

## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

### I. Fundamento técnico de la propuesta normativa

#### 1.1 Identificación del problema público

De acuerdo a lo establecido por el literal 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, en el ámbito y materia de su respectiva competencia, entre otros, los reglamentos de los procedimientos a su cargo, normas de carácter general referidas a actividades supervisadas o de sus usuarios.

Según lo dispuesto por el artículo 22 del Reglamento General de Osinergmin, aprobado mediante Decreto Supremo N° 054-2001-PCM, la función normativa de carácter general es ejercida de manera exclusiva por el Consejo Directivo de Osinergmin a través de resoluciones.

El literal b) del numeral 7.2.3 correspondiente a los medios de atención al cliente de la calidad de servicio comercial, de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos (NTCSE), aprobada mediante Decreto Supremo N° 020-97-EM, así como el literal b) del numeral 6.2.3 de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos Rurales (NTCSER), aprobada mediante Resolución Directoral N° 016-2008-EM-DGE, disponen que el Suministrador debe implementar un sistema informático auditable con el registro de todos los pedidos, solicitudes, o reclamaciones de los Usuarios, debiendo permitir efectuar su seguimiento hasta su solución y respuesta final al Cliente; así como, el acceso de la Autoridad a este sistema inmediatamente a su solo requerimiento.

A su vez, el literal c) del numeral 5.3.2 correspondiente a los medios a disposición del cliente, de la Base Metodológica de la NTCSE, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo de Osinergmin N° 616-2008-OS-CD, así como el literal c) del numeral 5.3.2 de la Base Metodológica de la NTCSER, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 046-2009-OS/CD, establecen que el respectivo sistema informático deberá estar diseñado y permanentemente actualizado para que, además de generar los reportes definidos en dicha base metodológica, permita vía internet efectuar la consulta y el seguimiento de un reclamo, pedido, solicitud u otro en particular (escrito, verbal u otro medio de comunicación), hasta su solución y/o respuesta final al cliente; precisando que el cliente podrá, vía el portal de la empresa concesionaria, informarse sobre el estado de atención de su reclamo, pedido, solicitud u otro documento presentado.

Por otro lado, el literal d) del numeral 5.3.2 de la Base Metodológica de la NTCSE, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo de Osinergmin N° 616-2008-OS/CD, establece que los plazos de atención de los pedidos y solicitudes u otros serán establecidos por Osinergmin.

En ese sentido, se advierte que la NTCSE y la NTCSER, así como sus respectivas Bases Metodológicas, establecen los niveles mínimos de calidad del servicio eléctrico, entre ellas, obligaciones vinculadas al registro de los reclamos, solicitudes, pedidos u otros, la misma que debe ser puesta a disposición

de Osinergmin, así como al uso de sistemas informáticos que permitan la consulta y seguimiento de los requerimientos de los usuarios hasta su solución y/o respuesta final.

En ese contexto, en cuanto a la primera obligación (registrar y poner a disposición del Osinergmin información sobre los reclamos, solicitudes, pedidos u otros, presentados por los usuarios del servicio eléctrico) las Empresas de Distribución Eléctrica vienen cumpliendo de modo general con dichas obligaciones normativas. Asimismo, el Osinergmin evalúa posibles incumplimientos vinculados al registro de la información, plazos de atención y/o el poner a disposición de la entidad, la información establecida en la normativa.

No obstante, la normativa vigente no regula el modo en que las Empresas de Distribución Eléctrica deben cumplir la segunda obligación (permitir la consulta y seguimiento de los requerimientos de los usuarios hasta su solución y/o respuesta final, a través de los sistemas informáticos) ni el modo en que la información debe ser puesta a disposición del organismo fiscalizador para que efectúe sus labores de fiscalización, lo cual no permite una fiscalización óptima del cumplimiento de la obligación descrita.

De igual modo, los usuarios, al no tener garantizado el poder efectuar consultas y realizar el seguimiento de sus requerimientos a través de los sistemas informáticos de las Empresas de Distribución Eléctrica, no toman conocimiento oportunamente sobre las acciones efectuadas por estas durante la atención de sus requerimientos, generándose situaciones tales como el cierre de las atenciones sin que los requerimientos hayan sido solucionados.

En consecuencia, la idoneidad y oportunidad en la atención de los requerimientos de los usuarios del servicio eléctrico se ve comprometida por la falta de reglas claras y predecibles, lo cual repercute en una disminución de la calidad del servicio comercial, en un contexto en el que los reclamos, solicitudes, pedidos u otros por parte de los usuarios han aumentado en los últimos años.

En el marco de la normativa citada precedentemente, corresponde que Osinergmin establezca las disposiciones que permitan sistematizar, integrar la información y estandarizar las condiciones y criterios para la aplicación de los medios de consulta y seguimiento en línea de las gestiones comerciales que efectúe el usuario del servicio público de electricidad, de manera que se cumpla adecuadamente lo establecido en la NTCSE y la NTSCER, y se asegure la trazabilidad de las acciones realizadas, así como las respuestas a los usuarios.

## **1.2 Análisis del estado actual de la situación fáctica que se pretende modificar**

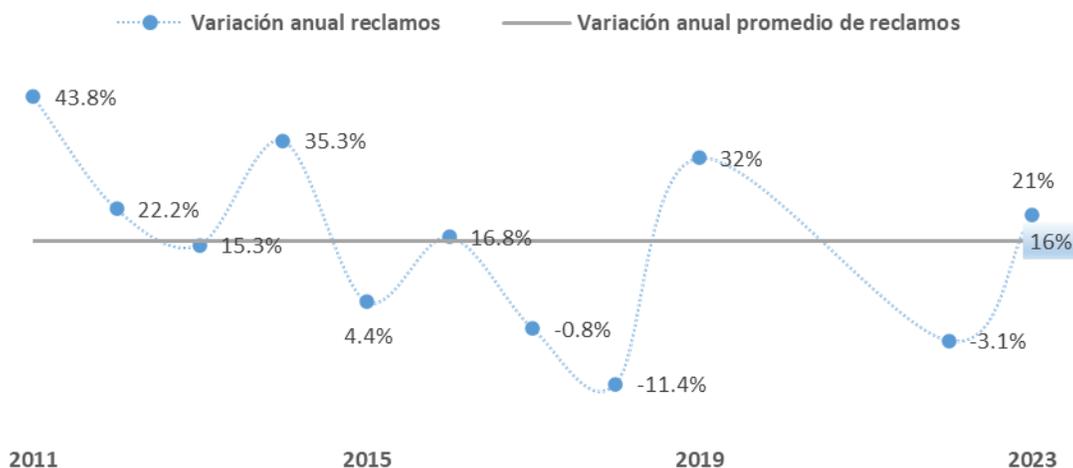
### **a) Sobre los reclamos y apelaciones presentadas por los usuarios vinculados al servicio eléctrico**

En el periodo 2010-2023, la cantidad de reclamos presentados ante las Empresas de Distribución Eléctrica se incrementó a una tasa promedio anual de 16%, destacando la tasa más alta en el año 2011 (43.8%) y las tasas más bajas en los años 2018 (-11.4%) y -3.1% en el año 2022), sin considerar los datos atípicos presentados por la emergencia sanitaria.<sup>1</sup>

---

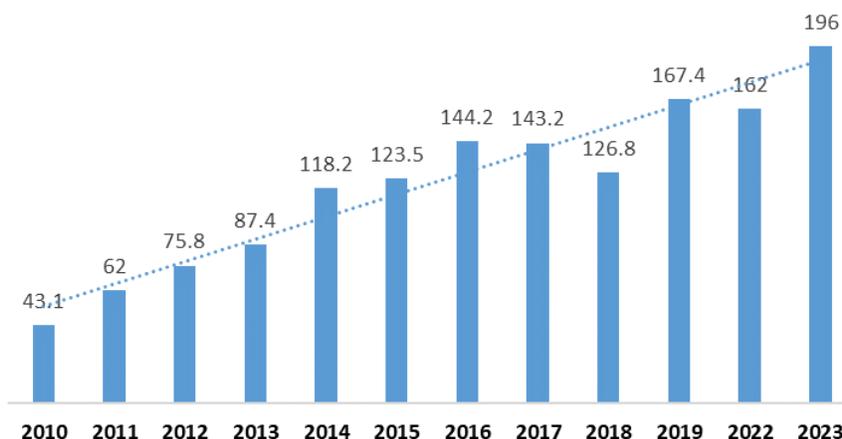
<sup>1</sup> No incluye la cantidad de reclamos presentados (373,540) en el año 2020 y la cantidad de reclamos presentados en el año 2021 (246,445), por presentarse valores atípicos en comparación con la evolución registrada en los otros años.

### Variación (%) anual de reclamos. 2011-2023



Asimismo, la tendencia en la cantidad de reclamos presentados ante las Empresas de Distribución Eléctrica fue positiva, alcanzando los niveles más altos en los últimos años: 167.4 mil, 162 mil y 196.3 mil reclamos presentados en los años 2019, 2022 y 2023, respectivamente.

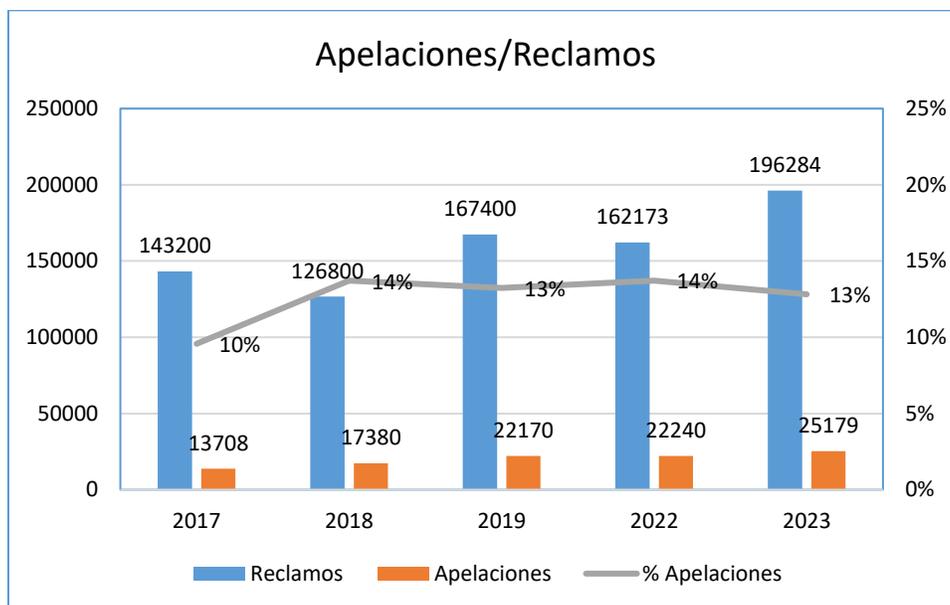
### Reclamos (miles). 2011-2023



En el año 2022, se registraron 162,173 reclamos presentados ante las Empresas de Distribución Eléctrica, de los cuales, el 68.46% estuvieron relacionados a consumos excesivos/excesiva facturación, el 4.92% a calidad de producto y/o suministro, y el 3.31% a recupero de consumos no registrados, entre otros.

Por otro lado, en el periodo 2017-2023, sin considerar los datos atípicos de los años 2020 y 2021, la cantidad de apelaciones presentadas, a fin de que la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios (JARU) determine en segunda y última instancia la procedencia del reclamo del cliente, se ha venido

incrementando, llegando a un total de 25179 apelaciones en el año 2023, que representa el 13 % del total de reclamos presentados por los usuarios.



Considerando las cifras expuestas de reclamos, las cuales vienen en incremento, se requiere estandarizar las condiciones y criterios para la aplicación de los medios de consulta y seguimiento en línea de las gestiones comerciales que efectúe el usuario del servicio público de electricidad, de manera que se cumpla adecuadamente lo establecido en la NTCSE y la NTSCER, y se asegure la trazabilidad de las acciones realizadas, así como las respuestas a los usuarios, lo cual permitirá disminuir riesgos asociados a: i) falta de transparencia en la actuación de las empresas de distribución eléctrica; y ii) generación de costos innecesarios a los usuarios del servicio eléctrico asociados al desplazamiento a las oficinas de la concesionaria para hacer el seguimiento a sus requerimientos en forma presencial, o asociados a la presentación de nuevos reclamos, solicitudes, pedidos u otros, al no sentirse satisfechos con la atención brindada por las Empresas de Distribución Eléctrica en sus sistemas informáticos existentes.

#### **b) Sistemas informáticos implementados por las Empresas de Distribución Eléctrica**

Por otro lado, debe indicarse que los sistemas informáticos ya se encuentran implementados por las Empresas de Distribución Eléctrica, dado que la normativa vigente así lo establece. No obstante, no existen disposiciones normativas que estandaricen las condiciones y criterios para la aplicación de los medios de consulta y seguimiento en línea de las gestiones comerciales que efectúe el cliente del servicio público de electricidad, de manera que se cumpla adecuadamente lo establecido en la NTCSE y la NTSCER, y se asegure la trazabilidad de las acciones realizadas, así como las respuestas a los usuarios.

#### **c) Sobre el reconocimiento de costos de los sistemas informáticos para el seguimiento de los reclamos de los usuarios.**

De acuerdo con el artículo 64 de la Ley de Concesiones Eléctrica (LCE), el VAD se basa en una empresa modelo eficiente con un nivel de calidad preestablecido en las normas técnicas de calidad y considera los siguientes componentes: Costos asociados a los usuarios, independientes de su demanda de potencia y energía; Pérdidas estándar de distribución en potencia y energía, y; Costos estándares de inversión, mantenimiento y operación asociados a la distribución, por unidad de potencia suministrada.

Asimismo, en cumplimiento del artículo 67 de la LCE, Osinergmin aprueba los términos de referencia para la elaboración de los estudios de costos del VAD a cargo de las Empresas de Distribución Eléctrica y, realiza la evaluación de dichos estudios considerando criterios de eficiencia de las inversiones y de la gestión de un concesionario operando en el país.

En ese sentido, el VAD representa la tarifa que reconoce los costos eficientes para la prestación del servicio de distribución eléctrica cumpliendo con las normas técnicas, de calidad de servicio eléctrico y de seguridad, entre otras. De acuerdo con ello, el VAD reconoce como parte de los costos estándar de inversión de las instalaciones no eléctricas (INE), entre otros, el costo de implementación de sistemas de información comercial necesarios para la atención de los usuarios del servicio eléctrico. Adicionalmente, en el rubro de los gastos generales que forman parte de los costos estándar de mantenimiento y operación, el VAD reconoce, entre otros, costos de licencias y servicios informáticos para el mantenimiento de dichos sistemas.

Por lo mencionado, los costos eficientes de implementación y mantenimiento de los sistemas de información comercial han sido materia de reconocimiento en el VAD en las diferentes fijaciones tarifarias, observando las diferentes normas aplicables, tal como lo disponen los artículos de la LCE citados, y, en particular, aplicando la NTCSE y NTCSE-R que disponen que las Empresas de Distribución Eléctrica deben implementar un sistema informático auditable con el registro de todos los pedidos, solicitudes o reclamaciones de los usuarios.

Conforme se ha expuesto, se requiere que Osinergmin emita las disposiciones que permitan sistematizar, integrar la información y estandarizar las condiciones y criterios para la aplicación de los medios de consulta y seguimiento en línea de las gestiones comerciales que efectúe el cliente del servicio público de electricidad, de manera que se cumpla adecuadamente lo establecido en la NTCSE y la NTCSE-R, y se asegure la trazabilidad de las acciones realizadas, así como las respuestas a los usuarios.

Lo señalado precedentemente optimizará la fiscalización que realiza Osinergmin, dotándola de elementos y mecanismos que le permitan el monitoreo oportuno de los procesos de atención comercial que desarrollan las Empresas de Distribución Eléctrica a los usuarios del servicio público de electricidad.

Asimismo, la aplicación eficiente de la tecnología de información y de comunicación, tal como está prevista en la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos, coadyuvará a mejorar la calidad de los servicios y procesos de atención de reclamos, solicitudes u otros en particular, hasta su solución y/o respuesta final al cliente, permitiéndole efectuar las consultas y el seguimiento en tiempo real sobre dichas gestiones evitando situaciones de incertidumbre e incumplimiento de plazos administrativos.

### **1.3 Análisis sobre la necesidad, viabilidad y oportunidad del proyecto normativo**

#### **Necesidad**

La propuesta normativa resulta necesaria a fin de que Osinergmin establezca las disposiciones que permitan sistematizar, integrar la información y estandarizar las condiciones y criterios para la aplicación de los medios de consulta y seguimiento en línea de las gestiones comerciales que efectúe el usuario del servicio público de electricidad, de manera que se cumpla adecuadamente lo establecido en la NTCSE y la NTCSER, y se asegure la trazabilidad de las acciones realizadas, así como las respuestas a los usuarios.

#### **Viabilidad**

La aprobación de la propuesta normativa “Directiva de acceso en línea a la información sobre el estado de requerimientos de usuarios en el Servicio Público de Electricidad”, se enmarca en la función normativa de Osinergmin, que de acuerdo con el literal c) del numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, y el artículo 3 Ley N° 27699, Ley Complementaria de Fortalecimiento institucional del Osinergmin, facultan a este organismo a dictar en el ámbito y en materia de su respectiva competencia, las normas que regulen los procedimientos de supervisión a su cargo.

Cabe señalar que, la propuesta normativa establece las disposiciones que permitirán sistematizar, integrar la información y estandarizar las condiciones y criterios para la aplicación de los medios de consulta y seguimiento en línea de las gestiones comerciales que efectúa el cliente del servicio público de electricidad, viabilizando la fiscalización del cumplimiento efectivo de las siguientes obligaciones normativas sectoriales:

- Literal b) del numeral 7.2.3 correspondiente a los medios de atención al cliente de la calidad de servicio comercial, de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos (NTCSER), aprobada mediante Decreto Supremo N° 020-97-EM.
- Literal b) del numeral 6.2.3 de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos Rurales (NTCSER), aprobada mediante Resolución Directoral N° 016-2008-EM-DGE.

Las cuales disponen que el Suministrador debe implementar un sistema informático auditable con el registro de todos los pedidos, solicitudes, o reclamaciones de los Clientes, debiendo permitir efectuar su seguimiento hasta su solución y respuesta final al Cliente; así como, el acceso de la Autoridad a este sistema inmediatamente a su solo requerimiento.

#### **Oportunidad**

Conforme se ha señalado, esta propuesta normativa se elabora con la finalidad optimizar la fiscalización y la atención de los usuarios del servicio de electricidad, en el marco de las obligaciones establecidas en la NTCSE y NTCSER.

#### 1.4 Precisión del nuevo estado que genera la propuesta

La propuesta normativa contempla la aprobación de un Anexo que contiene la *“Directiva de acceso en línea a la información sobre el estado de requerimientos de usuarios en el Servicio Público de Electricidad”*, la cual establece lo siguiente:

- a) Tiene por objetivo establecer los requisitos mínimos que las Empresas de Distribución Eléctrica deben cumplir para permitir la consulta y el seguimiento en línea de los requerimientos de los usuarios o interesados, así como para la entrega de la información requerida por Osinergmin, en conformidad con las disposiciones establecidas en la NTCSE y NTCSE y las bases metodológicas para su aplicación.

Dichos requisitos mínimos son los siguientes:

- i) La recepción, validación y registro de los requerimientos de atención comercial (se define tipos de atención comercial).
  - ii) Registro de las acciones realizadas en cada una de las áreas técnicas y comerciales involucradas para la atención comercial.
  - iii) Solución o medidas correctivas aplicadas, así como el resumen en caso de deficiencias técnicas o la resolución en caso de reclamos.
  - iv) Para usuarios que no tienen acceso a medios virtuales, debe comunicarse, además, en forma directa (presencial o telefónica) la solución o medida correctiva aplicada.
- b) De igual modo, la propuesta contiene las condiciones y criterios técnicos necesarios para que se atiendan todos los requerimientos que puedan presentar los usuarios de los servicios públicos de electricidad, siguiendo los plazos y procesos establecidos por la normativa aplicable a cada proceso, debiendo uniformizarse los tipos de atención comercial, de acuerdo a la siguiente forma:
- Reclamos
  - Denuncias por deficiencias de alcance general
  - Solicitudes
  - Consultas
- c) La propuesta contempla la obligación de la puesta a disposición por parte de la EDE del acceso en línea sobre el estado de la atención comercial, con la finalidad que el usuario o interesado pueda efectuar el seguimiento en cada etapa de la atención a través de la trazabilidad registrada por la EDE y, de ser posible, permitir el registro de la encuesta de satisfacción.
- d) Se establece que la fiscalización del cumplimiento de lo establecido en el proyecto de Directiva queda a cargo de Osinergmin, dentro de sus competencias. Para ese propósito, las EDE deberán proporcionar los accesos a la información solicitada por Osinergmin en la forma y plazos establecidos en la Directiva.

- e) Se establecen mecanismos de comunicación para garantizar que las Empresas de Distribución Eléctrica remitan, en línea, la información de la gestión de la atención comercial registradas durante el día, debiendo además remitir lotes de archivos con la información de las acciones realizadas para la atención, con un desfase máximo de 24 horas.
- f) De igual modo, el proyecto de Directiva contempla los criterios y mecanismos, a fin de que los usuarios o interesados puedan tener acceso a la información en línea de todos sus requerimientos de atención comercial presentados a las Empresas de Distribución Eléctrica, hasta su culminación y cierre.
- g) Se establecen las responsabilidades de las Empresas de Distribución Eléctrica, tales como:
  - Indicar una fecha estimada de solución o respuesta, conforme a los plazos establecidos en la normativa vigente.
  - Proporcionar información para el seguimiento de la solicitud.
  - Actualizar continuamente el estado de la atención en cada etapa, así como registrar la acción o medida correctiva, dentro de las 24 horas de ejecutada.
- h) Se establece la estructura de la información a ser considerada dentro de los sistemas informáticos de las Empresas de Distribución Eléctrica.
- i) La propuesta normativa contempla indicadores de evaluación de cumplimiento de las obligaciones establecidas: 1) Indicador AIV (Acceso a la Información Virtual) y 2) Indicador CIT (Comprobación de la Información a Transferir), con el propósito de verificar que se cumplan las responsabilidades concernientes a la información proporcionada y transferida.
- j) Se tipifican los incumplimientos a la propuesta normativa.
- k) Se incorpora una Primera Disposición Complementaria Final, por la cual las Empresas de Distribución Eléctrica tienen un plazo de 120 días calendario para adecuar sus sistemas informáticos a los nuevos parámetros y funcionalidades previstos en la propuesta normativa.
- l) Se incorpora una Segunda Disposición Complementaria Final a fin de establecer que el cumplimiento de obligaciones y/o actividades previstas en la presente Directiva permitirá acreditar el cumplimiento de obligaciones o actividades previstas en otras normas emitidas por Osinergmin.
- m) Se incorpora una Tercera Disposición Complementaria Final sobre la aprobación de la codificación y formularios para la aplicación de la Directiva.

## **1.5 Objetivos de la Iniciativa**

### **Objetivo General**

- Establecer las disposiciones que permitan sistematizar, integrar la información y estandarizar las condiciones y criterios para la aplicación de los medios de consulta y

seguimiento en línea de las gestiones comerciales que efectúe el usuario del servicio público de electricidad, de manera que se cumpla adecuadamente lo establecido en la NTCSE y la NTSCER, y se asegure la trazabilidad de las acciones realizadas, así como las respuestas a los usuarios

### **Objetivos Específicos**

Los objetivos específicos son:

- Establecer los requisitos mínimos que las Empresas de Distribución Eléctrica deben cumplir para permitir la consulta y el seguimiento en línea de los requerimientos de los usuarios o interesados, así como para la entrega de la información requerida por Osinergmin.
- Uniformizar los tipos de atención comercial a los usuarios del servicio de electricidad.
- Establecer indicadores para la verificación del cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Directiva, y tipificar su incumplimiento.

## **II. Análisis de impactos cuantitativos y/o cualitativos de la norma**

La propuesta normativa no implicará costos adicionales a los agentes bajo el ámbito de aplicación del procedimiento, toda vez que los sistemas informáticos ya se encuentran implementados por las Empresas de Distribución Eléctrica, dado que la normativa vigente así lo establece, siendo objeto de la presente Directiva únicamente estandarizar las condiciones y criterios para la aplicación de los medios de consulta y seguimiento en línea de las gestiones comerciales que efectúe el cliente del servicio público de electricidad, de manera que se cumpla adecuadamente lo establecido en la NTCSE y la NTSCER, y se asegure la trazabilidad de las acciones realizadas, así como las respuestas a los usuarios.

Los efectos positivos de la propuesta están relacionados principalmente a la i) Reducción de las inconformidades de los clientes, en cuanto a la atención y/o solución oportuna de sus requerimientos; ii) Mejora en el bienestar de los clientes al no tener la necesidad de apersonarse a las oficinas de las Empresas de Distribución Eléctrica para registrar y conocer el estado de la atención de sus requerimientos; iii) Se genera y fortalece una cultura de transparencia en las Empresas de Distribución Eléctrica, en cuanto a las acciones realizadas para brindar atención de los requerimientos de los clientes de los servicios de electricidad; iv) Se optimiza la labor de fiscalización de Osinergmin dotándola de elementos y mecanismos que le permitan el monitoreo oportuno de los procesos de atención comercial que desarrollan las Empresas de Distribución Eléctrica a los usuarios del servicio público de electricidad.

## **III. Análisis del impacto de la vigencia de la norma en la legislación nacional**

La propuesta normativa aprueba las disposiciones que viabilizan el cumplimiento y fiscalización de disposiciones establecidas en la normativa sectorial emitida por el Ministerio de Energía y Minas.