversos medios físicos y virtuales, generan posiciones adicionales que también actúan como cajas.

Adicionalmente, el estándar actual en el pago de servicios involucra que no puede ser exigible la presentación del recibo respectivo en todos los medios y canales de cobranza, lo que es el principal motivo que lleva, en algunos casos, a que algún cliente pueda cometer el error al que el procedimiento se referiría.

En tal sentido, no se puede calificar de inmediato la obligación de notificación forzosa con restitución de intereses, imputando la carga de la prueba del error a la empresa Distribuidora, ya que en todo caso correría a cargo de quien pretende haber efectuado el pago, probar el error con que lo hizo. Tampoco puede por ende, castigarse con intereses a pagar por parte del concesionario, la demora o negativa de respuesta del usuario.

EDS, asimismo propone las siguientes redacciones:

Para el numeral 1.2.4 c): "... y que los posibles casos de pago por error del cliente detectable sean notificados en un plazo de 5 días hábiles."

Para el numeral 4.2 ítem 3: "Mantener posibles casos de pago por error del cliente detectables, sin que sean notificados en un plazo de 5 días hábiles".

#### **Comentario de OSINERGMIN:**

Acogiendo las sugerencias y comentarios de las empresas supervisadas, el literal c) del numeral 1.2.4 quedará redactado de la siguiente forma:

*c) Que el tiempo de atención en las oficinas de cobranza no sea superior al tiempo estándar, que por el pago de recibos no se imponga sobrecostos a los usuarios (aplicación de intereses, comisiones por cobranza u otros) y que no existan pagos duplicados que no hayan sido devueltos en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles cuando el usuario lo solicitó en efectivo o en la siguiente facturación cuando no exista tal solicitud.*

En forma similar el ítem 3 del indicador AGC quedará redactado de la siguiente forma:

*"Mantener pagos duplicados que no hayan sido devueltos en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles cuando el usuario lo solicitó en efectivo o en la siguiente facturación cuando no exista tal solicitud, o efectuar la devolución en la siguiente facturación sin considerar los respectivos intereses establecidos en el artículo 176° del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas".*

Por lo expuesto, se considera admitida parcialmente la propuesta de la concesionaria.

### **• Propuesta N° 2:**

EDS respecto al numeral 1.2.4 literal g) y al numeral 5.4 ítem 4, realiza los siguientes comentarios:

1. La no presencia del cliente o alguna persona en el predio generaría reprogramaciones de viajes de manera continua para poder realizar las obras, encareciendo aún más las labores de atención sin sustento alguno, ya que la caja debe estar ubicada al exterior del predio en un lugar accesible para la empresa concesionaria.

En este sentido un predio que está desocupado durante el día no implica que deba ser reprogramado, pudiendo dejarse el acta de puesta en servicio bajo puerta y el interruptor termomagnético cerrado.

Por lo tanto, si no se da un caso de acceso restringido a la conexión, se debe proceder a efectuar los trabajos, ya que la programación de las cuadrillas de conexiones obedece a rendimientos muy estrictos y que no dan margen a demoras o cambios de fecha por estos motivos, estando incluso no contemplado el trabajo en horarios nocturnos, en días no hábiles o que excedan las jornadas laborales normales.

2. Por otro lado, las conexiones están estandarizadas y reguladas con importes máximos, resultando evidentemente innecesaria la mencionada acta de materiales.

EDS propone las siguientes redacciones:

En el numeral 1.2.4 literal g): "..., *el acta de la puesta en servicio de las conexiones*".

En el numeral 5.4 ítem 4, "*Acta de instalación y puesta en servicio*".

#### Comentario de OSINERGMIN:

1. Respecto al numeral 1.2.4 g, se modificará la parte final del texto del primer párrafo, a fin de cumplir con la opción que norma la Ley N° 27444 respecto a las NOTIFICACIONES (artículo 21.4), cuando no se encuentre presente la persona a notificar o su representante legal, señala.

En dicho sentido el inciso g) quedaría redactado en la siguiente forma:

*"g) Que los expedientes de reclamos cumplan con la respectiva normativa y que los expedientes de nuevos suministros y modificaciones de los mismos, cuenten con el sustento técnico de la oportuna atención, la respectiva solicitud suscrita por el interesado, el presupuesto con su respectivo cargo, el comprobante de pago (factura o boleta de venta), el contrato de suministro que debe estar suscrito por las partes, el acta de la puesta en servicio de las conexiones con los materiales instalados o eventualmente retirados, suscrita por el usuario o persona que se encuentre en el domicilio, dejándose constancia de su nombre, documento de identidad y de su relación con el usuario, en señal de conformidad".*

Respecto al Numeral 5.4 ítem 4, en concordancia con lo anotado en el punto anterior, el ítem 4 del indicador CNS quedará redactado en la siguiente forma:

Acta de Instalación suscrita por el usuario, o persona que se encuentre en el domicilio, dejándose constancia de su nombre, documento de identidad y de su relación con el usuario, con el detalle de los materiales instalados o eventualmente retirados, según corresponda.

2. Finalmente, en relación a la declaración de innecesaria el acta de materiales, es pertinente señalar que: si bien las conexiones están estandarizadas y reguladas con importes máximos –hecho que ha permitido la NORMALIZACIÓN de las conexiones tanto en los aspectos técnicos como económicos, eliminando la distorsión de los costos de conexión anterior a dicha regulación - se debe precisar que sí es necesaria el Acta de Instalación con el detalle de los materiales instalados (según lo especificado en la BM-NTCSE) o retirados, ya que durante algunos procesos de supervisión se han detectado casos en los cuales algunas concesionarias no cumplen con instalar todos los materiales presupuestados y en otros, no cumplen con proporcionar la conexión básica. Por ejemplo, no instalan la protección y en otros, exigen al usuario que adquiera parte de la conexión básica (medidor, conductor, caja, etc.) de un suministrador externo.

Por lo tanto, se considera admitida parcialmente la propuesta de la concesionaria.

#### Propuesta N° 3:

EDS respecto al requerimiento del Cronograma de facturación semestral, numeral 2.1, realiza los siguientes comentarios:

El calendario de facturación es por sectores o unidades geográficas que permiten distribuir la carga de trabajo de manera uniforme durante un mes dado, entonces variará según el tamaño de cada distribuidora. La manera en que la empresa ha logrado distribuir sus clientes no responde a un procedimiento específico del regulador, pero es una mejor práctica y es recogida en los procesos de modelamiento para las fijaciones tarifarias.

En este proceso, la empresa nunca ha tenido la necesidad de mantener una proyección semestral e inamovible de dicho cronograma, siendo su efecto fiscalizado y controlado a través de otras variables como son los períodos máximos y mínimos de lectura, así como las fechas de vencimiento.

Como antecedente, este dato forma parte del proceso de supervisión de los procedimientos de cortes y reconexiones, pero durante los diversos procesos de fiscalización al respecto hemos constatado que su utilidad ha sido nula deviniendo simplemente en un elemento burocrático, cuyo único resultado ha sido forzar un trabajo de proyección que no necesariamente será realizable y que sólo sirve para esperar que alguna empresa se demore en su publicación o cometa un error involuntario en algún dato que permita aplicar una multa. Además, la proyección de un cronograma semestral no demuestra ninguna mejor práctica ni responde a norma alguna.

Debemos manifestar que ya fue observado por Luz del Sur anteriormente pero no se tomó en cuenta nuestra sugerencia. Siendo así, no se justifica por ningún motivo la creación de la obligación de elaborar calendarios semestrales para entregar al Osinergmin.

Finalmente, EDS sugiere que *se debe eliminar esta información o en su defecto solicitar el cronograma mensual como información de referencia.*

#### Comentario de OSINERGMIN:

En relación a lo señalado por la concesionaria es pertinente aclarar que el cronograma de facturación que se publica al inicio del semestre no es inamovible, éste puede ser modificado en el transcurso del mismo, debiendo en todo caso informarse al Organismo antes de su aplicación.

Sobre el antecedente de su utilidad nula en los procedimientos de supervisión que desarrolla OSINERGMIN, la perspectiva de EDS no es completa pues el cronograma no solamente se utiliza en el proceso de supervisión de cortes, sino en todos aquellos que se relacionan con la facturación y la cobranza.

En relación a lo manifestado por EDS, respecto a la no justificación de la obligación de elaborar cronogramas semestrales, es pertinente indicar que el Organismo considera que el cronograma semestral es útil para la programación de una eficiente supervisión; en dicho sentido es de necesidad su publicación en los plazos establecidos.

Por lo expuesto, la propuesta de la concesionaria se considera no admitida.

#### Propuesta N° 4:

EDS, respecto a la Relación de recibos modificados en el mes, del numeral 2.1 y al numeral 3.2, realiza los siguientes comentarios:

En primer lugar debemos manifestar que la refacturación en sí no es un hecho punible, ya que la empresa la efectúa precisamente para corregir o enmendar otro error o problema cumpliendo con las normas. Incluso en algunos casos la refacturación no responde a error alguno sino a mandatos del propio regulador quien ante consumos atípicos de los clientes, aún cuando el medidor resulte conforme, opta por ordenar se anule parte del monto



facturado y la empresa asuma a su costo dicha energía en perjuicio incluso del fisco.

En tal sentido, existen también refacturaciones por cambio de medidor en cumplimiento de la Norma de Contrastes. En estos casos, la frecuencia de verificación de los equipos de medida es una consecuencia de parámetros de costos y procedimientos establecidos por el propio regulador.

En este sentido, si las desviaciones en los montos facturados se evalúan a través de otros indicadores dentro del mismo procedimiento, así como mediante la NTCSE (nivel de precisión de la energía), estando cada uno asociado a procedimientos sancionadores y multas, resulta ilógico que la corrección posterior de lo ya medido y sancionado, sea también sancionada por el regulador.

Por otro lado, las refacturaciones por reclamos, al igual que en los casos de contraste, pueden implicar modificar la energía de varios recibos, habiéndose establecido hasta un máximo de 3 años, es decir hasta 36 recibos asociados a un único caso detectado en un evento específico. Incrementar de esta manera los registros por cada caso y compararlos únicamente con la cantidad de recibos emitidos en un mes en particular resulta desproporcionado, quedando como motivación única simplemente maximizar el exceso sobre la tolerancia con el fin de incrementar la multa.

Se debe eliminar este indicador, ya que no se puede multar por cumplir con lo establecido en las normas.

#### **Comentario de OSINERGMIN:**

Es pertinente precisar que este indicador se calculará teniendo en cuenta la información que proporcione la concesionaria; la misma que deberá corresponder al mes en que la concesionaria efectuó el ajuste, ya sea por error en la lectura o procesamiento de la facturación atribuibles a la concesionaria, sin tener en cuenta el medio de detección. Por tal motivo, la definición del mismo queda redactada de la siguiente manera:

#### **3.2 NCF: Calidad de la facturación**

*"Indica el grado de desviación de la cantidad de recibos cuyos importes hayan sido modificados (refacturados, corregidos o anulados) durante el mes de evaluación por errores en la lectura de los medidores o en el procesamiento de la facturación atribuibles a la concesionaria, independientemente de las fechas de emisión y vencimiento de los recibos y de la forma de modificación aplicada. No están comprendidos los reajustes tarifarios dispuestos por la autoridad ni las refacturaciones que no estén referidas a las causales mencionadas.*

..."

Respecto a la desproporción señalada, se precisa que la apreciación de EDS no corresponde a la descripción del indicador ya que, por definición, el indicador está referido a la modificación de recibos emitidos y no a la regularización que involucra posteriores recibos.

Por lo expuesto, se considera admitida parcialmente la propuesta de la concesionaria.

#### **• Propuesta N° 5:**

EDS respecto al Numeral 3.3 ítem 1 "Incluir en los recibos de electricidad para efectos de la aplicación de la normativa del sector eléctrico, sólo conceptos propios de la prestación del servicio público de electricidad", observa lo siguiente:

La labor que realizan los órganos del OSINERGMIN se enmarca dentro de su ley de creación y el reglamento que detalla sus funciones. Esta última norma, aprobada por Decreto Supremo N° 054-2001-PCM establece ciertos principios de acción del Regulador, detallando previamente el por qué de su importancia:

*"Artículo 3.- Importancia de los Principios  
Los Principios contenidos en el presente Título establecen las bases y lineamientos de la acción de OSINERG(MIN) en el desarrollo y ejercicio de sus funciones. En tal sentido, toda decisión y acción que adopte cualquiera de*

*los ORGANOS DE OSINERG(MIN) deberá sustentarse y quedar sujeta a los mismos".*

Como se aprecia, existe un mandato normativo imperativo que obliga a los órganos del OSINERGMIN a enlazar sus decisiones con los principios contenidos en la norma; ello, entendemos, opera debido a la importancia social y económica que tienen las decisiones del Organismo Regulador al interior del mercado, máxime si es que éstas restringen la libertad empresarial en la que actúan las empresas reguladas que prestan servicios públicos en régimen de concesión.

En tal sentido, la norma establece el principio de subsidiariedad como principio rector de acción, el que a continuación detallamos:

#### *"Artículo 11.- Principio de Subsidiariedad*

*La actuación de OSINERGMIN es subsidiaria y sólo procede en aquellos supuestos en los que el mercado y los mecanismos de libre competencia no sean adecuados para la satisfacción de los intereses de los USUARIOS DE SERVICIO PÚBLICO o CONSUMIDORES REGULADOS. En caso de duda sobre la necesidad de establecer disposiciones regulatorias y/o normativas, se optará por no aprobarlas, y entre varias opciones similarmente efectivas, se optará por la que menos afecte la autonomía privada" (resaltados y añadidos nuestros)"*

La Gerencia de Fiscalización Eléctrica debe apreciar así que las decisiones que el Regulador adopte deben afectar en la menor medida posible la autonomía privada y que sobretodo son subsidiarias. Recalcamos ello, porque este ítem vulnera abiertamente el principio de subsidiariedad, afectando la autonomía y gestión privada propia del negocio que realiza Luz del Sur.

En tal sentido, la existencia de servicios o productos que benefician a los clientes y que estos eligen, solicitan y autorizan como medio recordatorio de su obligación de pago, sea a un tercero o a la misma empresa, la inclusión de dichos importes en su recibo de consumos de energía, no es una violación o incumplimiento al artículo 12° del Decreto Ley N° 25988, el cual a nuestro entender ha quedado derogado con las normas referidas a la inclusión del impuesto de electrificación en los recibos.

Queda claro que lo que la empresa no puede efectuar, bajo supuesto alguno, es utilizar dicho canal de manera unilateral para promoverlo como un medio de cobranza de obligaciones de pago con las Municipalidades o cualquier otro tercero, en perjuicio además del pago de su servicio público de electricidad.

Cabe resaltar que la inclusión de este tipo de servicios es considerada una mejor práctica en muchos países y una tendencia en los países desarrollados o en vías de desarrollo.

Finalmente, EDS propone modificar el ítem 1 de la siguiente manera:

*"Incluir en los recibos de electricidad para efectos de la aplicación de la normativa del sector eléctrico, conceptos propios de la prestación del servicio público de electricidad, autorizados por el cliente u ordenados por las autoridades, los que deberán estar debidamente discriminados".*

#### **Comentario de OSINERGMIN:**

Al respecto, el artículo 11° del D.S. N° 054-2001-PCM Principio de Subsidiariedad, no es aplicable ni se enmarca en la observación de EDS al Numeral 3.3. Ítem 1 del procedimiento prepublicado; esto en razón que la subsidiariedad es una facultad que tiene el Organismo para intervenir en situaciones en las cuales el privado, por diversas razones no interviene.

El punto en cuestión (ítem 1) es la precisión de la aplicación del artículo 12° del Decreto Ley N° 25988, Ley de Racionalización del Sistema Tributario Nacional y de Eliminación de Privilegios y Sobrecostos, que señala que las empresas que prestan servicios públicos no podrán disponer el cobro de suma alguna por cualquier otro concepto ajeno a la prestación del servicio.

Respecto a la apreciación de EDS, sobre la supuesta derogación del Decreto Ley N° 25988, se debe precisar que no existe ninguna norma que la haya sustituido o derogada por lo que la misma sigue vigente, y por ende se exige su cumplimiento.

Asimismo, se debe indicar que el recibo de servicio de electricidad es exclusivo para la venta de energía eléctrica y no de otros servicios

A mayor abundamiento, es pertinente indicar que el numeral 6.2.3 literal a (inciso i) de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos Rurales (NTCSER), precisa textualmente lo siguiente:

*"El suministrador debe emitir facturas claras y correctas que contengan sólo aspectos relacionados con el servicio público de electricidad, las cuales deben especificar obligatoriamente"*

Adicionalmente, la modificación propuesta por EDS no es atendible en razón que mediante supervisión se ha detectado casos en los que la concesionaria incluye en el recibo conceptos como: cuotas de seguros de vida, compra de equipos o artefactos eléctricos, seguros del medidor de energía; y que ante el incumplimiento en el pago de dos cuotas por dichos conceptos, el concesionario, según su propio entendimiento del Artículo 90° de la LCE, se considera facultado a cortar el servicio.

Por lo expuesto, la propuesta de la concesionaria se considera no admitida.

• **Propuesta N° 6:**

Respecto al Tiempo de atención estándar (TAE, 15 minutos), indicado en el numeral 4.1 DTA: Desviación del tiempo de atención, EDS señala lo siguiente:

Lo establecido por este indicador resulta ineficiente desde el punto de vista tarifario, enfrentando abiertamente los criterios que sigue el propio OSINERGMIN, a través de su Gerencia Adjunta de Regulación Tarifaria donde el tamaño de la infraestructura de atención para pagos asume un promedio en la afluencia de público, en base a tiempos de atención óptimos, y no por el evento de máxima afluencia, el cual encarece considerablemente el servicio y es originado por factores externos no controlables por la empresa distribuidora como son: feriados especiales para el sector público, coincidencia de feriados largos con fines de semana o fines de mes.

Ante estos eventos la empresa toma acciones que buscan aminorar el impacto en sus tiempos de atención, pero en todo caso, su efecto no puede ser evaluado como un hecho único medible y generalizable, sino como casos aislados que formarían parte de una evaluación ponderada y muestral de los tiempos de atención.

Sin embargo, el OSINERGMIN hace suyo el concepto de tiempo estándar y lo redefine en una variable arbitraria de 15 minutos, sin haberlo sustentado con estudios de tiempos y movimientos, así como evaluaciones comparativas de diversas empresas y sectores, que permitan llegar a la conclusión de que dicho tiempo es el más eficiente obtenible en costos para una empresa de Servicio Público.

Se debe tener en cuenta que el criterio utilizado para la determinación del "tiempo estándar", no está contenido en la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos ni en ninguna norma de carácter sustantivo del subsector electricidad y que la función normativa de OSINERGMIN no comprende aquella que le corresponde de acuerdo a Ley al Ministerio de Energía y Minas, como responsable del sector energía.

Finalmente, no podemos dejar de mencionar que el artículo primero del Estatuto Del Colegio de Ingenieros del Perú Sección Primera, indica lo siguiente:

*Art. 1.01.- La ingeniería es la profesión que aplica con fundamento y responsabilidad los conocimientos científicos y técnicos logrados a través del estudio, la experiencia y la práctica para emplear racional y económicamente los recursos y las fuerzas de la naturaleza en beneficio del hombre y la sociedad.*

Por lo tanto, reiteramos nuestro cuestionamiento al mal uso de conceptos propios de la Ingeniería y la falta de debido sustento consensuado a nivel del propio regulador y que demuestre ser consistente con los procesos tarifarios.

Luego de esta argumentación, EDS propone que el numeral 4.1 debe decir:

*Para determinar este indicador, se evalúa muestralmente el tiempo de espera que demanda a los usuarios efectuar el pago de sus recibos de electricidad y se compara con el tiempo máximo.*

TAM = Tiempo de atención máximo (minutos)

*El tiempo máximo será evaluado semestralmente por el OSINERGMIN debiendo el estudio ser publicado y cumplir con los principios del Colegio de Ingenieros del Perú y estar debidamente rubricado por un Ingeniero Colegiado especialista en el capítulo respectivo.*

**Comentario de OSINERGMIN:**

En relación a lo indicado por la concesionaria es pertinente indicar que según lo establecido por el 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 exclusiva de dictar, entre otros, en el ámbito y en materia de su respectiva competencia, los reglamentos, normas de carácter general, mandatos u otras normas referidas a actividades supervisadas o de sus usuarios. Por otra parte, el Consejo Directivo de OSINERGMIN está facultado para aprobar procedimientos administrativos vinculados, entre otros, a la función supervisora según el artículo 3° de la Ley N° 27699 y lo dispuesto por el artículo 22° del Reglamento General de OSINERGMIN (D.S. N° 054-2001-PCM).

Asimismo, el artículo 19° del Reglamento General de OSINERGMIN, dispone como objetivo de este organismo regulador el velar por la calidad y continuidad del suministro de energía eléctrica; por lo que, siendo parte de la calidad de servicio que se cuente con una adecuada facturación, cobranza y atención al usuario, es que OSINERGMIN en el uso de sus facultades establece el presente procedimiento.

Respecto a la finalidad del indicador DTA, OSINERGMIN ha señalado que el propósito de este indicador es que los tiempos de atención no excedan los 15 minutos, tiempo que es producto del estudio permanente de los resultados de la supervisión realizado por OSINERGMIN en diferentes centros de atención al usuario, a través del cual se determinó que 15 minutos es un tiempo máximo razonable para que el usuario sea atendido. En ese sentido, el procedimiento busca determinar si efectivamente la empresa ha tenido excesos en los tiempos de atención al usuario.

Es importante señalar que el indicador DTA se viene aplicando desde la implementación de la Resolución N° 193-2004-OS/CD, en el segundo trimestre del año 2005, con buenos resultados a nivel nacional (mejoramiento constante de la atención). El máximo registro obtenido durante el año 2005 fue de 300% (60 minutos) y en el primer semestre del 2008 fue de 46,67% (22 minutos), lo que demuestra la sustancial mejora en la atención brindada por la mayoría de concesionarias.

Lo anterior, confirma que la supervisión del indicador DTA con el tiempo máximo de 15', ha permitido a la mayoría de concesionarias mejorar el servicio de cobranza en ventanillas, con el evidente impacto positivo para la calidad percibida por los usuarios del servicio público de electricidad.

Por lo expuesto, se considera no admitida la propuesta de la concesionaria.

• **Propuesta N° 7:**

EDS respecto al numeral 4.1 en la sección cuyo texto dice: *"El indicador DTA será evaluado en los Centros de Atención, propios o encargados a terceros, donde la Concesionaria ofrece el servicio de cobranza de recibos"*, realiza los siguientes comentarios:



Osinermin estaría excediendo sus funciones al pretender ingresar a locales privados de Bancos y Cadenas Comerciales mediante notarios o sus funcionarios a medir y cuestionar los tiempos de atención propios de su negocio.

Esta pretensión no va a obligar a empresas de otros sectores, sobre las cuales Osinermin no tiene injerencia y que a través de convenios o contratos actúan como centros autorizados de recaudación, a adecuarse a los tiempos estándar o tiempo máximo de atención deseados por Osinermin.

Luego los cuales, propone que el texto deba decir: *El indicador DTA será evaluado en los Centros de Atención identificados como oficinas, agencias o sucursales del Concesionario.*

#### Comentario de OSINERGMIN:

En principio, es pertinente precisar que la evaluación del indicador DTA, no está orientada a la medición de tiempos de atención en locales como Oficinas Bancarias, Cadenas Comerciales y otros establecimientos comerciales.

Atendiendo las dudas expresadas por la concesionaria, con la finalidad de precisar la aplicación del indicador, se modificará la definición del mismo con el siguiente texto:

*"El indicador DTA será evaluado en los Centros de Atención de la concesionaria identificados como Oficinas, Agencias o Sucursales; de no efectuarse la cobranza en dichos centros, el indicador se evaluará en los centros de cobranza de los recibos de electricidad, que efectúen terceros constituidos para tal fin"*

Por lo tanto, se efectúa la aclaración correspondiente.

#### • Propuesta N° 8:

EDS respecto al numeral 4.2 ítem 1 que dice *"Generar sobrecostos por la cobranza de recibos, en cualquier canal o medio de cobranza que la concesionaria ponga a disposición de los usuarios o por la gestión de la morosidad o de financiamiento"*, indica lo siguiente:

Es necesario aclarar que no es obligación de las empresas poner a disposición de sus clientes toda la variedad de canales y medios de cobranza que existan en el mercado en la actualidad, algunos de estos canales y medios de por sí tienen costos muy elevados respecto a los importes eficientes recogidos en los procesos regulatorios.

No obstante tal realidad, si existiesen clientes que aún así, están dispuestos y requieren poder pagar sus recibos por estos otros medios, saliéndose del marco regulatorio y de los conceptos de eficiencia y beneficio común a través de economías de escala e importes máximos regulados, resulta lógico que este grupo especial y reducido de clientes corra con los gastos adicionales que le implica acceder a dicho medio o canal, sin que exista de por medio comisión alguna para la empresa Concesionaria, siendo dicho cobro parte del negocio de los agentes que crean y comercializan estas opciones.

Se debe entender entonces que si bien se debe velar por que la empresa no genere o aplique sobrecostos, esto no implica actuar en contra del mercado y de los propios clientes y pretender que se restrinja aquellas opciones en las cuales es el cliente quién genera una opción que resulta considerablemente más cara que el resto de medios que la inmensa mayoría de usuarios utiliza, pero sin averiguar o indagar por qué estos clientes la prefieren, pudiendo tal vez resultarles más razonable por temas de otra índole.

Por otro lado, la opción de brindar facilidades de pago no está recogida en los procesos regulados ni en las labores de la empresa, es decir que los costos incurridos en verificar referencias, antecedentes crediticios, impresión de documentos y seguimiento de los acuerdos vía sistema, son costos no regulados que se cobran en todos los agentes del sistema financiero como parte de los créditos otorgados.

EDS propone la siguiente redacción:

*"Aplicar costos adicionales por la cobranza de recibos en sus oficinas"*

#### Comentario de OSINERGMIN:

Respecto a lo señalado por EDS en su primer párrafo referido a: *"...no es obligación de las empresas poner a disposición de sus clientes toda la variedad de canales y medios de cobranza que existan en el mercado en la actualidad"* se debe precisar que efectivamente ninguna norma obliga a ello. Sobre este punto debe quedar claro que "ningún canal o medio de cobranza de recibos de electricidad" se genera o crea en el mercado sin intervención de la empresa concesionaria involucrada en dichos canales. Tal es así que las empresas concesionarias muestran los centros de pago que ellas mismas autorizan en el reverso de los recibos de electricidad.

En ese sentido habiendo considerado el Valor Agregado de Distribución (VAD) tres tipos distintos de cobranza, el primero a través de los centros de cobranza de propiedad de la propia empresa (78.1%), a través de Bancos (13.3%) y otros canales (8.6%), dentro de estos parámetros las concesionarias deben garantizar una satisfactoria y efectiva atención a los usuarios de toda su concesión.

Por ello, se precisa que es de total y exclusiva responsabilidad de las empresas concesionarias desarrollar los canales y medios de cobranza adecuados para la gestión de atención a los usuarios en el proceso de cobranza de los recibos de electricidad, para ello la regulación respectiva señala y reconoce los costos asociados al usuario integrados en el "Cargo Fijo" el cual cubre los costos eficientes para el desarrollo de las actividades de lectura del medidor, procesamiento de la lectura y emisión, reparto y cobranza de la factura o recibo.

Por tanto, es obligación de la concesionaria poner a disposición de los usuarios los medios de cobranza necesarios sin ocasionarles sobrecostos. Si una concesionaria contrata los servicios de otras entidades comerciales para extender el servicio de cobranza que le corresponde brindar a los usuarios, de generarse con este servicio un sobrecosto, éste debe ser asumido por la empresa concesionaria (como sí lo hacen la mayoría de las concesionarias) y no por el usuario.

En este contexto, si alguna concesionaria suscribe contratos con los Bancos y otras entidades para cumplir con su responsabilidad de poner a disposición de los usuarios puntos de cobranza cercanos a sus domicilios; es de exclusiva responsabilidad de la concesionaria que dicho proceso de cobranza no genere ningún tipo de costo adicional al incorporado en el cargo fijo, por la cobranza de recibos.

A mayor abundamiento, es pertinente indicar que el numeral 6.2.3 literal a) inciso iii) de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos Rurales (NTCSER), precisa textualmente lo siguiente: "El pago del recibo o factura en los centros autorizados de cobranza autorizados por el suministrador debe ser efectuado sin costo adicional alguno para el usuario..."

Finalmente, debemos señalar que dentro de las competencias de OSINERGMIN está comprendida la de exigir que los usuarios por el proceso de cobranza no incurran en mayor costo que el que está incorporado en el Cargo Fijo.

Por lo expuesto, la observación de la concesionaria se considera no admitida.

#### • Propuesta N° 9:

EDS respecto al numeral 4.2, ítem 4: *"Mantener localidades, donde se brinda el servicio, sin medios de cobranza para el usuario"*, indica lo siguiente:

Se debe tener en cuenta que existen localidades con muy baja densidad poblacional, lo que se ve traducido en pocos días efectivos de cobranza y en la concentración de pagos en el período cercano a la fecha de vencimiento de los recibos, con lo cual se obtiene un volumen de pago mínimo o nulo en el resto de días del mes. Por consiguiente,

teniendo en cuenta el concepto de eficiencia que se recoge para el reconocimiento de inversiones y costos de explotación en la empresa de acuerdo a los criterios tarifarios, no es posible la implementación de Centros de Cobranza propiamente dichos en localidades dispersas.

Frente a esta situación, es que se opta por recurrir en zonas dispersas poco pobladas a Centros Autorizados. Pero las empresas concesionarias privadas sólo pueden hacer convenios con establecimientos que, además de estar formalmente constituidos y tener una infraestructura adecuada, cuenten con la capacidad de asegurar un grado de confiabilidad aceptable en la recaudación, la custodia del producto de la cobranza y su traslado, sin poner en alto riesgo la salud y la vida de las personas.

Algunas localidades no llegan a reunir estos requisitos, constituyendo pequeños centros poblados con un movimiento comercial nulo pero que recurren con frecuencia a un eje comercial rural con un mayor nivel urbano donde compran diversos servicios y realizan sus operaciones y transacciones de manera más segura. Es en estos puntos donde la empresa concesionaria busca estar presente a través de Centros Autorizados o locales propios.

Finalmente, EDS propone que se debe eliminar este indicador ya que resulta muy general y su aplicación literal resulta innecesaria e injustificada para los casos de centros poblados muy pequeños.

#### **Comentario de OSINERGMIN:**

En las diversas supervisiones se ha verificado que existen usuarios de localidades alejadas, que no cuentan con centros de recaudación (pago) razonablemente ubicados para que realicen sus pagos sin sobre costos por traslados y uso de tiempo mayor, puesto que necesariamente deben trasladarse fuera de su distrito o provincia para realizar sus pagos.

Ante la imposibilidad de que las concesionarias establezcan centros de atención propios y en cada localidad donde brinda el servicio eléctrico, se ha considerado pertinente que el nivel mínimo de atención de la cobranza del servicio público de electricidad a los usuarios, utilizando cualquier medio de cobranza, sea a nivel de localidad.

Finalmente, debemos precisar que la LCE y su Reglamento establecen los precios máximos de distribución, entre los que se encuentran los costos asociados al usuario (Cargo Fijo) que incluye un porcentaje para la cobranza del servicio público de electricidad. Por ello, las concesionarias tienen la obligación de ofrecer medios adecuados de cobranza a todos los usuarios a nivel de su concesión.

Por lo expuesto, se considera no admitida la propuesta de la concesionaria.

#### • **Propuesta N° 10:**

EDS respecto al numeral 5.1, ítem 4: "Atender los cambios de opción tarifaria, en los plazos establecidos en la normatividad vigente, sin incluir costos no previstos en la normativa.", señala lo siguiente:

Entendemos que lo que OSINERGMIN busca con este cambio es incluir en alguna norma publicada por dicho organismo, un sustento a su exigencia a Luz del Sur en no cobrar los costos de reprogramación de medidores en los casos de cambios de tarifa que así lo requieran.

En efecto, al haberse demostrado de manera clara que dichos costos no forman parte del valor agregado de distribución y que además, no han sido recogidos en los importes máximos de conexiones, el OSINERGMIN opta por, en lugar de enmendar su omisión y buscar intervenir mediante una regulación de precios, en simplemente obstruir dicho cobro o facilitar la generación de sus procesos sancionadores y la aplicación de multas, sin importar que fuera del contexto del ítem indicado, dicha observación no tiene sustento alguno.

Preocupa esta manera de proceder, ya que la empresa distribuidora no está cometiendo ninguna falta y el

OSINERGMIN cuenta con los medios y soporte legal para, de considerarlo necesario, regular los importes máximos respectivos.

El hecho de que no esté establecido el importe máximo, no quiere decir que su cobro esté prohibido y que dicho servicio deba formar parte de una ineficiencia económica inducida por la regulación o castigar el margen tarifario por algún motivo no explicado. Tal y como sucedió anteriormente con servicios como la instalación de muretes, mástiles para conexiones aéreas o la rotura y reparación de veredas, estos se brindaban con importes adecuados hasta su regulación de precios, ya que evidentemente no se puede pretender que dichos servicios o sean asumidos de manera solidaria por todos los usuarios del servicio público o que sean asumidos por los accionistas de la empresa.

Por otro lado, existe ya un indicador referido al cobro en exceso respecto a los precios regulados por servicios asociados a la conexión, resultando este ítem ineficaz.

Finalmente, EDS sugiere eliminar este ítem.

#### **Comentario de OSINERGMIN:**

A fin de precisar el alcance de la definición del ítem 4 de la evaluación del indicador AGA, es pertinente señalar:

Específicamente la actividad de reprogramación de medidores electrónicos por cambio de opción tarifaria, entre otras, es una actividad necesaria en el desarrollo de la función comercial para la atención de los usuarios del servicio público de electricidad, la misma que está implícitamente reconocida en los costos de explotación comercial del Valor Agregado de Distribución (VAD).

Al respecto, se debe señalar que en el Anexo 4 del Informe Técnico OSINERG-GART/DDE N° 041-2005, página 28 del Volumen 2 del Estudio de Costos del VAD - Sector Típico 1 de noviembre de 2005, se indican las funciones que corresponde a la Subgerencia de Servicio al Cliente, entre otras: "*Como actividad de nuevos suministros se hacen altas, bajas, modificaciones de contratos, cambios de titularidad y domicilio, etc.*"; es decir, que implícitamente las demás actividades que se requieren para cumplir con este objetivo están reconocidas dentro del VAD.

Por lo tanto, los costos operativos asociados a la reprogramación de medidor, están reconocidos dentro de los costos de explotación comercial del VAD y no deben ser trasladados al usuario, por constituir cobros indebidos que limitan el cambio de la opción tarifaria.

Sin embargo, en aquellos casos que requieran la ejecución de actividades de modificación de la conexión misma y/o modificación de los elementos de la conexión, mientras estas actividades no estén reguladas, no deberán incorporar costos mayores a los costos regulados de actividades relacionadas, debiendo en cada caso presentar el sustento detallado del mismo.

La inclusión de este indicador responde a que se ha detectado algunos casos en los que las concesionarias facturan indebidamente importes por cambios de opción tarifaria.

En cuanto a la aplicación de este incumplimiento en otro indicador, es necesario aclarar que ninguna infracción es doblemente sancionada.

Por lo tanto, la propuesta de la concesionaria no es admitida.

#### • **Propuesta N° 11:**

EDS respecto al numeral 5.1, ítem 7: "Contar con la infraestructura mínima necesaria en sus locales, tal como sillas o bancos para la atención de reclamos y nuevas conexiones, SSHH, ventilación e iluminación adecuadas", realiza los siguientes comentarios:

En lo referente a los servicios higiénicos, ventilación e iluminación adecuadas, si bien las empresas deben tener presente estos aspectos importantes en la infraestructura de sus oficinas, cuestionamos que sea el OSINERGMIN

quién se atribuya su fiscalización y regulación toda vez que constituyen aspectos normados y verificados por las Municipalidades así como el INDECI, al momento de la obtención y renovación de las respectivas licencias de funcionamiento.

Tal y como sucedió con el procedimiento de Supervisión de la Seguridad en Establecimientos Públicos, debemos recordarles que a pesar de las continuas sugerencias enviadas por Luz del Sur respecto a tener un procedimiento estricto pero que respetara las competencias tanto de las Municipalidades y el INDECI, fue la negativa de OSINERGMIN en adecuar la norma lo que la hizo imposible de llevar a cabo y terminó por arrastrarla a su derogación. De igual manera en este caso, si bien es apreciable el interés por estos aspectos, su fiscalización debe limitarse a constatar en todo caso la obtención de las respectivas licencias municipales sin generar duplicidad de labores, normas, tolerancias y sanciones por un mismo aspecto a través de distintos órganos del estado.

En cuanto a la precisión de la disponibilidad de sillas o bancos, debemos señalar que en la normativa sobre calidad comercial no se han establecido estándares para el diseño y la implementación de la infraestructura de atención al público ni del mobiliario con que ésta deba contar. En este caso, la decisión de disponer sillas de espera en determinadas áreas de atención responde a la experiencia y funcionalidad de las mismas, según lo determine cada empresa distribuidora, mas aún si la subjetividad de estos aspectos lleva a que sólo puedan ser medidos a través de evaluaciones de niveles de satisfacción y encuestas a los clientes, y no por una imposición arbitraria.

Finalmente EDS sugiere modificar la redacción del ítem 7 en los siguientes términos:

*“Contar con locales debidamente autorizados, con las licencias y permisos respectivos requeridos por las autoridades competentes”.*

#### **Comentario de OSINERGMIN:**

El requerimiento de una infraestructura mínima necesaria en sus locales, tal como sillas o bancos para la atención de reclamos y nuevas conexiones, SSHH, ventilación e iluminación adecuada, corresponde al cumplimiento de lo indicado en la NTCSE y la NTCSE.

En relación a la implementación en las oficinas de atención al público de sillas y SSHH, es pertinente indicar que el numeral 6.2.3 literal c) inciso iv) de la NTCSE, precisa textualmente lo siguiente: “Los locales de atención a los clientes de los SER deberán ser dotados de comodidades tales como: servicios higiénicos, sillas de espera, información al usuario entre otros servicios básicos para la correcta atención al usuario”.

Teniendo en consideración que la implementación de SSHH, en los Centros de Atención ya está incluida en la NTCSE, entre otros servicios básicos para la correcta atención al público, es que, con mayor justificación dichos servicios básicos son necesarios en otros locales ubicados en sectores de mayor densidad poblacional de la concesión; es decir, dicha obligación es con mayor razón aplicable a los centros de servicios normados por la NTCSE.

Por lo tanto, se considera no admitida la propuesta de la concesionaria.

#### **Propuesta N° 12:**

EDS respecto al numeral 5.4, ítem 7: “Monto total del costo de la conexión y número del comprobante de pago.”, indica lo siguiente:

1. Lo solicitado en este ítem no forma parte del contenido del contrato establecido en el artículo 165° del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas, no pudiendo establecerse la obligación de fiscalizar y cumplir algo no dispuesto en la normativa.
2. La intención de obligar a repetir la información del monto del presupuesto y hasta el número de comprobante de pago con el cual se canceló la

conexión, generalmente sólo conlleva a ampliar las cargas administrativas y por ende ampliar las posibilidades de inducir al administrado en errores de digitación que permitan obtener multas, no obstante que el proceso haya sido realizado de manera adecuada, lo que se verifica en las muestras de expedientes que solicita el Osinergmin.

Finalmente, EDS propone eliminar este ítem.

#### **Comentario de OSINERGMIN:**

1. El inciso h) del artículo 165° del RLCE contempla la inclusión en el contrato de suministro de: *“otras condiciones relevantes previstas en la Ley y el Reglamento”.* En dicho sentido los datos del costo total y el número de comprobante son CONDICIONES RELEVANTES, ya que son inherentes y propias de cada conexión, que están previstas en el artículo 163° del RLCE que señala: *“para la obtención de un suministro de energía eléctrica el usuario solicitará... y abonará el presupuesto de instalación... Esta Inversión quedará registrada a favor del usuario...”.*

Como se aprecia existen condiciones administrativas que la concesionaria está en la obligación de cumplir, es decir dejar registrado en el contrato que suscriben los usuarios y la concesionaria, así como en el sistema informático comercial y contable de cada una de las concesionarias, la inversión realizada por los usuarios en la obtención nuevos suministros o en la modificación de los existentes.

2. La inclusión del monto total del costo de conexión y número del comprobante de pago en el contrato de suministro no conlleva a ampliar la carga administrativa, dado que dichos datos por ser relevantes, son almacenados en el sistema de computo comercial; datos que para ser incluidos en los contratos de suministros no van a generar errores de digitación, puesto que éstos -que ya están almacenados como otros del sistema de presupuestos- solamente serán indexados vía sistema al contrato de suministro y de ninguna manera induce al administrado en errores de digitación como pretende el argumento de EDS.

Por lo tanto, se considera no admitida la propuesta de la concesionaria.

#### **Propuesta N° 13:**

EDS respecto al numeral 5.4, ítem 10: “Tipo del suministro (aéreo, subterráneo o mixto) y codificación del tipo y subtipo de conexión (C.1.1, C.1.2, C.2.1, etc.)”, indica lo siguiente:

Lo solicitado en este ítem, referido a los códigos de tipo y subtipo, no forma parte del contenido del contrato establecido en el Artículo 165° del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas, no pudiendo establecerse la obligación de fiscalizar y cumplir algo no dispuesto en la normativa. El artículo 165° indica claramente que en el contrato deben figurar las características del suministro.

EDS sugiere que este ítem debe decir: *“Características del suministro”*

#### **Comentario de OSINERGMIN:**

La inclusión de los códigos de tipo y subtipo de la conexión en el contrato de suministro se hace en cumplimiento de la Resolución de los costos de conexión (Resolución N° 423-2007-OS/CD), en la que se identifica la conexión por tipo y subtipo de la conexión.

Estos datos por ser relevantes -para la aplicación y valorización del costo de conexión, así como para la facturación mensual del cargo de reposición y mantenimiento de la conexión- son almacenados en el sistema de computo comercial; datos que para ser incluidos en los contratos de suministros no generan mayor proceso administrativo.

Es pertinente precisar que el inciso h) del artículo 165° del RLCE contempla la inclusión en el contrato de suministro

de: "otras condiciones relevantes previstas en la Ley y el Reglamento". En dicho sentido los datos del tipo y subtipo de conexión son CONDICIONES RELEVANTES, ya que son inherentes y propias de cada conexión, que están previstas en el Artículo 22º inciso i) del RLCE en el cual corresponde a OSINERGMIN fijar los costos de conexión, los mismos que mediante Resolución son fijados por TIPO y SUB TIPO; cuya identificación plena corresponde a la aplicación de un correcto cargo de reposición y mantenimiento de la conexión. Es innegable que ésta condición es relevante por sí misma.

A mayor abundamiento, es pertinente indicar que el numeral 6.2.3 literal a) inciso i) de la NTCSE, precisa textualmente lo siguiente: "El suministrador debe emitir facturas claras y correctas que contengan sólo aspectos relacionados con el servicio público de electricidad,.... Asimismo se deberá indicar el tipo de conexión (C1.1, C2.1, etc.), tipo de contador de energía, (electrónico o electromecánico)..."

Por lo expuesto, se considera no admitida la propuesta de la concesionaria.

### III. Propuestas presentadas por Electro Sur Este S.A.A. (ESE).

#### • Propuesta N° 1:

ESE respecto al numeral 1.2 literal c) "Qué el tiempo de atención en las oficinas de cobranza no sea superior al tiempo estándar, que por el pago de recibos no se imponga sobrecostos a los usuarios (aplicación de intereses, comisiones por cobranza u otros) y que no existan pagos duplicados sin la comunicación al usuario, para que elija la opción de devolución del monto pagado en forma duplicada, en un plazo de 5 días hábiles" del TÍTULO PRIMERO - DISPOSICIONES GENERALES, comenta lo siguiente:

En lo que respecta a los dobles pagos, "que no existan pagos duplicados por más de 5 días hábiles, sin haber comunicado al usuario las modalidades de devolución (de inmediato en efectivo o deducirlo en la siguiente facturación con los respectivos intereses).", consideramos lo siguiente:

- Debemos situarnos en el contexto en el que las Concesionarias atienden a los clientes (sectores típicos 3, 4 y 5).
- El pago doble, no es una falla defecto error atribuible a la Empresa Concesionaria, es atribuible a el usuario u otra persona directamente interesada.
- Las Concesionarias con la finalidad de ofrecer mayores facilidades para el pago de las facturas a los clientes a descentralizado la cobranza contratando centros de recaudación, entidades bancarias, internet; y en la medida que nuestros sistemas informáticos no están interconectados, este hecho abre la posibilidad de que puedan seguir habiendo pagos dobles.
- Consideramos que la supervisión e indicadores a estos pagos dobles debe efectuarse en el siguiente proceso de facturación, debiendo verificar si se efectuó o no la devolución y la modalidad de la misma.
- Consideramos que si el cliente solicita la devolución en efectivo u otra modalidad la concesionaria debe efectuar la devolución en forma inmediata.
- En las facturas mensuales se debe incluir como obligación el aviso "En caso de haber efectuado doble pago, puede apersonarse a nuestras oficinas y solicitar la devolución del pago doble, caso contrario será considerado como pago a cuenta de la siguiente facturación".

#### Comentario de OSINERGMIN:

Acogiendo las sugerencias y comentarios de las empresas supervisadas, el literal c) del numeral 1.2.4 quedará redactado de la siguiente forma:

c) Que el tiempo de atención en las oficinas de cobranza no sea superior al tiempo estándar, que por el pago de recibos no se imponga sobrecostos a los usuarios (aplicación de intereses, comisiones por cobranza u otros) y que no existan pagos duplicados que no hayan sido devueltos en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles cuando el

usuario lo solicitó en efectivo o en la siguiente facturación cuando no exista tal solicitud.

En forma similar el ítem 3 del indicador AGC quedará redactado de la siguiente forma:

"Mantener pagos duplicados que no hayan sido devueltos en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles cuando el usuario lo solicitó en efectivo o en la siguiente facturación cuando no exista tal solicitud, o efectuar la devolución en la siguiente facturación sin considerar los respectivos intereses establecidos en el Artículo 176º del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas".

Por lo tanto, la propuesta de la concesionaria es admitida parcialmente.

#### • Propuesta N° 2:

ESE respecto al numeral 1.2 literal e) "Las condiciones mínimas de infraestructura y comodidad que debe brindarse a los usuarios en los centros de atención y la existencia de medios de orientación al público tales como: identificación al exterior del centro de atención y señalización al interior para identificar las distintas áreas de atención al público" del TÍTULO PRIMERO - DISPOSICIONES GENERALES, propone lo siguiente:

Respecto a las condiciones mínimas de infraestructura y comodidad.- Se debe hacer más precisiones en función al sector típico que se atiende, se deja al criterio del supervisor (es subjetivo).

#### Comentario de OSINERGMIN:

Respecto al punto e), las condiciones están precisadas en el ítem 7, numeral 5.1 del Indicador AGA que a la letra indica "Contar con la infraestructura mínima necesaria en sus locales, tal como sillas o bancos para la atención de reclamos y nuevas conexiones, SS.HH., ventilación e iluminación adecuadas"

Asimismo, la sexta disposición transitoria del D.S. N° 025-2007-EM señala que a partir de la publicación del Reglamento de la Ley de Electrificación Rural, los actuales sectores típicos 4 y 5 serán fiscalizados de acuerdo a la NTCSE, la que en su punto 6.2.3, c) iv señala las comodidades con que serán dotadas los centros de atención de estos sectores típicos.

Con lo expuesto, se considera aclarada la propuesta de la concesionaria.

#### • Propuesta N° 3:

ESE respecto al numeral 1.2 literal g) "Que los expedientes de reclamos cumplan con la respectiva normativa y que los expedientes de nuevos suministros y modificaciones de los mismos, cuenten con el sustento técnico de la oportuna atención, la respectiva solicitud suscrita por el interesado, el presupuesto con su respectivo cargo, el comprobante de pago (factura o boleta de venta), el contrato de suministro que debe estar suscrito por las partes, el acta de la puesta en servicio de las conexiones con los materiales instalados y/o eventualmente retirados, suscrita por el usuario en señal de conformidad" del TÍTULO PRIMERO - DISPOSICIONES GENERALES, propone lo siguiente:

Respecto a la instalación de nuevos suministros, consideramos que en la medida que los presupuestos son regulados (independiente del material que se utiliza) solo se debe supervisar que el tipo de instalación sea congruente con la factura por el servicio, la conformidad del servicio podrá encargarse a una persona mayor de edad que este en el predio al finalizar la instalación y la puesta en servicio; se podrá hacer el seguimiento si por una mal servicio (instalación de un nuevo suministro se presentaron reclamos posteriores).

#### Comentario de OSINERGMIN:

Respecto al Numeral 1.2.4 g)

Se modificará la parte final del texto del primer párrafo, a fin de cumplir con la opción que norma la Ley N° 27444

respecto a las NOTIFICACIONES (artículo 21.4), cuando no se encuentre presente la persona a notificar o su representante legal, señala.

En dicho sentido el inciso g) quedaría redactado en la siguiente forma:

*g) Que los expedientes de reclamos cumplan con la respectiva normativa y que los expedientes de nuevos suministros y modificaciones de los mismos, cuenten con el sustento técnico de la oportuna atención, la respectiva solicitud suscrita por el interesado, el presupuesto con su respectivo cargo, el comprobante de pago (factura o boleta de venta), el contrato de suministro que debe estar suscrito por las partes, el acta de la puesta en servicio de las conexiones con los materiales instalados o eventualmente retirados, suscrita por el usuario o persona que se encuentre en el domicilio, dejándose constancia de su nombre, documento de identidad y de su relación con el usuario, en señal de conformidad.*

Respecto al Numeral 5.4 ítem 4

En concordancia con lo anotado en el punto anterior, el ítem 4 del indicador CNS quedará redactado en la siguiente forma:

Acta de Instalación suscrita por el usuario, o persona que se encuentre en el domicilio, dejándose constancia de su nombre, documento de identidad y de su relación con el usuario, con el detalle de los materiales instalados o eventualmente retirados, según corresponda.

Por lo expuesto, se considera admitida parcialmente la propuesta de la concesionaria.

• **Propuesta N° 4:**

Respecto al numeral 2.1 "DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN, FRECUENCIA, MEDIO DE ENTREGA Y PLAZOS", en relación al plazo del Cronograma de Facturación Semestral (Quinto día hábil de iniciado el semestre.), ESE propone lo siguiente:

El plazo deberá ser de 12 días hábiles de iniciado el semestre, por cuanto la información es consolidada a nivel empresarial, en vista de que la concesión abarca a tres departamentos, así como la elaboración en el mismo período de la información contable, financiera, tributaria, etc. correspondiente a cierre de Ejercicio, a ser alcanzada a otras Entidades.

**Comentario de OSINERGMIN:**

La información requerida no requiere mayor procesamiento; sin embargo, con el propósito de atender el requerimiento de la concesionaria se modifica el plazo a diez días hábiles, tal como se muestra a continuación:

Descripción	Frecuencia y medio de entrega	Plazo
FACTURACIÓN		
<i>Cronograma de Facturación Semestral.</i>	<i>Semestral / Página Web de OSINERGMIN</i>	<i>Décimo día hábil de iniciado el semestre.</i>

Por lo expuesto, la propuesta de la concesionaria se considera admitida parcialmente

• **Propuesta N° 5:**

Respecto al numeral 2.1 "DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN, FRECUENCIA, MEDIO DE ENTREGA Y PLAZOS", en relación al plazo de la Relación de recibos modificados en el mes (Décimo día hábil del mes siguiente), ESE propone lo siguiente:

Mantener de acuerdo al actual Procedimiento N° 193-2004-OS/CD: 12° día hábil del mes siguiente. La reducción del tiempo no aporta ninguna mejora en la supervisión y complica la entrega o preparación de nuestra información ya que conllevaría a sobrecostos (recursos humanos y de infraestructura).

**Comentario de OSINERGMIN:**

La información requerida no requiere mayor procesamiento, salvo la acumulación diaria de los eventos de las actividades desarrolladas; sin embargo, con el propósito de atender el requerimiento de la concesionaria se modifica el plazo a doce días hábiles, tal como se muestra a continuación:

<i>Relación de recibos modificados en el mes, de acuerdo al cuadro N° 1.</i>	<i>Mensual / Página Web de OSINERGMIN</i>	<i>Décimo segundo día hábil del mes siguiente</i>
--	---	---

Por lo expuesto, la propuesta de la concesionaria es admitida.

• **Propuesta N° 6:**

Respecto al numeral 2.1 "DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN, FRECUENCIA, MEDIO DE ENTREGA Y PLAZOS", en relación al plazo de la Cantidad de suministros facturados por opción tarifaria (Décimo día hábil del mes siguiente), ESE propone lo siguiente:

Mantener de acuerdo al actual procedimiento N° 193-2004-OS/CD: 12° día hábil del mes siguiente. La reducción del tiempo, no aporta ninguna mejora en la supervisión y complica la entrega o preparación de nuestra información ya que conllevaría a sobrecostos (recursos humanos y de infraestructura).

**Comentario de OSINERGMIN:**

La información requerida no requiere mayor procesamiento, salvo la acumulación diaria de los eventos de las actividades desarrolladas; sin embargo, con el propósito de atender el requerimiento de la concesionaria se modifica el plazo a doce días hábiles, tal como se muestra a continuación:

<i>Cantidad de suministros facturados por opción tarifaria, de acuerdo al cuadro N° 2.</i>	<i>Mensual / Página Web de OSINERGMIN</i>	<i>Décimo segundo día hábil del mes siguiente</i>
--	---	---

Por lo expuesto, la propuesta de la concesionaria es admitida.

• **Propuesta N° 7:**

Respecto al numeral 2.1 "DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN, FRECUENCIA, MEDIO DE ENTREGA Y PLAZOS", en relación al plazo del Duplicado de los recibos correspondientes a una muestra representativa (determinada por OSINERGMIN), el histórico de lecturas de medidores (12 últimos meses) y el estado de cuenta corriente de dichos suministros (En la fecha que determine OSINERGMIN), ESE propone lo siguiente:

El plazo debe decir: "una vez por mes en la fecha que determine OSINERGMIN", en vista de que de ser lo contrario, demandaría permanentemente con personal e infraestructura dedicada a esta atención. Precisar que campos debe contener la cuenta corriente.

**Comentario de OSINERGMIN:**

El requerimiento de los duplicados de recibos se efectúa mensualmente mediante solicitud formal en donde se establece el plazo de entrega; los otros requerimientos como son históricos de lecturas, cuenta corriente u otra información específica son coordinadas previamente por el responsable de la supervisión.

Los campos de la cuenta corriente son los que la concesionaria utiliza dentro de su sistema comercial. La información mínima necesaria de la cuenta corriente será la que se indica a continuación: consumos, importes por cargo fijo, energía activa, potencia, A.P., reposición y mantenimiento de la conexión, IGV, fecha de vencimiento, intereses aplicados, moras, total mes, total recibo; en cuanto a los pagos: importe, fecha de pago, saldo y recibo.

Lo indicado es una aclaración a la propuesta de la concesionaria.

• **Propuesta N° 8:**

Respecto al numeral 2.1 "DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN, FRECUENCIA, MEDIO DE ENTREGA Y PLAZOS", en relación al plazo de las alícuotas de alumbrado público aplicadas por la Concesionaria (Décimo día hábil del mes siguiente), ESE propone lo siguiente:

El plazo deberá ser 12° día hábil del mes siguiente.

**Comentario de OSINERGMIN:**

La información requerida no requiere mayor procesamiento, por ello se mantiene el plazo de diez días hábiles.

Por lo expuesto, la propuesta de la concesionaria se considera no admitida.

• **Propuesta N° 9:**

Respecto al numeral 2.1 "DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN, FRECUENCIA, MEDIO DE ENTREGA Y PLAZOS", en relación al plazo de la Cantidad de pagos diarios realizados en cada Centro de Atención, propios o tercerizados, donde la Concesionaria ofrece el servicio de cobranza (Décimo día hábil del mes siguiente), ESE propone lo siguiente:

Cantidad de pagos diarios, realizados en cada Centro de Atención, propios o tercerizados, donde la Concesionaria ofrece el servicio de cobranza: El plazo deberá ser **12° día hábil** del mes siguiente.

**Comentario de OSINERGMIN:**

La información requerida no requiere mayor procesamiento, salvo la acumulación diaria de los eventos de las actividades desarrolladas; sin embargo, con el propósito de atender el requerimiento de la concesionaria se modifica el plazo a doce días hábiles, tal como se muestra a continuación:

<i>Cantidad de pagos diarios realizados en cada Centro de Atención, propios o tercerizados, donde la Concesionaria ofrece el servicio de cobranza.</i>	<i>Mensual / Página Web de OSINERGMIN</i>	<i>Décimo segundo día hábil del mes siguiente</i>
--	---	---

Por lo expuesto, la propuesta de la concesionaria es admitida.

• **Propuesta N° 10:**

Respecto al numeral 2.1 "DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN, FRECUENCIA, MEDIO DE ENTREGA Y PLAZOS", en relación al plazo de la Relación de Centros de Atención de la Concesionaria y Centros Autorizados de Cobranza (Quinto día hábil de iniciado el semestre), ESE propone lo siguiente:

El plazo deberá ser **12° día hábil** de iniciado el semestre.

**Comentario de OSINERGMIN:**

La información requerida no requiere mayor procesamiento, por ello se mantiene el plazo de cinco días hábiles.

Por lo expuesto, la propuesta de la concesionaria se considera no admitida.

• **Propuesta N° 11:**

Respecto al numeral 2.1 "DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN, FRECUENCIA, MEDIO DE ENTREGA Y PLAZOS", en relación al plazo de la Cantidad de suministros facturados por opción tarifaria (Quinto día hábil del mes siguiente del trimestre a evaluar), ESE propone lo siguiente:

El plazo deberá ser el **Décimo día hábil** del mes siguiente del trimestre a evaluar.

**Comentario de OSINERGMIN:**

Respecto a la relación de expedientes de reclamos y solicitudes, es pertinente indicar que la información

requerida no requiere mayor procesamiento, salvo la acumulación diaria de los eventos de las actividades desarrolladas, por ello se mantiene el plazo de cinco días hábiles.

Por lo expuesto, la propuesta de la concesionaria se considera no admitida.

• **Propuesta N° 12:**

Respecto al numeral 2.1 "DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN, FRECUENCIA, MEDIO DE ENTREGA Y PLAZOS", en relación al plazo de la Información estadística tabulada de por lo menos los últimos 12 meses, por suministro, de toda la información contenida en los recibos facturados (Al siguiente día hábil de la emisión de los recibos), ESE propone lo siguiente:

El plazo deberá ser el **Quinto día hábil** de la emisión de los recibos, por consolidación de información a nivel empresarial.

**Comentario de OSINERGMIN:**

La propuesta es atendible, modificándose el plazo tal como se muestra:

<i>Información estadística tabulada de por lo menos los últimos 12 meses, por suministro, de toda la información contenida en los recibos facturados (energías y potencias registradas y facturadas: en horas punta y fuera de hora punta).</i>	<i>Permanente en línea / Página Web de la Concesionaria</i>	<i>Quinto día hábil de la fecha de emisión de los recibos</i>
---	---	---

Por lo expuesto, la propuesta de la concesionaria es admitida.

• **Propuesta N° 13:**

ESE respecto al numeral 3.2 NCF: Calidad de la facturación "Indica el grado de desviación de la cantidad de recibos cuyos importes hayan sido modificados (refacturados, corregidos o anulados) durante el mes, independientemente de las fechas de emisión y vencimiento y de la forma de su liquidación. No están comprendidos los reajustes tarifarios dispuestos por la autoridad", propone lo siguiente:

Número de recibos modificados no deben estar consideradas para la determinación de este indicador las modificaciones efectuadas a solicitud del cliente y tampoco aquellas que se generan antes de la recepción de los recibos por consumo de energía eléctrica, por parte del cliente.

**Comentario de OSINERGMIN:**

Es pertinente precisar que este indicador se calculará teniendo en cuenta la información que proporcione la concesionaria; la misma que deberá corresponder al mes en que la concesionaria efectuó el ajuste, ya sea por error en la lectura o procesamiento de la facturación atribuibles a la concesionaria, sin tener en cuenta el medio de detección. Por tal motivo, la definición del mismo queda redactada de la siguiente manera:

3.2 NCF: Calidad de la facturación

*"Indica el grado de desviación de la cantidad de recibos cuyos importes hayan sido modificados (refacturados, corregidos o anulados) durante el mes de evaluación por errores en la lectura de los medidores o en el procesamiento de la facturación atribuibles a la concesionaria, independientemente de las fechas de emisión y vencimiento de los recibos y de la forma de modificación empleada. No están comprendidos los reajustes tarifarios dispuestos por la autoridad ni las refacturaciones que no estén referidas a las causales mencionadas.*

...  
..."

Por lo expuesto, la propuesta de la concesionaria se considera no admitida.



• **Propuesta N° 14:**

ESE respecto al numeral 3.3 AGF: Aspectos generales de la facturación, ítem 1 "Incluir en los recibos de electricidad para efectos de la aplicación de la normativa del sector eléctrico, solo conceptos propios de la prestación del servicio público de electricidad.", propone la siguiente redacción:

Incluir en los recibos de electricidad para efectos de la aplicación de la normativa del sector eléctrico, solo conceptos propios de la prestación del servicio público de electricidad *u otros con aceptación expresa del cliente.*

**Comentario de OSINERGMIN:**

El aspecto definido en el ítem 1 contempla que en los recibos sólo se incluya conceptos propios de la prestación del servicio público de electricidad, es decir, cargos regulados referidos a la prestación del servicio.

Para mayor abundamiento, el artículo 12° del Decreto Ley N° 25988, Ley de Racionalización del Sistema Tributario Nacional y de Eliminación de Privilegios y Sobrecostos, señala de manera inequívoca que las empresas que prestan servicios públicos no podrán disponer, en los respectivos recibos, el cobro de suma alguna por cualquier otro concepto ajeno a la prestación del servicio.

Por lo expuesto, la propuesta de la concesionaria se considera no admitida.

• **Propuesta N° 15:**

ESE respecto al numeral 3.3 AGF: Aspectos generales de la facturación, ítem 4: "Validez y consistencia de la información contenida en el recibo de electricidad.", propone lo siguiente:

No corresponde este ítem, en vista de que todos los ítems son válidos y consistentes, por el alcance de lo descrito en los anteriores ítems, resultando redundante.

**Comentario de OSINERGMIN:**

La validez y consistencia de la información contenida en el recibo, está referida a la inclusión errónea de información inconsistente tal como: diferentes niveles de tensión para un mismo suministro, nomenclatura distorsionada u otra información que genere confusión al usuario. Por lo expuesto, se considera aclarada la propuesta de la concesionaria, la cual se considera no admitida.

• **Propuesta N° 16:**

ESE respecto al numeral 3.3 AGF: Aspectos generales de la facturación, ítem 5 "Aplicar correctamente las compensaciones por interrupciones, según la LCE, al mes siguiente de ocurrida la interrupción.", señala lo siguiente:

Por la naturaleza de nuestros procesos de facturación (diferentes fechas), debe ser: "Aplicar correctamente las compensaciones por interrupciones, según la LCE, *máximo hasta el segundo mes después de ocurrida la interrupción*".

**Comentario de OSINERGMIN:**

Al respecto, la Ley de Concesiones Eléctricas es precisa sobre el tema de compensaciones, por consiguiente la propuesta de la concesionaria se considera no admitida.

• **Propuesta N° 17:**

ESE respecto al numeral 4.1 DTA: Desviación del tiempo de atención, propone lo siguiente:

Este indicador debe ser diferenciado dependiendo del sector típico, *El tiempo de atención promedio para las zonas rurales será de 20 minutos, (por ser este grupo caracterizado de acudir al centro de cobranza el último día y casi a la misma hora (al culminar de sus labores eminentemente agrícolas))*.

**Comentario de OSINERGMIN:**

Respecto a la propuesta, se precisa que las visitas inopinadas de medición de los tiempos de espera son imparciales, se realizan en cualquier día y mes del trimestre y en cualquier oficina de la concesionaria, sin embargo en zonas rurales donde operen CAR estos no están sujetos a esta evaluación. La finalidad del indicador DTA es cautelar que la atención del proceso de pago del usuario se realice dentro del tiempo estándar definido, teniendo en consideración que el fin que persigue el indicador es que el usuario debe ser atendido en un tiempo no mayor de 15 minutos en las ventanillas de cobranza. Para lo cual las concesionarias deben de poner todos los medios a su disposición para el cumplimiento del indicador.

Por lo expuesto, la propuesta de la concesionaria se considera no admitida.

• **Propuesta N° 18:**

ESE respecto al numeral 4.2 AGC: Aspectos generales de la cobranza, ítem 3 "Mantener pagos duplicados por más de 5 días hábiles, sin haber comunicado al usuario las modalidades de devolución (de inmediato en efectivo o deducirlo en la siguiente facturación con los respectivos intereses).", señala lo siguiente:

- Debemos situarnos en el contexto en el que las Concesionarias atienden a los clientes (sectores típicos 3, 4 y 5)
- El pago doble, no es una falla defecto error atribuible a la Empresa Concesionaria, es atribuible a el usuario u otra persona directamente interesada.
- Las Concesionarias con la finalidad de ofrecer mayores facilidades para el pago de las facturas a los clientes a descentralizado la cobranza contratando centros de recaudación, entidades bancarias, Internet; y en la medida que nuestros sistemas informáticos no están interconectados, este hecho abre la posibilidad de que puedan seguir habiendo pagos dobles.
- Consideramos que la supervisión e indicadores a estos pagos dobles debe efectuarse en el siguiente proceso de facturación, debiendo verificar si se efectuó o no la devolución y la modalidad de la misma.
- Consideramos que si el cliente solicita la devolución en efectivo u otra modalidad la concesionaria debe efectuar la devolución en forma inmediata.
- En las facturas mensuales se debe incluir como obligación el aviso "*En caso de haber efectuado doble pago, puede apersonarse a nuestras oficinas y solicitar la devolución del pago doble, caso contrario será considerado como pago a cuenta de la siguiente facturación*".

**Comentario de OSINERGMIN:**

Acogiendo las sugerencias y comentarios de las empresas supervisadas, el literal c) del numeral 1.2.4 quedará redactado de la siguiente forma:

*c) Que el tiempo de atención en las oficinas de cobranza no sea superior al tiempo estándar, que por el pago de recibos no se imponga sobrecostos a los usuarios (aplicación de intereses. comisiones por cobranza u otros y que no existan pagos duplicados que no hayan sido devueltos, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, cuando el usuario lo solicitó en efectivo o en la siguiente facturación cuando no exista tal solicitud.*

En forma similar el ítem 3 del indicador AGC quedará redactado de la siguiente forma:

*"Mantener pagos duplicados que no hayan sido devueltos en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles cuando el usuario lo solicitó en efectivo o en la siguiente facturación cuando no exista tal solicitud, o efectuar la devolución en la siguiente facturación sin considerar los respectivos intereses establecidos en el Artículo 176° del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas"*

Por lo expuesto, la propuesta de la concesionaria se considera parcialmente admitida.

- **Propuesta N° 19:**

ESE respecto al numeral 4.2 AGC: Aspectos generales de la cobranza, ítem 4 "Mantener localidades, donde se brinda el servicio, sin medios de cobranza para el usuario.", señala lo siguiente:

Considerése localidades a aquellos centros poblados con más de 1000 clientes.

**Comentario de OSINERGMIN:**

En las diversas supervisiones se ha verificado que existen usuarios de localidades alejadas, que no cuentan con centros de recaudación (pago) razonablemente ubicados para que realicen sus pagos sin sobre costos por traslados y uso de tiempo mayor, puesto que necesariamente deben trasladarse fuera de su distrito o provincia para realizar sus pagos.

Ante la imposibilidad de que las concesionarias establezcan centros de atención propios y en cada localidad donde brinda el servicio eléctrico, se ha considerado pertinente que el nivel mínimo de atención de la cobranza del servicio público de electricidad a los usuarios, utilizando cualquier medio de cobranza, sea a nivel de localidad.

Finalmente, debemos precisar que la LCE y su Reglamento establecen los precios máximos de distribución, entre los que se encuentran los costos asociados al usuario (Cargo Fijo) que incluye un porcentaje para la cobranza del servicio público de electricidad. Por ello, las concesionarias tienen la obligación de ofrecer medios adecuados de cobranza a todos los usuarios a nivel de su concesión.

Lo expuesto constituye una aclaración.

- **Propuesta N° 20:**

ESE respecto al numeral 4.2 AGC: Aspectos generales de la cobranza, ítem 5 "Generar intereses por el no registro oportuno del pago efectuado por el usuario.", señala lo siguiente:

Generar intereses por el no registro oportuno del pago efectuado por el usuario *Excepto en los casos en los cuales el cliente abona a nuestras cuentas corrientes y no comunica a la Empresa para el descargo correspondiente de estos pagos en el sistema comercial.*

**Comentario de OSINERGMIN:**

Lo propuesto es un tema de información y orientación específica a los usuarios y de la gestión de las concesionarias con las entidades bancarias que le brindan dicho servicio; por tanto, la propuesta no es atendible.

Por lo expuesto, la propuesta de la concesionaria se considera no admitida.

- **Propuesta N° 21:**

ESE respecto al numeral 5.1 AGA: Aspectos generales de la atención al usuario, ítem 7 "Contar con la infraestructura mínima necesaria en sus locales, tal como sillas o bancos para la atención de reclamos y nuevas conexiones, SS.HH., ventilación e iluminación adecuadas.", señala lo siguiente:

Esta además indicar ventilación e iluminación adecuada porque la apreciación de la concesionaria y la fiscalización no podría ser la misma.

**Comentario de OSINERGMIN:**

El tema de ventilación e iluminación es parte de la comodidad del usuario para realizar sus trámites comerciales en cualquier oficina de la concesionaria sin dificultad alguna y sin encontrarse en ambientes extremos que dan lugar a quejas frecuentes de parte de los usuarios; por tanto, la propuesta no es atendible.

Por lo expuesto, la propuesta de la concesionaria se considera no admitida.

- **Propuesta N° 22:**

ESE respecto al numeral 5.4 CNS: Aspectos generales de los expedientes de nuevos suministros y modificación de existentes, ítem 7 "Monto total del costo de la conexión y número del comprobante de pago.", Contenido del Contrato de Suministro, señala lo siguiente:

No debe formar parte del contrato el monto de conexión y el número del comprobante de pago, por no ser información al servicio propiamente dicho, además de que esta documentación forma parte del expediente de solicitud de instalación de nuevo suministro del cliente.

**Comentario de OSINERGMIN:**

La inclusión del monto total del costo de conexión en el contrato de suministro no conlleva a ampliar la carga administrativa, dado que dicho dato por ser relevante, es almacenado en el sistema informático comercial.

Es pertinente precisar que el inciso h) del artículo 165° del RLCE contempla la inclusión en el contrato de suministro de: "otras condiciones relevantes previstas en la Ley y el Reglamento". En dicho sentido los datos del costo total y el número de comprobante son **CONDICIONES RELEVANTES**, ya que son inherentes y propias de cada conexión, que están previstas en el artículo 163° del RLCE: "para la obtención de un suministro de energía eléctrica el usuario solicitará... y abonará el presupuesto de instalación...".

En cuanto al comprobante de pago consideramos atendible lo propuesto por la concesionaria. Por lo expuesto, el texto del ítem 7 del indicador CNS queda redactado de la siguiente manera:

*"Monto total del costo de la conexión"*

Por lo expuesto, la propuesta de la concesionaria se considera parcialmente admitida.

- **Propuesta N° 23:**

ESE respecto al numeral 5.4 CNS: Aspectos generales de los expedientes de nuevos suministros y modificación de existentes, ítem 10: "Tipo del suministro (aéreo, subterráneo o mixto) y codificación del tipo y subtipo de conexión (C1.1, C1.2, C2.1, etc.).", señala lo siguiente:

La codificación del tipo y sub tipo de conexión es una información irrelevante que no aporta valor ni es de comprensión del cliente, pero si su descripción (aéreo, subterráneo o mixto).

**Comentario de OSINERGMIN:**

La inclusión de los códigos de tipo y subtipo de la conexión en el contrato de suministro conlleva a la aplicación directa de la resolución vigente de los costos de conexión (actualmente la resolución N° 423-2007-OS/CD) en la que se identifica la conexión por el tipo y subtipo de la conexión.

Es pertinente precisar que el inciso h) del Art. 165° del RLCE contempla la inclusión en el contrato de suministro de: "otras condiciones relevantes previstas en la Ley y el reglamento". En dicho sentido los datos del tipo y subtipo de conexión son **CONDICIONES RELEVANTES**, ya que son inherentes y propias de cada conexión, que están previstas en el artículo 22° inciso i) del RLCE en el cual corresponde a OSINERGMIN fijar los costos de conexión, los mismos que mediante Resolución son fijados por TIPO y SUB TIPO; cuya identificación plena corresponde a la aplicación de un correcto cargo de reposición y mantenimiento de la conexión. Es innegable que ésta condición es relevante por si misma.

Es pertinente indicar que el numeral 6.2.3 literal a) inciso i) de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos Rurales (NTCSER), precisa textualmente lo siguiente: *"El suministrador debe emitir facturas claras y correctas que contengan sólo aspectos relacionados con el servicio público de electricidad,... Asimismo se deberá indicar el tipo de conexión (C1.1, C2.1, etc.), tipo de contador de energía, (electrónico o electromecánico)..."*. Por tanto, la propuesta no es atendible.

Por lo expuesto, la propuesta de la concesionaria se considera no admitida.

• **Propuesta N° 24:**

ESE respecto al numeral 5.4 CNS: Aspectos generales de los expedientes de nuevos suministros y modificación de existentes, ítem 11 "No incluir términos y procedimientos contrarios a la normativa legal vigente.", señala lo siguiente:

Especificar a que marco legal o normativo se refiere, debido a que por la experiencia del procedimiento de supervisión deja muy abierta la subjetividad al supervisor como al supervisado para una libre interpretación o aplicación.

**Comentario de OSINERGMIN:**

La normativa legal a la que hace referencia, corresponde a las normas vigentes del sub sector eléctrico.

Lo expuesto es una aclaración.

• **Propuesta N° 25:**

ESE respecto al numeral 5.4 CNS: Aspectos generales de los expedientes de nuevos suministros y modificación de existentes, ítem 12: "Tipo del suministro (aéreo, subterráneo o mixto) y codificación del tipo y subtipo de conexión (C1.1, C1.2, C2.1, etc.).", señala lo siguiente:

La codificación del tipo y sub tipo de conexión es una información irrelevante que no aporta valor ni es de comprensión del cliente, pero sí su descripción (aéreo, subterráneo o mixto).

**Comentario de OSINERGMIN:**

La información es importante para el usuario al permitirle contrastar el precio de la conexión y los importes facturados por el cargo de reposición y mantenimiento de la conexión; por tanto, la propuesta no es atendible.

Por lo expuesto, se considera no admitida la propuesta de la concesionaria.

• **Propuesta N° 26:**

ESE respecto al numeral 5.4 CNS: Aspectos generales de los expedientes de nuevos suministros y modificación de existentes, ítem 13 "Presupuestos que no excedan el costo máximo regulado (en este ítem se evalúa los presupuestos no cancelados por el usuario).", señala lo siguiente:

No corresponde por no existir relación de hecho, adelantándose a una situación no dada.

**Comentario de OSINERGMIN:**

La norma precisa el control de la cantidad de presupuestos expedidos por la concesionaria que no excedan el monto regulado independientemente de la cancelación de los mismos; por tanto, la propuesta no es atendible.

Por lo expuesto, se considera no admitida la propuesta de la concesionaria.

• **Propuesta N° 27:**

ESE respecto al numeral 5.4 CNS: Aspectos generales de los expedientes de nuevos suministros y modificación de existentes, ítem 14 "Suministrar e instalar la conexión básica y otros elementos electromecánicos en los casos que corresponda.", señala lo siguiente:

Debe especificarse en la determinación de los elementos a ser supervisados.

**Comentario de OSINERGMIN:**

Con respecto a la propuesta de ítem 14 que señala "Suministrar e instalar la conexión básica y otros elementos electromecánicos en los casos que corresponda", otros elementos están definidos y regulados en la Resolución OSINERGMIN N° 423-2007-OS/CD, y son suministrados necesariamente por la empresa siempre y cuando se

requieran; y por lo que la propuesta de la concesionaria no es atendible.

Por lo expuesto, se considera no admitida la propuesta de la concesionaria.

• **Propuesta N° 28:**

ESE respecto al numeral 5.5 NIU: Nivel de información al usuario, ítem 2 "El Centro de Atención cuenta en el exterior del local, con letrero de identificación de la oficina y horario de atención (ambos resistentes a la intemperie) y en el interior con señalización de las áreas de atención comercial)", señala lo siguiente:

Aspectos a ser considerados como recomendación, no como parámetro de evaluación.

**Comentario de OSINERGMIN:**

En este aspecto, la exigencia del Organismo sobre el tema, es la información mínima que deben tener los locales de atención al público de la concesionaria para evitar sobrecostos al usuario por desinformación, concordante con la NTCSE.

Por lo expuesto, se considera no admitida la propuesta de la concesionaria.

• **Propuesta N° 29:**

ESE respecto al numeral 5.8 ICR: Información mínima contenida en los recibos de electricidad, ítem 5 "Magnitudes de parámetros eléctricos contratados tales como: tensión nominal, potencia, medidor (tipo y número de hilos), tipo de suministro (aéreo, subterráneo o mixto), codificación del tipo y subtipo de conexión (C1.1, C1.2, C2.1, etc.) y grado de utilización de potencia en Hora Punta, cuando corresponda.", señala lo siguiente:

Debe especificarse el grado de utilización y definir en que caso correspondería.

**Comentario de OSINERGMIN:**

Las magnitudes de los parámetros eléctricos contratados tales como: tensión nominal, potencia, medidor (tipo y número de hilos), tipo de suministro (aéreo, subterráneo o mixto), codificación del tipo y subtipo de conexión (C1.1, C1.2, C2.1, etc.) y grado de utilización de potencia en Horas Punta, es información mínima que debe proporcionarse al usuario.

En cuanto a la mayor precisión solicitada, se detalla lo siguiente:

El grado de utilización de potencia en Hora Punta cuando corresponda, está referido a los suministros con tarifa binomial a los que les corresponde la calificación tarifaria del usuario de acuerdo a su consumo de energía en hora punta (numeral 23.3 de la Resolución N° 236-2005-OS/CD); es decir lo señalado como grado de utilización de potencia en Hora Punta, cuando corresponda, se refiere a que en los recibos de electricidad se debe de anotar el valor numérico de la calificación tarifaria del usuario: dicho valor indica si el cliente es presente en punta o presente en fuera de punta.

Por lo expuesto el ítem 5 del indicador ICR quedará redactado de la siguiente forma:

*"Magnitudes de parámetros eléctricos contratados tales como: tensión nominal, potencia, medidor (tipo y número de hilos), tipo de suministro (aéreo, subterráneo o mixto), codificación del tipo y subtipo de conexión (C1.1, C1.2, C2.1, etc.) y grado de utilización de potencia en Hora Punta (valor numérico de la calificación tarifaria) y el N° Horas Punta (h), cuando corresponda"*

Por lo expuesto, se considera admitida parcialmente la propuesta de la concesionaria.

**IV. Propuestas presentadas por Electrocentro S.A. (ELC).**

• **Propuesta N° 1:**

ELC respecto al numeral III Base Legal, comenta lo siguiente:

Debe incluirse la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

#### Comentario de OSINERGMIN:

La Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General no forma parte de la Base Legal del procedimiento, en razón de que no es una norma específica del sector eléctrico ni regula en forma directa las actividades comerciales supervisadas a través del procedimiento. Sin embargo, es pertinente precisar que en los procesos de supervisión, la citada Ley es aplicable en forma supletoria, cuando las normas específicas del sector no contemplen ciertos requisitos normativos; estando entendido que el rubro "Otras Normas Técnicas y Administrativas aplicables" del procedimiento, incluye toda la normativa supletoria de necesaria utilidad para el proceso de supervisión.

Lo expuesto es una aclaración a la propuesta de la concesionaria.

#### • Propuesta N° 2:

ELC respecto al numeral 1.2, Proceso de Supervisión, literal c) "Que el tiempo de atención en las oficinas de cobranza no sea superior al tiempo estándar, que por el pago de recibos no se imponga sobrecostos a los usuarios (aplicación de intereses, comisiones por cobranza u otros) y que no existan pagos duplicados por más de 5 días hábiles, sin haber comunicado al usuario las modalidades de devolución (de inmediato en efectivo o deducirlo en la siguiente facturación con los respectivos intereses)", comenta lo siguiente:

Los pagos duplicados no pueden ser reportados en 5 días, es necesario que se concluya con la liquidación del mes que lleva aproximadamente en 12 días útiles.

En este caso se debe solicitar a OSINERGMIN que debe considerarse el plazo más el término de la distancia o en todo caso no haber la necesidad de notificación si no de proceder de manera directa e incluirlo en su recibo de la siguiente facturación, los pagos dobles se deben a pagos realizados en CAP que no tienen conexión al sistema por falta de servicios de comunicaciones y son por lo general en zonas rurales muy distantes, el hecho de notificar al cliente y venga ó absuelva la respuesta deviene en costos no regulados ni reconocidos por la tarifa.

#### Comentario de OSINERGMIN:

Acogiendo las sugerencias y comentarios de las empresas supervisadas, el literal c) del numeral 1.2.4 quedará redactado de la siguiente forma:

*c) Que el tiempo de atención en las oficinas de cobranza no sea superior al tiempo estándar, que por el pago de recibos no se imponga sobrecostos a los usuarios (aplicación de intereses, comisiones por cobranza u otros) y que no existan pagos duplicados que no hayan sido devueltos en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles cuando el usuario lo solicitó en efectivo o en la siguiente facturación cuando no exista tal solicitud.*

En forma similar el ítem 3 del indicador AGC quedará redactado de la siguiente forma:

*"Mantener pagos duplicados que no hayan sido devueltos en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles cuando el usuario lo solicitó en efectivo o en la siguiente facturación cuando no exista tal solicitud, o efectuar la devolución en la siguiente facturación sin considerar los respectivos intereses establecidos en el Artículo 176° del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas"*

Por lo tanto, la propuesta de la concesionaria es admitida parcialmente.

#### • Propuesta N° 3:

ELC respecto al numeral 1.2, Proceso de Supervisión, literal f) "Que en los centros de atención se otorgue al usuario el tratamiento Integral de los procesos comerciales tales como: recepción de reclamos, denuncias y solicitudes, cobranzas, absolución de consultas, entre otras.", comenta lo siguiente:

Es necesario solicitar que esto debe ser materia de una implementación progresiva por ser localidades muy distantes y no son cubiertos por la tarifa, considerar que en la zona rural el tratamiento no puede ser el mismo que en las ciudades principales.

#### Comentario de OSINERGMIN:

La atención de los procesos comerciales en los Centros de Atención de la concesionaria, está precisada en la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos (NTCSE); igualmente, en el caso de los sistemas eléctricos rurales la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos Rurales (NTCSER) exige una adecuada calidad del servicio comercial a través de la evaluación del trato al cliente (solicitudes de nuevos suministros, modificación de los existentes o ampliación de potencia contratada, reconexiones, opciones tarifarias, reclamaciones por errores de medición/facturación; otros).

En ese sentido, el literal f) del numeral 1.2 quedará redactado en los siguientes términos:

*f) Que en los centros de atención de la concesionaria se otorgue la atención de los procesos comerciales normados.*

Por lo tanto, la propuesta de la concesionaria se considera no admitida.

#### • Propuesta N° 4:

ELC respecto al numeral 1.2, Proceso de Supervisión, literal g, comenta lo siguiente:

- Los plazos para la entrega de información deben ser coordinados con el personal de la concesionaria, de acuerdo al volumen y procedencia de la información requerida. Las pruebas de la supervisión deben ser objetivas.

- Sobre este punto es entendible que el contrato sea suscrito por las partes por que esta establecido por el Código Civil, sin embargo las actas de instalación pueden ser suscritas por la persona que se halle en el predio que no necesariamente debe ser la parte que suscribió el contrato esto basado en el principio de eficiencia e informalismo establecido en el artículo IV, de la Ley N° 27444, además por que es una realidad de que en su mayoría las partes no se hallan en sus casas para dicha conformidad por hallarse en su trabajo o ausentes, de tal manera que se perjudicarían en poder contar con el servicio hasta que suscriban esta acta, los viajes reiterativos para poder cumplir con esta formalidad significaría además costos no reconocidos por la tarifa.

- Bajo el principio de igualdad deben permitarnos también estos medios de prueba a efectos de poder sustentar nuestra posición en los procesos de fiscalización.

#### Comentario de OSINERGMIN:

- Respecto a los plazos de entrega de la información, es pertinente indicar que éstos están especificados en el procedimiento actual (Resolución N° 193-2004-OS/CD) y en el proyecto de modificación propuesto. Además, los plazos y la información requerida son comunicadas a la concesionaria con la debida anterioridad.

- Respecto al punto g) se modificará la parte final del texto del primer párrafo, a fin de cumplir con la opción que norma la Ley N° 27444 respecto a las NOTIFICACIONES (artículo 21.4), cuando no se encuentre presente la persona a notificar o su representante legal, señala.

En dicho sentido el inciso g) quedará redactado en la siguiente forma:

*g) Que los expedientes de reclamos cumplan con la respectiva normativa y que los expedientes de nuevos suministros y modificaciones de los mismos, cuenten con el sustento*

técnico de la oportuna atención, la respectiva solicitud suscrita por el interesado, el presupuesto con su respectivo cargo, el comprobante de pago (factura o boleta de venta), el contrato de suministro que debe estar suscrito por las partes, el acta de la puesta en servicio de las conexiones con los materiales instalados o eventualmente retirados, suscrita por el usuario o persona que se encuentre en el domicilio, dejándose constancia de su nombre, documento de identidad y de su relación con el usuario, en señal de conformidad.

En concordancia con lo anotado en el punto anterior, el ítem 4 del indicador CNS quedará redactado en la siguiente forma:

Acta de Instalación suscrita por el usuario, o persona que se encuentre en el domicilio, dejándose constancia de su nombre, documento de identidad y de su relación con el usuario, con el detalle de los materiales instalados o eventualmente retirados, según corresponda.

- Respecto a la presentación de medios probatorios, es oportuno indicar que estos son presentados en su integridad en el proceso de supervisión y fiscalización a través de los respectivos informes.

Por lo tanto, la propuesta de la concesionaria se considera admitida parcialmente.

• **Propuesta N° 5:**

Respecto al cuadro del numeral 2.1, Descripción de la información, frecuencia, medio de entrega y plazos, ELC comenta lo siguiente:

1. En el caso de la COBRANZA debería ser Semestral y No Mensual considerar la dispersión del área de influencia de las localidades rurales de las empresas concesionarias, también la amplitud y dispersión de las instalaciones considerar las distancias entre localidades rurales. El tiempo de desplazamiento y reporte. Es necesario tener en cuenta que la cantidad de clientes en Zona Rural.
2. Para los casos de subir información a la Web los plazos del Quinto Día hábil, el Décimo Día y Un día después de emisión de recibos, no se ajusta a la realidad de las empresas con áreas de concesión extensa y dispersa.

**Comentario de OSINERGMIN:**

- 2 Teniendo en consideración la naturaleza de la información requerida y el volumen de datos que deben ser procesados, a fin de que la presentación de los mismos sea estadísticamente auditable y comparable, se modificará el plazo de presentación de información en los siguientes requerimientos de información, tal como se muestra a continuación:

Descripción	Frecuencia y medio de entrega	Plazo
<b>FACTURACIÓN</b>		
Cronograma de Facturación Semestral.	Semestral / Página Web de OSINERGMIN	Décimo día hábil de iniciado el semestre.
Relación de recibos modificados en el mes, de acuerdo al cuadro N° 1.	Mensual / Página Web de OSINERGMIN	Décimo segundo día hábil del mes siguiente
Cantidad de suministros facturados por opción tarifaria, de acuerdo al cuadro N° 2.	Mensual / Página Web de OSINERGMIN	Décimo segundo día hábil del mes siguiente
.....	.....	.....
.....	.....	.....
<b>COBRANZA</b>		
Cantidad de pagos diarios realizados en cada Centro de Atención, propios o tercerizados, donde la Concesionaria ofrece el servicio de cobranza.	Mensual / Página Web de OSINERGMIN	Décimo segundo día hábil del mes siguiente
<b>ATENCIÓN AL USUARIO</b>		
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....

Descripción	Frecuencia y medio de entrega	Plazo
Información estadística tabulada de por lo menos los últimos 12 meses, por suministro, de toda la información contenida en los recibos facturados (energías y potencias registradas y facturadas; en horas punta y fuera de hora punta).	Permanentemente en línea / Página Web de la Concesionaria	Quinto día hábil de la fecha de emisión de los recibos

Por lo tanto, la propuesta de la concesionaria se considera admitida parcialmente.

• **Propuesta N° 6:**

Respecto a los indicadores DTA y AGC del cuadro del numeral 2.3, Indicadores de gestión comercial y períodos de evaluación, ELC comenta lo siguiente:

En el numeral 4.1 y 4.2 con siglas DTA y AGC del proceso de Cobranza, se indican como periodo de evaluación un periodo Trimestral, sin embargo debe ser "Semestral".

**Comentario de OSINERGMIN:**

La supervisión ha definido para una supervisión eficiente y eficaz la necesidad que en los indicadores DTA y AGC el período de evaluación sea trimestral; además, en el presente proyecto se mantienen los períodos de evaluación definidos en el procedimiento actual (Resolución N° 193-2004-OS/CD)

Por lo tanto, la propuesta de la concesionaria se considera no admitida.

• **Propuesta N° 7:**

Respecto al numeral 3.2 NCF: Calidad de la facturación, ELC comenta lo siguiente:

El indicador NCF de Calidad de Facturación solo debe incluir los conceptos siguientes:

- Cargo fijo.
- Cargos por energía,
- Cargos por potencia,
- Cargo de alumbrado público de acuerdo al factor de proporción establecido.
- Cargo de reposición y mantenimiento de la conexión,
- Cargo por aporte para electrificación rural.

**Comentario de OSINERGMIN:**

Es pertinente precisar que este indicador se calculará teniendo en cuenta la información que proporcione la concesionaria; la misma que deberá corresponder al mes en que la concesionaria efectuó el ajuste, ya sea por error en la lectura o procesamiento de la facturación atribuibles a la concesionaria, sin tener en cuenta el medio de detección. Por tal motivo, la definición del mismo queda redactada de la siguiente manera:

**3.2 NCF: Calidad de la facturación**

*"Indica el grado de desviación de la cantidad de recibos cuyos importes hayan sido modificados (refacturados, corregidos o anulados) durante el mes de evaluación por errores en la lectura de los medidores o en el procesamiento de la facturación atribuibles a la concesionaria, independientemente de las fechas de emisión y vencimiento de los recibos y de la forma de modificación empleada. No están comprendidos los reajustes tarifarios dispuestos por la autoridad ni las refacturaciones que no estén referidas a los causales mencionados.*

... "

Por lo expuesto, no es admisible la observación planteada por la concesionaria.

• **Propuesta N° 8:**

ELC respecto al ítem 1 del numeral 3.3 AGF: Aspectos generales de la facturación "Incluir en los recibos de

electricidad para efectos de la aplicación de la normativa del sector eléctrico, sólo conceptos propios de la prestación del servicio público de electricidad”, realiza la siguiente observación:

El caso de recibos duplicados debe quedar abierto a la consideración del usuario, teniendo en cuenta que es una acción voluntaria y no obligada (teniendo sucesos como el olvido, falta de tiempo, lejanía de su domicilio, brindar facilidades, etc.).

#### Comentario de OSINERGMIN:

Respecto a lo indicado por la concesionaria es pertinente indicar lo siguiente:

- Cobrar por la emisión de recibos duplicados sólo para efectuar el pago, deviene en innecesario y perjudica económicamente al usuario; toda vez que, bastaría con entregarles un comprobante del pago recibido en cualquiera de sus cajas.
- A mayor abundamiento, la falta del recibo para efectuar el pago por el servicio público de electricidad, puede provenir de innumerables causas, que de hecho involucran a la concesionaria, sus empresas repartidores y al mismo usuario; por lo tanto, la emisión del duplicado del recibo, sólo para realizar el pago, es trasladar al usuario sin justificación la responsabilidad total por la falta de dicho comprobante.
- Finalmente, independientemente a la consideración del usuario, en el recibo de electricidad no debe figurar dicho concepto como cargo de facturación.

Por lo expuesto, la observación planteada por la concesionaria se considera no admitida.

#### • Propuesta N° 9:

Respecto al numeral 4.1 DTA: Desviación del tiempo de atención, ELC realiza las siguientes observaciones:

1. Las visitas inopinadas debe ser imparciales, debiendo ser al principio del mes, a mitad del mes y a fines del mes, de esta manera se puede obtener una muestra real de los tiempos de atención, no solo evaluar cuando son días de alta afluencia.
2. No se cuenta con un sustento técnico ni estadístico del tiempo estándar (15 minutos).

#### Comentario de OSINERGMIN:

1. Cabe precisar que las visitas inopinadas de medición de los tiempos de espera, se realizan en cualquier mes del trimestre y en cualquier oficina de la concesionaria, a fin de cautelar que la atención del proceso de pago del usuario se realice dentro del tiempo estándar normado; del mismo modo el fin que persigue el indicador es que el usuario sea atendido en un tiempo no mayor de 15 minutos.

Además, las visitas inopinadas no pueden ser calificadas como parciales o imparciales, ya que por definición dichas visitas se realizan en cualquier momento, sin ser esperadas. Por tanto, éstas no pueden ser programadas a determinados días del mes. Además, teniendo en cuenta que los usuarios no deben hacer colas por más de 15 minutos cuando van a pagar los importes de sus recibos de electricidad, no tiene ningún significado tener registros de tiempos de espera en días de valle o en momentos en que no hay asistencia de público; las mediciones de los tiempos de espera se realizan, también por definición, en los días de mayor afluencia, por esto es que la supervisión busca que las concesionarias implementen medidas correctivas en dichas fechas.

2. Respecto a la finalidad del indicador DTA, OSINERGMIN ha señalado que el propósito de este indicador es que los tiempos de atención no excedan los 15 minutos, tiempo que es producto del estudio permanente de los resultados de la supervisión realizado por OSINERGMIN en diferentes centros de

atención al usuario, a través del cual se determinó que 15 minutos es un tiempo razonable para que el usuario sea atendido.

En ese sentido, el procedimiento, por definición, busca determinar si efectivamente la empresa ha tenido excesos en tiempos de atención al usuario, en los días de mayor afluencia de público; siendo contraproducente para la mejora de la calidad de la atención a los usuarios el incluir mediciones en días y horas de poca afluencia, así como el considerar en el promedio mediciones inferiores al tiempo estándar (15 minutos), que podrían sesgar el resultado de los tiempos de espera y con ello perjudicar a los usuarios que pagan en los días de mayor afluencia.

Es importante señalar que el indicador DTA se viene aplicando desde la implementación de la Resolución N° 193-2004-OS/CD, en el segundo trimestre del año 2005, con buenos resultados a nivel nacional (mejoramiento constante). El máximo registro obtenido durante el año 2005 fue de 300% (60 minutos) y en el primer semestre del 2008 fue de 46,67% (22 minutos), lo que demuestra la sustancial mejora en la atención brindada por la mayoría de concesionarias.

Por lo expuesto, la observación planteada por la concesionaria es considerada no admitida.

#### • Propuesta N° 10:

ELC respecto al ítem 3 del numeral 4.2 AGC: Aspectos generales de la cobranza “Mantener pagos duplicados por más de 5 días hábiles, sin haber comunicado al usuario las modalidades de devolución (de inmediato en efectivo o deducirlo en la siguiente facturación con los respectivos intereses).”, realiza la siguiente observación:

En el numeral 3 la indicación de mantener pagos duplicados por más de 5 días hábiles, sin haber comunicado al usuario, no es viable comunicar al usuario en un tiempo muy corto, por lo expuesto en observaciones anteriores la dispersión de las instalaciones y la lejanía de las localidades rurales en el área de influencia de muchas empresas concesionarias, este reporte será considerado hasta la siguiente facturación. Este numeral debe ser eliminado.

#### Comentario de OSINERGMIN:

Acogiendo las sugerencias y comentarios de las empresas supervisadas, el literal c) del numeral 1.2.4 quedará redactado de la siguiente forma:

*c) Que el tiempo de atención en las oficinas de cobranza no sea superior al tiempo estándar, que por el pago de recibos no se imponga sobrecostos a los usuarios (aplicación de intereses, comisiones por cobranza u otros y que no existan pagos duplicados que no hayan sido devueltos, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, cuando el usuario lo solicitó en efectivo o en la siguiente facturación cuando no exista tal solicitud.*

En forma similar el ítem 3 del indicador AGC quedará redactado de la siguiente forma:

*“Mantener pagos duplicados que no hayan sido devueltos en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles cuando el usuario lo solicitó en efectivo o en la siguiente facturación cuando no exista tal solicitud, o efectuar la devolución en la siguiente facturación sin considerar los respectivos intereses establecidos en el artículo 176° del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas”*

Por lo expuesto, se considera admitida parcialmente la observación planteada por la concesionaria.

#### • Propuesta N° 11:

ELC respecto al numeral 5.1 AGA: Aspectos generales de la atención al usuario, ítems 5 y 7, realiza las siguientes observaciones:

- La atención de denuncias y reclamos vía telefónica no es viable sobre todo en las localidades rurales que no cuentan con teléfonos en sus domicilios.



- La instalación de SSHH públicos no es necesaria si tomamos en cuenta que los usuarios permanecerían un tiempo menor a 15 minutos dentro de las oficinas.

**Comentario de OSINERGMIN:**

- Respecto a la viabilidad de atención telefónica de denuncias y reclamos, es pertinente indicar que dicha obligación ya se encuentra precisada en el literal c) del numeral 6.2.3 de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos y en la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos Rurales (NTCSER); es por ello que con mayor justificación dicho servicio es necesario en locales que estén ubicados en otros sectores de mayor densidad de usuarios de la concesión de las empresas.

- En relación a los SSHH, es pertinente indicar que el literal c) iv) del numeral 6.2.3 de la NTCSER precisa el requerimiento de contar en los centros de atención de clientes, con servicios higiénicos.

Teniendo en consideración que la implementación de SSHH, en los Centros de Atención ya está incluida en el numeral 6.2.3 literal c) inciso iv) de la NTCSER, entre otros servicios básicos para la correcta atención al público, es que con mayor justificación dicho servicio es necesario en localidades que estén ubicados en otros sectores mayor densidad de usuarios de la concesión de las empresas.

Por lo expuesto, la observación de la concesionaria se considera no admitida.

- Propuesta N° 12:**

Respecto al numeral 5.2 DMP: Desviación del monto de los presupuestos de conexiones, ELC realiza las siguientes observaciones:

Es necesario tener en cuenta los costos reales de los medidores, por ejemplo en el caso de un medidor para la tarifa BT5-A hasta 20 KW tiene un costo real de US\$ 260 dólares americanos, mientras la tarifa solo reconoce US\$ 165 dólares americanos.

**Comentario de OSINERGMIN:**

Respecto a la observación de la concesionaria referido a los costos reales de un medidor para la opción tarifaria BT5-A, es pertinente indicar que la supervisión del cumplimiento del indicador DMP se realiza en base a los costos de conexión fijados por la Gerencia Adjunta de Regulación Tarifaria, no siendo facultad del presente procedimiento de supervisión la revisión de los costos de los componentes de la conexión.

Los costos de conexión tienen un procedimiento específico de revisión y actualización para cada opción tarifaria, el cual incluye prepublicaciones y audiencias públicas, que son los mecanismos para que los agentes del sector hagan llegar sus observaciones y aportes pertinentes.

Por lo expuesto, la observación planteada por la concesionaria es considerada no admitida.

- Propuesta N° 13:**

Respecto al numeral 5.3 DPAT: Desviación de los plazos de atención de un nuevo suministro o modificación del existente, ELC realiza las siguientes observaciones:

Cabe indicar que el Procedimiento de reclamos incluye plazos de atención, para diferentes tipos de reclamo y tiempos máximos, etc.

Por lo tanto existe duplicidad de sanciones y posiblemente multas, en procedimientos comerciales diferentes del Osinergmin.

**Comentario de OSINERGMIN:**

Respecto a la observación planteada, es pertinente precisar que el indicador DPAT está referido exclusivamente a la

evaluación del cumplimiento de los plazos de atención de nuevos suministros o modificación de existentes, no teniendo relación con los plazos de la atención de un reclamo, proceso regulado por la Directiva de Reclamaciones.

En dicho sentido no existe duplicidad de sanciones o multas, dado que son diferentes procesos de atención referidos a actividades específicas comerciales totalmente diferentes y excluyentes, que deben cumplir la normativa específica para cada actividad respectivamente.

Lo expuesto es una aclaración a la observación planteada por la concesionaria.

- Propuesta N° 14:**

Respecto al numeral 5.7: DART: Desviación en los plazos de atención de reclamos, cuyo contenido es el siguiente:

*Se aplica a los incumplimientos: de los plazos de atención de reclamos establecidos en la normativa vigente:*

$$DART = (N' / N) \times (1 + D' / D)$$

Donde:

*N'* = Número de casos con exceso en los plazos de atención del reclamo, que viene a ser el número de días que se han excedido a lo largo de toda la atención del reclamo, en cada una de las etapas del proceso,

*N* = Número de casos con exceso en los plazos de atención del reclamo, que viene a ser el número de días que se han excedido a lo largo de toda la atención del reclamo, en cada una de las etapas del proceso.

*N* = Número de usuarios de la muestra evaluada.

*D'* =  $\sum$  de los días de exceso de todos los casos con exceso

*D* =  $\sum$  del número de días estándares de todos los casos con exceso

La muestra, solicitada y recabada por OSINERGMIN, se determinará a partir de la información requerida en el cuadro N° 4.

**Comentario de OSINERGMIN:**

El documento de ELC incluye este aspecto del indicador DART, sin embargo, no presenta observación alguna referida al mismo.

Por lo expuesto, no procede la observación planteada por la concesionaria.

- Propuesta N° 15:**

Respecto al numeral 5.8: ICR: Información mínima contenida en los recibos de electricidad, ELC plantea la siguiente observación:

Consideramos que existe duplicidad de Procedimientos que orientan a la imposición de sanciones y multas.

**Comentario de OSINERGMIN:**

Respecto a la observación planteada por ELC, es pertinente mencionar que ésta es genérica y no precisa en que procedimientos pudiera existir duplicidad, lo que no permite un mayor análisis.

Sin embargo, es necesario precisar que los procedimientos de supervisión de OSINERGMIN si bien todos son relacionados a la prestación del servicio eléctrico, cada uno de ellos se refiere a actividades específicas que tienen una normativa singular.

En dicho sentido no existe duplicidad de sanciones o multas, dado que son diferentes procesos de atención referidos a actividades específicas comerciales totalmente diferentes y excluyentes, que deben cumplir la normativa específica para cada actividad respectivamente.

Por lo expuesto, no procede la observación planteada por la concesionaria.

**Propuestas presentadas por Hidrandina S.A. (HID).**

- **Propuesta N° 1:**

HID respecto a las Disposiciones Generales del Título Primero del procedimiento propuesto realiza los siguientes comentarios:

- Osinergmin, no ha precisado la metodología estadística para la determinación de las muestras representativas y aleatorias de recibos y expedientes que servirán para la supervisión respectiva. Este tema es necesario que se incluya en el Procedimiento pues es la base para la determinación de los indicadores fiscalizables, por lo tanto el Procedimiento debe garantizar la correcta y valedera determinación de la muestra o señalar mecanismos que garanticen la misma, siendo estos procedimientos de determinación necesariamente conocidos y validados por las concesionarias.

En forma referencial se menciona que la RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO OSINERGMIN N° 078-2007-OS/CD detalla en su numeral 6.3: DE LA SELECCIÓN DE MUESTRAS REPRESENTATIVAS, las pautas que se deben respetar para la selección de las muestras de ese procedimiento, por lo que en forma análoga el nuevo procedimiento, materia de estos comentarios, debe contener las pautas para la SELECCIÓN DE LAS MUESTRAS REPRESENTATIVAS Y ALEATORIAS de recibos y expedientes.

Por otra parte OSINERGMIN tiene publicado el Documento de Trabajo N° 05-GFE donde señala el procedimiento de determinación de muestras por lo que debe formalizar lo detallado en el citado informe, para la determinación de las muestras, como parte del nuevo procedimiento.

- Por otro lado debe tenerse en cuenta que si en la elección de la muestra se encontrarán recibos que estuvieran dentro de un procedimiento de reclamo por facturación iniciado con anterioridad a la fecha de determinación de la muestra, situación que debe ser demostrada fehacientemente por la concesionaria, estos casos deben ser excluidos de la muestra y sustituidos por otros, toda vez que un reclamo es una situación particular y la refacturación es una posibilidad que es contemplada por la misma Ley de Concesiones Eléctricas y su Reglamento. Lo anterior es en concordancia con la evaluación del indicador NCF que ahora incluye las refacturaciones de recibos afectados por reclamos fundados, por lo que **NO PUEDE FISCALIZARSE UNA MISMA SITUACION CON DOS INDICADORES DISTINTOS.**

**Comentario de OSINERGMIN:**

Respecto a la metodología estadística para la determinación de las muestras:

En relación a lo indicado por Hidrandina (HID) es pertinente señalar que la metodología aplicada por OSINERGMIN es universalmente aceptada y conocida para obtener una muestra representativa y aleatoria; la misma que en este caso se inicia con el cálculo, a nivel de toda la concesionaria, del tamaño de la muestra inicial con los parámetros pre establecidos de N, Z, p, q, y el nivel de error e; luego, la asignación de la muestra para los tipos de clientes considera variables de asignación, como son las unidades de facturación y las distintas opciones tarifarias.

Además, este tipo de detalles, en los que se puede profundizar aún más, no es pertinente incluirlos en el texto del procedimiento, por lo extenso, considerando que OSINERGMIN los pone a disposición de las concesionarias y garantiza que las muestras resultantes son representativas y aleatorias.

Sin perjuicio de lo señalado anteriormente, respecto a las pautas para la selección de muestras, OSINERGMIN no tiene ningún inconveniente en hacer de conocimiento de las concesionarias las características básicas y funcionamiento del software utilizado para la determinación

de muestras de recibos y de expedientes ; para ello la concesionaria podrá requerir, cuando lo crea conveniente, dicha información al Organismo. Adicionalmente, se debe señalar que las concesionarias pueden participar, cuando lo consideren pertinente, en el acto mensual de selección de muestras.

Respecto a recibos de la muestra de suministros en Reclamo (inicio del último párrafo)

En relación a la observación presentada por HID respecto a la no inclusión (en el cálculo del indicador NCF) de los recibos que estuvieran en reclamo, es pertinente aclarar que la información para la determinación del indicador NCF es proporcionada por la propia concesionaria y no es muestral. Además, se precisa que no están comprendidos en la evaluación del indicador NCF, los recibos con reajustes tarifarios dispuestos por la autoridad ni las refacturaciones que no estén referidas a errores en la lectura de los medidores o al procesamiento de la facturación.

Respecto a la observación relacionada con el indicador NCF (final del último párrafo)

En relación a la observación de HID que indica que "NO PUEDE FISCALIZARSE UNA MISMA SITUACIÓN CON DOS INDICADORES DISTINTOS", es pertinente precisar que la muestra para determinar el indicador DMF es elegida aleatoriamente, mediante la aplicación de un programa específico al universo de recibos facturados, mientras que el valor del indicador NCF es determinado de la información de recibos refacturados proporcionada por la concesionaria.

Además, ambos indicadores (DMF y NCF) tienen diferente objetivo; el indicador DMF mide la desviación, en una muestra aleatoria, del monto facturado por la concesionaria respecto al monto calculado por el Organismo y el indicador NCF mide la desviación de la cantidad de recibos refacturados respecto a la cantidad de recibos emitidos.

Finalmente, es pertinente precisar que el indicador NCF se calculará teniendo en cuenta la información que proporcione la concesionaria; las misma que deberá corresponder al mes en que la concesionaria efectuó el ajuste, ya sea por error en la lectura o procesamiento de la facturación atribuibles a la concesionaria, sin tener en cuenta el medio de detección. Por tal motivo, la definición del mismo queda redactada de la siguiente manera:

*NCF: Calidad de la facturación*

*"Indica el grado de desviación de la cantidad de recibos cuyos importes hayan sido modificados (refacturados, corregidos o anulados) durante el mes de evaluación por errores en la lectura de los medidores o en el procesamiento de la facturación atribuibles a la concesionaria, independientemente de las fechas de emisión y vencimiento de los recibos y de la forma de modificación empleada. No están comprendidos los reajustes tarifarios dispuestos por la autoridad ni las refacturaciones que no estén referidas a los causales mencionados. ..."*

Lo expuesto es una aclaración a la propuesta de la concesionaria.

- **Propuesta N° 2:**

HID respecto al Numeral 2.1, Descripción de la Información frecuencia, medio de entrega y plazos, realiza los siguientes comentarios:

- Respecto a la obligación de mantener permanentemente en línea la estadística tabulada de por lo menos los últimos doce meses, por suministro, de toda la Información contenida en los recibos facturados (energías y potencias, etc.) es necesario precisar que el procedimiento debe incorporar un plazo para la atención de esta obligación, debido a que esta exigencia, por su naturaleza requiere de la implementación de una herramienta interactiva vía página Web entre el OSINERGMIN y la concesionaria y para el caso de HIDRANDINA la plataforma en la que opera nuestro Sistema Comercial Informático no permite este tipo de

interacción, dado que nuestro Sistema fue estructurado y diseñado dentro de las exigencias de las anteriores normas regulatorias y fiscalizadoras, las cuales no contemplaban la posibilidad de este tipo de accesos, por lo que OSINERGMIN debe poner un plazo para la implementación de esta exigencia, el cual debe ser consensuado con las empresas de distribución.

- Respecto a la relación de expedientes de reclamos y solicitudes, consideramos adecuado que el plazo sea de 10 días y no de 5 días.

#### Comentario de OSINERGMIN:

- En relación a lo indicado por HID, el Organismo ha considerado pertinente incluir en el procedimiento a publicar una disposición transitoria mediante el cual se otorgará un plazo de noventa (90) días calendario a partir de la puesta en vigencia del nuevo procedimiento, para la implementación de una herramienta interactiva vía página Web entre el OSINERGMIN y la concesionaria, que permita el manejo de la información permanente en línea

Por otro lado, la naturaleza de la información requerida y el volumen de datos que deben ser procesados, a fin de que la presentación de los mismos sea estadísticamente, auditable y comparable ameritan la revisión del plazo determinado. En dicho sentido, la propuesta de la concesionaria es atendible, modificándose el plazo de la siguiente manera:

ATENCIÓN AL USUARIO		
<i>Información estadística tabulada de por lo menos los últimos 12 meses, por suministro, de toda la información contenida en los recibos facturados (energías y potencias registradas y facturadas; en horas punta y fuera de hora punta).</i>	<i>Permanente en línea / Página Web de la Concesionaria</i>	<i>Quinto día hábil de la fecha de emisión de los recibos</i>

- Respecto a la relación de expedientes de reclamos y solicitudes, es pertinente indicar que la información requerida no requiere mayor procesamiento, tal es así que actualmente se viene procesando la información requerida en plazo similar, desde la fecha de aplicación del Procedimiento N° 193-2004-OS/CD, por ello se mantiene el plazo de cinco días hábiles.

Por lo expuesto, la propuesta de la concesionaria es parcialmente admitida.

#### Propuesta N° 3:

HID respecto al ítem c del numeral 1.2.4 del Título I, realiza los siguientes comentarios:

- Que está relacionado con el Título Cuarto punto 4.1 – DTA, donde se menciona “tiempo estándar” de 15 minutos, es conveniente que OSINERGMIN indique en que se sustenta dicho tiempo estándar, más aún si dicho tiempo es medido en los días de mayor afluencia de público específicamente dado que es la costumbre hacerlo así en las supervisiones.
- Además se menciona que dicho tiempo es el transcurrido desde que se inicia la cola hasta que se culminan sus pagos. Lo cual en todo caso debe medirse en dos tiempos: el primero desde que se inicia la cola hasta que es llamado a la ventanilla de cobranza y otro tiempo que es el que demora en culminar sus pagos en dicha ventanilla, ello porque en la mayoría de casos los clientes y/o usuarios además de cancelar sus recibos realizan consultas relacionadas al recibo, efectúan pagos de más de un recibo de energía, cancelan con monedas que tienen que ser contadas y verificadas una por una, lo cual hace que el tiempo de 15’ considerado sea insuficiente; más aún si la demora por estos casos con un cliente incide en el tiempo de cola de los que se encuentran en espera.
- Cabe resaltar que debe especificarse claramente el procedimiento de cálculo del TAC, dado que

actualmente, si se hacen 10 mediciones, sólo se promedian aquellas que han superado los 15 minutos, situación que preocupa dado que un promedio de 10 eventos es la suma de los tiempos entre 10.

#### Comentario de OSINERGMIN:

- Cabe precisar que las visitas inopinadas de medición de los tiempos de espera, se realizan en cualquier mes del trimestre y en cualquier oficina de la concesionaria, a fin de cautelar que la atención del proceso de pago del usuario se realice dentro del tiempo estándar normado; del mismo modo el fin que persigue el indicador es que el usuario sea atendido en un tiempo no mayor de 15 minutos.

Respecto a la finalidad del indicador DTA, OSINERGMIN ha señalado que el propósito de este indicador es que los tiempos de atención no excedan los 15 minutos, tiempo que es producto del estudio permanente de los resultados de la supervisión realizado por OSINERGMIN en diferentes centros de atención al usuario, a través del cual se determinó que 15 minutos es un tiempo máximo razonable para que el usuario sea atendido.

En ese sentido, el procedimiento, por definición, busca determinar si efectivamente la empresa ha tenido excesos en tiempos de atención al usuario, en los días de mayor afluencia de público; siendo contraproducente para la mejora de la calidad de la atención a los usuarios el incluir mediciones en días y horas de poca afluencia, así como el considerar en el promedio mediciones inferiores al tiempo estándar (15 minutos), que podrían sesgar el resultado de los tiempos de espera y con ello perjudicar a los usuarios que pagan en los días de mayor afluencia.

Es importante señalar que el indicador DTA se viene aplicando desde la implementación de la Resolución N° 193-2004-OS/CD, en el segundo trimestre del año 2005, con buenos resultados a nivel nacional (mejoramiento constante). El máximo registro obtenido durante el año 2005 fue de 300% (60 minutos) y en el primer semestre del 2008 fue de 46,67% (22 minutos), lo que demuestra la sustancial mejora en la atención brindada por la mayoría de concesionarias.

- En cuanto a las dificultades señaladas por HID que se presentan al momento de efectuar el pago, las concesionarias deben tomar todas las acciones y medidas preventivas para evitar el incumplimiento del indicador; muchas de las cuales las concesionarias han implementando, con resultados satisfactorios en la atención a sus clientes.
- Finalmente, si se promediasen todos los registros, tal como lo propone HID, generaría que las concesionarias no realicen mejoras en la atención de pagos y consecuentemente se continuarían produciendo tiempos de espera excesivos en perjuicio de los usuarios, ya que éstos además de la espera en algunos casos están expuestos a la intemperie y sujetos a las eventuales inclemencias del tiempo.

Por lo expuesto, la propuesta de la concesionaria se considera no admitida.

#### Propuesta N° 4:

HID respecto al ítem c del numeral 1.2.4 del Título I, “que no existan pagos duplicados...”, realiza la siguiente observación:

El plazo debe ser de 10 días hábiles y no de 5 días hábiles como se ha establecido. Se debe considerar además que la responsabilidad del pago doble es también del usuario puesto es él quien maneja y controla el pago de sus obligaciones individuales.

#### Comentario de OSINERGMIN:

Acogiendo las sugerencias y comentarios de las empresas supervisadas, el literal c) del numeral 1.2.4 quedará redactado de la siguiente forma:

c) Que el tiempo de atención en las oficinas de cobranza no sea superior al tiempo estándar, que por el pago de recibos no se imponga sobrecostos a los usuarios (aplicación de intereses, comisiones por cobranza u otros) y que no existan pagos duplicados que no hayan sido devueltos en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles cuando el usuario lo solicitó en efectivo o en la siguiente facturación cuando no exista tal solicitud.

En forma similar el ítem 3 del indicador AGC quedará redactado de la siguiente forma:

*“Mantener pagos duplicados que no hayan sido devueltos en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles cuando el usuario lo solicitó en efectivo o en la siguiente facturación cuando no exista tal solicitud, o efectuar la devolución en la siguiente facturación sin considerar los respectivos intereses establecidos en el Artículo 176° del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas”*

Por lo expuesto, la propuesta de la concesionaria se considera admitida parcialmente.

• **Propuesta N° 5:**

HID respecto al numeral 3.3 del Título Tercero, AGF: Aspectos Generales de la Facturación, realiza la siguiente observación:

Se debe incluir el ítem 8 del actual procedimiento, es decir: “Validez del documento sustento de un nuevo cargo incluido en la facturación”.

**Comentario de OSINERGMIN:**

Se ha retirado el ítem 8 del Procedimiento N° 193-2004-OS/CD, porque mediante supervisión se ha detectado que los casos de facturación extraordinarias por modificatorias tarifarias son poco frecuentes, no ameritando la permanencia de dicho ítem en el procedimiento a publicar, solo para estos casos de excepción.

Por lo expuesto, la propuesta de la concesionaria se considera no admitida.

• **Propuesta N° 6:**

HID respecto al numeral 3.3 del Título Tercero, AGF: Aspectos Generales de la Facturación, realiza las siguientes observaciones:

- Debe excluirse en el ítem 4 del cuadro Aspectos Generales de la Facturación, la palabra: “consistencia”, pues es una palabra que dentro de este punto es muy genérica y daría pie a observar a criterio del supervisor de turno. Es conveniente se indique que no se incluirán observaciones para inicio de multas de casos que habiendo ya sido supervisados no fueron observados en su momento, específicamente al modelo e información del recibo, el cual en nuestro caso, aproximadamente cada año tiene una modificación producto de observaciones, cuando ese mismo recibo se ha muestreado por OSINERGMIN cada semestre.
- También hay que señalar que no figura dentro del cuadro de descripción en el tema AGF, que se debe “Aplicar costos de corte y reconexión de acuerdo a...”, que si está contemplada en el Procedimiento N° 193-2004-OS/CD.

**Comentario de OSINERGMIN:**

- La validez y consistencia de la información contenida en el recibo, está referida a la inclusión errónea de información inconsistente tal como: diferentes niveles de tensión para un mismo suministro, nomenclatura distorsionada u otra información que genere confusión al usuario. Por lo expuesto, se considera aclarada la propuesta de la concesionaria.

Respecto a lo indicado por HID que “no se incluirán observaciones para inicio de multas de casos que habiendo ya sido supervisados no fueron observados en su momento, específicamente al

modelo e información del recibo”, cabe precisar que las observaciones en este indicador (AGF) están referidas a incumplimientos de una cantidad de recibos (parcial o total) de la muestra evaluada y no al modelo de recibo.

- En cuanto al ítem referido a la aplicación de costos de corte y reconexión, se excluye porque ese aspecto es supervisado por el Procedimiento N° 161-2005-OS/CD.

Lo expuesto es una aclaración a la propuesta de la concesionaria.

• **Propuesta N° 7:**

HID respecto al numeral 4.2 del Título Cuarto, Indicadores de la gestión comercial para la supervisión de cobranza, realiza la siguiente observación:

En el Título Cuarto indicador AGC, debe excluirse del cuadro, el ítem 2 referido a celebrar convenios de financiamiento de deuda que incluyan términos y procedimientos contrarios a la normativa..., pues este tema es una controversia que el Poder Judicial determinará si actuamos contrario a la ley.

**Comentario de OSINERGMIN:**

Cabe precisar que en el servicio público de electricidad es de aplicación imperativa las normas específicas del sector eléctrico. En cuanto al ítem 2 del indicador AGC, el texto cuestionado por HID se refiere básicamente a la suscripción de transacciones extrajudiciales en las que se fijan condiciones contrarias a la normativa del sector.

Es pertinente señalar que el artículo 1354° del Código Civil señala: “Las partes pueden determinar libremente el contenido del contrato, siempre que no sea contrario a norma legal de carácter imperativo”. En este caso, las transacciones extrajudiciales bajo un formato único contravienen la Ley de Concesiones Eléctricas (LCE).

Al respecto, de acuerdo al inciso a) del artículo 90° de la LCE, el corte debe darse sólo cuando estén pendientes de pago aquellas cuotas, debidamente notificadas, de dos o más meses; queda claro que todo pacto en sentido contrario a lo dispuesto en la citada norma constituye infracción, independientemente de la nulidad a la que puedan estar sujetas los referidos acuerdos.

En tal sentido es observable la celebración de convenios, donde se imponga al usuario cláusulas que contravienen la normativa vigente del sector.

Por lo tanto, la propuesta de la concesionaria se considera no admitida.

• **Propuesta N° 8:**

HID respecto al numeral 4.1 DTA: Desviación del tiempo de atención, del Título IV, Indicadores de la gestión comercial para la supervisión de cobranza, en los párrafos “El indicador DTA será evaluado en los Centros de Atención, propios o encargados a terceros, donde la Concesionaria ofrece el servicio de cobranza de recibos” y “Dicha medición será realizada por un Notario Público o por un representante de OSINERGMIN”, realiza las siguientes observaciones:

Se debe tomar en cuenta que algunos de los centro de cobranza de recibos son locales con una actividad comercial principal distintos al eléctrico, farmacias, por ejemplo, que no dan atención preferencial por lo tanto no deben incluirse en esta evaluación.

La participación de un representante de OSINERGMIN, obliga a solicitar la presencia de un representante de la Concesionaria y poder dar fe de los datos obtenidos.

**Comentario de OSINERGMIN:**

- Con la finalidad de precisar la aplicación del indicador se modificará la definición del mismo con el siguiente texto:

“El indicador DTA será evaluado en los Centros de Atención de la concesionaria identificados como



Oficinas, Agencias o Sucursales; de no efectuarse la cobranza en dichos centros, el indicador se evaluará en los centros de cobranza de los recibos de electricidad, que efectúen terceros constituidos para tal fin”

Es pertinente precisar que la evaluación del indicador DTA, no está orientado a la medición de tiempos de atención en locales con una actividad comercial principal distinta al sector eléctrico, como Oficinas Bancarias y/o Cadenas Comerciales y/o farmacias u otros locales comerciales similares.

El Indicador DTA será evaluado en locales encargados por terceros siempre y cuando no exista disposición de efectuar la cobranza de los recibos en los centros de Atención ubicados en los mismos locales de las concesionarias, incluso si se realizan la cobranza de recibos de otras instituciones tales como: teléfono, cable, agua. Por ello, no es atendible la sugerencia.

- En referencia a la presencia de un representante de la concesionaria, cabe precisar que los registros del indicador se determinan a través de visitas inopinadas, las cuales por definición no pueden ser anunciadas expresamente; no obstante, al finalizar el último registro del indicador se entrega al representante de la concesionaria, los resultados obtenidos de la evaluación del indicador DTA.

Por lo tanto, la propuesta de la concesionaria se considera parcialmente admitida.

• **Propuesta N° 9:**

HID respecto al ítem 1 del numeral 4.2 AGC: Aspectos Generales de la cobranza, “Generar sobrecostos por la cobranza de recibos o por la gestión de la morosidad o de financiamiento”, realiza la siguiente observación:

Dentro del Control de la Morosidad se persuade al usuario a cumplir con su obligación dentro del contrato firmado con la Concesionaria; esta gestión ocasiona la ejecución de actividades que no son reguladas, las cuales originan gastos adicionales para la Concesionaria. Es una forma de mantener un nivel de morosidad conveniente para el mantenimiento de la empresa

**Comentario de OSINERGMIN:**

Es importante precisar que el VAD, dentro de los costos de operación comercial y pérdidas estándares comerciales, incluye entre otros, costos para la gestión de la morosidad; en tal sentido, dichos costos están reconocidos en el precio de venta del servicio eléctrico que brindan las empresas de distribución eléctrica a sus usuarios.

De otro lado debemos señalar que dentro de las competencias de OSINERGMIN está comprendida la de exigir que los usuarios por el proceso de cobranza no incurran en mayor costo que el que está incorporado en el CARGO FIJO.

Por tanto, es obligación de la concesionaria poner a disposición de los usuarios los medios de cobranza necesarios sin ocasionarles sobrecostos.

Por lo tanto, la propuesta de la concesionaria se considera no admitida.

• **Propuesta N° 10:**

HID respecto al ítem 3 del numeral 4.2 AGC: Aspectos Generales de la cobranza, “Mantener pagos duplicados devolución con los respectivos intereses”, realiza el siguiente comentario:

Se solicita al Osinergmin precisar la tasa de cálculo de los intereses.

**Comentario de OSINERGMIN:**

Respecto a los intereses a aplicar corresponde la tasa de interés especificada en el artículo 176° del RLCE, es decir el promedio de la TAMN y la TIPMN.

Lo expuesto es una aclaración a lo expresado por la concesionaria.

• **Propuesta N° 11:**

HID respecto al ítem 4 del numeral 4.2 AGC: Aspectos Generales de la cobranza, “Mantener localidades donde se brinda el servicio, sin medios de cobranza”, realiza el siguiente comentario:

Este ítem debe modificarse “Mantener localidades donde se brinda el servicio, sin medios de cobranza para el usuario”, da lugar, para que el Osinergmin exija que en todas las localidades deba existir un centro de recaudación, lo cual es perjudicial para Hidrandina, pues, en localidades contiguas y próximas en las cuales existen, en cada una, pocos pobladores, nos exigirían colocar un centro de recaudación. OSINERGMIN debe precisar que entiende por localidades.

**Comentario de OSINERGMIN:**

En las diversas supervisiones se ha verificado que existen usuarios de localidades alejadas, que no cuentan con centros de recaudación (pago) razonablemente ubicados para que realicen sus pagos sin sobrecostos por traslados y uso de tiempo mayor, puesto que necesariamente deben trasladarse fuera de su distrito o provincia para realizar sus pagos.

Ante la imposibilidad de que las concesionarias establezcan centros de atención propios y en cada localidad donde brinda el servicio eléctrico, se ha considerado pertinente que el nivel mínimo de atención de la cobranza del servicio público de electricidad a los usuarios, utilizando cualquier medio de cobranza, sea a nivel de localidad.

Finalmente, debemos precisar que la LCE y su Reglamento establecen los precios máximos de distribución, entre los que se encuentran los costos asociados al usuario (Cargo Fijo) que incluye un porcentaje para la cobranza del servicio público de electricidad. Por ello, las concesionarias tienen la obligación de ofrecer medios adecuados de cobranza a todos los usuarios a nivel de su concesión.

Por lo tanto, la propuesta de la concesionaria se considera no admitida.

• **Propuesta N° 12:**

HID respecto al ítem 7 del numeral 5.1 AGA: Aspectos Generales de la Atención al Usuario, realiza el siguiente comentario:

El ítem 7 no debe incluir como obligación de la concesionaria el tener servicios higiénicos a disposición del usuario en sus locales, debido a que esto no es posible en la totalidad de nuestros locales de atención y no es una obligación relacionada con el Servicio Comercial dentro del Servicio Público de Electricidad.

Además, por razones de seguridad no se debe instalar SSHH en ambientes de atención al público, adicionalmente por razones de salubridad (serían tomados como baños públicos); podría considerarse facilidades para el uso de servicios higiénico en casos de emergencia, clientes pueden solicitar su uso.

**Comentario de OSINERGMIN:**

En relación a la implementación en las oficinas de atención al público de SSHH, es pertinente indicar que el numeral 6.2.3 literal c) inciso iv) de la NTCSEER, precisa textualmente lo siguiente: “Los locales de atención a los clientes de los SER deberán ser dotados de comodidades tales como: servicios higiénicos, sillas de espera, información al usuario entre otros servicios básicos para la correcta atención al usuario”.

Teniendo en consideración que la implementación de SSHH, en los Centros de Atención ya está incluida en la normativa antes indicada, entre otros servicios básicos para la correcta atención al público, es que, con mayor justificación dichos servicios básicos son necesarios en otros locales que estén ubicados en sectores de la concesión de Hidrandina con mayor afluencia de público.

En referencia a lo señalado por la concesionaria, en cuanto no es posible instalar servicios higiénicos en algunos locales, consideramos que no se tendrán que hacer sustantivas modificaciones a la infraestructura (muchos locales ya cuentan con los SSHH a disposición de los usuarios), sino adecuarlas para que el usuario pueda tener facilidades para usar los SSHH.

Por lo tanto, la propuesta de la concesionaria se considera no admitida.

**V. Propuestas presentadas por Electronoroeste S.A. (ENO).**

• **Propuesta N° 1:**

ENO respecto al Título I, DISPOSICIONES GENERALES, realiza los siguientes comentarios:

Osinermin, no ha precisado la metodología estadística para la determinación de las muestras representativas y aleatorias de recibos y expedientes que servirán para la supervisión respectiva. Este tema es necesario que se incluya en el Procedimiento pues es la base para la determinación de los indicadores fiscalizables, por lo tanto el Procedimiento debe garantizar la correcta y valedera determinación de la muestra o señalar mecanismos que garanticen la misma, siendo estos procedimientos de determinación necesariamente conocidos y validados por las concesionarias.

En forma referencial se menciona que la **RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO OSINERMIN N° 078-2007-OS/CD** detalla en su numeral 6.3: **DE LA SELECCIÓN DE MUESTRAS REPRESENTATIVAS**, las pautas que se deben respetar para la selección de las muestras de ese procedimiento, por lo que en forma análoga el nuevo procedimiento, materia de estos comentarios, debe contener las pautas para la SELECCIÓN DE LAS MUESTRAS REPRESENTATIVAS Y ALEATORIAS de recibos y expedientes.

Por otra parte OSINERMIN tiene publicado el Documento de Trabajo N° 05-GFE donde señala el procedimiento de determinación de muestras por lo que debe formalizar lo detallado en el citado informe, para la determinación de las muestras, como parte del nuevo procedimiento.

Por otro lado debe tenerse en cuenta que si en la elección de la muestra se encontrarán recibos que estuvieran dentro de un procedimiento de reclamo por facturación iniciado con anterioridad a la fecha de determinación de la muestra, situación que debe ser demostrada fehacientemente por la concesionaria, estos casos deben ser excluidos de la muestra y sustituidos por otros, toda vez que un reclamo es una situación particular y la refacturación es una posibilidad que es contemplada por la misma Ley de Concesiones Eléctricas y su Reglamento. Lo anterior es en concordancia con la evaluación del indicador NCF que ahora incluye las refacturaciones de recibos afectados por reclamos fundados, por lo que **NO PUEDE FISCALIZARSE UNA MISMA SITUACIÓN CON DOS INDICADORES DISTINTOS**.

**Comentario de OSINERMIN:**

Respecto a la metodología estadística para la determinación de las muestras :

En relación a lo indicado por Electronoroeste (ENO) es pertinente señalar que la metodología aplicada por OSINERMIN es universalmente aceptada y conocida para obtener una muestra representativa y aleatoria; la misma que en este caso se inicia con el cálculo, a nivel de toda la concesionaria, del tamaño de la muestra inicial con los parámetros pre establecidos de N, Z, p, q, y el nivel de error e; luego, la asignación de la muestra para los tipos de clientes considera variables de asignación, como son las unidades de facturación y las distintas opciones tarifarias.

Además, este tipo de detalles, en los que se puede profundizar aún más, no es pertinente incluirlos en el texto del procedimiento, por lo extenso, considerando que OSINERMIN los pone a disposición de las concesionarias y garantiza que las muestras resultantes son representativas y aleatorias.

Sin perjuicio de lo señalado anteriormente, respecto a las pautas para la selección de muestras, OSINERMIN no tiene ningún inconveniente en hacer de conocimiento de las concesionarias las características básicas y funcionamiento del software utilizado para la determinación de muestras de recibos y de expedientes ; para ello la concesionaria podrá requerir, cuando lo crea conveniente, dicha información al Organismo. Adicionalmente, se debe señalar que las concesionarias pueden participar, cuando lo consideren pertinente, en el acto mensual de selección de muestras.

Respecto a recibos de la muestra de suministros en Reclamo (inicio del último párrafo)

En relación a la observación presentada por ENO respecto a la no inclusión (en el cálculo del indicador NCF) de los recibos que estuvieran en reclamo, es pertinente aclarar que la información para la determinación del indicador NCF no es muestral y es proporcionada por la propia concesionaria. Además, se precisa que no están comprendidos en la evaluación del indicador NCF, los recibos con reajustes tarifarios dispuestos por la autoridad ni las refacturaciones que no estén referidas a errores en la lectura de los medidores o al procesamiento de la facturación.

Respecto a la observación relacionada con el indicador NCF (final del último párrafo)

En relación a la observación de ENO que indica "NO PUEDE FISCALIZARSE UNA MISMA SITUACIÓN CON DOS INDICADORES DISTINTOS", es pertinente precisar que la muestra para determinar el indicador DMF es elegida aleatoriamente, mediante la aplicación de un programa específico al universo de recibos facturados, mientras que el valor del indicador NCF es determinado de la información de recibos refacturados proporcionada por la concesionaria.

Además, ambos indicadores (DMF y NCF) tienen diferente objetivo; el indicador DMF mide la desviación, en una muestra aleatoria, del monto facturado por la concesionaria respecto al monto calculado por el Organismo y el indicador NCF mide la desviación de la cantidad de recibos refacturados respecto a la cantidad de recibos emitidos. Finalmente, es pertinente precisar que el indicador NCF se calculará teniendo en cuenta la información que proporcione la concesionaria; las misma que deberá corresponder al mes en que la concesionaria efectuó el ajuste, ya sea por error en la lectura o procesamiento de la facturación atribuibles a la concesionaria, sin tener en cuenta el medio de detección. Por tal motivo, la definición del mismo queda redactada de la siguiente manera:

**3.2 NCF: Calidad de la facturación**

*"Indica el grado de desviación de la cantidad de recibos cuyos importes hayan sido modificados (refacturados, corregidos o anulados) durante el mes de evaluación por errores en la lectura de los medidores o en el procesamiento de la facturación atribuibles a la concesionaria, independientemente de las fechas de emisión y vencimiento de los recibos y de la forma de modificación empleada. No están comprendidos los reajustes tarifarios dispuestos por la autoridad ni las refacturaciones que no estén referidas a los causales mencionados.*

Por lo tanto, la propuesta de la concesionaria se considera parcialmente admitida.

• **Propuesta N° 2:**

ENO respecto al numeral 2.1, Descripción de la Información frecuencia, medio de entrega y plazos, realiza los siguientes comentarios:

Respecto a la obligación de mantener permanentemente en línea la estadística tabulada de por lo menos los últimos doce meses, por suministro, de toda la Información contenida en los recibos facturados (energías y potencias, etc.) es necesario precisar que el procedimiento debe incorporar un plazo para la atención de esta obligación, debido a que esta exigencia, por su naturaleza requiere de la implementación de una herramienta interactiva vía

página Web entre el OSINERGMIN y la concesionaria y para el caso de Enosa la plataforma en la que opera nuestro Sistema Comercial Informático no permite este tipo de interacción, dado que nuestro Sistema fue estructurado y diseñado dentro de las exigencias de las anteriores normas regulatorias y fiscalizadoras, las cuales no contemplaban la posibilidad de este tipo de accesos, por lo que OSINERGMIN debe poner un plazo para la implementación de esta exigencia, el cual debe ser concensuado con las empresas de distribución.

#### Comentario de OSINERGMIN:

En relación a lo indicado por ENO, el Organismo ha considerado pertinente incluir en el procedimiento a publicar una disposición transitoria mediante el cual se otorgará un plazo de noventa (90) días calendario a partir de la puesta en vigencia del nuevo procedimiento, para la implementación de una herramienta interactiva vía página Web entre el OSINERGMIN y la concesionaria, que permita el manejo de la información permanente en línea

Por otro lado, la naturaleza de la información requerida y el volumen de datos que deben ser procesados, a fin de que la presentación de los mismos sea estadísticamente, auditable y comparable ameritan la revisión del plazo determinado. En dicho sentido, se modifica el plazo para publicar vía Web la información estadística de consumos de la siguiente manera:

ATENCIÓN AL USUARIO		
Información estadística tabulada de por lo menos los últimos 12 meses, por suministro, de toda la información contenida en los recibos facturados (energías y potencias registradas y facturadas; en horas punta y fuera de hora punta).	Permanente en línea / Página Web de la Concesionaria	Quinto día hábil de la fecha de emisión de los recibos

Por lo tanto, la propuesta de la concesionaria se considera admitida.

#### • Propuesta N° 3:

ENO respecto al numeral 3.3 AGF: Aspectos Generales de la Facturación, realiza el siguiente comentario:

Se debe incluir el ítem 8 del actual procedimiento, es decir: "Validez del documento sustento de un nuevo cargo incluido en la facturación".

#### Comentario de OSINERGMIN:

Se ha retirado el ítem 8 del Procedimiento N° 193-2004-OS/CD, porque mediante supervisión se ha detectado que los casos de facturación extraordinarias por modificatorias tarifarias son poco frecuentes, no ameritando la permanencia de dicho ítem en el procedimiento a publicar, sólo para estos casos de excepción.

Por lo tanto, la propuesta de la concesionaria se considera no admitida.

#### • Propuesta N° 4:

ENO respecto al numeral 4.1 DTA: Desviación del tiempo de atención, los conceptos "el indicador DTA será evaluado en los Centros de Atención, propios o encargados a terceros, donde la Concesionaria ofrece el servicio de cobranza de recibos" y "Asimismo sobre Dicha medición será realizada por un Notario Público o por un representante de OSINERGMIN", realiza los siguientes comentarios:

Se debe tomar en cuenta que algunos de los centros de cobranza de recibos son locales con una actividad comercial principal distintos al eléctrico, farmacias, por ejemplo, que no dan atención preferencial por lo tanto no deben incluirse en esta evaluación.

La participación de un representante de OSINERGMIN, obliga a solicitar la presencia de un representante de la Concesionaria y poder dar fe de los datos obtenidos.

#### Comentario de OSINERGMIN:

1. En principio, es pertinente precisar que la evaluación del indicador DTA, **no** está orientada a la medición de tiempos de atención en locales como Oficinas Bancarias, Cadenas Comerciales y otros establecimientos comerciales.

Atendiendo las dudas expresadas por la concesionaria, con la finalidad de precisar la aplicación del indicador, se modificará la definición del mismo con el siguiente texto:

"El indicador DTA será evaluado en los Centros de Atención de la concesionaria identificados como Oficinas, Agencias o Sucursales; de no efectuarse la cobranza en dichos centros, el indicador se evaluará en los centros de cobranza de los recibos de electricidad, que efectúen terceros constituidos para tal fin"

El Indicador DTA será evaluado en locales encargados por terceros siempre y cuando no exista disposición de efectuar la cobranza de los recibos en los centros de Atención ubicados en los mismos locales de las concesionarias, incluso si se realizan la cobranza de recibos de otras instituciones tales como: teléfono, cable, agua.

2. En referencia a la presencia de un representante de la concesionaria, cabe precisar que los registros deben ser determinados en visitas inopinadas, puesto que de tener previo conocimiento la concesionaria eventualmente podrían tomarse acciones correctivas que tergiversarían la medición de un normal desenvolvimiento del centro de cobranza evaluado. Sin embargo, es pertinente indicar, que al finalizar el último registro del indicador se entrega, al representante de la concesionaria, los resultados obtenidos de la evaluación del indicador DTA.

Por lo tanto, la propuesta de la concesionaria se considera admitida parcialmente.

#### • Propuesta N° 5:

ENO respecto al ítem 1, numeral 4.2 AGC: Aspectos Generales de la cobranza, "Generar sobrecostos por la cobranza de recibos o por la gestión de la morosidad o de financiamiento", realiza el siguiente comentario:

Dentro del Control de la Morosidad se persuade al usuario a cumplir con su obligación dentro del contrato firmado con la Concesionaria; esta gestión ocasiona la ejecución de actividades que no son reguladas, las cuales originan gastos adicionales para la Concesionaria. Es una forma de mantener un nivel de morosidad conveniente para el mantenimiento de la empresa.

#### Comentario de OSINERGMIN:

Es importante precisar que el VAD, dentro de los costos de operación comercial y pérdidas estándares comerciales, incluye entre otros, costos para la gestión de la morosidad; en tal sentido, dichos costos están reconocidos en el precio de venta del servicio eléctrico que brindan las empresas de distribución eléctrica a sus usuarios.

De otro lado debemos señalar que dentro de las competencias de OSINERGMIN está comprendida la de exigir que los usuarios por el proceso de cobranza no incurran en mayor costo que el que está incorporado en el CARGO FIJO.

Por tanto, es obligación de la concesionaria poner a disposición de los usuarios los medios de cobranza necesarios sin ocasionarles sobrecostos.

Por lo tanto, la propuesta de la concesionaria se considera no admitida.

#### • Propuesta N° 6:

ENO respecto al ítem 3, numeral 4.2 AGC: Aspectos Generales de la cobranza, "Mantener pagos duplicados

devolución con los respectivos intereses”, realiza el siguiente comentario:

Se solicita al Osinerghmin precisar la tasa de cálculo de los intereses.

**Comentario de OSINERGHMIN:**

Respecto a los intereses a aplicar corresponde la tasa de interés especificada en el Artículo 176° del RLCE, es decir el promedio de la TAMN y la TIPMN.

Lo expuesto es una aclaración a la propuesta de la concesionaria.

• **Propuesta N° 7:**

ENO respecto al ítem 4, numeral 4.2 AGC: Aspectos Generales de la cobranza, “Mantener localidades donde se brinda el servicio, sin medios de cobranza”, realiza el siguiente comentario:

Se solicita al Osinerghmin precisar a qué nivel de la localidad se refiere o determinar algún parámetro mínimo: N° de usuarios, población, etc.

**Comentario de OSINERGHMIN:**

En las diversas supervisiones se ha verificado que existen usuarios de localidades alejadas, que no cuentan con centros de recaudación (pago) razonablemente ubicados para que realicen sus pagos sin sobrecostos por traslados y uso de tiempo mayor, puesto que necesariamente deben trasladarse fuera de su distrito o provincia para realizar sus pagos.

Ante la imposibilidad de que las concesionarias establezcan centros de atención propios y en cada localidad donde brinda el servicio eléctrico, se ha considerado pertinente que el nivel mínimo de atención de la cobranza del servicio público de electricidad a los usuarios, utilizando cualquier medio de cobranza, sea a nivel de localidad.

Finalmente, debemos precisar que la LCE y su Reglamento establecen los precios máximos de distribución, entre los que se encuentran los costos asociados al usuario (Cargo Fijo) que incluye un porcentaje para la cobranza del servicio público de electricidad. Por ello, las concesionarias tienen la obligación de ofrecer medios adecuados de cobranza a todos los usuarios a nivel de su concesión.

Lo expuesto es una aclaración a la propuesta de la concesionaria.

• **Propuesta N° 8:**

ENO respecto al numeral 5.1 AGA: Aspectos Generales de la atención al usuario, realiza la siguiente observación:

El ítem 7 no debe incluir como obligación de la concesionaria el tener servicios higiénicos a disposición del usuario en sus locales, debido a que esto no es posible en la totalidad de nuestros locales de atención y no es una obligación relacionada con el Servicio Comercial dentro del Servicio Público de Electricidad.

**Comentario de OSINERGHMIN:**

En relación a la implementación en las oficinas de atención al público de SSHH, es pertinente indicar que el numeral 6.2.3 literal c) inciso iv) de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos Rurales (NTCSER), precisa textualmente lo siguiente: “Los locales de atención a los clientes de los SER deberán ser dotados de comodidades tales como: servicios higiénicos, sillas de espera, información al usuario entre otros servicios básicos para la correcta atención al usuario”.

Teniendo en consideración que la implementación de SSHH, en los Centros de Atención ya está incluida en la normativa antes indicada, entre otros servicios básicos para la correcta atención al público, es que, con mayor justificación dichos servicios básicos son necesarios en otros locales con mayor densidad poblacional que estén ubicados en sectores de la concesión de ENOSA con mayor afluencia de público.

En referencia a lo señalado por la concesionaria, en cuanto no es posible instalar servicios higiénicos en algunos locales, consideramos que no se tendrán que hacer sustantivas modificaciones a la infraestructura (muchos locales ya cuentan con los SSHH a disposición de los usuarios), sino adecuarlas para que el usuario pueda tener facilidades para usar los SSHH.

Por lo expuesto, la propuesta de la concesionaria se considera no admitida.

**VI. Propuestas presentadas por Electro Sur Medio S.A.A. (ESM).**

• **Propuesta N° 1:**

Respecto al numeral 2.1, Descripción de la información, frecuencia, medio de entrega y plazos, donde se fijan plazos de entrega de Información se señala: “En la fecha que determine el Osinerghmin”, ESM realiza la siguiente sugerencia:

En este caso proponemos el siguiente texto: “En la fecha que determine el Osinerghmin. El plazo se contabilizará a partir de la recepción de la solicitud”.

Asimismo, refiriéndose al plazo de la estadística de consumos de los últimos 12 meses, que indica “Al siguiente día hábil de la emisión”, ESM plantea lo siguiente:

Consideramos demasiado corto el plazo, debería señalarse: “Al tercer día hábil de la emisión”

**Comentario de OSINERGHMIN:**

▪ En el caso del duplicado de los recibos, el histórico de lecturas y el estado de cuenta corriente, el plazo se viene considerando a partir de la recepción de la solicitud de información.

Por otro lado, los requerimientos de muestras de expedientes de reclamos y muestras de solicitudes de nuevas conexiones, se realizan mediante oficio, en el cual se precisa el plazo para la entrega de la información requerida.

▪ Para el caso de la estadística de consumos de los últimos 12 meses, consideramos pertinente ampliar el plazo, modificándose en el procedimiento el plazo para la entrega de dicha información, tal como se muestra a continuación:

ATENCIÓN AL USUARIO		
<i>Información estadística tabulada de por lo menos los últimos 12 meses, por suministro, de toda la información contenida en los recibos facturados (energías y potencias registradas y facturadas: en horas punta y fuera de hora punta).</i>	<i>Permanentemente en línea / Página Web de la Concesionaria</i>	<i>Quinto día hábil de la fecha de emisión de los recibos</i>

Por lo expuesto, la propuesta de la concesionaria se considera admitida parcialmente.

• **Propuesta N° 2:**

Respecto al numeral 3.2 NCF: Calidad de la Facturación “Indica el grado de desviación de la cantidad de recibos cuyos importes hayan sido modificados (refacturados, corregidos o anulados) durante el mes, independientemente de las fechas de emisión y vencimiento y de la forma de su liquidación. No están comprendidos los reajustes tarifarios dispuestos por la autoridad.”, ESM realiza la siguiente sugerencia:

Adicionalmente se debe agregar las Refacturaciones por Disposiciones de OSINERGHMIN (Procesos de Fiscalizaciones) y los Montos en Reclamos (Directiva de Reclamaciones N° 671-2007-OS/CD) ya que ello se da frecuentemente). Eliminar el concepto “corregidos”, por ser muy amplio. Se deben indicar conceptos específicos.

Consideramos por ejemplo refacturaciones de sus recibos por Pagos de Cuotas de Convenios adelantadas, Por



Rebajas de Deudas, Convenios Especiales, Actualizaciones de Deudas (Intereses), Afectado por Sismo.

**Comentario de OSINERGMIN:**

Es pertinente precisar que este indicador se calculará teniendo en cuenta la información que proporcione la concesionaria; la misma que deberá corresponder al mes en que la concesionaria efectuó el ajuste, ya sea por error en la lectura o procesamiento de la facturación atribuibles a la concesionaria, sin tener en cuenta el medio de detección. Por tal motivo, la definición del indicador queda redactada de la siguiente manera:

**3.2 NCF: Calidad de la facturación**

*"Indica el grado de desviación de la cantidad de recibos cuyos importes hayan sido modificados (refacturados, corregidos o anulados) durante el mes de evaluación por errores en la lectura de los medidores o en el procesamiento de la facturación atribuibles a la concesionaria, independientemente de las fechas de emisión y vencimiento de los recibos y de la forma de modificación empleada. No están comprendidos los reajustes tarifarios dispuestos por la autoridad ni las refacturaciones que no estén referidas a las causales mencionadas.*

...

..."

Por lo expuesto, la propuesta de la concesionaria se considera admitida parcialmente.

**• Propuesta N° 3:**

Respecto al ítem 1 del numeral 3.3 AGF: Aspectos generales de la facturación, ESM propone mantener la actual descripción y realiza la siguiente sugerencia:

El propuesto limita a no incluir las cuotas de los convenios de facilidades de pago que ha sido convenido por las partes en beneficio del cliente, como es el caso de choques de postes, daños a instalaciones, cuotas seguros varios o cuotas por nuevos negocios (mantenimiento instalaciones internas, construcción instalaciones internas, otros).

**Comentario de OSINERGMIN:**

En relación a la sugerencia de ESM, es conveniente precisar que la función del Organismo es hacer cumplir la normativa, la cual en este caso señala que la concesionaria no se encuentra facultada a incluir dentro del recibo mensual conceptos ajenos a la prestación del servicio prestado, esto de conformidad con el artículo 12° del Decreto Ley N° 25988, Ley de Racionalización del Sistema Tributario Nacional y de Eliminación de Privilegios y Sobrecostos. El referido artículo señala que "las empresas que prestan servicios públicos no podrán disponer el cobro de suma alguna por cualquier otro concepto ajeno a la prestación del servicio". Por ello no es admisible la sugerencia.

Por lo expuesto, la propuesta de la concesionaria se considera no admitida.

**• Propuesta N° 4:**

Respecto al numeral 4.1 DTA: Desviación del Tiempo de Atención que señala "El indicador DTA será evaluado en los Centros de Atención, propios o encargados a terceros, donde la Concesionaria ofrece el servicio de cobranza de recibos", ESM realiza la siguiente sugerencia:

Debería precisarse: Que el Indicador DTA será evaluado en locales encargados por terceros siempre y cuando NO exista disposición de efectuar cobranza de recibos en los centros de Atención ubicados en los mismos locales de las concesionarias.

De otro lado, de persistir lo señalado, consideramos que su implementación debe contar con la aprobación de la Comisión de Derechos al Consumidor del Congreso de la República, por vulnerar el libre derecho de los usuarios de cancelar donde mejor les parezca, así hagan la cola que sea necesaria. Asimismo, debe contar con la aprobación de la Superintendencia de Banca y Seguros.

De no aceptar los Centros Autorizados de Recaudación este limitante, tendremos que resolver contrato, y por tanto, la afluencia será en los Centros de Cobranza de las empresas concesionarias, vulnerando el derecho a los consumidores. Por tanto, ocasionaría incrementar el cargo Fijo, en lo referente a Cobranzas.

Por otro lado se debe precisar que el DTA en el desarrollo del proceso en los Centros de Atención de Cobranzas de las concesionarias, deberá exigir que sea mediante video y time, por cuanto el usuario puede quedarse en las instalaciones leyendo información que se publica, y excedería los plazos. La filmación debe hacerse en el interior de los Centros de Cobranza de la concesionaria.

Adicionalmente se debe agregar las Refacturaciones por Disposiciones de OSINERGMIN (Procesos de Fiscalizaciones) y los Montos en Reclamos (Directiva de Reclamaciones N° 671-2007-OS/CD) ya que ello se da frecuentemente). Eliminar el concepto "corregidos", por ser muy amplio. Se deben indicar conceptos específicos.

Consideramos por ejemplo refacturaciones de sus recibos por Pagos de Cuotas de Convenios adelantados, Por Rebajas de Deudas, Convenios Especiales, Actualizaciones de Deudas (Intereses), Afectado por Sismo.

**Comentario de OSINERGMIN:**

En principio, es pertinente precisar que la evaluación del indicador DTA, no está orientada a la medición de tiempos de atención en locales como Oficinas Bancarias, Cadenas Comerciales y otros establecimientos comerciales.

Atendiendo las dudas expresadas por la concesionaria, con la finalidad de precisar la aplicación del indicador, se modificará la definición del mismo con el siguiente texto:

*"El indicador DTA será evaluado en los Centros de Atención de la concesionaria identificados como Oficinas, Agencias o Sucursales; de no efectuarse la cobranza en dichos centros, el indicador se evaluará en los centros de cobranza de los recibos de electricidad, que efectúen terceros constituidos para tal fin"*

Respecto a la evaluación del Indicador DTA mediante video y time, es oportuno precisar que el control del indicador se realiza, dentro del horario de atención de la concesionaria, desde el momento en que un usuario inicia la cola hasta que efectúe el pago del recibo, no incluyendo por lo tanto personas que están efectuando otro tipo de actividades.

Por lo expuesto, la propuesta de la concesionaria se considera admitida parcialmente.

**• Propuesta N° 5:**

Respecto al ítem 3 del numeral 4.2 AGC: Aspectos Generales de Cobranza "Mantener pagos duplicados por más de 5 días hábiles, sin haber comunicado al usuario las modalidades de devolución (De inmediato en efectivo o deducirlo en la siguiente facturación con los respectivos intereses)", ESM realiza la siguiente sugerencia:

Estimamos que el punto de los intereses debería ser replanteado o ser más específico, ya que existen muchos casos en que nuestros clientes por motivos de viaje (Fuera de su Jurisdicción) desean y exigen efectuar de todas maneras pagos adelantados por los próximos recibos a emitirse dentro de un mismo proceso y con el mismo monto del recibo emitido, por lo que de ser el caso No correspondería devolverle al cliente dicho pago con Intereses, en razón de que no es una deficiencia de la concesionaria recibir dicho pago, sino más bien darle una buena atención.

Asimismo, ESM propone eliminar el Ítem 4, indicando que existen localidades con pocos clientes, zonas alejadas, donde se tendría que dar apertura a un Centro de Cobranza en cada localidad.

**Comentario de OSINERGMIN:**

1. El ítem 3 del indicador AGC se refiere a pagos duplicados efectuados por los usuarios y no a excepcionales pagos adelantados.

2. En las diversas supervisiones se ha verificado que existen usuarios de localidades alejadas, que no cuentan con centros de recaudación (pago) razonablemente ubicados para que realicen sus pagos sin sobrecostos por traslados y uso de tiempo mayor, puesto que necesariamente deben trasladarse fuera de su distrito o provincia para realizar sus pagos.

Ante la imposibilidad de que las concesionarias establezcan centros de atención propios y en cada localidad donde brinda el servicio eléctrico, se ha considerado pertinente que el nivel mínimo de atención de la cobranza del servicio público de electricidad a los usuarios, utilizando cualquier medio de cobranza, sea a nivel de localidad.

Finalmente, debemos precisar que la LCE y su Reglamento establecen los precios máximos de distribución, entre los que se encuentran los costos asociados al usuario (Cargo Fijo) que incluye un porcentaje para la cobranza del servicio público de electricidad. Por ello, las concesionarias tienen la obligación de ofrecer medios adecuados de cobranza a todos los usuarios a nivel de toda su concesión.

Por lo expuesto, la propuesta de la concesionaria se considera no admitida en lo referente al ítem 4, mientras que se ha realizado una aclaración al ítem 3.

• **Propuesta N° 6:**

Respecto al numeral 5.4 CNS: Aspectos generales de Expedientes de Nuevos Suministros que en los ítems 2 y 3, "Contenido del Expediente", y al ítem 7 "Contenido del Contrato del Suministro", ESM realiza los siguientes comentarios:

Debería precisarse: Que en estos ítems están exceptuados los clientes comprendidos en la Ley de Electrificación "RURAL", a los cuales no se les emite ni se les cobra presupuesto de Conexión, en razón de que dichos costos están inmersos en su Tarifa.

Asimismo, ESM propone no permitir el ítem 14, realizando el siguiente comentario:

Por su generalidad. Debe ser más específico en cuanto a otros elementos electromecánicos en los casos que corresponda.

**Comentario de OSINERGMIN:**

- En relación a la sugerencia respecto a los ítems 2, 3 y 7, es pertinente indicar que en los expedientes y contratos de los suministros pertenecientes a los SER (Sistemas Eléctricos Rurales) se verificará la existencia de la documentación e información que por norma les corresponda incluir.
- Con respecto a la sugerencia del ítem 14 que señala "Suministrar e instalar la conexión básica y otros elementos electromecánicos en los casos que corresponda", el concepto "otros elementos" está definido y regulado en la Resolución N° 423-2007-OS/CD, y deben ser suministrados necesariamente por la empresa, siempre y cuando se requieran.

Por lo expuesto, la propuesta de la concesionaria se considera no admitida.

• **Propuesta N° 7:**

Respecto al cuadro 4, relacionado al numeral 5.7 DART: Desviación en los Plazos de Atención de Reclamos, ítem 5, campo reclamo de 15 Caracteres (posiciones), ESM realiza la siguiente sugerencia:

Sugerimos que dicho campo deba considerarse 20 Caracteres (posiciones) en razón de que en la actualidad no se reflejaría de forma completa el código completo de la reclamación.

**Comentario de OSINERGMIN:**

En atención a lo propuesto por la concesionaria, se modificará la longitud del campo de reclamo a 20 caracteres.

Por lo expuesto, la propuesta de la concesionaria se considera admitida.

**VII. Propuestas presentadas por ElectroSur S.A. (ELS).**

• **Propuesta N° 1:**

Respecto a la Base Legal del procedimiento prepublicado, ELS realiza la siguiente observación:

No se precisa en la base legal del procedimiento para la supervisión de la facturación, cobranza y atención al usuario "La Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos Rurales (NTCSER)"

**Comentario de OSINERGMIN:**

La Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos Rurales (NTCSER), fue publicada posteriormente a la publicación del proyecto del Procedimiento para la Supervisión de la Facturación Cobranza y Atención al Usuario. En razón de ello, en la publicación final del procedimiento se incluirá la NTCSER dentro de la base legal del Procedimiento.

Por lo expuesto, la propuesta de la concesionaria se considera admitida.

• **Propuesta N° 2:**

Respecto al numeral 2.1, Descripción de la información, frecuencia, medio de entrega y plazos, ELS realiza la siguiente observación:

Debe mantenerse los plazos señalados en la Resolución N° 193-2004-OS/CD (doceavo día hábil del mes siguiente).

**Comentario de OSINERGMIN:**

Teniendo en consideración la naturaleza de la información requerida y el volumen de datos que deben ser procesados, a fin de que la presentación de los mismos sea estadísticamente auditable y comparable, se modificará el plazo de presentación de información de los siguientes requerimientos que se muestra a continuación:

Descripción	Frecuencia y medio de entrega	Plazo
<b>FACTURACIÓN</b>		
Cronograma de Facturación Semestral.	Semestral / Página Web de OSINERGMIN	Décimo día hábil de iniciado el semestre.
Relación de recibos modificados en el mes, de acuerdo al cuadro N° 1.	Mensual / Página Web de OSINERGMIN	Décimo segundo día hábil del mes siguiente
Cantidad de suministros facturados por opción tarifaria, de acuerdo al cuadro N° 2.	Mensual / Página Web de OSINERGMIN	Décimo segundo día hábil del mes siguiente
.....	.....	.....
.....	.....	.....
<b>COBRANZA</b>		
Cantidad de pagos diarios realizados en cada Centro de Atención, propios o tercerizados, donde la Concesionaria ofrece el servicio de cobranza.	Mensual / Página Web de OSINERGMIN	Décimo segundo día hábil del mes siguiente
<b>ATENCIÓN AL USUARIO</b>		
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
Información estadística tabulada de por lo menos los últimos 12 meses, por suministro, de toda la información contenida en los recibos facturados (energías y potencias registradas y facturadas: en horas punta y fuera de hora punta).	Permanente en línea / Página Web de la Concesionaria	Quinto día hábil de la fecha de emisión de los recibos

Por lo expuesto, la propuesta de la concesionaria se considera admitida.



• **Propuesta N° 3:**

ELS respecto al numeral 3.2 NCF: Calidad de la Facturación, realiza la siguiente observación:

Debe considerarse que existen reclamos por consumos elevados que es considerado como "consumos atípicos" por la JARU, esta definición se basa en consumos no atribuibles a los usuarios. De igual forma existen casos de fugas a tierra donde el cliente simplemente no lo reconoce como tal puesto que al reparar la falla antes de la intervención de la concesionaria y al presentar su reclamo es declarado fundado por la JARU a pesar que las lecturas del sistema de medición son correlativas y correctas, estos hechos ocasionan una refacturación.

De lo antes señalado consideramos que no debe considerarse como recibos modificados a aquellos recibos afectados por reclamos fundados que ordena la JARU por consumos atípicos en donde las lecturas sean correlativas y estén correctas.

**Comentario de OSINERGMIN:**

Es pertinente precisar que este indicador se calculará teniendo en cuenta la información que proporcione la concesionaria; la misma que deberá corresponder al mes en que la concesionaria efectuó el ajuste, ya sea por error en la lectura o procesamiento de la facturación atribuibles a la concesionaria, sin tener en cuenta el medio de detección. Por tal motivo, la definición del mismo queda redactada de la siguiente manera:

**3.2 NCF: Calidad de la facturación**

*"Indica el grado de desviación de la cantidad de recibos cuyos importes hayan sido modificados (refacturados, corregidos o anulados) durante el mes de evaluación por errores en la lectura de los medidores o en el procesamiento de la facturación atribuibles a la concesionaria, independientemente de las fechas de emisión y vencimiento de los recibos y de la forma de modificación empleada. No están comprendidos los reajustes tarifarios dispuestos por la autoridad ni las refacturaciones que no estén referidas a las causas mencionadas.  
..."*

Por lo expuesto, la propuesta de la concesionaria se considera admitida parcialmente

• **Propuesta N° 4:**

ELS respecto al numeral 4.1 DTA: Desviación del tiempo de atención, realiza las siguientes observaciones:

1. Este indicador debe ser de aplicación sólo para los establecimientos en donde la concesionaria realiza la cobranza exclusiva de los recibos de electricidad, ya que existen muchos centros de cobranza encargados a terceros en donde además de los recibos de electricidad realizan la cobranza de recibos de otras instituciones (teléfono, cable, agua, etc.), esto permite brindar mayor facilidad al público.
2. Asimismo el Osinergmin debe sustentar el tiempo estándar (15 minutos), este tiempo debe incrementarse, ya que la cobranza ya no se realiza solamente colocando sellos de recepción, si no también mediante impresoras Ticketeras, Scanner y sello, esto demanda mayor tiempo en la atención. De igual forma consideramos que el tiempo de evaluación debe ser un tiempo promedio que se mida en diferentes fechas (desde la emisión del recibo hasta su vencimiento).

**Comentario de OSINERGMIN:**

1. En principio, es pertinente precisar que la evaluación del indicador DTA, no está orientada a la medición de tiempos de atención en locales como Oficinas Bancarias, Cadenas Comerciales y otros establecimientos comerciales.

Atendiendo las dudas expresadas por la concesionaria, con la finalidad de precisar la aplicación del indicador,

se modificará la definición del mismo con el siguiente texto:

*"El indicador DTA será evaluado en los Centros de Atención de la Concesionaria identificados como Oficinas, Agencias o Sucursales; de no efectuarse la cobranza en dichos centros, el indicador se evaluará en los centros de cobranza de los recibos de electricidad, que efectúen terceros constituidos para tal fin"*

Lo expuesto constituye una aclaración a lo expresado por la concesionaria.

2. Respecto a la finalidad del indicador DTA, OSINERGMIN ha señalado que el propósito de este indicador es que los tiempos de atención no excedan los 15 minutos, tiempo que es resultado de un estudio realizado por OSINERGMIN en centros de atención al usuario, a través del cual se determinó que 15 minutos es un tiempo máximo razonable para que el usuario sea atendido.

La determinación de 15 minutos como tiempo máximo de atención, es producto del análisis de los tiempos de colas, del tiempo promedio de recaudación en ventanilla, de la cantidad de días de vencimiento utilizables durante los días hábiles del mes e incluso de una encuesta entre los usuarios del país. Como conclusión se determinó que el tiempo de 15 minutos, es razonable para las concesionarias y tolerable por los usuarios, para la realización del pago por el servicio eléctrico recibido. En ese sentido, el procedimiento busca determinar si efectivamente la empresa ha tenido excesos en tiempos de atención al usuario.

Es importante señalar que el indicador DTA se viene aplicando desde la implementación de la Resolución N° 193-2004-OS/CD, en el segundo trimestre del año 2005, con buenos resultados a nivel nacional (mejoramiento constante). El máximo registro obtenido durante el año 2005 fue de 300% (60 minutos) y en el primer semestre del 2008 fue de 46,67% (22 minutos), lo que demuestra la sustancial mejora en la atención brindada por la mayoría de concesionarias. Lo anteriormente señalado confirma que las concesionarias vienen cumpliendo con el plazo de 15', lo cual es una demostración objetiva y verificable que dicho tiempo (15') es razonable para que el usuario sea atendido.

En ese sentido, el procedimiento, por definición, busca determinar si efectivamente la empresa ha tenido excesos en tiempos de atención al usuario, en los días de mayor afluencia de público; siendo contraproducente para la mejora de la calidad de la atención a los usuarios el incluir mediciones en días y horas de poca afluencia, así como el considerar en el promedio mediciones inferiores al tiempo estándar (15 minutos), que podrían sesgar el resultado de los tiempos de espera y con ello perjudicar a los usuarios que pagan en los días de mayor afluencia.

Por lo expuesto, la propuesta de la concesionaria se considera no admitida.

• **Propuesta N° 5:**

ELS respecto al ítem 1 del numeral 4.2 AGC: Aspectos generales de la cobranza, realiza las siguientes observaciones:

El Osinergmin no puede oponerse a que el usuario pueda a su libre elección poder pagar en entidades en donde también es cliente o le ofrezcan mejores condiciones (en función a la libre competencia) que las exigidas en la Normatividad del Sector Eléctrico y pueda pagar por ese servicio adicional un costo adicional a su libre elección, toda vez que como Concesionarias informamos a nuestros clientes de los lugares y las formas como pueden efectuar el pago de sus recibos sin generarle sobrecostos por la cobranza.

De lo antes señalado consideramos que el cliente es libre de elegir el lugar de pago, mas aún cuando la Concesionaria

cumple con notificar en los recibos de electricidad a sus clientes los lugares que no le generen sobrecostos por la cobranza y los lugares que cobran un costo adicional por ofrecerles este servicio, por lo que el Osinergmin no debe impedir y dudar de la capacidad del usuario en poder elegir los lugares de pago a su entera satisfacción.

#### Comentario de OSINERGMIN:

Respecto al ítem 1.

El VAD ha considerado tres tipos distintos de cobranza, el primero a través de los centros de cobranza de propiedad de la propia empresa, a través de Bancos y otros canales, dentro de estos parámetros las concesionarias deben garantizar una satisfactoria y efectiva atención a los usuarios de toda su concesión.

Porello, se precisa que es de total y exclusiva responsabilidad de las empresas concesionarias desarrollar los canales y medios de cobranza adecuados para la gestión de atención a los usuarios en el proceso de cobranza de los recibos de electricidad, para ello la regulación respectiva señala y reconoce los costos asociados al usuario integrados en el "Cargo Fijo" el cual cubre los costos eficientes para el desarrollo de las actividades de lectura del medidor, procesamiento de la lectura y emisión, reparto y cobranza de la factura o recibo.

Se señala que los costos asociados al usuario se denominan Cargo Fijo y cubre los costos eficientes para el desarrollo de las actividades de lectura del medidor, procesamiento de la lectura y emisión, reparto y cobranza de la factura o recibo.

Por tanto, es obligación de la concesionaria poner a disposición de los usuarios los medios de cobranza necesarios sin ocasionarles sobrecostos. Si una concesionaria contrata los servicios de otras entidades comerciales para extender el servicio de cobranza que le corresponde brindar a los usuarios, de generarse con este servicio un sobrecosto, éste debe ser asumido por la empresa concesionaria (como sí lo hacen la mayoría de las concesionarias) y no por el usuario, en la medida que la tarifa cubre todo costo por la gestión de cobranza.

Por ello, esta sugerencia no es atendible, debido a que el costo por cobranza está normado en el cobro del cargo fijo y en concordancia a la Ley de Protección del Consumidor no se puede generar sobrecostos por dicha actividad.

Por lo expuesto, la propuesta de la concesionaria se considera no admitida.

- **Propuesta N° 6:**

ELS respecto al ítem 3 del numeral 4.2 AGC: Aspectos generales de la cobranza, realiza las siguientes observaciones:

Este indicador debe ser cambiado en su totalidad porque el hecho de efectuar notificaciones a clientes o en su defecto pagarle intereses hasta la siguiente facturación, no se encuentra enmarcado en las normatividades vigentes, este indicador debe ser evaluado cuando la Concesionaria no haya cumplido con devolver en la siguiente facturación el pago doble y a partir de dicha fecha pueden abonarse los respectivos intereses.

Lo que pretende el Osinergmin es trasladar toda la responsabilidad a la Concesionaria por un pago doble. Para evitar que se produzcan estos pagos dobles, se debería tener sistemas en Línea (tiempo real) y el servicio de comunicación sea en forma ininterrumpida, esto no puede ser garantizado por la Concesionaria, por lo que el cumplimiento de este ítem no depende en forma exclusiva de la concesionaria.

Electrosur en sus recibos de electricidad cumple con notificar al cliente sobre el trámite a seguir en caso de que el usuario haya efectuado un pagado doble.

El hecho de notificar al usuario genera costos no regulados, que en muchos casos serán mayores al recibo a ser pagado por el usuario.

De lo antes señalado el ítem 3 debe evaluar los casos en que la concesionaria no haya devuelto el pago doble en la siguiente facturación, sin intereses.

#### Comentario de OSINERGMIN:

Respecto al ítem 3.

Acogiendo parte de las sugerencias y comentarios de las empresas supervisadas, el literal c) del numeral 1.2.4 quedará redactado de la siguiente forma:

*c) Que el tiempo de atención en las oficinas de cobranza no sea superior al tiempo estándar, que por el pago de recibos no se imponga sobrecostos a los usuarios (aplicación de intereses, comisiones por cobranza u otros) y que no existan pagos duplicados que no hayan sido devueltos en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles cuando el usuario lo solicitó en efectivo o en la siguiente facturación cuando no exista tal solicitud.*

En forma similar el ítem 3 del indicador AGC quedará redactado de la siguiente forma:

*"Mantener pagos duplicados que no hayan sido devueltos en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles cuando el usuario lo solicitó en efectivo o en la siguiente facturación cuando no exista tal solicitud, o efectuar la devolución en la siguiente facturación sin considerar los respectivos intereses establecidos en el artículo 176° del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas"*

En razón de que los medios de cobranza establecidos por las concesionarias, permiten se acepte pagos duplicados, corresponde a éstos restituir los intereses o frutos percibidos, según lo establecido en la normativa específica (Código Civil). Por ello y por corresponder a casos del sector eléctrico, los intereses a reconocer a los usuarios, serán los establecidos por el artículo 176° del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas.

Por lo expuesto, la propuesta de la concesionaria se considera admitida parcialmente.

- **Propuesta N° 7:**

ELS respecto al ítem 4 del numeral 4.2 AGC: Aspectos generales de la cobranza, realiza las siguientes observaciones:

Este ítem se contraviene con el ítem 3, ya que para impedir el registro de pagos dobles debe existir medios de comunicación (Internet) que permitan la cobranza en línea (tiempo real) y esto no es comercial en las localidades rurales, imagínese enviando a notificar a localidades alejadas en donde la notificación va tener un mayor costo que el pago por el consumo de energía.

#### Comentario de OSINERGMIN:

El ítem 4 no contraviene el ítem 3 del indicador AGC. La finalidad del ítem 4 es permitir a los usuarios de las localidades alejadas contar con un punto de cobranza con el objeto de evitar sobrecostos por traslados fuera de su localidad y el consecuente uso de tiempos mayores para la realización de los pagos por el servicio eléctrico.

Respecto a los sobrecostos por la notificación, es pertinente señalar que este requerimiento ha sido superado con la modificación del ítem 3 del indicador AGC que se incluye a continuación: *"Mantener pagos duplicados que no hayan sido devueltos en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles cuando el usuario lo solicitó en efectivo o en la siguiente facturación cuando no exista tal solicitud, o efectuar la devolución en la siguiente facturación sin considerar los respectivos intereses establecidos en el artículo 176° del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas"*.

Lo expuesto, es una aclaración a la propuesta de la concesionaria.

**RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA  
OSINERG N° 028-2006-OS/CD**

Lima, 17 de enero de 2006

**VISTO:**

El Memorando N° GFE-617-2005 de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, por el cual se solicita al Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía, la aprobación de la Modificación de la Resolución del Consejo Directivo de OSINERG N° 028-2003-OS/CD de fecha 14 de febrero de 2003, incorporando la escala correspondiente a la tipificación de sanciones por incumplimiento del "Procedimiento para la supervisión de la facturación, cobranza y atención al usuario".

**CONSIDERANDO:**

Que, el artículo 1° de la Ley N° 27699 "Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de OSINERG", establece que el Consejo Directivo se encuentra facultado a tipificar los hechos y omisiones que configuran infracciones administrativas así como a graduar las sanciones;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo de OSINERG N° 028-2003-OS/CD de fecha 14 de febrero de 2003, se aprobó la Tipificación de Infracciones y Escala de Multas y Sanciones de OSINERG (en adelante la Escala);

Que, mediante la Resolución de Consejo Directivo OSINERG N° 193-2004-OS/CD, publicado el 10 de agosto de 2004 en el Diario Oficial "El Peruano", se aprobó el "Procedimiento para la supervisión de la facturación, cobranza y atención al usuario", el cual establece los lineamientos a seguir para la supervisión de la gestión comercial de las empresas eléctricas, considerando la incidencia en los usuarios del servicio público de electricidad;

Que, OSINERG actualmente viene aplicando el referido procedimiento, detectando diversos incumplimientos por parte de las empresas eléctricas, razón por la cual se ha considerado de carácter urgente contar con una escala de multas y sanciones que permita corregir de manera inmediata aquellas conductas que perjudican el correcto desempeño del servicio público de electricidad;

Que, en ese sentido, por ser de carácter urgente la aprobación del presente anexo, es que se ha exceptuado del requisito de prepublicación en el Diario Oficial "El Peruano", en concordancia con el artículo 25° del Reglamento General de OSINERG, aprobado por Decreto Supremo N° 054-2001-PCM;

De conformidad con lo dispuesto en la Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de OSINERG, Ley N° 27699 y el artículo 22° del Reglamento General de OSINERG aprobado por el Decreto Supremo N° 054-2001-PCM y modificado por el Decreto Supremo N° 055-2001-PCM;

Con la opinión favorable de la Gerencia General, de la Gerencia Legal y de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica;

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°-** Incorporar como Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, la escala correspondiente a la tipificación de sanciones por incumplimiento del "Procedimiento para la supervisión de la facturación, cobranza y atención al usuario", el mismo que como Anexo, forma parte integrante de la presente resolución.

**Artículo 2°-** La presente resolución entrará en vigencia el primero de abril del 2006. Para efecto del primer semestre del 2006, el cálculo de la multa por indicador semestral se calculará de manera proporcional al período transcurrido desde la entrada en vigencia de la presente Resolución.

ANEXO 8

ESCALA DE MULTAS Y SANCIONES DE LA  
GERENCIA DE FISCALIZACIÓN ELÉCTRICA

Por incumplimiento de lo establecido en el “Procedimiento para la supervisión de la facturación, cobranza y atención al usuario” aprobado por Resolución OSINERG N°193-2004-OS/CD

1. Multas por los Excesos sobre las Tolerancias de los Indicadores de la Gestión Comercial para la Supervisión de la Facturación

a) DMF: Desviación del Monto Facturado

Se aplicará una multa en función del indicador que está expresado en porcentaje. La multa se aplicará cuando el DMF sea igual o mayor a 0.01%.

La multa a pagar está expresada por cada 0.01% del porcentaje encontrado y se fijará por tramos de acuerdo a la siguiente tabla:

Multa por Cada 0.01% en el indicador DMF Expresado en UIT (Unidad Impositiva Tributaria)		
Rango Según Facturación Mensual Promedio de la Concesionaria por Energía y Potencia del año anterior	De 0.01% a 0.3%	Mayor a 0.3%
Hasta 50,000 Nuevos Soles	0.004	0.007
Entre 50,001 y 100,000 Nuevos Soles	0.007	0.015
Entre 100,001 y 150,000 Nuevos Soles	0.011	0.022
Entre 150,001 y 200,000 Nuevos Soles	0.015	0.029
Entre 200,001 y 500,000 Nuevos Soles	0.036	0.073
Entre 500,001 y 1,000,000 Nuevos Soles	0.073	0.145
Entre 1,000,001 y 1,500,000 Nuevos Soles	0.109	0.218
Entre 1,500,001 y 2,000,000 Nuevos Soles	0.145	0.291
Entre 2,000,001 y 3,000,000 Nuevos Soles	0.218	0.436
Entre 3,000,001 y 4,000,000 Nuevos Soles	0.291	0.582
Entre 4,000,001 y 6,000,000 Nuevos Soles	0.436	0.873
Entre 6,000,001 y 8,000,000 Nuevos Soles	0.582	1.164
Entre 8,000,001 y 12,000,000 Nuevos Soles	0.873	1.745
Entre 12,000,001 y 20,000,000 Nuevos Soles	1.455	2.909
Entre 20,000,001 y 50,000,000 Nuevos Soles	3.636	7.273
Entre 50,000,001 y 70,000,000 Nuevos Soles	5.091	10.182
Más de 70,000,000 Nuevos Soles	6.182	12.364

Si  $DMF \leq 0.3\%$ :

$$\text{Multa} = \frac{DMF}{0.01} \times \text{Monto en UIT de 1ra. columna}$$

Si  $DMF > 0.3\%$ :

$$\text{Multa} = \left\{ \frac{0.3}{0.01} \times \text{Monto en UIT de 1ra. columna} \right\} + \left\{ \frac{\text{DMF} - 0.3}{0.01} \times \text{Monto en UIT de 2da. columna} \right\}$$

**b) NCF: Calidad de la Facturación**

Se aplicará una multa en función del indicador que está expresado en porcentaje. La multa se aplicará por tramos de acuerdo a la siguiente tabla, cuando el promedio de los valores mensuales del NCF, durante el semestre calendario, sea

<b>Multa por el indicador NCF Promedio</b>				
<b>Expresado en UIT (Unidad Impositiva Tributaria)</b>				
<b>Clasificación de la empresa según el número de usuarios regulados del año anterior</b>	<b>NCF Prom. &gt; 0.05% y &lt;= a 0.2%</b>	<b>NCF Prom. &gt;0.2% y &lt;= 0.5%</b>	<b>NCF Prom. &gt;0.5% y &lt;= 1%</b>	<b>NCF Prom. &gt; 1%</b>
Hasta 6,000 Usuarios	0.13	0.38	0.77	2.55
De 6,001 a 8,000 Usuarios	0.17	0.51	1.02	3.39
De 8,001 a 13,000 Usuarios	0.28	0.83	1.66	5.52
De 13,001 a 20,000 Usuarios	0.42	1.27	2.54	8.48
De 20,001 a 30,000 Usuarios	0.64	1.91	3.82	12.73
De 30,001 a 50,000 Usuarios	1.06	3.18	6.36	21.21
De 50,001 a 100,000 Usuarios	2.12	6.36	12.73	42.42
De 100,001 a 150,000 Usuarios	3.18	9.55	19.09	63.64
De 150,001 a 200,000 Usuarios	4.24	12.73	25.46	84.85
De 200,001 a 250,000 Usuarios	5.30	15.91	31.82	106.06
De 250,001 a 300,000 Usuarios	6.36	19.09	38.18	127.27
De 300,001 a 400,000 Usuarios	8.48	25.46	50.91	169.70
De 400,001 a 500,000 Usuarios	10.61	31.82	63.64	212.12
De 500,001 a más Usuarios	19.09	57.27	114.55	381.82

**c) DND: Desviación en el Número de Días de Consumo Facturado**

<b>Multa por Incumplir el Indicador DND</b>	
<b>Expresado en UIT (Unidad Impositiva Tributaria)</b>	
<b>Clasificación de la empresa según el número de usuarios del año anterior</b>	<b>Multa por el indicador</b>
Hasta 6,000 Usuarios	0.08
De 6,001 a 8,000 Usuarios	0.11
De 8,001 a 13,000 Usuarios	0.13
De 13,001 a 20,000 Usuarios	0.15
De 20,001 a 30,000 Usuarios	0.18
De 30,001 a 50,000 Usuarios	0.23
De 50,001 a 100,000 Usuarios	0.38
De 100,001 a 150,000 Usuarios	0.76
De 150,001 a 200,000 Usuarios	0.78
De 200,001 a 250,000 Usuarios	1.12
De 250,001 a 300,000 Usuarios	1.18
De 300,001 a 400,000 Usuarios	1.58
De 400,001 a 500,000 Usuarios	1.93
De 500,001 a más Usuarios	2.80

La multa a aplicar será el producto del DND por el Monto en UIT establecido en el cuadro, de acuerdo a la clasificación de la empresa según el número de usuarios, tal como se expresa en la siguiente fórmula.

$$\text{Multa} = \text{DND} \times \text{Multa por el indicador, en UIT (tabla)}$$

d) DPV: Desviación en el Plazo de Vencimiento

<b>Multa por Incumplir el Indicador DPV</b>	
<b>Expresado en UIT (Unidad Impositiva Tributaria)</b>	
<b>Clasificación de la empresa según el número de usuarios del año anterior</b>	<b>Multa por el indicador</b>
Hasta 6,000 Usuarios	0.08
De 6,001 a 8,000 Usuarios	0.11
De 8,001 a 13,000 Usuarios	0.13
De 13,001 a 20,000 Usuarios	0.15
De 20,001 a 30,000 Usuarios	0.18
De 30,001 a 50,000 Usuarios	0.23
De 50,001 a 100,000 Usuarios	0.38
De 100,001 a 150,000 Usuarios	0.76
De 150,001 a 200,000 Usuarios	0.78
De 200,001 a 250,000 Usuarios	1.12
De 250,001 a 300,000 Usuarios	1.18
De 300,001 a 400,000 Usuarios	1.58
De 400,001 a 500,000 Usuarios	1.93
De 500,001 a más Usuarios	2.80

La multa a aplicar será el producto del DPV por el Monto en UIT establecido en el cuadro, de acuerdo a la clasificación de la empresa según el número de usuarios, tal como se expresa en la siguiente fórmula.

$$\text{Multa} = \text{DPV} \times \text{Multa por el indicador, en UIT (tabla)}$$

e) AGF: Aspectos Generales de la Facturación que el concesionario está obligado a cumplir.

Para efectos de la aplicación de las multas por este concepto, se deberá calcular el IAGF en función a la cantidad de recibos de la muestra evaluada que presenten incumplimientos a los ítems antes descritos, excepto el 9, mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$$\text{IAGF} = \frac{\text{Número de Recibos con Incumplimientos}}{\text{Número de Recibos de la Muestra}}$$

Se excluye de esta aplicación al ítem 9 por corresponder a otro procedimiento.

La multa se aplicará cuando el IAGF sea igual o mayor a 0.03, de acuerdo a la siguiente tabla.

**Multa por el AGF Expresado en UIT (Unidad Impositiva Tributaria)**

<b>Clasificación de la empresa según el número de usuarios del año anterior</b>	<b>Multa por el IAGF</b>
Hasta 6,000 Usuarios	0.022
De 6,001 a 8,000 Usuarios	0.029
De 8,001 a 13,000 Usuarios	0.047
De 13,001 a 20,000 Usuarios	0.073
De 20,001 a 30,000 Usuarios	0.109
De 30,001 a 50,000 Usuarios	0.182
De 50,001 a 100,000 Usuarios	0.364
De 100,001 a 150,000 Usuarios	0.545
De 150,001 a 200,000 Usuarios	0.727
De 200,001 a 250,000 Usuarios	0.909
De 250,001 a 300,000 Usuarios	1.091
De 300,001 a 400,000 Usuarios	1.455
De 400,001 a 500,000 Usuarios	1.818
De 500,001 a más Usuarios	2.909

La multa a aplicar será el producto del IAGF por el Monto en UIT establecido en el cuadro, de acuerdo a la clasificación de la empresa según el número de usuarios, tal como se expresa en la siguiente fórmula.

$$\text{Multa} = \text{IAGF} \times \text{Multa por el IAGF, en UIT (tabla)}$$

**2. Multas por los Incumplimientos y Excesos sobre las Tolerancias de los Indicadores de la Gestión Comercial para la Supervisión de Cobranza**

**a) DTA: Desviación del Tiempo de Atención al Usuario**

Se aplicará una multa en función del indicador que está expresado en porcentaje. La multa se aplicará cuando el DTA sea igual o mayor a 1% de acuerdo a la siguiente tabla:

**Multa por Superar la Tolerancia Establecida en el DTA  
Expresado en UIT (Unidad Impositiva Tributaria)**

<b>Clasificación de la empresa según el número de usuarios del año anterior</b>	<b>Monto en UIT por cada 1%</b>
Hasta 6,000 Usuarios	0.008
De 6 001 a 8,000 Usuarios	0.011
De 8,001 a 13,000 Usuarios	0.013
De 13,001 a 20,000 Usuarios	0.015
De 20,001 a 30,000 Usuarios	0.018
De 30,001 a 50,000 Usuarios	0.023
De 50,001 a 100,000 Usuarios	0.038
De 100,001 a 150,000 Usuarios	0.076
De 150,001 a 200,000 Usuarios	0.078

De 200,001 a 250,000 Usuarios	0.112
De 250,001 a 300,000 Usuarios	0.118
De 300,001 a 400,000 Usuarios	0.158
De 400,001 a 500,000 Usuarios	0.193
De 500,001 a más Usuarios	0.280

La multa a aplicar será el producto del DTA por el monto en UIT establecido en el cuadro, de acuerdo a la clasificación de la empresa según el número de usuarios, tal como se expresa en la siguiente fórmula.

$$\text{Multa} = \text{DTA} \times \text{Monto en UIT por cada 1\% (tabla)}$$

**b) AGC: Aspectos Generales de la Cobranza que la concesionaria esta obligado a cumplir**

En el indicador AGC se va a multar de manera independiente por cada uno de sus ítems. El incumplimiento será sancionado aplicando la siguiente tabla:

**Multas por Incumplimientos del Indicador AGC  
 Expresado en UIT (Unidad Impositiva Tributaria)**

<b>Clasificación de la empresa según el número de usuarios del año anterior</b>	<b>Multa en UIT por cada ítem</b>
Hasta 6,000 Usuarios	0.108
De 6,001 a 10,000 Usuarios	0.205
De 10,001 a 20,000 Usuarios	0.409
De 20,001 a 30,000 Usuarios	0.614
De 30,001 a 50,000 Usuarios	0.818
De 50,001 a 70,000 Usuarios	1.227
De 70,001 a 100,000 Usuarios	1.637
De 100,001 a 150,000 Usuarios	2.455
De 150,001 a 200,000 Usuarios	3.273
De 200,001 a 250,000 Usuarios	4.092
De 250,001 a 300,000 Usuarios	4.910
Más de 300,000 Usuarios	6.546

La multa a aplicar será el producto del total de ítems incumplidos por el monto en UIT establecido en el cuadro, de acuerdo a la clasificación de la empresa según el número de usuarios, tal como se expresa en la siguiente fórmula.

$$\text{Multa} = \text{Total de ítems incumplidos} \times \text{Multa en UIT por cada ítem (tabla)}$$

**3. Multas por los Incumplimientos en los Indicadores de la Gestión Comercial para la Supervisión de la Atención al Usuario**

**a) DMP: Desviación del Monto de los Presupuestos de los nuevos suministros**

Para calcular la multa del indicador DMP se aplicará la siguiente fórmula:

$$\text{Multa (en UIT)} = \frac{\text{DMP} \times 0.092 \times \text{NT}}{100}$$

Donde:

**NT** = Número Total de Solicitudes de Conexiones Nuevas o Modificación de Existentes Recibidas por la empresa en el período evaluado.

**b) DPAT: Desviación de los Plazos de Atención de un nuevo Suministro o modificación del Existente.**

Para calcular la multa del indicador DPAT se aplicará la siguiente fórmula:

$$\text{Multa (En UIT)} = 0.009 \times \text{DPAT} \times \text{NT}$$

Donde:

NT = Número Total de Solicitudes de Conexiones Nuevas o Modificación de Existentes Recibidas por la empresa en el período evaluado.

**c) CNS: Calificación del expediente de nuevas conexiones y modificación de existentes**

Se aplicará la multa en función a la cantidad de expedientes que incumplan con alguno de los ítems mencionados en el cuadro del correspondiente indicador, utilizando la siguiente fórmula:

$$\text{Multa (en UIT)} = 0.006 \times \frac{\text{Número de Expedientes que Incumplen}}{\text{Número de Expedientes de la Muestra}} \times \text{NT}$$

Donde:

NT = Número Total de Expedientes de Solicitudes de Conexiones Nuevas o Modificaciones de Existentes Recibidas por la empresa en el período evaluado.

**d) NIU: Nivel de Información al Usuario**

En la aplicación de las multas por este concepto, se hará una división de los ítems del cuadro del correspondiente indicador con la finalidad de contar con criterios más homogéneos. En este sentido, los ítems 01, 03, 04, 05, 07, 08, 09, 10, 11, 12 y 13 están referidos a aspectos generales relacionados a los medios a disposición del cliente en los Centros de Atención de las Empresas Concesionarias; sin embargo los ítems 02 y 06 serán considerados por separado, dado que el costo evitado por no cumplir con estos aspectos es bastante mayor. De esta manera, los ítems 02 y 06 serán considerados de manera independiente.

- **Para los Ítems 01, 03, 04, 05, 07, 08, 09, 10, 11, 12 y 13:**  
La multa será de 1.1 UIT por cada centro de atención que incumpla con cualquiera de los 11 ítems del cuadro anterior.
- **Para el Ítem 02:**  
Para este ítem, el monto de la multa es de cuatro (4) UIT por cada centro de atención que no cumpla con las condiciones mínimas de infraestructura y comodidad para el usuario.
- **Para el Ítem 06.-** En este caso, el monto a aplicar por incumplir este ítem es cinco (5) UIT.

**e) CER: Calificación de Expedientes de Reclamos**

Se aplicará una multa en función a la cantidad de expedientes que incumplan con alguno de los ítems mencionados en el cuadro del correspondiente indicador.

$$\text{Multa (en UIT)} = 0.003 \times \frac{\text{Número de Expedientes que Incumplen}}{\text{Número de Expedientes de la Muestra}} \times \text{NT}$$

Donde:

NT = Número Total de Expedientes de Reclamos Recibidos por la empresa en el período evaluado.

**f) DART: Desviación en los plazos de Atención de Reclamos**

Para calcular la multa del indicador DART se aplicará la siguiente fórmula:

$$\text{Multa (en UIT)} = 0.006 \times \text{DART} \times \text{NT}$$

Donde:

NT = Número Total de Expedientes de Reclamos Recibidos por la empresa en el período evaluado.

**g) ICR: Información contenida en los recibos de electricidad**

El monto de la multa por incumplir alguno de los ítems del cuadro del correspondiente indicador, se calculará en función al cuadro siguiente:

**Multas por Incumplimientos del indicador ICR  
Expresado en UIT (Unidad Impositiva Tributaria)**

<b>Clasificación de la empresa según el número de usuarios del año anterior</b>	<b>Multa en UIT por cada ítem</b>
Hasta 6,000 Usuarios	0.07
De 6,001 a 10,000 Usuarios	0.15
De 10,001 a 20,000 Usuarios	0.30
De 20,001 a 50,000 Usuarios	0.76
De 50,001 a 100,000 Usuarios	1.52
De 100,001 a 150,000 Usuarios	2.27
De 150,001 a 200,000 Usuarios	3.03
De 200,001 a 250,000 Usuarios	3.79
De 250,001 a 300,000 Usuarios	4.55
De 300,001 a 400,000 Usuarios	6.06
De 400,001 a 500,000 Usuarios	7.58
De 500,001 a más Usuarios	12.12

La multa a aplicar será el producto del total de Items incumplidos por el monto en UIT establecido en el cuadro, de acuerdo a la clasificación de la empresa según el número de usuarios, tal como se expresa en la siguiente fórmula.

$$\text{Multa} = \text{Total de Items incumplidos} \times \text{Multa en UIT por cada ítem (tabla)}$$

#### 4. Multas por entrega de Información

##### a) Por Retraso o Incumplimiento

La presentación de información de parte de las empresas supervisadas, descrita en la Resolución de Consejo Directivo N° 193-2004-OS/CD o solicitada expresamente por OSINERG para aplicar dicha resolución, en fechas posteriores a las fijadas expresamente, generará una multa equivalente al importe de una (1) UIT por cada 2 días hábiles de atraso, hasta un máximo de veinte (20) día hábiles; después de este lapso se considerará no remitida la información y se impondrá una multa equivalente al importe de cincuenta (50) UIT.

##### b) Por Información Incompleta o Errada

La presentación de información incompleta o errada será sancionada:

Por primera vez con una amonestación escrita.

Por segunda vez con una multa equivalente al importe de cinco (5) UIT.

Por tercera vez con una multa equivalente al importe de diez (10) UIT

Por cuarta y siguientes veces con una multa equivalente al importe de cincuenta (50) UIT por cada vez.

El cómputo de las veces será anual (año calendario).

#### 5. Aplicación de Multas

La aplicación de sanciones y multas es independiente de la obligación de las empresas de cumplir con subsanar las deficiencias u omisiones.

Para el cálculo de las multas, se deberá considerar los resultados de los indicadores con cuatro (4) decimales.

Asimismo, las multas por los respectivos indicadores se aplicarán semestralmente. Cabe precisar que las multas por indicadores trimestrales, se aplicarán semestralmente de manera acumulativa.

Finalmente, si el o los importes de las multas en el semestre no alcanzaran el valor de media (½) UIT, se aplicará el monto correspondiente a media (½) UIT.

## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Mediante la Resolución de Consejo Directivo OSINERG N° 193-2004-OS/CD, OSINERG aprobó el "Procedimiento para la supervisión de la facturación, cobranza y atención al usuario", a través del cual mediante una muestra representativa se establece determinados indicadores que permiten evaluar la gestión comercial de la empresa, considerando su incidencia en el usuario del servicio público de electricidad

Dentro de este contexto, se ha considerado necesario contar con una Escala de Multas que permita implementar lo dispuesto en el referido Procedimiento y que esté orientada a ser objetiva, disuasiva y racional, determinando los montos que se impondrá como sanción a las empresas infractoras.

En ese sentido, OSINERG ha elaborado la Escala correspondiente que, comprende las respectivas sanciones por desviación de los indicadores de la Gestión Comercial en Facturación, Cobranza y Atención al usuario. Asimismo, se ha establecido sanciones por incumplir con remitir información o fuera del plazo establecido o de manera incompleta o errada.

Con este esquema de escala de multas se logrará el cumplimiento de los alcances del referido Procedimiento, a través de una eficiente acción sancionadora, sin considerar además que ello significará constituir por sí misma, una medida correctiva de aquellas actividades que perjudican el correcto desempeño del servicio público de electricidad.

Finalmente, debemos mencionar que la Ley N° 27632, que modifica la Ley N° 27332, en lo relativo a la Función Normativa de OSINERG establece que esta función comprende la facultad de tipificar las infracciones por incumplimiento del marco legal y de los contratos de conexión. En ese sentido, al amparo de esta Ley, es que debe procederse a incluir dentro de la Escala de Multas y Sanciones, aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD, como anexo 8, lo relativo a las sanciones por infracciones al "Procedimiento para la supervisión de la facturación, cobranza y atención al usuario".