

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I. Fundamento técnico de la propuesta normativa

1.1 Identificación del problema público

La Ley N° 32032, que modificó el Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece disposiciones que buscan garantizar la protección a los usuarios de servicios públicos regulados, incluidos los servicios de electricidad y gas natural. Estas disposiciones, involucran exigencias a la calidad de la gestión comercial por parte de las empresas proveedoras de los servicios de energía para atender las solicitudes de corte del servicio que puedan presentar sus usuarios.

Por su parte, el Osinergmin reconoce la importancia de la calidad de la gestión comercial de las empresas, por lo cual, cuenta con un esquema regulatorio que busca alinear el desempeño en la gestión comercial con el objetivo del regulador. Sin embargo, el esquema regulatorio actual no permite observar el desempeño de las empresas para cumplir con las exigencias de calidad en la gestión comercial de la Ley N° 32032.

En consecuencia, el problema público consiste en que el regulador no puede detectar posibles incumplimientos de la Ley N° 32032, generándose el incentivo perverso para las empresas proveedoras de no cumplir con las exigencias de calidad en la gestión comercial para la atención de solicitudes de suspensión temporal, cancelación o baja de los servicios públicos de electricidad y Gas Natural¹.

Esta situación, configura un problema relevante para el interés público, pues repercute directamente sobre el bienestar de los consumidores; a través de la reducción de la satisfacción en su interacción con las empresas proveedoras, la pérdida de confianza en el sistema regulatorio y sus instituciones, así como por los costos para interponer posibles reclamos. Asimismo, las empresas proveedoras de los servicios de energía, pueden ver afectada su reputación e incurrir en mayores costos para enfrentar los reclamos de usuarios insatisfechos.

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

El Osinergmin aún no puede observar el desempeño de la gestión comercial para la atención de solicitudes de suspensión temporal, cancelación o baja de los servicios públicos de electricidad y Gas Natural, en cumplimiento de la Ley N° 32032. En efecto, el esquema regulatorio del Osinergmin aún no dispone de mecanismos para supervisar y evaluar posibles incumplimientos a estas exigencias de la Ley.

En tal sentido, el escenario base está dado por un esquema regulatorio que carece de mecanismos para el acceso a la información, supervisión y evaluación del desempeño de la

¹ En la literatura económica, esta situación puede ser entendida a partir del concepto de "riesgo moral", empleado en contextos de asimetría de información, donde el regulador (Principal) no puede observar el desempeño de la empresa (Agente) una vez fijado el esquema regulatorio, tal que, las empresas pueden asumir conductas riesgosas sin internalizar los costos asociados.

gestión comercial para la atención de solicitudes de suspensión temporal, cancelación o baja de los servicios públicos de electricidad y Gas Natural, en cumplimiento de la Ley N° 32032; tal como se muestra a continuación:

Con respecto al servicio público de electricidad, en el marco de lo dispuesto por el Procedimiento de Corte y Reconexión, las empresas eléctricas proporcionan información² al Osinergmin para que este supervise y evalúe parte de la gestión comercial de las empresas, relacionadas al proceso de corte de servicio. Este procedimiento se puede resumir en las siguientes etapas:

- i) El Osinergmin determina las muestras representativas de suministros, a partir de la información reportada por las empresas eléctricas sobre los cortes de servicio.
- ii) El Osinergmin comunica a las empresas eléctricas sobre los suministros a ser evaluados en el marco del procedimiento.
- iii) Las empresas remiten información al Osinergmin sobre los cortes de servicio de la muestra seleccionada para la supervisión.
- iv) El Osinergmin supervisa y evalúa la gestión de las empresas a través de indicadores, obtenidos con base en la información reportada por las empresas eléctricas.

A continuación, se presentan los cuatro indicadores de gestión comercial de las empresas eléctricas (FCR, DCI, DTR y ACR):

Indicadores de gestión comercial de las empresas eléctricas

N°	Indicador	Descripción	Sistema
1	FCR: Desviación del monto facturado por concepto de corte y reconexión del servicio	Determina los excesos del monto facturado por la concesionaria, por concepto de corte y reconexión del servicio, con respecto al monto calculado por Osinergmin, de acuerdo a las tarifas y normas vigentes.	$FCRi = [(MFC / MCO) - 1] \times 100$ Donde: MFC = Sumatoria del monto facturado por la concesionaria en los suministros de la muestra, incluyendo los montos indebidamente cobrados por cortes no ejecutados. MCO = Sumatoria del monto calculado por OSINERGMIN en los suministros de la muestra.

² Incluye el programa de cortes de la empresa (Relación de suministros en la cual la concesionaria ha previsto el corte del servicio eléctrico por tener el usuario, pendientes de pago facturaciones y/o cuotas, debidamente notificadas de dos o más meses derivados de la prestación del servicio público de electricidad), retiros y reinstalaciones ejecutadas, cortes y reconexiones. Adicionalmente, el Procedimiento de Corte y Reconexión prevé que el Osinergmin puede recabar copias de los documentos de retiro de conexión y de los recibos de consumo de los suministros que formen parte de la muestra supervisada por la entidad.

RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA DE CONSEJO DIRECTIVO
 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
 OSINERGMIN N° 122-2024-OS/PRES

N°	Indicador	Descripción	Sistema
			i =1: Montos aplicados por cortes según la secuencia de su aplicación. i = 2: Montos aplicado por reconexiones. Este indicador es semestral. La información para la determinación del indicador se obtiene de la muestra de suministros seleccionados. Indicador sin tolerancia.
2	DCI: Desviación de los cortes realizados indebidamente.	Determina el grado de desviación del número de suministros que han sido objeto de corte sin que se haya incumplido norma alguna que autorice dicha acción.	DCI = (NSC / NSM) x 100 Donde: NSC = Número de suministros de la muestra evaluada a los que la concesionaria les aplicó indebidamente el corte: i) Sin que se encuentren pendientes de pago el número de facturaciones y/o cuotas establecidas por la normativa específica vigente; ii) Encontrándose en proceso de reclamación; o, iii) Después que hubieran cancelado su deuda. NSM = Número total de suministros de la muestra evaluada a los que se les cortó el servicio eléctrico. Indicador sin tolerancia.
3	DTR: Desviación del tiempo de reconexión	Determina el grado de desviación superior al tiempo de reconexión del servicio, con respecto del tiempo de reconexión establecido por la normativa vigente.	DTR = (N'/N) x (1+D'/D) Donde: N' = Número de reconexiones con exceso en los plazos de atención. N = Número total de reconexiones de la muestra. D' = Sumatoria de las horas de exceso (incluye fracciones de hora). D = Sumatoria del número de horas normadas de los casos con exceso en el plazo de atención de la reconexión (incluye fracciones de hora). Indicador sin tolerancia.
4	ACR: Aspectos relacionados al corte, reconexión, retiro y reinstalación.	Determina el cumplimiento de aspectos operativos (no poner etiquetas en suministros de baja tensión, cortes no programados, retiros de conexión injustificados, cobro de reinstalación sin descuento por	-

RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA DE CONSEJO DIRECTIVO
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 122-2024-OS/PRES

N°	Indicador	Descripción	Sistema
		elementos de conexión en buen estado, no dar aviso a Osinergmin sobre retiro de cable de acometida de conexiones subterráneas)	

Como se puede observar, los indicadores FCR, DCI, DTR y ACR permiten al Osinergmin supervisar y evaluar el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con no facturar en exceso (FCR), no realizar cortes de servicio indebidos (DCI), no exceder el tiempo de reconexión del servicio (DTR), y otros aspectos operativos relacionados al corte y reconexión (ACR).

Sin embargo, estos indicadores no miden el cumplimiento de obligaciones relacionadas con la atención de las solicitudes de suspensión temporal o cancelación de servicio, que los usuarios, en el marco de lo dispuesto por la Ley N° 32032, pueden presentar.

En ese sentido, la evaluación que realiza el Osinergmin, a través de los indicadores FCR, DCI, DTR y ACR, no permite observar el desempeño de la atención de las solicitudes de suspensión temporal de servicio, corte o baja de servicio; por lo cual, el Osinergmin aún no puede supervisar y evaluar el cumplimiento de las obligaciones establecidas por la Ley N° 32032, las cuales se resumen a continuación:

- i) Proporcionar a los usuarios de los servicios de energía la posibilidad de presentar solicitudes de corte de servicio a través de sus canales.
- ii) Verificar la condición de usuario, titular del servicio o propietario del inmueble para atender las solicitudes de corte de servicio.
- iii) Verificar que la vivienda se encuentre deshabitada para atender las solicitudes de corte de servicio.

Con respecto al servicio público de Gas Natural, en el marco de lo dispuesto por la Norma de Calidad del Servicio de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos, las empresas proporcionan información al Osinergmin para que este supervise y evalúe parte de la gestión comercial de las empresas, relacionadas al proceso de corte de servicio. Este procedimiento se puede resumir en las siguientes etapas:

- i) La empresa genera los reportes y realiza el cálculo de los indicadores establecidos en la presente Norma.
- ii) La empresa proporciona la información sobre la gestión comercial en las condiciones y plazos establecidos por el Osinergmin.
- iii) El Osinergmin evalúa la gestión de las empresas a través de los indicadores reportados por las empresas.

A continuación, se presentan los indicadores que miden la calidad de la gestión comercial de las empresas de distribución de Gas Natural:

RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA DE CONSEJO DIRECTIVO
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 122-2024-OS/PRES

N°	Indicador	Descripción	Sistema
1	RF _{SNS}	Mide la cantidad de reclamos fundados por incumplimiento del plazo de respuesta a las solicitudes de nuevo suministro para el Usuario residencial, por cada 1000 Usuarios	$RF_{SNS} = RFSS/1,000$ Donde: RFSS: Número de reclamos fundados por incumplimiento de plazo de respuesta a las solicitudes de nuevo suministro para el Usuario residencial. Tolerancia: 0.5
2	RF _{ATC}	Mide la cantidad de reclamos fundados por incumplimiento del plazo para la instalación de la acometida y tubería de conexión por cada 1000 Usuarios	$RF_{ATC} = RFAT/1,000$ Donde: RFAT: Número de reclamos fundados por incumplimiento de plazo para la instalación de acometida y tubería de conexión para Usuarios residenciales, durante el periodo evaluado. Tolerancia: 0.5
3	RF _{HAB}	Mide la cantidad de reclamos fundados por incumplimiento del plazo para la ejecución de la habilitación del suministro de gas natural por cada 1000 Usuarios.	$RF_{HAB} = RFH/1,000$ Donde: RFH: Número de reclamos fundados por incumplimiento del plazo para la ejecución de la habilitación del suministro de gas natural, durante el periodo evaluado. Tolerancia: 0.5
4	RF _{RC}	Mide la cantidad de reclamos fundados por incumplimiento del plazo para la reconexión del servicio de gas natural por cada 1000 Usuarios	$RF_{RC} = RFR /1,000$ Donde: RFH: Número de reclamos fundados por incumplimiento del plazo para la reconexión del servicio de gas natural, durante el periodo evaluado. Tolerancia: 0.5
5	RF _{SC}	Mide la cantidad de reclamos fundados por incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de suspensión de suministro por cada 1000 Usuarios.	$RF_{SC} = RFC /1,000$ Donde: RFH: Número de reclamos fundados por desviación de plazo en atención de solicitud de suspensión de suministro de gas natural, durante el periodo evaluado. Tolerancia: 0.5

Como se puede observar, los indicadores de gestión comercial RF_{SNS}, RF_{ATC}, RF_{HAB}, RF_{RC}, y RF_{SC} permiten al Osinergmin supervisar y evaluar el cumplimiento de las obligaciones relacionadas el plazo de respuesta a solicitudes de nuevos suministros (RF_{SNS}), plazo de instalación de acometida y tubería de conexión (RF_{ATC}), plazo de ejecución de habilitación de nuevos suministros (RF_{HAB}), plazo para la reconexión del servicio (RF_{RC}) y plazo para la atención de suspensión de suministro (RF_{SC}).

No obstante, estos indicadores tampoco permiten medir el cumplimiento de las exigencias de la Ley N° 32032. En efecto, la evaluación que realiza el Osinergmin a través de estos indicadores, tampoco permite observar el desempeño de la atención de las solicitudes de suspensión temporal de servicio, corte o baja de servicio; por lo cual, el Osinergmin aún no puede supervisar y evaluar el cumplimiento de las obligaciones establecidas por la Ley N° 32032:

- i) Proporcionar a los usuarios de los servicios de energía la posibilidad de presentar solicitudes de corte de servicio a través de sus canales.
- ii) Verificar la condición de usuario, titular del servicio o propietario del inmueble para atender las solicitudes de corte de servicio.

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

Necesidad

En atención a lo señalado en la Ley N° 32032, el Osinergmin debe establecer las condiciones aplicables a las solicitudes de suspensión temporal, cancelación o baja del servicio, por lo cual corresponde adecuar la normativa vigente.

En función a lo expuesto, la aprobación de la propuesta normativa resulta necesaria a fin de dar cumplimiento al encargo efectuado a través del dispositivo legal (Ley N°32032), referido a la ejecución de las suspensiones temporales, cancelación o baja del servicio público de electricidad y gas natural.

Viabilidad

La aprobación de la propuesta normativa 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 de la 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.

Oportunidad

Conforme se ha señalado, esta propuesta normativa requiere ser aprobada para la aplicación efectiva de lo señalado en la Ley N° 32032, a fin de garantizar los derechos en favor de los usuarios en materia de la atención de las solicitudes de suspensión temporal, cancelación o baja del servicio público de electricidad y gas natural contenidos en la referida Ley.

1.4 Precisión del nuevo estado que genera la propuesta

La propuesta normativa contempla lo siguiente:

- Se crea el **indicador DSC (Desviación de la atención de solicitudes)**, que medirá el cumplimiento de las empresas proveedoras en la atención de estas solicitudes de

suspensión, cancelación o baja de servicios públicos (distribución de electricidad y gas natural por red de ductos).

- OSINERGMIN supervisará que las empresas:
 - a. Atiendan las solicitudes en un plazo **máximo de 3 días hábiles** (siempre que no existan deudas pendientes).
 - b. No obstaculicen el ingreso de solicitudes.
 - c. Acepten solo solicitudes de personas acreditadas (titulares o propietarios).
- Se modifican procedimientos y normas actuales:
 - a. El **Procedimiento de Supervisión del Corte y Reconexión de Electricidad**.
 - b. La **Norma de Calidad del Servicio de Distribución de Gas Natural**.
- Las empresas proveedoras deben reportar datos sobre solicitudes atendidas y no atendidas, que serán evaluadas por OSINERGMIN.
- El proyecto se publicará para recibir comentarios durante **15 días hábiles**, promoviendo la transparencia y participación.

1.5 Objetivos de la Iniciativa

Objetivo General

- Disminuir el riesgo de que las empresas proveedoras de los servicios de energía (electricidad y gas natural) incumplan con sus obligaciones relacionadas a la atención de las solicitudes de corte de servicio de los usuarios.

Objetivos específicos

- Acceder a la información sobre la gestión para la atención de solicitudes de cortes de servicio en el sector (electricidad o gas natural), a través del envío de reportes mensuales de información por parte de las empresas concesionarias hacia el Osinergmin.
- Contrastar la veracidad de la información sobre la gestión para la atención de solicitudes de cortes de servicio en el sector (electricidad o gas natural), a través de fiscalizaciones por parte del Osinergmin sobre la información reportada por las empresas.
- Realizar evaluaciones del cumplimiento de la Ley N° 32032, a través del cálculo de indicadores con la información reportada por las empresas y la información recabada por el Osinergmin en las supervisiones.

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

La presente propuesta requiere ser aprobada para la aplicación efectiva de lo señalado en la Ley N° 32032, a fin de garantizar los derechos en favor de los usuarios en materia de la atención de las solicitudes de suspensión temporal, cancelación o baja del servicio público de electricidad y gas natural contenidos en la Ley N° 32032.

De otro lado, la propuesta normativa no genera mayores obligaciones para los Agentes Fiscalizados a las impuestas en la Ley N° 32032, toda vez que las acciones de fiscalización derivadas del “Procedimiento para la supervisión del cumplimiento de las normas vigentes sobre corte y reconexión del servicio público de electricidad”, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 153-2013-OS/CD y la “Norma de Calidad del Servicio de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos”, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 306-2015-OS/CD solamente incorporan los aspectos necesarios para efectuar la labor de fiscalización de un mandato de orden superior; en tal sentido, las medidas propuestas benefician tanto a Osinergmin como a los Agentes Fiscalizados.

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

La propuesta normativa plantea modificar las Resoluciones N° 153-2013-OS/CD y N° 306-2015-OS/CD emitidas por este Organismo, introduciendo cambios que incluyen la creación del indicador DSC denominado “Desviación de la atención de las solicitudes de cortes, cancelación o baja del servicio” para ambas resoluciones. Asimismo, se propone la adecuación de los numerales 1.2.1, 1.2.2, 1.3.3 y 1.3.6, así como la incorporación del Anexo N° 6 del “Procedimiento para la supervisión del cumplimiento de las normas vigentes sobre corte y reconexión del servicio público de electricidad”. Además, se plantea la modificación de la “Norma de Calidad del Servicio de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos”, que incluye la implementación del indicador DSC mencionado y la adecuación del literal e) del numeral 5.1 y del formato II del Anexo 1, asegurando su alineación con lo dispuesto en el numeral 66.10 del artículo 66 de la Ley N° 29571.