

**MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINAS
DIRECCIÓN GENERAL DE ELECTRICIDAD**

**NORMA TÉCNICA DE CALIDAD DE LOS SISTEMAS ELÉCTRICOS
RURALES NO CONVENCIONALES ABASTECIDOS POR SISTEMAS
FOTOVOLTAICOS AUTÓNOMOS**

PROYECTO DE NORMA



Abril 2017



ÍNDICE

I. OBJETIVO.....	3
II. BASE LEGAL	3
III. ALCANCES	3
IV. ASPECTOS DE LA NORMA	3
TÍTULO PRIMERO	3
1. DISPOSICIONES GENERALES	4
TÍTULO SEGUNDO	5
2. ETAPAS DE APLICACIÓN DE LA NORMA	5
TÍTULO TERCERO.....	6
3. OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES INVOLUCRADAS EN LA APLICACIÓN DE LA NORMA	6
3.1 OBLIGACIONES DEL OSINERGMIN	6
3.1 OBLIGACIONES DEL SUMINISTRADOR	6
TÍTULO CUARTO	8
4. CALIDAD DE PRODUCTO	8
4.1 PERFORMANCE DE LA GENERACIÓN ELÉCTRICA (PGE).....	8
TÍTULO QUINTO	10
5 CALIDAD DE SUMINISTRO.....	10
5.1 INTERRUPCIONES	10
TÍTULO SEXTO	10
6. CALIDAD DE SERVICIO COMERCIAL	10
6.1 TRATO AL USUARIO.....	11
6.2 MEDIOS DE ATENCIÓN	11
TÍTULO SÉPTIMO	13
7. SANCIONES	13
DISPOSICIONES FINALES.....	13
DISPOSICIONES TRANSITORIAS	14

PROYECTO DE NORMA



I. OBJETIVO

El objetivo de la presente Norma es establecer los niveles mínimos de calidad de los Sistemas Eléctricos Rurales No Convencionales, abastecidos por Sistemas Fotovoltaicos Autónomos, desarrollados y/o administrados dentro del marco de la Ley General de Electrificación Rural, además aquellos implementados por Suministradores privados que cuenten con Concesión Eléctrica Rural, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de la población y proteger el medio ambiente, mediante la promoción de la inversión en la producción de electricidad.

II. BASE LEGAL

- Decreto Ley N° 25844.- Ley de Concesiones Eléctricas.
- Decreto Supremo N° 009-93-EM.- Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas.
- Ley N° 28749.- Ley General de Electrificación Rural.
- Decreto Supremo N° 025-2007-EM.- Reglamento de la Ley General de Electrificación Rural.
- Decreto Legislativo N° 1002, que promueve la inversión para la generación de electricidad con el uso de energías renovables.
- Decreto Supremo N° 012-2011-EM, que aprueba el Reglamento de Generación de Electricidad con Energías Renovables.
- Decreto Supremo N° 020-2013-EM, que aprueba el Reglamento para la Promoción de la Inversión Eléctrica en Áreas No Conectadas a Red.
- Decreto Legislativo N° 1207, mediante el cual se realiza modificaciones a diversos artículos de la Ley N° 28749, Ley General de Electrificación Rural.

III. ALCANCES

La presente Norma es de aplicación imperativa para todos los Sistemas Eléctricos Rurales No Convencionales, abastecidos por Sistemas Fotovoltaicos Autónomos, desarrollados, operados y/o administrados en el marco de la Ley General de Electrificación Rural, además aquellos implementados por Suministradores privados que cuenten con Concesión Eléctrica Rural.

El control de la calidad de los servicios eléctricos se realiza en los siguientes aspectos:

a) Calidad de Producto

- Performance de Generación Eléctrica (PGE).

b) Calidad de Suministro:

- Interrupciones.

c) Calidad de Servicio Comercial:

- Trato al usuario.
- Medios de Atención.

IV. ASPECTOS DE LA NORMA

TÍTULO PRIMERO



1. DISPOSICIONES GENERALES

1.1. Cuando en el texto de esta Norma se empleen los términos, deberá entenderse por:

Base Metodológica	:	Documento emitido por OSINERGMIN mediante Resolución, en el cual se establece la aplicación de la presente Norma.
Usuario	:	Toda persona natural o jurídica que recibe un suministro de electricidad para consumo propio, mediante un Sistema Fotovoltaico Autónomo.
DGE	:	Dirección General de Electricidad del Ministerio de Energía y Minas.
Generador Fotovoltaico	:	Conjunto de uno o más módulos fotovoltaicos, interconectados para generar electricidad a partir de la Energía Solar incidente en su superficie.
Instalación Fotovoltaica	:	Conjunto de componentes fotovoltaicos: módulo fotovoltaico, batería, controlador de carga y otros accesorios; instalados para suministrar electricidad a los Usuarios.
LCE	:	Ley de Concesiones Eléctricas.
LEY	:	Ley General de Electrificación Rural.
Ministerio	:	Ministerio de Energía y Minas.
Norma o NTC-SERFV	:	Norma Técnica de Calidad de los Sistemas Eléctricos Rurales No Convencionales abastecidos por Sistemas Fotovoltaicos Autónomos.
OSINERGMIN	:	Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería.
Procedimiento	:	Documento emitido por OSINERGMIN mediante Resolución, en el cual se establecen los procedimientos para el cumplimiento de su función supervisora y fiscalizadora de la aplicación de las normas técnicas-legales del subsector electricidad.
Reglamento	:	Reglamento de la Ley General de Electrificación Rural.
RLCE	:	Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas.
Unidad de Almacenamiento	:	Conjunto de una o más baterías (o celdas de almacenamiento) interconectadas para almacenar electricidad.
Unidad de Control	:	Compuesto básicamente por un Controlador de Carga, además de componentes electrónicos o mecánicos de control y protección.
SER-FV	:	Sistema Eléctrico Rural no Convencional abastecido por Sistemas Fotovoltaicos Autónomos, conforme a lo indicado en el numeral 1.3.



Suministrador : Entidad o agente que provee un servicio público de electricidad a Usuarios del mercado regulado, mediante un SER-FV, es el responsable de la calidad del servicio.

- 1.2. En la presente Norma se establecen los aspectos, parámetros e indicadores sobre los que se evalúa la Calidad del Servicio de la Electricidad suministrada por los SER-FV. Se fijan las tolerancias, las acciones para corregir las deficiencias en el servicio y las respectivas sanciones. Asimismo, se establecen las obligaciones de las entidades involucradas directa o indirectamente en la prestación y uso de este servicio en lo que se refiere al control de la calidad.
- 1.3. Constituye un Sistema Eléctrico Rural con Suministro No Convencional aquel sistema eléctrico aislado que utiliza parcial o totalmente como fuente de generación eléctrica recursos energéticos renovables no convencionales, tales como: Energía solar, energía eólica, y biomasa. Sin embargo, la presente norma es aplicable únicamente a aquellos Sistemas Eléctricos Rurales con Suministros No Convencionales que son abastecidos totalmente por Sistemas Fotovoltaicos Autónomos (SER – FV), que suministran electricidad a una tensión de 12 volts en corriente continua.
- 1.4. Los parámetros, tolerancias, procedimientos y controles contemplados en la presente Norma buscan un adecuado equilibrio entre la prestación del servicio y las tarifas que pagan los Usuarios.
- 1.5. Los indicadores de calidad evaluados de acuerdo a la Norma, miden exclusivamente la calidad del servicio eléctrico que entrega un Suministrador a sus Usuarios.



TÍTULO SEGUNDO

2. ETAPAS DE APLICACIÓN DE LA NORMA

La aplicación de la Norma se llevará a cabo en dos (2) etapas consecutivas.

2.1. **Primera Etapa.-** Tiene una duración de doce (12) meses inicia al entrar en vigencia la Norma, durante este período, las transgresiones de las tolerancias de los indicadores de calidad no dan lugar a sanciones referidas en el numeral 7. En esta etapa, los Suministradores involucrados en la prestación del servicio con los SER FV están obligados a:

- 2.1.1. Implementar todos los medios necesarios para garantizar la calidad del servicio que les compete.
- 2.1.2. Implementar todos los medios de registro necesarios y organizar todos los mecanismos de procesamiento de la información:
 - Para el cálculo de los indicadores; y
 - Para la transferencia, al OSINERGMIN, de la información requerida por éste.
- 2.1.3. Presentar al OSINERGMIN, dentro de los primeros cuatro (04) meses, un programa de adecuación a la Norma que comprenda los puntos

mencionados en los párrafos anteriores. La duración de este programa queda circunscrita a esta Primera Etapa.

- 2.2. **Segunda Etapa.-** Comienza inmediatamente después de finalizada la primera etapa por un período indeterminado. A partir de esta etapa entra en plena vigencia la Norma y las transgresiones de las tolerancias de los indicadores de calidad, dan lugar a la aplicación del régimen de sanciones que se establece.

TÍTULO TERCERO

3. OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES INVOLUCRADAS EN LA APLICACIÓN DE LA NORMA

3.1. OBLIGACIONES DEL OSINERGMIN

- 3.1.1. Supervisar y fiscalizar el fiel cumplimiento de lo establecido en la Norma e imponer sanciones por incumplimiento de la misma.
- 3.1.2. Proponer al Ministerio de Energía y Minas las normas complementarias o modificatorias a la presente Norma. Además establecer su Base Metodológica y Procedimientos de Supervisión correspondientes.
- 3.1.3. Resolver los pedidos, reclamos o controversias presentadas por el Suministrador o los Usuarios, respecto al cumplimiento de la Norma, de acuerdo a las instancias y procedimientos establecidos por el OSINERGMIN.
- 3.1.4. Exigir a los Suministradores efectuar reparaciones o mantenimientos cuando se detecte la transgresión de la presente norma y cuando el OSINERGMIN lo considere necesario. Así mismo, disponer o llevar a cabo proceso de verificación de sus solicitudes de reparación o mantenimiento de forma inopinada o cuando se considere necesario.



- 3.1.5. Supervisar de estimarlo conveniente, actividades de gestión comercial, actividades de mantenimiento, reparación, reemplazo entre otros, referidos al suministro de electricidad que brindan a los Usuarios.
- 3.1.6. Solicitar al Suministrador, en cualquier momento, información que considere pertinente relacionada con la aplicación de la presente Norma.



3.2. OBLIGACIONES DEL SUMINISTRADOR

- 3.2.1. El Suministrador es responsable de prestar a los Usuarios, un servicio eléctrico con un nivel de calidad satisfactorio de acuerdo a las exigencias establecidas en esta Norma.
- 3.2.2. Llevar un registro de todos los mantenimientos efectuados en la instalación para efectos de la evaluación de OSINERGMIN. Así mismo, un registro de los tiempos de indisponibilidad de los suministros, para efectos de una evaluación posterior e inclusión de indicadores de suministros más adecuados.
- 3.2.3. Pagar o abonar el importe de las sanciones por trasgresión de las tolerancias, de Calidad del Servicio Eléctrico conforme a lo establecido en la presente Norma. Todo suministrador es responsable por las sanciones que esta haya pagado o abonado por mala calidad del servicio eléctrico en la que dicho

Suministrador haya participado o sea responsable, según lo establecido en la presente Norma.

- 3.2.4. Diseñar e implementar los procedimientos y/o mecanismos necesarios para la recolección de información, la evaluación de indicadores y la transferencia de información requerida al OSINERGMIN.
- 3.2.5. Llevar un registro histórico del estado técnico de las Instalaciones Fotovoltaicas, correspondientes por lo menos de los tres (3) últimos años, de acuerdo a lo establecido en la Base Metodológica.
- 3.2.6. Todo Suministrador deberá implementar y mantener actualizada la base de datos, conforme lo establezca OSINERGMIN, conteniendo como mínimo la siguiente información:
- Potencia contratada en Wp a CEM¹
 - Datos del suministro:
 - Identificación: Número de suministro, nombres y apellidos del usuario, número de DNI y dirección (hasta el nombre de la localidad o sector u otro similar)
 - Localización: coordenadas y zona UTM en WGS84 y PSAD56
 - Datos generales de la instalación fotovoltaica, según la tabla N° 1 siguiente:

Tabla N° 1

Información Técnica requerida de los componentes principales de la Instalación Fotovoltaica

	COMPONENTES	REQUERIMIENTO	
		Técnico	General
1	Generador Fotovoltaico • Módulo Fotovoltaico	Potencia máxima en Wp a CEM	Procedencia, marca, modelo, tipo de celda y número de serie
2	Unidad de Almacenamiento • Batería	Capacidad a C100 (a 20°C y 1,75 V/c)	Cantidad, tipo, marca, modelo y número de serie
3	Unidad de Control Controlador	Capacidad en A (ingreso y salida)	Cantidad, tipo, marca, modelo y número de serie
4	Sistema de Distribución Eléctrica: Cable Módulo Fotovoltaico – Controlador Cable Controlador – Interruptor Termomagnético Interruptor Termomagnético – Distribución interior	-	Marca, procedencia, serie, tipo, calibre y longitud
5	Lámpara instaladas al inicio del servicio	Potencia Flujo luminoso	Marca, tipo y cantidad

- 3.2.7. Para una adecuada aplicación de la Norma, dentro de los primeros veinte (20) días calendario de cada Periodo de Control, entregará al OSINERGMIN los resultados del periodo anterior, como:
- Información sobre mantenimientos preventivos y correctivos, reparaciones y reemplazos efectuados.
 - Información requerida por OSINERGMIN para la evaluación del Servicio Comercial.
 - Información sobre morosidad.
 - Otros que el OSINERGMIN defina.

¹ Condiciones Estándar de Medida Irradiancia de 1000 W/m²; temperatura de célula 25°C; masa de aire de 1,5 AM

El OSINERGMIN podrá establecer plazos distintos a los 20 días, para una adecuada aplicación de la Norma.

- 3.2.8. Permitir el acceso al OSINERGMIN, o representantes de éste, a supervisar cualquier actividad relacionada con: Instalación, retiro de equipos, reemplazos, mantenimientos, mediciones, procesamiento de información, etc., relacionados con el control de la calidad.
- 3.2.9. Todo Suministrador deberá informar a todos los Usuarios en forma clara y didáctica, en el idioma o lengua que más se use en cada SER-FV, sobre las obligaciones como Suministrador, y sobre los derechos y obligaciones de los Usuarios (incluida información de tarifa vigente y sanciones); dicha información se adjuntará a las facturas correspondientes a los meses de enero y julio, y abril y septiembre de cada año, respectivamente. Para el caso de los derechos de los Usuarios se deberá considerar lo siguiente:
- Marco legal de la actividad eléctrica indicando normas y fechas de publicación;
 - Calidad de servicio;
 - Otros definidos por el OSINERGMIN.

TÍTULO CUARTO

4. CALIDAD DE PRODUCTO

- 4.0.1 El parámetro que se considera para evaluar la Calidad del Producto en un SER-FV es la Performance de Generación Eléctrica (PGE). El control se lleva a cabo en períodos semestrales, denominados "Períodos de Control".
- 4.0.2 La inspección se realizará durante la visita a las instalaciones fotovoltaicas.
- 4.0.3 Las deficiencias de Calidad del Producto originadas en la instalación fotovoltaica dan lugar a sanciones conforme a lo establecido en el presente numeral.

4.1 PERFORMANCE DE GENERACIÓN ELÉCTRICA (PGE)

- 4.1.1 **Indicador de Equipamiento:** En función a las características y magnitudes de los componentes, reconocidos en las respectivas tarifas reguladas o el contrato de suministro.

Tabla N° 2.

Parámetros a ser inspeccionados para el cálculo del Indicador de Calidad de equipamiento

	COMPONENTES	REQUERIMIENTO		
		Características	Cumplimiento	Puntaje
1	Generador Fotovoltaico Módulo Fotovoltaico	Potencia en Wp a CEM	SI/NO	0,3/0
2	Unidad de Almacenamiento Batería	Capacidad a C100 (a 20°C y 1,75 V/c)	SI/NO	0,4/0
3	Unidad de Control Controlador	Capacidad en A (ingreso y salida)	SI/NO	0,3/0

- 4.1.1 **Indicador de Calidad.-** Se obtiene a partir de la asignación de los siguientes puntajes, a cada Suministro inspeccionado:

Tabla N° 3.

Parámetros a ser inspeccionados para el cálculo del Indicador de Calidad

N°	Parámetro medido	Valor requerido	Resultado	Puntaje Asignado
1	Módulo FV	En buen estado, libres de roturas o señales de deterioro	SI/NO	0,1/0
2	Instrucciones de seguridad y operación	Disponible	SI/NO	0,1/0
3	Elementos de ajustes (tornillo, tuercas).	En buen estado, presentan signo de corrosión	SI/NO	0,1/0
4	Batería	En buen estado, presentan signo de deterioro	SI/NO	0,1/0
5	Orientación del módulo fotovoltaico	Norte	SI/NO	0,1/0
6	Inclinación, respecto de la horizontal	De acuerdo al proyecto de diseño $\pm 5\%$	SI/NO	0,1/0
7	Ubicación	Libre de sombras a lo largo del periodo de irradiancia solar	SI/NO	0,1/0
8	Cables del generador fotovoltaico – controlador	Con protección UV	SI/NO	0,1/0
9	Cables de conexión (a excepción del cable módulo fotovoltaico – controlador)	Instalados en tubería, adosadas o empotradas en pared	SI/NO	0,1/0
10	Nivel de tensión en el punto más alejado	Mayor a 11 volts	SI/NO	0,1/0

Notas:

- i) Respecto del parámetro 8, no se considerará manipuleos de parte de los Usuarios.
- ii) Respecto del parámetro 10, este será considerado en la inspección, siempre que los Usuarios no haya manipulado la instalación eléctrica interior.

4.1.2 Asignación de puntaje.- Para determinar el Indicador de Calidad, se procede de acuerdo a lo siguiente:

- a. Indicador de calidad de cada suministro: Se asignará un puntaje a cada suministro inspeccionado, el cual se obtiene de la suma los valores correspondientes de los parámetros indicados en la tabla anterior, según el resultado de la inspección.
- b. El máximo puntaje que puede asignarse a cada suministro inspeccionado es uno.
- c. De encontrarse que un suministro está inoperativo el puntaje que se le asigna será cero.
- d. El suministro se encuentra inoperativo cuando: i) ausencia del módulo fotovoltaico, el controlador de carga o la batería; ii) controlador inoperativo o desactivado; iii) falta de suministro de electricidad.
- e. Indicador de calidad del total del universo de suministros: Se obtendrá el puntaje del universo o de la muestra inspeccionada, dividiendo la suma de los puntajes obtenidos de cada suministro, entre el número de suministros inspeccionados.

4.1.3 Control.- El control es semestral; el universo de suministros, la muestra representativa, la confiabilidad y el error será determinada por el OSINERGMIN, con un límite máximo del total de Usuarios del Contrato de Concesión. La inspección se deberá realizar utilizando equipos debidamente certificados, con especificaciones técnicas aprobadas por el OSINERGMIN.

4.1.4 Tolerancia.- El mínimo valor permitido para el Indicador de Calidad es de acuerdo a lo siguiente:

- Indicador de Calidad del Suministro no deberá ser menor a 90%.



- Indicador de Calidad de la muestra, no deberá ser menor a 90%, si es producto de la inspección del total de los suministros.
- Indicador de Calidad del Universo no deberá ser menor a 85%, si es producto de la inspección del total de los suministros.

4.1.5 Suministro deficiente.- Los suministros serán declarados deficientes de acuerdo a lo siguiente:

- Son deficientes todos aquellos suministros con puntaje menor al 90%, por lo que corresponderá proceder a calcularse la compensación, conforme a la escala de sanciones establecida por el OSINERGMIN.
- Serán deficientes todos los suministros del universo o muestra, si el Indicador de Calidad correspondiente está por debajo de la tolerancia establecida en el numeral 4.1.4, por lo que corresponderá proceder a calcularse las penalidades para todos los Usuarios del universo, conforme a la escala de multas y sanciones establecida por el OSINERGMIN.

TÍTULO QUINTO

5. CALIDAD DE SUMINISTRO

5.0.1 La Calidad de Suministro, se expresa en función de la continuidad del servicio eléctrico a los Usuarios, es decir, de acuerdo a las interrupciones del servicio por deficiencias originadas por la Instalación Fotovoltaica, las cuales son tratadas conforme a lo establecido en el numeral 4.

5.1 INTERRUPCIONES

5.1.1 Se considera como interrupción a toda falta de suministro eléctrico a un Usuario o conjunto de Usuarios, lo que incluye consecuentemente aquellas que hayan sido programadas oportunamente. Para efectos de la Norma, no se consideran interrupciones las relacionadas con casos de fuerza mayor debidamente comprobados y calificados como tales por el OSINERGMIN, tal como lo establece la Primera Disposición Final.

5.1.2 Las interrupciones son tratadas conforme a lo establecido en el numeral 4.

TÍTULO SEXTO

6. CALIDAD DE SERVICIO COMERCIAL

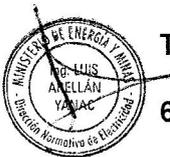
6.0.1 La Calidad del Servicio Comercial se evalúa sobre dos (2) aspectos, los mismos que sólo son de aplicación en las actividades de distribución de la energía eléctrica:

a) Trato al Usuario:

- Reconexiones.
- Reclamaciones por errores de facturación.
- Otros.

b) Medios a disposición del Usuario:

- Facturas.



- Registro de reclamaciones.
- Centros de atención y sistemas de atención telefónica.
- Centros de cobranza.

6.1 TRATO AL USUARIO

6.1.1 El Suministrador debe brindar a los Usuarios un trato respetuoso, satisfactorio y sin demoras prolongadas o excesivas a sus solicitudes y reclamos.

6.1.2 **Indicadores de la Calidad del Servicio Comercial.-** En todos los casos, los indicadores son plazos máximos fijados al Suministrador para el cumplimiento de sus obligaciones.

6.1.3 Tolerancias:

a) **Reconexiones.-** En caso de corte del servicio por facturaciones pendientes de pago; una vez abonado por el Usuario los consumos, cargos mínimos, intereses compensatorios y recargos por moras correspondientes, el Suministrador está obligado a reponer el servicio dentro de un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas.

b) Reclamaciones por errores de facturación

- Las reclamaciones por posibles errores de facturación, deben ser resueltas en la próxima factura emitida y el error no debe repetirse en siguientes facturaciones. Si las reclamaciones se hubieran registrado dentro de los quince (15) días calendario anterior a la fecha de emisión de la factura, el plazo de resolución se amplía a la siguiente facturación.
- El Suministrador debe verificar que el mismo error no se haya producido con otros Usuarios. De ser el caso, procederá a resolverlos inmediatamente y automáticamente a todos los afectados, sin esperar nuevas reclamaciones.
- El mismo error no podrá producirse dentro de los siguientes dos (2) años, lo que se considerará como reincidencia. La reincidencia se penaliza con el doble de la multa establecida para un caso no-reincidente.

c) Otros

- Cualquier otra reclamación debe ser resuelta en el plazo máximo dentro de los treinta (30) días calendario de presentada, conforme lo establezca el OSINERGMIN.

6.1.4 **Control.-** El OSINERGMIN realiza una evaluación semestral en relación con el trato que el Suministrador brinda a sus Usuarios, y sanciona los incumplimientos. El Suministrador debe presentar un registro informático detallado, para los casos en los cuales se han excedido los plazos establecidos para la atención o solución del inconveniente, indicando los datos de los Usuarios afectados, motivos de las reclamaciones, tiempos transcurridos hasta la solución de los problemas y motivos que originaron las demoras.

6.2 MEDIOS DE ATENCIÓN

6.2.1 La finalidad de estos medios es garantizar que el Suministrador brinde al usuario una atención satisfactoria y le proporcione toda la información necesaria, de una manera clara, sobre todos los trámites que los Usuarios puedan realizar ante el Suministrador y el OSINERGMIN, así como los derechos y obligaciones de los Usuarios y Suministrador.



6.2.2 Indicadores de Calidad.- En todos los casos, los indicadores de calidad son los requerimientos mínimos exigidos en este aspecto al Suministrador.

6.2.3 Tolerancias:

a) Facturas

- i) El Suministrador debe emitir facturas claras y correctas, que contengan solo aspectos relacionados con la prestación del servicio público de electricidad, las cuales deben especificar obligatoriamente, además de lo establecido en el artículo 175° del RLCE, las magnitudes físicas de consumo y las contratadas, el desagregado de los conceptos facturados indicando el cargo unitario de cada uno de los conceptos. Fecha de corte por pagos pendientes de ser el caso, y las estadísticas mensuales de consumo del Usuario correspondientes a los últimos doce (12) meses de manera gráfica o estadísticas.
- ii) En el dorso de la factura o documento adjunto, se debe indicar los lugares de pago, la dirección, teléfono y horario de los locales de atención al público, los números de teléfono para la recepción de reclamaciones por falta de suministro, los requisitos y el procedimiento completo y claro que debe seguir el Usuario para presentar una reclamación y para realizar su seguimiento; incluyendo la segunda instancia.
- iii) El pago del recibo o factura en los centros de cobranza autorizados por el Suministrador, debe ser efectuado sin costo adicional alguno para los Usuarios.

b) Registro de reclamaciones

- i) El Suministrador debe implementar un sistema informático auditable en el que deben registrarse todos los pedidos, solicitudes o reclamaciones de los Usuarios. Este registro debe permitir efectuar su seguimiento hasta su solución y respuesta final. El OSINERGMIN tendrá acceso a este sistema inmediatamente a su solo requerimiento.
- ii) El Suministrador debe mantener en cada centro de atención comercial, un "Libro de Observaciones" foliado y rubricado por el OSINERGMIN, donde los Usuarios puedan anotar sus observaciones, críticas o reclamaciones con respecto al servicio. El Suministrador debe atender las anotaciones de los Usuarios realizadas en el Libro de Observaciones, de tal forma que OSINERGMIN lo pueda verificar. A pedido del OSINERGMIN, el contenido de estos libros debe ser remitido por el Suministrador, en la forma y plazo que este organismo lo determine y con la información ampliatoria necesaria.

c) Centros de atención y sistemas de atención telefónica

- i) Todo Suministrador, en donde exista el servicio de telefonía, debe implementar un sistema de atención telefónica para atender reclamaciones por falta de Suministro. La atención de estas reclamaciones se debe llevar a cabo ininterrumpidamente, como mínimo de 24 horas de recibido el reporte de interrupción del servicio; excepto cuando se tenga la necesidad de cambiar los componentes, el plazo límite será establecido por OSINERGMIN o señalado en los respectivos contratos, y en casos de SER-FV más alejados, la atención será las cuarenta y ocho (48) horas. En ambos casos la atención es incluyendo días domingos y feriados.
- ii) Todo local o centro de atención a los Usuarios deberán atender como mínimo de lunes a viernes durante cuatro (04) horas al día como mínimo, además el Suministrador deberá elaborar programas de gestión comercial que incluyan la atención comercial (atención de reclamaciones, recepción de solicitudes, atención de consultas y pedidos) de manera itinerante.
- iii) Presentada una reclamación, se debe hacer conocer a los Usuarios, el código de la misma que le posibilite su seguimiento.



- iv) Los locales de atención a los Usuarios de los SER-FV deberán ser dotados de comodidades, tales como: servicios higiénicos, sillas de espera, información, entre otros servicios básicos para la correcta atención al público.

6.2.4 Control.- El OSINERGMIN dispone una evaluación semestral del Suministrador, en relación con los medios de atención al público, y sanciona los incumplimientos.

TÍTULO SÉTIMO

7. SANCIONES

7.0.1 Para los casos de mala Calidad del Producto y del Suministro por causas originadas en las instalaciones eléctricas de las SER-FV, se dispondrá el pago de sanciones conforme a lo establecido en el numeral 4.

7.0.2 El pago de multas y/o sanciones no exime al Suministrador de su responsabilidad por daños y perjuicios por la mala calidad de los servicios eléctricos.

7.0.3 Las sanciones por mala calidad de tensión e interrupciones del servicio eléctrico originadas en los SER-FV serán parte de los recursos para la electrificación rural, en concordancia con el inciso j) del artículo 7° de la Ley N° 28749, Ley General de Electrificación Rural.

Culminado el Periodo de Control, el Suministrador abonará al OSINERGMIN las sanciones correspondientes a fin que este organismo, anualmente, transfiera dichos montos a la cuenta corriente aperturada por el Ministerio, para la administración y gestión de los recursos a los que se refiere el artículo 7° de la mencionada Ley N° 28749.



DISPOSICIONES FINALES

Primera.- OSINERGMIN podrá exonerar del pago de sanciones o de la aplicación de la Norma, en los casos que se establecen a continuación:

- a) Cuando un Suministrador considere que el deterioro de la calidad del servicio eléctrico en un período ha sido producto de un caso de fuerza mayor, debe informar a la Autoridad dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de ocurrido el hecho. Dentro de un plazo máximo de quince (15) días calendario de ocurrido el evento, el Suministrador presentará ante la Autoridad la solicitud de calificación del evento como fuerza mayor acompañando la documentación probatoria.



Cumplidos los plazos correspondientes, la Autoridad emitirá su pronunciamiento en un plazo máximo de treinta (30) días calendario de presentada la solicitud de calificación, para los casos de fuerza mayor; y en un plazo máximo de diez (10) días calendario de presentada la solicitud de exoneración, para los casos de interrupciones programadas. Vencido el plazo sin pronunciamiento expreso de la Autoridad, se tendrá por aprobada la solicitud de calificación o de exoneración, según corresponda. Lo resuelto por la Autoridad pone fin a la vía administrativa.

Segunda.- De presentarse situaciones no contempladas en la presente Norma, se aplicará supletoriamente lo que establezca el Texto Único Ordenado de la Norma Técnica de Calidad de Servicios Eléctricos vigente, en tanto no se oponga a lo dispuesto por la presente Norma.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera.- Iniciada la Segunda Etapa de aplicación de la Norma, el pago de sanciones a los que se hace referencia en el numeral 7, se efectuarán en forma parcial y gradual conforme se indica a continuación:

- a) Durante el primer y segundo semestre, se pagará sólo el cincuenta por ciento (50%) del monto calculado;
- b) Durante el tercer y cuarto semestre, se pagará el setenta por ciento (70%) del monto calculado; y,
- c) A partir del quinto semestre, se pagará el cien por ciento (100%) del monto calculado.

Segunda.- En un plazo de ciento veinte (120) días calendario contados desde la emisión de la Norma, el OSINERGMIN emitirá la Bases Metodológica para el control de la Calidad de Producto, Suministro y Servicio Comercial.

