



Aprueban Directiva para la implementación de medios de facturación, recaudación y comunicación electrónicos por la prestación del servicio público de electricidad

**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 139 -2018-OS/CD**

Lima, 28 de agosto de 2018

VISTO:

El Memorando N° DSR - 622-2018 elaborado por la División de Supervisión Regional, mediante el cual se propone el proyecto normativo denominado "Directiva para la implementación de medios de facturación y recaudación electrónicos por la prestación del servicio público de electricidad."

CONSIDERANDO:

Que, conforme al inciso c) del numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, la función normativa de los Organismos Reguladores, entre ellos Osinergmin, comprende la facultad de dictar en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general, referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios;

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

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

Que, por su parte, de acuerdo al artículo 175 del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas aprobado por Decreto Supremo N° 009-93-EM, las Empresas de Distribución Eléctrica podrán disponer de medios de facturación y recaudación adecuados a las necesidades de los usuarios, previamente aprobados por Osinergmin;





Que, en referencia a lo mencionado, la Décimo Tercera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 018-2016-EM establece que Osinergmin, dentro de sus competencias, deberá elaborar aquellos dispositivos legales que complementen lo señalado por el Reglamento;

Que, de acuerdo con la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Ley N° 27658, se declaró al Estado en proceso de modernización en sus diferentes instancias y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y contribuir a implementar una gestión moderna, descentralizada y con mayor participación del ciudadano; disponiendo como finalidad, la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía,

Que, asimismo, de conformidad con el artículo 5 de la citada Ley se definió como principales acciones para el proceso de modernización estatal la priorización de la labor de desarrollo social en beneficio de los sectores menos favorecidos, mejorando, entre otras acciones, la prestación de los servicios públicos;

Que, conforme a lo previsto en el artículo I del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, se consideran entidades públicas a las personas jurídicas bajo el régimen privado que prestan servicios públicos o ejercen función administrativa, en virtud de concesión, delegación o autorización del Estado, conforme a la normativa de la materia;

Que, a través del Decreto Supremo N° 081-2013-PCM se aprobó la Política Nacional de Gobierno Electrónico, la cual ha establecido como uno de sus Lineamientos Estratégicos (Numeral 8 d), el desarrollo de E-Servicios, que comprende habilitar los medios electrónicos necesarios al ciudadano para que pueda acceder a los servicios públicos por medios electrónicos seguros, a través del uso de su identidad digital, con seguridad, comodidad y satisfacción desde cualquier lugar;

Que, en esta línea, el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, ha previsto en su artículo 30 que el procedimiento administrativo podrá realizarse total o parcialmente a través de tecnologías y medios electrónicos, estableciendo adicionalmente que, los actos administrativos realizados a través de estos medios, poseen la misma validez y eficacia jurídica que los actos realizados por medios físicos tradicionales;

Que, en el marco del Programa País de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) con Perú, y las recomendaciones efectuadas por la OCDE a las políticas regulatorias de los reguladores económicos, el Consejo Directivo de Osinergmin, en su sesión N° 13-2016 del 12 de abril de 2016, acordó, entre otros, aprobar la Guía para la realización del Análisis de Impacto Regulatorio en Osinergmin aplicables a determinados proyectos normativos, así como la determinación de criterios mínimos de admisibilidad y calidad regulatoria;

Que, considerando lo anterior, mediante el documento del Visto se ha presentado el proyecto normativo con la finalidad de regular la implementación de medios de facturación, recaudación y comunicación electrónicos por la prestación del servicio público de electricidad;



RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 139-2018-OS/CD

habiéndose evaluado previamente los impactos que dicha regulación genera en los agentes involucrados, tal como se desarrolla en la exposición de motivos de la presente resolución;

Que, en aplicación del principio de transparencia, recogido en el artículo 25 del Reglamento General de Osinergmin, aprobado por Decreto Supremo N° 054-2001-PCM; el artículo 14 del Reglamento que establece disposiciones relativas a la publicidad, publicación de proyectos normativos y difusión de normas legales de carácter general, aprobado por Decreto Supremo N° 001-2009-JUS; y con la finalidad de involucrar a todos los actores durante el proceso de formulación de la regulación para maximizar su calidad y efectividad, mediante Resolución N° 211-2017-OS/CD, el Consejo Directivo autorizó la publicación del proyecto normativo que aprueba la Directiva para la implementación de medios de facturación, recaudación y comunicación electrónicos por la prestación del servicio público de electricidad, con el fin de recibir comentarios o sugerencias de los interesados;

Que, los resultados de la evaluación de los comentarios y sugerencias recibidos se incluyen en la exposición de motivos de la presente resolución;

Que, considerando la retroalimentación de los actores interesados, corresponde aprobar la Directiva para la implementación de medios de facturación, recaudación y comunicación electrónicos por la prestación del servicio público de electricidad

Que, de acuerdo con lo dispuesto en el inciso b) del artículo 7 del Reglamento de Organización y Funciones de Osinergmin, aprobado por Decreto Supremo N° 010-2016-PCM; con la conformidad de la Gerencia General, de la Gerencia de Asesoría Jurídica, la Gerencia de Supervisión de Energía y de la Gerencia de Políticas y Análisis Económico y, estando a lo acordado por el Consejo Directivo de Osinergmin en su Sesión N° 26- 2018;

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- Aprobación de Directiva

Aprobar la Directiva para la implementación de medios de facturación, recaudación y comunicación electrónicos por la prestación del servicio público de electricidad que, en calidad de Anexo, forma parte de la presente resolución.

Artículo 2º.- Publicación

Disponer la publicación de la presente resolución y su Anexo en las Normas Legales del diario oficial El Peruano, y disponer, que conjuntamente con su Exposición de Motivos sea publicada en el portal institucional de Osinergmin (www.osinergmin.gob.pe) y del Estado Peruano (www.peru.gob.pe), el mismo día de su publicación en El Peruano.


Daniel Schmerler Vainstein
Presidente del Consejo Directivo
Osinergmin

ES COPIA AUTENTIFICADA


MICHELE BASSINO PINASCO
Abogado
OSINERGMIN

11 SET. 2018





ANEXO

**DIRECTIVA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE MEDIOS DE FACTURACIÓN,
RECAUDACIÓN Y COMUNICACIÓN ELECTRÓNICOS POR LA PRESTACIÓN DEL
SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD.**

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objetivo

Incorporar el uso de medios electrónicos para la facturación, recaudación e intercambio de información, para la prestación del servicio público de electricidad a cargo de las Empresas de Distribución Eléctrica (en adelante EDE), en cumplimiento de la Ley de Concesiones Eléctricas y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 009-93-EM.

Artículo 2.- Finalidad

Habilitar el uso de tecnología y sistemas informáticos por las EDE y los Usuarios, para que puedan interactuar con eficiencia y eficacia en lo referido a la prestación del servicio público de electricidad, lo que será considerado en la regulación tarifaria, de corresponder.

Artículo 3.- Alcance

La presente Directiva es de alcance para todas aquellas EDE que accedan a implementar los medios de facturación, recaudación y comunicación eléctrica dispuestos por Osinergmin conforme a lo previsto en el artículo 175 del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-93-EM.

CAPITULO II

MEDIOS ELECTRÓNICOS

Artículo 4.- De los medios de facturación electrónica

4.1. El Recibo Digital Electrónico (en adelante RDE) se emite siempre que cuente con la aceptación expresa del Usuario, en cuyo caso dicha entrega deberá realizarse dentro de los plazos previstos por el artículo 175 del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-93-EM; y en concordancia con lo dispuesto en el Procedimiento para la Supervisión del Proceso de la Facturación a los Usuarios por el





Servicio Público de Electricidad aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 115-2017-OS/CD. Este proceso de envío en forma digital sustituye el envío del recibo o factura física.

- 4.2. El RDE debe contener todos los conceptos establecidos en la normativa del subsector electricidad; y su implementación se efectúa sin perjuicio de las disposiciones previstas para la emisión del Recibo Electrónico de Servicios Públicos en la Resolución de Superintendencia N° 357-2015-SUNAT, o la norma que la modifique o sustituya.
- 4.3. Para la implementación mencionada, las EDE deben contar con una plataforma informática que permita poner a disposición de forma oportuna el RDE a cada Usuario, así como consignar la evidencia de la aceptación expresa del Usuario, manteniéndola como mínimo por cuatro años.
- 4.4. La EDE debe poner a disposición del Usuario, a través de su plataforma informática, consultas en línea del RDE, ya sea vía web en el portal de la EDE (internet) y/o aplicación móvil (APP), para lo cual el Usuario puede suscribirse en línea. Una vez suscrito, el Usuario ingresa con su número de DNI y su contraseña u otro mecanismo que la EDE ponga a su disposición.
- 4.5. Las inconformidades de cada Usuario que surjan como consecuencia del acogimiento y recepción del RDE deben ser tramitadas por las EDE como reclamo, de acuerdo a lo previsto en la normativa vigente; siendo responsabilidad de la EDE acreditar el envío oportuno del RDE.



Artículo 5.- De las comunicaciones electrónicas

- 5.1. Las EDE deben implementar un sistema de comunicaciones electrónicas con sus Usuarios, para lo cual pueden emplear los medios tecnológicos disponibles (correo electrónico, SMS, notificaciones en el APP, en el portal web de la EDE, entre otros), los que debe utilizar para los aspectos establecidos en la presente Directiva, siempre que cuente con la aceptación expresa del Usuario.
- 5.2. Para la implementación mencionada, la EDE debe contar con la evidencia de la aceptación expresa del Usuario, así como contar con mecanismos de desafiliación del servicio de comunicaciones electrónicas, la información de estas evidencias debe ser archivada por la EDE como mínimo por cuatro años, a efectos de la supervisión de Osinergmin.
- 5.3. Las comunicaciones electrónicas con los Usuarios sólo incluyen los siguientes temas:





Cuadro N° 1
Listado de Comunicaciones de Interés para los Usuarios

Ítem	Descripción
1	Vencimiento del RDE
2	Fecha de lectura del medidor
3	Factibilidad de suministro eléctrico
4	Aviso previo al contraste y/o cambio del medidor
5	Aviso de Reintegro al usuario
6	Devolución de Contribuciones Reembolsables
7	Regularización de documentos para admisibilidad
8	Cortes de servicio eléctrico Programados
9	Inspecciones por Seguridad de Instalaciones
10	Todas las comunicaciones al usuario exigidas por la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos urbanos y rurales.
11	Reportes de riesgo eléctrico
12	Alumbrado público
13	Acciones de Reposición del Servicio por cortes imprevistos.
14	Aviso sobre emisión de Vale FISE

- 5.4 La EDE debe garantizar que las comunicaciones electrónicas sean efectivamente recibidas por los Usuarios, para lo cual los sistemas informáticos de la EDE deben permitir a Osinergmin verificar el mayor nivel de trazabilidad de la entrega de la comunicación, que sea auditable según la opción acordada.
- 5.5 Las inconformidades de cada Usuario que surjan como consecuencia de las comunicaciones electrónicas deben ser tramitadas por las EDE como reclamo, de acuerdo a lo previsto en la normativa vigente.

Artículo 6.- Modalidades del envío

- 6.1. Las EDE, de acuerdo a la elección del Usuario, deben realizar el envío del RDE y de las comunicaciones electrónicas asegurando la trazabilidad, seguridad y control de las alternativas utilizadas, considerando una opción principal y otras complementarias, de acuerdo a las siguientes opciones:
- Aplicaciones móviles (APP),
 - Correo electrónico (e-mail),
 - Mensaje de texto (SMS)

El Usuario puede solicitar en cualquier momento el cambio de modalidad de envío.

- 6.2. Para el caso del envío de alerta de emisión del RDE por mensaje de texto, la EDE debe enviar como datos mínimos el consumo de energía en kWh, importe total a pagar y fecha de vencimiento. Sin perjuicio de ello, la EDE debe poner a disposición del Usuario la vista e impresión del RDE, tanto en su portal web, aplicaciones móviles (APP) como en sus oficinas.





- 6.3. En caso de deudas impagas, la EDE puede enviar a través de la modalidad elegida por el Usuario, las alertas respectivas, refiriendo el monto a pagar, la fecha de vencimiento del recibo, opciones de pago y lugares de recaudación.

Artículo 7.- Consultas del RDE

- 7.1. Para las consultas en línea del RDE ya sea en el portal web de la EDE y/o por aplicación móvil (APP), el Usuario puede suscribirse en línea a esta opción de acuerdo a lo establecido en el numeral 4.4.
- 7.2. Las consultas realizadas por estos medios, deben mostrar información previa en línea del RDE, de modo que el Usuario pueda descargarla para su impresión.



Artículo 8.- De la recaudación electrónica

- 8.1 Las EDE deben facilitar a los Usuarios modalidades alternativas de pago tales como: pago por cajero automático, uso del dinero electrónico, pago mediante el celular (aplicaciones móviles) o pagos a través de la página web de la EDE; lo cual queda a libre elección del Usuario.
- 8.2 Para la implementación mencionada, las EDE deben contar con una solución informática que permita lo siguiente:
- a) Registrar oportunamente los abonos realizados, especialmente aquellos abonos efectuados el día de vencimiento, de tal manera que se eviten cortes irregulares del suministro.
 - b) Garantizar que el Usuario pueda realizar el pago del RDE por cualquiera de los medios de pago elegidos hasta el último día de vencimiento.
 - c) Obtención de la respectiva constancia del abono.
- 8.3 Adicionalmente, las EDE deben disponer a favor de los Usuarios, el acceso a Agentes Recaudadores Autorizados para que recauden los pagos del RDE, además de las oficinas de cobranza de la EDE; debiendo observar lo previsto en el numeral anterior. En cualquier caso, estos medios no deben implicar costos adicionales a los Usuarios.
- 8.4 Las inconformidades de cada Usuario que surjan como consecuencia de la recaudación digital deben ser tramitadas por las EDE como reclamo, de acuerdo a lo previsto en la normativa vigente.





CAPÍTULO III SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN

Artículo 9.- Facultades de Osinergmin

- 9.1 Osinergmin supervisa el cumplimiento de la normativa del subsector electricidad, sobre la base de los medios de facturación, recaudación y comunicación electrónicos implementados por las EDE, en cumplimiento de la normativa vigente para la supervisión de estas materias; y utilizando la información electrónica generada por la plataforma implementada para los fines de esta Directiva.
- 9.2 Osinergmin podrá emitir medidas administrativas para la EDE, a fin de cautelar los derechos e intereses de los Usuarios.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

Primera. - Vigencia de la Directiva

La presente Directiva entra vigencia desde día siguiente de su publicación en el diario oficial El Peruano.

Segunda. – Implementación

Las EDE que accedan a la implementación de los medios de facturación, recaudación y/o comunicación electrónicos, de acuerdo a lo previsto en la presente Directiva, deberán comunicarlo a Osinergmin junto al cronograma previsto para su implementación, así como a sus usuarios.

Las EDE implementarán los medios de facturación, recaudación y/o comunicación electrónicos de acuerdo al cronograma informado a Osinergmin. Durante la vigencia del citado cronograma, no se afectarán las obligaciones vigentes a cargo de la EDE relacionadas con el servicio público de electricidad.

Al término del cronograma informado, Osinergmin quedará facultado para supervisar el cumplimiento de la normativa del subsector electricidad, sobre la base de los medios de facturación, recaudación y comunicación electrónicos implementados.

Tercera.- Lineamientos operativos

Osinergmin emite los lineamientos técnico - operativos relacionados, entre otros, a la aceptación expresa del Usuario para el empleo de medios de facturación, recaudación y comunicaciones electrónicas.





ANEXO N° 1

DEFINICIONES

- 1. Aceptación expresa del Usuario:** Consentimiento otorgado por el Usuario para el envío del RDE a través de las siguientes opciones:
 - Vía portal web: La aplicación solicita los datos mínimos del Usuario para realizar la inscripción: número de DNI, número de cliente (suministro) y código Captcha.
 - Vía aplicaciones móviles (App): La aplicación solicita los datos mínimos del Usuario para realizar la inscripción: número de DNI, número de cliente (suministro) y código Captcha (Opcional).
 - Vía Telefónica: Mediante el servicio de *call center* de la EDE, el Usuario podrá otorgar su consentimiento para ser inscrito y recibir el RDE por vía electrónica.
 - Presencial (En las oficinas de la EDE): El Usuario completa el formulario de aceptación expresa dando su conformidad para el envío del RDE vía electrónica, el cual debe contener como mínimo sus datos personales (nombre completo, DNI), número de celular y/o correo electrónico.
- La aceptación debe ser archivada como mínimo por cuatro años.
- 2. Comunicaciones Electrónicas:** Información electrónica o digital de interés para los Usuarios remitida por las EDE, a través de plataformas informáticas, aplicaciones móviles (APP), correo electrónico, mensajes de texto (SMS), entre otros; las que son usadas de acuerdo a la Ley de Protección de Datos Personales (Ley N° 29733) y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, o las que las sustituya o reemplace.
 - 3. Dinero Electrónico:** Es el valor monetario almacenado en soportes electrónicos diseñados para atender usos generales, y no aquellos para usos específicos tales como tarjetas de compra, tarjetas de telefonía, tarjetas de socio, tarjetas de transporte público, vales de alimentación, vales de servicios y otros similares, de conformidad con la Ley N° 29985 y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 090-2013-EF.
 - 4. Empresa de Distribución Eléctrica (EDE):** Persona jurídica titular de concesión o de autorización para la prestación del servicio público de distribución de electricidad.
 - 5. Inconformidad:** Desacuerdo del Usuario por el incumplimiento de la EDE en la entrega del RDE de acuerdo a la modalidad solicitada, la no puesta a disposición de las diferentes modalidades de recaudo o la falta de entrega de comunicaciones electrónicas de su interés, acordadas y que se tramita de acuerdo a la Directiva aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 269-2014-OS/CD, o la norma que la modifique o sustituya.





6. **Mensaje de Texto:** Información que la EDE habilita mediante el servicio de alerta o aviso en mensaje de texto (SMS) a sus Usuarios (previa aceptación expresa) con el fin de hacer de su conocimiento la emisión del RDE y de comunicaciones electrónicas.
7. **Recaudación del Recibo Digital de Electricidad:** Modalidades electrónicas o físicas que la EDE pone a disposición de los Usuarios, por medio de los cuales hace efectiva la cobranza por consumo de la energía eléctrica.
8. **Recibo Digital de Electricidad (RDE):** Documento (recibo de servicio público) emitido de forma mensual por el consumo de energía eléctrica, que contiene todos los conceptos facturados previstos por la normativa vigente.
9. **Usuario:** Beneficiario del servicio público de electricidad.





EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I Análisis de la legalidad de la propuesta

Conforme al inciso c) del numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, la función normativa de los Organismos Reguladores, entre ellos Osinergmin, comprende la facultad de dictar en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general, referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios.

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



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



Asimismo, de acuerdo al artículo 175 del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas aprobado por Decreto Supremo N° 009-93-EM, las Empresas de Distribución Eléctrica podrán disponer de medios de facturación y recaudación adecuados a las necesidades de los usuarios, previamente aprobados por Osinergmin;



En referencia a lo mencionado, la Décimo Tercera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 018-2016-EM establece que Osinergmin, dentro de sus competencias, deberá elaborar aquellos dispositivos legales que complementen lo señalado por el Reglamento;

De acuerdo con la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Ley N° 27658, se declaró al Estado en proceso de modernización en sus diferentes instancias y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y contribuir a implementar una gestión moderna, descentralizada y con mayor participación del ciudadano; disponiendo como finalidad, la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía.



Asimismo, de conformidad con el artículo 5 de la citada Ley se definió como principales acciones para el proceso de modernización estatal la priorización de la labor de desarrollo social en beneficio de los sectores menos favorecidos, mejorando, entre otras acciones, la prestación de los servicios públicos.

Conforme a lo previsto en el artículo I del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, se consideran entidades públicas a las personas jurídicas bajo el régimen privado que prestan servicios públicos o ejercen función administrativa, en virtud de concesión, delegación o autorización del Estado, conforme a la normativa de la materia.





A través del Decreto Supremo N° 081-2013-PCM se aprobó la Política Nacional de Gobierno Electrónico, la cual ha establecido como uno de sus Lineamientos Estratégicos (Numeral 8 d)), el desarrollo de E-Servicios, que comprende habilitar los medios electrónicos necesarios al ciudadano para que pueda acceder a los servicios públicos por medios electrónicos seguros, a través del uso de su identidad digital, con seguridad, comodidad y satisfacción desde cualquier lugar.

En esta línea, el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, ha previsto en su artículo 30 que el procedimiento administrativo podrá realizarse total o parcialmente a través de tecnologías y medios electrónicos, estableciendo adicionalmente que, los actos administrativos realizados a través de estos medios, poseen la misma validez y eficacia jurídica que los actos realizados por medios físicos tradicionales.



II. Descripción del problema

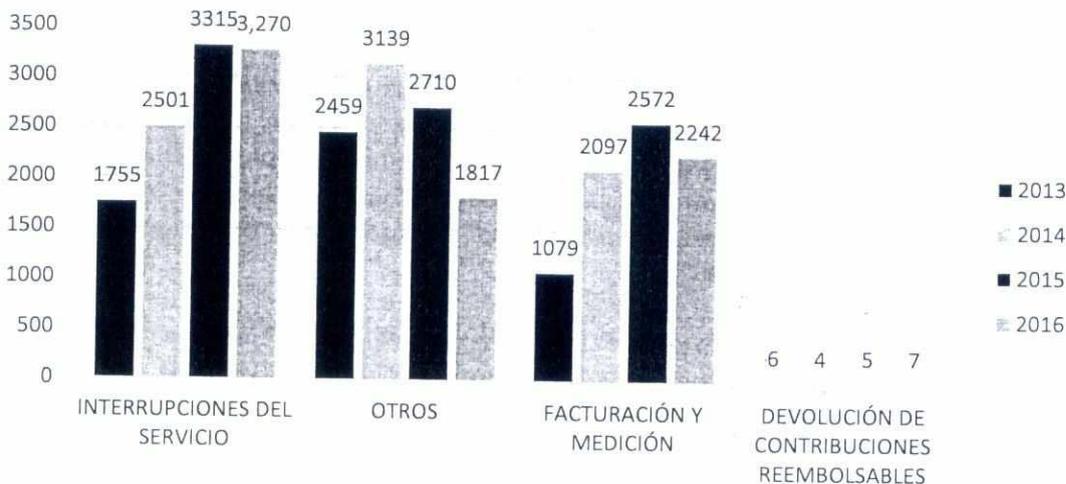
De acuerdo a la normativa vigente, la emisión del recibo por consumo de energía eléctrica se realiza exclusivamente de forma física; su reparto se lleva a cabo mediante mensajero de la empresa tercera que presta servicios a la empresa de distribución eléctrica (EDE); por su parte, la recaudación de los pagos también se realiza de forma física y mediante mecanismos indirectos (liquidación de pagos se realizan al culminar la jornada de atención en los Centros de Cobranza de las grandes ciudades y después de un día o más en sectores no urbanos).

De igual modo las comunicaciones de interés para el usuario remitidas por la empresa de distribución eléctrica, de acuerdo a lo establecido por la normativa vigente, vienen siendo remitidas de forma física o difundidas por medios escritos y radiales locales de poca sintonía.



GRAFICO N° 1

Cantidad de denuncias de Electricidad



RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nº 139-2018-OS/CD



Al respecto, de acuerdo al gráfico N°1, se puede apreciar que desde el año 2013 dentro del rubro "Otros" (entre ellos, denuncia por no reparto de recibos) se recibieron 2459 denuncias, en el 2014, 3139 denuncias, en el 2015, 2710 denuncias y en el año 2016 se presentó 1817 denuncias. Ello evidencia que, sobre la información oportuna, un segmento importante de los usuarios, consideran que la calidad del flujo informativo y del propio servicio comercial convencional no es adecuada.

Asimismo, en el citado gráfico se aprecian denuncias por la calidad del suministro (interrupciones) y de la facturación (cobros indebidos, recuperos, medición, devolución de contribuciones, entre otros), los cuales tiene como una de las causas la ineficiente interacción con la EDE, la cual debe emitir comunicaciones escritas informando al usuario sobre eventuales afectaciones a la calidad del suministro, las cuales no suelen llegar oportunamente.

De acuerdo a ello, se advierte que hay una necesidad de habilitar mecanismos alternativos que permitan interactuar a las EDE y los usuarios con eficiencia y eficacia, pero no existe autorización normativa para que las EDE puedan ejercer dicha facultad, y de esta manera poder optimizar la gestión comercial con sus usuarios.

Por lo tanto, la causa del problema radica en que actualmente no existe una regulación emitida por Osinergmin que apruebe la implementación de medios de facturación, recaudación y de comunicación electrónica de las Empresas de Distribución Eléctrica (EDE) con los usuarios, lo cual impide que las EDE puedan emplear dichos mecanismos y con ello puedan interactuar con eficiencia y eficacia con los usuarios en cuanto a los requerimientos vinculados a la prestación del servicio público de electricidad.



III. Fundamento de la propuesta

III.1 Objetivos de la Iniciativa

Objetivo General

Generar el marco normativo necesario que faculte a las EDE para interactuar con eficiencia y eficacia con los usuarios en la prestación del servicio público de electricidad, mediante el uso de tecnologías de información disponibles.

Objetivo Específicos

- ✓ Habilitar el empleo del Recibo Digital de Electricidad, garantizando una emisión completa y oportuna de los cargos de consumo.
- ✓ Habilitar el empleo de los mecanismos de cobranza electrónica, garantizando una transacción segura y comprobable desde el momento de la ejecución del pago.
- ✓ Habilitar el flujo electrónico de información de interés para el usuario, sin las barreras de distancia y oportunidad que se vienen presentando en la situación actual.





III.2 Análisis de la propuesta

El proyecto contempla lo siguiente:

- Habilitación del uso de medios de facturación y recaudación electrónica, así como de comunicaciones electrónicas con los usuarios; previa aceptación expresa del usuario.
- Disposiciones para la implementación de los medios de facturación, recaudación y comunicación electrónica; de tal manera que permitan la entrega y cobro del recibo, así como la recepción de las comunicaciones, de forma oportuna y verificable.
- Osinergmin supervisará el cumplimiento de la normativa del subsector electricidad, sobre la base de los medios de facturación, recaudación y comunicación electrónicos implementados por las EDE.



III.3 Opciones

Opción no intervención (Opción 0): Implica mantener la situación vigente en que la emisión del recibo por consumo de energía eléctrica y su cobranza se realiza exclusivamente de forma física; y las comunicaciones de interés para el usuario vienen siendo remitidas de forma física o difundidas por medios escritos y radiales locales de poca sintonía; lo cual viene generando malestar en los usuarios y con ello una mala percepción de calidad en el servicio.

Opción preferida-Regulatoria (Opción 1): Se establecerá una Directiva para la Implementación del Recibo Digital de Electricidad, sus Modalidades de Recaudación y Comunicaciones Electrónicas de la *Empresa de Distribución Eléctrica (EDE)* por el servicio de electricidad brindado a los Usuarios, en cumplimiento de la normativa vigente, con la finalidad de propiciar el uso de tecnologías de información que mejoren los aspectos que inciden en la calidad de vida de los ciudadanos, otorgando facilidades y accesos para cumplir con hacer llegar de manera personalizada, rápida y segura los recibos por consumo de electricidad; así como, dotar de alternativas diversas para realizar las operaciones de pago de dichos recibos; garantizándole una transacción segura y comprobable desde el momento de la ejecución del pago.

De acuerdo a ello, la normativa propuesta facultaría a las EDE a poder emplear los mecanismos tecnológicos que requieran para interactuar con eficiencia y eficacia con sus usuarios en la prestación del servicio público de electricidad.

Opción 2: Atención de oficio de Osinergmin: no es posible una actuación de oficio del regulador para exigir el empleo de mecanismos electrónicos de facturación y recauda; toda vez que la propia normativa sectorial otorga dicha facultad a las EDE siempre y cuando Osinergmin lo haya aprobado previamente.





III.4 Fuentes consultadas

En el marco del Programa País de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) con Perú, y las recomendaciones efectuadas por la OCDE a las políticas regulatorias de los reguladores económicos, el Consejo Directivo de Osinergmin, en su sesión N° 13-2016 del 12 de abril de 2016, acordó, entre otros, aprobar la Guía para la realización del Análisis de Impacto Regulatorio en Osinergmin aplicables a determinados proyectos normativos, así como la determinación de criterios mínimos de admisibilidad y calidad regulatoria.

Considerando lo anterior, se ha presentado el proyecto normativo con la finalidad de regular la implementación de medios de facturación, recaudación y comunicación electrónicos por la prestación del servicio público de electricidad; habiéndose evaluado previamente los impactos que dicha regulación genera en los agentes involucrados, tal como se desarrolla en la presente exposición de motivos.

Asimismo, en aplicación del principio de transparencia, recogido en el artículo 25 del Reglamento General de Osinergmin, aprobado por Decreto Supremo N° 054-2001-PCM; el artículo 14 del Reglamento que establece disposiciones relativas a la publicidad, publicación de proyectos normativos y difusión de normas legales de carácter general, aprobado por Decreto Supremo N° 001-2009-JUS; y con la finalidad de involucrar a todos los actores durante el proceso de formulación de la regulación para maximizar su calidad y efectividad, mediante Resolución N° 211-2017-OS/CD, el Consejo Directivo autorizó la publicación del proyecto normativo que aprueba la Directiva para la implementación de medios de facturación, recaudación y comunicación electrónicos por la prestación del servicio público de electricidad, con el fin de recibir comentarios o sugerencias de los interesados.

De acuerdo a ello, los resultados de la evaluación de los comentarios y sugerencias recibidos se incluyen en la presente exposición de motivos.

IV. Análisis Costo-Beneficio

A continuación, se identifican los potenciales impactos generados por la propuesta, clasificados en beneficios y costos:

A manera de resumen se tiene lo siguiente:

Grupo involucrado	Costos
Empresas	- Los costos unitarios por cargo fijo con la nueva regulación serán menores que los actuales, con lo cual los costos de facturación incluidos en la tarifa se reducirán.
Consumidores	- No se aprecian sobrecostos
Gobierno	- No se aprecian costos mayores a los ya contemplados para las acciones de supervisión y fiscalización.





Identificación de Beneficios

Grupo involucrado	Beneficios
Empresas	- Reducción de costos en la entrega física de recibos y comunicaciones a los usuarios, así como por la fluidez de la recaudación electrónica.
Consumidores	- Reducción de costos de interacción con la empresa eléctrica, celeridad y oportunidad en la recepción de comunicaciones y facilidades para la recepción de pagos por el servicio.
Gobierno	- Puesta en marcha de la Política de Gobierno Electrónico referida a la habilitación de medios electrónicos para que el ciudadano pueda acceder a los servicios públicos con seguridad, comodidad y satisfacción.

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

La presente disposición complementa el ordenamiento jurídico, en la medida que autoriza a las empresas de distribución eléctrica (EDE) al empleo de medios electrónicos para la gestión comercial con sus usuarios.



RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
 OSINERGMIN Nº 139 -2018-05/CD



Numerical del Proyecto	Comentario:	Resultado
<p>Artículo 1.- Objetivo Regular la implementación de medios de facturación (RDE) y recaudación electrónicos por la prestación del servicio público de electricidad a cargo de las Empresas de Distribución Eléctrica, así como de la habilitación de comunicaciones electrónicas con los usuarios, en cumplimiento de la Ley de Concesiones Eléctricas y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 009-93-EM.</p>	<p>LUZ DEL SUR S.A.-A. El objetivo de la norma no debería ser regular el uso de tecnologías de información cuando estas simplemente constituyen nuevos medios para hacer efectivo lo ya establecido en la regulación vigente. No existe, por ende, un objetivo concreto que pueda explicar la necesidad de regular el uso de medios ya disponibles por los avances de la tecnología. La existencia del correo electrónico, la opción de envío de documentos por dicho medio, su digitalización, la posibilidad de interactuar con el usuario por teléfono, de forma presencial o por un canal de chat, existen de por sí y son medios legales y efectivos de comunicación, que al materializarse, evidencian una aceptación de ambas partes a su uso, no requiriendo la autorización expresa del regulador para que el usuario tenga permiso a enviar un correo a la empresa y la empresa le responda por este mismo medio, dentro de los alcances de las normas vigentes o que para tal fin se apliquen, como por ejemplo los controles contra la publicidad no autorizada (spam). Propuesta: Por objetivo, se recomienda el adaptar la supervisión e ir incorporando estos diversos canales con sus mecanismos de registro a las actividades de control del regulador, lo cual no implica abundar en mayores procedimientos de supervisión.</p>	<p>ADMITIDA PARCIALMENTE El objetivo de la presente Directiva es incorporar aspectos importantes del servicio público de electricidad (servicio regulado), tales como la facturación y la recaudación, así como la gestión sobre la información que se pone a disposición de los usuarios. Dichos aspectos no están exentos de disposiciones normativas vinculadas al uso de la tecnología, a modo de ejemplo, se tiene la reciente modificación efectuada al artículo 175° del RLCE a través del D.S. 018-2016-EM, así como lo establecido en la Ley de Protección de Datos N° 29733 y su Reglamento D.S. N° 003-2013-JUS. En ese sentido, los aspectos relacionados al manejo de datos sensibles de los usuarios de las EDE deben ser regulados y estandarizados. Asimismo, siendo necesario incorporar nuevas alternativas a la facturación y la cobranza, resulta necesario establecer y/o uniformizar los términos en los cuales estas alternativas se pondrán a disposición de los usuarios, así como su inicial coexistencia con los medios actualmente utilizados y la capacidad de adecuación que pueden tener los diferentes segmentos de usuarios. En ese contexto, las experiencias obtenidas por las diferentes EDE en el uso de tecnologías de información para mejorar sus procesos comerciales, confirman que los esfuerzos están orientados a un mismo objetivo, sobre el cual la presente directiva resulta ser un elemento facilitador. Sin perjuicio de lo manifestado se ha incorporado cambios en la redacción del referido artículo, quedando tal como se expone:</p>
		<p>Artículo 1.- Objetivo "Incorporar el uso de medios electrónicos para la facturación (RDE), recaudación e intercambio de información, para la prestación del servicio público de electricidad a cargo de las Empresas de Distribución Eléctrica, en cumplimiento de la Ley de Concesiones Eléctricas y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 009-93-EM."</p>



**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 139-2018-OS/CD**

<p>Artículo 2.- Finalidad Habilitar el uso de tecnología y sistemas informáticos en los medios de facturación, recaudación y comunicación del servicio público de electricidad, de tal manera que las Empresas de Distribución Eléctrica y los Usuarios puedan interactuar con eficiencia y eficacia en cuanto a los requerimientos vinculados a este servicio; lo cual deberá ser considerado en la regulación tarifaria correspondiente.</p>	<p>ELECTRO SUR ESTE S.A.A. La actualización tarifaria a la que se refiere este artículo, deberá cubrir todos los costos asociados a la implementación mencionada.</p>	<p>NO ADMITIDA Es responsabilidad de la empresa realizar los análisis de costos unitarios y su presentación a la Gerencia de Regulación de Tarifas de Osinergmin, para ser valorados dentro de los procesos de reconocimiento tarifario que resulten pertinentes.</p>
<p>RAFAEL LACA Sobre el "Art. 2.-.....", lo cual deberá ser considerado en la regulación tarifaria correspondiente"; se sugiere que al igual que en otras normas dictadas por el OSINERGMIN se detalle claramente que los costos y respectiva tarifa no podrán ser mayores al sistema de comunicación (física) actual.</p>	<p>LUZ DEL SUR S.A.A. Comentario Este artículo establece que la resolución tiene por finalidad habilitar el uso de tecnología y sistemas informáticos en los medios de facturación, recaudación y comunicación del servicio público de electricidad, los cuales deberán ser considerados en la regulación tarifaria correspondiente. No existe un fin adecuado que justifique condicionar el uso de tecnologías en una etapa de innovación y en que su potencial aún no ha sido alcanzado y va a tomar aún un tiempo, más aún cuando las empresas están efectuando pilotos y</p>	<p>ADMITIDA PARCIALMENTE Todo costo para ser considerado en la tarifa, es acompañado de un estudio de costos unitarios y presentado a la Gerencia de Regulación de Tarifas de Osinergmin, quien realiza la evaluación, el reconocimiento del costo (es un resultado posible, así como podría serlo una denegatoria, de ser el caso), aun cuando no necesariamente en los términos solicitados. Como puede apreciarse, estos procesos de regulación están formalmente instituidos, y no requieren de mención explícita. Sin perjuicio de ello, y con la finalidad de precisar la finalidad de la norma, se ha considerado oportuno modificar el texto del artículo 2.- Finalidad, el mismo que queda redactado de la siguiente forma: "Artículo 2.- Finalidad <i>Habilitar el uso de tecnología y sistemas informáticos por las Empresas de Distribución Eléctrica y los Usuarios, para que puedan interactuar con eficiencia y eficacia en lo referido a la prestación del servicio público de electricidad, lo que será considerado en la regulación tarifaria, de corresponder."</i></p>
<p>ADMITIDA PARCIALMENTE</p>	<p>ADMITIDA PARCIALMENTE</p>	<p>Tal como se ha expresado en la precisión anterior, el objetivo de la presente Directiva es habilitar masiva y progresivamente el uso de tecnología y sistemas informáticos, para actividades de facturación, tal como la entrega de recibo, y la recaudación, así como la gestión sobre la información que se pone a disposición de los usuarios. Dichos aspectos no están exentos de disposiciones normativas vinculadas al uso de la tecnología, a modo de</p>



RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 139-2018-OS/CD



<p>explorando los alcances de estas herramientas para comunicarse con los usuarios, el fin debe ser incentivar las mismas. Debe tenerse en cuenta que, a raíz de una disminución de los costos de las redes y equipos que soportan estas formas de comunicación, así como un incremento en su uso por parte de los usuarios, estos últimos son los que requerirán cada vez más este tipo de canales. No obstante, es muy pronto para pretender asumir que estos canales cubrirán un volumen considerable de transacciones, estando incluso en implementación aún el uso de monederos electrónicos como medio de pago.</p> <p>Lo señalado refleja un carácter restrictivo y controlista, al inferirse que, sin su publicación, el uso de estas tecnologías estaría vetada para las empresas y usuarios, lo cual no está previsto ni puede ser extraído de la normatividad vigente; tampoco podría pretenderse que por esta norma recién se establecería su reconocimiento tarifario, lo cual pasa necesariamente por un proceso de costos eficientes. El uso de tecnologías de información no es algo reciente, estando simplemente algunas de estas, en una etapa de masificación aún expectante.</p> <p>Propuesta: En todo caso, la finalidad de este proyecto es incentivar una oportunidad que permitiría a las empresas de servicio público de electricidad ampliar la gama de medios de contacto e interacción con los usuarios, contando con el interés y facilidades por parte del regulador, más que restricciones. Por ejemplo, tenemos el caso del pago mediante sistemas como los POS y el uso de tarjetas en modo presencial o virtual, los cuales, por sus costos, no han podido ser implementados de manera regular en el servicio público de electricidad.</p> <p>Se recomienda adaptar simplemente la supervisión e ir incorporando estos diversos canales con sus mecanismos de registro a las actividades de control del regulador, señalando que las empresas deben asegurar la trazabilidad, seguridad y control de las nuevas tecnologías.</p>	<p>ejemplo, se tiene la reciente modificación efectuada al artículo 175° del RLCE a través del D.S. 018-2016-EM, así como lo establecido en la Ley de Protección de Datos Personales, Ley N° 29733 y su Reglamento D.S. N° 003-2013-JUS.</p> <p>Asimismo, siendo necesario incorporar nuevas alternativas a la facturación, la cobranza y comunicación, resulta necesario establecer y/o uniformizar los términos en los cuales estas alternativas se pondrán a disposición de los usuarios, así como su inicial coexistencia con los medios actualmente utilizados y la capacidad de adecuación que pueden tener los diferentes segmentos de usuarios.</p> <p>En ese contexto, las experiencias obtenidas por las diferentes EDE en el uso de tecnologías de información para mejorar sus procesos comerciales, confirman que los esfuerzos están orientados a un mismo objetivo, sobre el cual la presente directiva resulta ser un elemento facilitador.</p> <p>Sin perjuicio de ello, y con la finalidad de precisar la finalidad de la norma, se ha considerado oportuno modificar el texto del artículo 2.- Finalidad, el mismo que queda redactado de la siguiente forma:</p> <p>"Artículo 2.- Finalidad <i>Habilitar el uso de tecnología y sistemas informáticos por las Empresas de Distribución Eléctrica y los Usuarios, para que puedan interactuar con eficiencia y eficacia en lo referido a la prestación del servicio público de electricidad, lo que será considerado en la regulación tarifaria, de corresponder."</i></p>	<p>NO ADMITIDA</p> <p>Actualmente, mediante el concepto de CARGO FIJO, las EDEs reciben la remuneración correspondiente, lo cual les permite realizar las actividades de lectura del medidor, procesamiento y emisión del recibo, reparto y cobranza de la misma. Las modalidades digitales, reemplazarían progresivamente a las actividades físicas; de sustentarse la pertinencia del reconocimiento de costos no contemplados, deberán presentarse en los</p>
<p>ELECTRODUNAS S.A.A. OSINERGMIN debe precisar si la implementación de este sistema, en términos de costos de inversión y operación y mantenimiento, se podría realizar a través de proyectos de innovación tecnológica tal como está previsto en la LCE, el RLCE y la propuesta de TDR del estudio de costos VAD y su recuperación sería considerada a través de un cargo adicional al VAD, dado que contribuye a la mejora de eficiencia y beneficio directo del usuario. En consecuencia, sugerimos que el plazo previsto para la implementación y puesta en marcha de los medios de facturación, recaudación y comunicación electrónicos debe correr a partir de</p>		

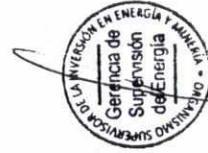
**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nº 139-2018-05/CD**

	<p>la fecha de aprobación del proyecto de Innovación Tecnológica por OSINERGMIN.</p>	<p>procesos pertinentes. En ese sentido, se confirma que el plazo para la entrada en vigencia está contemplada en la PRIMERA DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL del presente proyecto.</p>
	<p>DISTRILUZ Debe ser considerado dentro de la regulación tarifaria del cargo fijo mensual, para darle un tratamiento similar al robo de medidor, es decir, que el esfuerzo económico para la implementación por parte de la EDE sea reconocido así sea un caso o la totalidad de usuarios quienes acepten la propuesta. Ver Capítulo 2, Medios Electrónicos, Artículo 5°.- De los medios de facturación electrónica, numeral 5.1. Propuesta: Artículo 2.- Finalidad Habilitar el uso de tecnología y sistemas informáticos en los medios de facturación, recaudación y comunicación del servicio público de electricidad, de tal manera que las Empresas de Distribución Eléctrica y los Usuarios puedan interactuar con eficiencia y eficacia en cuanto a los requerimientos vinculados a este servicio; lo cual deberá ser considerado en la regulación tarifaria correspondiente al cargo Fijo Mensual.</p>	<p>NO ADMITIDA Al respecto, corresponde precisar que, mediante el concepto de CARGO FIJO, se reconoce los costos unitarios de facturación que comprende las actividades de lectura del medidor, el procesamiento y la emisión de la misma, reparto y cobranza, por lo que las modalidades digitales, reemplazarían progresivamente a las actividades físicas, de acuerdo a los avances tecnológicos; de sustentarse la pertinencia del reconocimiento de costos no contemplados, deberán presentarse en los procesos pertinentes. En ese sentido, y considerando que estos procedimientos regulatorios no tienen que ser necesariamente incluidos en forma explícita, se ha considerado oportuno modificar el texto del artículo 2.- Finalidad, el mismo que queda redactado de la siguiente forma: <i>“Habilitar el uso de tecnología y sistemas informáticos por las Empresas de Distribución Eléctrica y los Usuarios, para que puedan interactuar con eficiencia y eficacia en la prestación del servicio público de electricidad, lo que será considerado en la regulación tarifaria, de corresponder.”</i></p>
<p>Artículo 3.- Alcance Todas las Empresas de Distribución Eléctrica que brindan el servicio público de electricidad podrán acogerse a la presente Directiva; y sus disposiciones serán de obligatorio cumplimiento para aquellas que accedan a su implementación.</p>	<p>ELECTRO SUR ESTE S.A.A. Respecto al alcance, es claro que la implementación es potestativa, ya que indica que “Todas las Empresas de Distribución Eléctrica que brindan el servicio público de electricidad podrán acogerse a la presente Directiva” y también se entiende de que en caso de EDEs que se acogan, sólo para estas será obligatorio el cumplimiento de las directivas y sus disposiciones. Se sugiere así mismo generar incentivos para la implementación por parte de las EDEs. Asimismo, que se proponga un programa de implementación paulatino que permita cierta holgura a las EDEs para su implementación por etapas.</p>	<p>ADMITIDA PARCIALMENTE La Directiva está dirigida a incorporar el uso de tecnologías y sistemas de vanguardia, en los medios de facturación, recaudación y comunicación, de tal manera que se optimice la eficacia y eficiencia en la interacción de las EDEs y los usuarios al gestionar estas actividades. Asimismo, conforme al artículo 175 del RLCE, aprobado por DS N° 009-93-EM, modificado por DS 018-2016-EM, las EDE podrán disponer de medios de recaudación adecuados a las necesidades de los usuarios, previamente aprobados por Osinergmin; lo cual implica que este organismo debe habilitar el uso de dichos medios por parte de las EDE, de tal forma que se</p>



RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
 OSINERGMIN Nº 139-2018-OS/CD

		<p>asegure cubrir las necesidades de los usuarios.</p> <p>En ese sentido, considerando que la facturación plasmada en el recibo digital sería una evolución cualitativa lograda, incluso apoyada por la normativa tributaria (recibo electrónico), junto al empleo de medios de recaudación y comunicación electrónica, las EDE están en condiciones de implementar los medios electrónicos en la gestión e interacción comercial con sus usuarios, de forma progresiva o por etapas; a partir de los esfuerzos que estuviesen desarrollando.</p> <p>Asimismo, respecto a los incentivos, corresponde señalar que éstos se generan por la misma naturaleza del servicio público, toda vez que la atención y gestión por la EDE se ve facilitada en sus diferentes procesos comerciales de interacción con el ciudadano, tales como el reparto de recibos, la actual supervisión a los contratistas, etc.</p> <p>En ese sentido, la redacción del Alcance, queda de la siguiente manera:</p> <p>"Artículo 3.- Alcance</p> <p><i>La presente Directiva es de alcance para todas aquellas Empresas de Distribución Eléctrica que accedan a implementar los medios de facturación, recaudación y comunicación eléctrica dispuestos por Osinermin conforme a lo previsto en el artículo 175 del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-93-EM.</i></p>
<p>ENEL DISTRIBUCIÓN S.A</p> <p>Sugerimos establecer de manera facultativa que las EDE puedan acogerse a la facturación, recaudación y/o comunicación electrónica en los términos regulados por la norma, y que acogerse alguna(s) de dichas actividades o mecanismos, no implique necesariamente, que la EDE se encuentre obligada a efectuar las tres (3) bajo los términos de dicha norma. Con respecto al artículo 3, consideramos que con la finalidad de permitir que las EDE se acojan a las diferentes actividades digitales propuestas (facturación, recaudación y comunicación) se debe permitir que las EDE lo efectúen de manera gradual y no de manera obligatoria en simultáneo respecto a las tres (3) actividades. Lo señalado se complementa con lo indicado en el comentario N° 12 de este documento.</p>	<p>ADMITIDA PARCIALMENTE</p> <p>La Directiva está dirigida a incorporar el uso de tecnologías y sistemas de vanguardia, en los medios de facturación, recaudación y/o comunicación, de tal manera que se optimice la eficacia y eficiencia en la interacción de las EDEs y los usuarios al gestionar estas actividades.</p> <p>En ese sentido, considerando que la facturación plasmada en el recibo digital sería una evolución cualitativa lograda, incluso apoyada por la normativa tributaria (recibo electrónico); las EDE podrán realizarlo progresivamente o por etapas, a partir de los esfuerzos que estuviesen</p>	



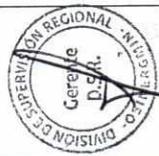
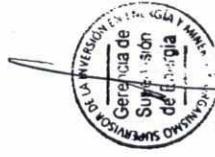
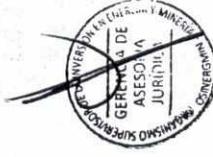
RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
 OSINERGMIN N° 139-2018-OS/CD

<p>Artículo 4.- Definiciones A efectos de la aplicación de la presente Directiva, los términos utilizados, en singular o plural, son los siguientes:</p> <p>4.1 Empresa de Distribución</p>	<p>ELECTRO SUR ESTE S.A.A. Aclarar si la aceptación expresa del usuario ser así como quedarían las facultades del titular del suministro (existen muchos conflictos derivados de la relación titular – usuario) más aun considerando la ley de protección de datos.</p>	<p>desarrollando en todas o cada de las actividades propuestas. En ese sentido, la redacción del Alcance, queda de la siguiente manera:</p> <p>"Artículo 3.- Alcance</p> <p><i>La presente Directiva es de alcance para todas aquellas Empresas de Distribución Eléctrica que accedan a implementar los medios de facturación, recaudación y comunicación eléctrica dispuestos por Osinergmin conforme a lo previsto en el artículo 175 del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-93-EM.</i></p> <p>Asimismo, la Segunda Disposición Complementaria Final, queda de la siguiente manera:</p> <p>Segunda. - Implementación</p> <p><i>Las EDE que accedan a la implementación de los medios de facturación, recaudación y/o comunicación electrónicos, de acuerdo a lo previsto en la presente Directiva, deberán comunicarlo a Osinergmin junto al cronograma previsto para su implementación, así como a sus usuarios.</i></p> <p><i>Los EDE implementarán los medios de facturación, recaudación y/o comunicación electrónicos de acuerdo al cronograma informado a Osinergmin. Durante la vigencia del citado cronograma, no se afectarán las obligaciones vigentes a cargo de la EDE relacionadas con el servicio público de electricidad.</i></p> <p><i>Al término del cronograma informado, Osinergmin quedará facultado para supervisar el cumplimiento de la normativa del subsector electricidad, sobre la base de los medios de facturación, recaudación y comunicación electrónicos implementados.</i></p> <p>ADMITIDA PARCIALMENTE</p> <p>Al respecto, se precisa que la aceptación del recibo digital no constituye una disposición del suministro, por lo que no se requiere una autorización</p>
--	--	--



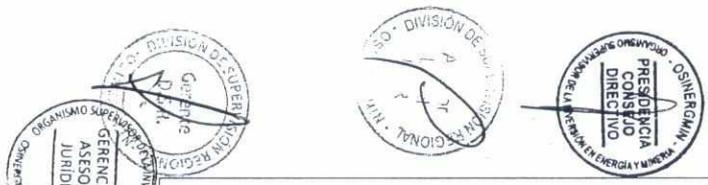
RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nº 139-2018-OS/CD

<p>Eléctrica (EDE): Persona jurídica titular de concesión o de autorización para la prestación del servicio público de distribución de electricidad.</p> <p>4.2 Recibo Digital de Electricidad (RDE): Documento electrónico (recibo o factura) emitido de forma mensual por el consumo de energía eléctrica, que contiene todos los conceptos facturados previstos por la normativa vigente, en formato PDF, JPG u otros.</p> <p>4.3 Recaudación del RDE: Modalidades electrónicas o físicas que la EDE pone a disposición de los Usuarios, por medio de los cuales hace efectiva la cobranza por consumo de la energía eléctrica.</p> <p>4.4 Dinero Electrónico: Es el valor monetario almacenado en soportes electrónicos diseñados para atender usos generales, y no aquellos para usos específicos tales como tarjetas de compra, tarjetas de telefonía, tarjetas de socio, tarjetas de transporte público, vales de alimentación, vales de servicios y otros similares, de conformidad con la Ley N° 29985 y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 090-2013-EF.</p> <p>4.5 Comunicaciones Electrónicas: Información de interés para los usuarios remitidas por las EDE, a través de plataformas informáticas, aplicaciones</p>	<p>Para todas las opciones a través de las cuales el cliente podrá dar su consentimiento del envío del RDE (Web, App, telefonía o presencial) se debe definir y precisar un procedimiento, formato o protocolo según corresponda considerando las modalidades a elegir, por ejemplo en el caso de inscripciones vía call center precisar un protocolo que posteriormente permita a las EDEs demostrar válidamente el consentimiento del usuario.</p>	<p>previa.</p> <p>Sin embargo, se incluirá un lineamiento para una aplicación uniforme de lo indicado en la directiva, en las Disposiciones Complementarias Finales, quedando esta como sigue:</p> <p>"Tercera. – Lineamientos operativos</p> <p><i>Osinermin emite los lineamientos técnico - operativos relacionados, entre otros, a la aceptación expresa del Usuario para el empleo de medios de facturación, recaudación y comunicaciones electrónicas.</i></p>
<p>RAFAEL LACA</p> <p>Sobre el numeral 4.5 se debe especificar en forma clara que la utilización de los datos del Usuario no podrá ser utilizados para otros fines de la aplicación de la presente norma. Asimismo, de prohibir a las EDE que para la utilización de las aplicaciones móviles se exija y/o condicione al Usuario acepte puedan utilizar datos y/o información propios del Usuario que no formen parte de su información personal y/o jurídicos requeridos para la aplicación de la presente norma.</p> <p>Sobre el numeral 4.8 las aceptaciones electrónicas deberán ser archivadas por un periodo de 3 años (basado en la norma de opciones tarifarias) y a disposición del OSINERGMIN para su labor de fiscalización y procesos de reclamos.</p>	<p>ADMITIDA PARCIALMENTE</p> <p>Se considera conveniente efectuar las precisiones solicitadas; asimismo, se consigna como período mínimo de archivo de las constancias de aceptaciones electrónicas, por un período de 4 años, tomando como referencia el plazo de prescripción previsto en el artículo 250 del TUO de la Ley de Procedimiento Administrativo General, aprobado por DS N° 006-2017-JUS, así como por predictibilidad para las EDE; por lo que la redacción queda de la siguiente manera:</p> <p>"Comunicaciones Electrónicas: Información electrónica o digital de interés para los Usuarios remitidas por las EDE, a través de plataformas informáticas, aplicaciones móviles (APP), correo electrónico, mensajes de texto (SMS), entre otros; las que son usados de acuerdo a la Ley de Protección de Datos (Ley N° 29733) y su Reglamento aprobado por D.S. N° 003-2013-JUS, o las que las sustituya o reemplace</p> <p>Aceptación expresa del Usuario: Consentimiento otorgado por el Usuario para el envío del RDE a través de las siguientes opciones:</p> <p>(...)</p> <p>La aceptación debe ser archivada como mínimo por cuatro años.</p> <p>(...)</p>	<p>ADMITIDA PARCIALMENTE</p> <p>Se considera conveniente efectuar las precisiones solicitadas; asimismo, se consigna como período mínimo de archivo de las constancias de aceptaciones electrónicas, por un período de 4 años, tomando como referencia el plazo de prescripción previsto en el artículo 250 del TUO de la Ley de Procedimiento Administrativo General, aprobado por DS N° 006-2017-JUS, así como por predictibilidad para las EDE; por lo que la redacción queda de la siguiente manera:</p> <p>"Comunicaciones Electrónicas: Información electrónica o digital de interés para los Usuarios remitidas por las EDE, a través de plataformas informáticas, aplicaciones móviles (APP), correo electrónico, mensajes de texto (SMS), entre otros; las que son usados de acuerdo a la Ley de Protección de Datos (Ley N° 29733) y su Reglamento aprobado por D.S. N° 003-2013-JUS, o las que las sustituya o reemplace</p> <p>Aceptación expresa del Usuario: Consentimiento otorgado por el Usuario para el envío del RDE a través de las siguientes opciones:</p> <p>(...)</p> <p>La aceptación debe ser archivada como mínimo por cuatro años.</p> <p>(...)</p>



**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nº 139-2018-OS/CD**

<p>móviles (App), correo electrónico, mensajes de texto (SMS), entre otros.</p> <p>4.6 Usuario: beneficiario del servicio público de electricidad.</p> <p>4.7 Mensaje de Texto: Información que la EDE habilita mediante el servicio de alerta o aviso en mensaje de texto (SMS) a sus usuarios (previa aceptación expresa) con el fin de hacer de su conocimiento la emisión del RDE y comunicaciones electrónicas.</p> <p>4.8 Aceptación expresa del usuario: Consentimiento otorgado por el usuario para el envío del RDE a través de las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Via web: La aplicación solicita los datos mínimos del usuario para realizar la inscripción: número de DNI, número de cliente (suministro) y código Captcha. Via aplicaciones móviles (App): La aplicación solicita los datos mínimos del usuario para realizar la inscripción: número de DNI, número de cliente (suministro) y código Captcha (Opcional). Via Telefónica: Mediante el servicio de Call Center de la EDE, el usuario podrá otorgar su consentimiento para ser inscrito y recibir el RDE por vía electrónica. Presencial (En las oficinas de la EDE): El usuario 	<p>4.2. Recibo Digital de Electricidad (RDE)</p> <p>Comentario</p> <p>El proyecto describe al recibo digital electrónico (RDE) como un recibo o factura electrónica, al respecto debemos precisar que los recibos por servicio público de electricidad no pueden catalogarse como facturas, ya que estos están comprendidos dentro de la categoría "Documentos Autorizados", numeral 5.d del artículo 4° de la Resolución de Superintendencia N° 007-99/SUNAT. Adicionalmente, la emisión de una factura electrónica o un recibo de servicio público electrónico, se sustenta mediante un archivo XML y no mediante una imagen o representación impresa (Res: 097-2012/SUNAT), la cual es un producto del proceso de facturación electrónica.</p> <p>La presente norma no debe por lo tanto implicar un tipo de documento no definido o autorizado por la SUNAT, y que podría interpretarse en la supervisión como una emisión impresa o digital adicional a lo ya establecido, debiendo entenderse que el recibo digital (RDE), es el archivo con la imagen de la representación impresa de un recibo electrónico (Res. 357-2015/SUNAT) o la imagen de la impresión de un recibo de servicio público tradicional (Res N° 007-99/SUNAT).</p> <p>Propuesta:</p> <p>La definición correcta sería: El recibo digital es el archivo con la imagen de la representación impresa de un recibo electrónico (Res. 357-2015/SUNAT) o la imagen de la impresión de un recibo de servicio público tradicional (Res N° 007-99/SUNAT), la cual contiene todos los conceptos facturados previstos por la normatividad vigente en formato PDF, JPG u otro de uso general.</p>	<p>4.3 Para la implementación mencionada, las EDE deben contar con una plataforma informática que permita poner a disposición de forma oportuna el RDE a cada usuario, así como consignar la evidencia de la aceptación expresa del Usuario, manteniéndola como mínimo por cuatro años.</p> <p>(...)</p> <p>5.2 Para la implementación mencionada, la EDE debe contar con la evidencia de la aceptación expresa del Usuario, así como contar con mecanismos de desafiliación del servicio de comunicaciones electrónicas, la información de estas evidencias debe ser archivada por la EDE como mínimo por cuatro años, a efectos de la supervisión de Osinergmin.</p>
	<p>LUZ DEL SUR S.A.A.</p> <p>4.2. Recibo Digital de Electricidad (RDE)</p> <p>Comentario</p> <p>Este artículo define un concepto especial para la recaudación de los</p>	<p>ADMITIDA</p> <p>Se considera conveniente efectuar las precisiones solicitadas, por lo que la definición queda de la siguiente manera:</p> <p>"Recibo Digital de Electricidad (RDE): Documento (recibo de servicio público) emitido de forma mensual por el consumo de energía eléctrica, que contiene todos los conceptos facturados previstos por la normativa vigente, en formato PDF, JPG u otros."</p>
	<p>4.3. Recaudación del RDE</p> <p>Comentario</p> <p>Este artículo define un concepto especial para la recaudación de los</p>	<p>NO ADMITIDA</p> <p>La implementación de modalidades electrónicas o físicas, se establecen</p>



**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nº 139-2018-OS/CD**

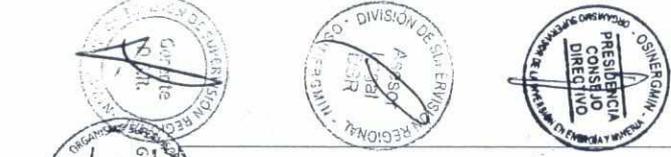


<p>completa el formulario de aceptación expresa dando su conformidad para el envío del RDE vía electrónica, el cual debe contener como mínimo sus datos personales (nombre completo, DNI), número de celular y/o correo electrónico.</p>	<p>denominados recibos digitales de electricidad (RDE), que no vienen a ser sino la versión en formato PDF, JPG o similar del comprobante de pago (ver comentario anterior). Como ya hemos señalado, la existencia y entrega mediante este formato digital no debe confundirse con la emisión electrónica de los recibos, la cual puede darse manteniendo una entrega física del documento (versión impresa) o una versión digital (versión pdf) según la Res. 357-2015/SUNAT). Por otra parte, la entrega únicamente en formato digital no restringe o condiciona el medio de pago del recibo, sea este entregado físicamente o sea este generado en imagen y remitido por correo, vía app (aplicación para smartphones o tablets), cuenta de usuario u otro medio que el cliente solicite o se afilie y con el que la tecnología permita eventualmente interactuar. Siendo así, un recibo digital o impreso, electrónico o no, puede cancelarse a través de Bancos, Cadenas Comerciales o de manera Presencial en una Oficina de Luz del Sur, siendo el proceso de pago el mismo; el tipo de emisión y/o entrega no es condicionante.</p> <p>Cabe precisar además que el medio de pago electrónico, como se desprende del documento, no debe confundirse con el pago mediante dinero o billetera electrónica, servicio que tampoco depende de la modalidad de emisión y entrega. El pago mediante billetera electrónica es una modalidad en desarrollo donde no hay una entrega física de dinero, cheque o transferencia entre cuentas, pero el resto de la plataforma es la misma que debe soportar y evidenciar un pago en efectivo, cheque u otro medio aceptado según las disposiciones de la SBS y que se viable considerando los costos reconocidos en la tarifa.</p> <p>Propuesta: No existe un medio de pago único o exclusivo para la modalidad de emisión del recibo, no siendo necesaria una definición expresa. Si el cliente verifica su recibo desde su APP, o en su oficina virtual, o por correo, o utiliza el recibo impreso, las gamas de medios de pago son las mismas</p>	<p>básicamente para dar mayores facilidades a los usuarios, especialmente si se acompañan por medios de pago no tradicionales, no implementados aún por las EDEs, aun cuando no necesariamente se asocien a un recibo digital; en ese sentido, la finalidad de la presente norma es incorporar opciones facilitadas por la tecnología, siempre en beneficio del ciudadano usuario y del propio servicio público que involucra a todos sus agentes. Por ello se reafirma la definición existente.</p>
<p>4.8 Aceptación expresa del usuario Comentario Este numeral, referido exclusivamente a la entrega del recibo digital, indica el uso del código captcha al momento del registro, cabría señalar que este es parte del proceso de autenticación al momento de registrarse como usuario o crear una cuenta, en el caso del APP u Oficina Virtual, pero una vez que el usuario ha ingresado no se requiere nuevamente, ya que su fin es evitar que un software malicioso esté suplantando a las personas, pero no es identificar a una persona en particular. Propuesta: La sugerencia de incorporar un código captcha debe circunscribirse a la etapa de creación de un usuario o afiliación a una plataforma de la EDE, pero su uso posterior no es de utilidad. De ser una plataforma de terceros, la seguridad corresponde a los sistemas propios de dicho entorno (canales de chat, envío de</p>	<p>NO ADMITIDA</p> <p>El proyecto contempla que el consentimiento para el envío de la RDE, vía Web y aplicaciones móviles, se define con la Aceptación del usuario al momento de la inscripción, precisando los documentos mínimos que la EDE podrá solicitar, incluyendo el código captcha; utilizaciones posteriores a esta etapa podrían ser opcionales.</p>	<p>NO ADMITIDA</p> <p>El proyecto contempla que el consentimiento para el envío de la RDE, vía Web y aplicaciones móviles, se define con la Aceptación del usuario al momento de la inscripción, precisando los documentos mínimos que la EDE podrá solicitar, incluyendo el código captcha; utilizaciones posteriores a esta etapa podrían ser opcionales.</p>



RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
 OSINERGMIN Nº 139-2018-05/CD

<p>correos, etc.). JOSÉ RODRIGUEZ Usuario: Beneficiario del servicio público de electricidad ¿Dentro de la definición se incluye al titular y tercero con legítimo interés?</p>	<p>ENEL DISTRIBUCIÓN S.A.A Sugerimos modificar el acápite 4.7, mediante la eliminación del texto "previa aceptación expresa" y la añadidura del texto "y/o digitales", de tal forma que dicho acápite quede redactado de la siguiente manera: "4.7 Mensaje de Texto: Información que la EDE habilita mediante el servicio de alerta o aviso en mensaje de texto (SMS) a sus usuarios con el fin de hacer de su conocimiento la emisión del RDE y comunicaciones electrónicas y/o digitales." Con respecto al acápite 4.7: eliminación de texto: "previa aceptación expresa". El objetivo de utilizar los canales digitales es informar de forma proactiva a los usuarios sobre información de interés como la emisión del RDE por lo que debería estar abierta la posibilidad de notificar sin necesidad de tener una aceptación expresa del usuario. Asimismo, estas notificaciones proactivas no eliminan o reemplazan el uso de los medios de comunicación formal. No obstante, si se debería definir mecanismos para que el usuario solicite la no notificación de esta información, de manera digital. Añadidura de texto: "y/o digitales". La definición debe incluir a los medios electrónicos como los SMS y los digitales como Email, Web, redes sociales (RRSS), aplicaciones móviles (APP), entre otros.</p>	<p>NO ADMITIDA La definición de usuario, está referida a quien hace uso del servicio y está a cargo del pago del RDE, por lo tanto incluye al titular del servicio, de ser el caso.</p>
<p>ELECTRODUNAS S.A.A Numerales 4.6 y 4.8: Se debe precisar que la aceptación y autorización que brinde el Usuario se refiere a la del TITULAR del servicio eléctrico, dado que este es el único que pueda tomar decisiones respecto de modificaciones en las condiciones del servicio eléctrico. Esta precisión se debe realizar en la definición del numeral 4.6 entendiendo por Usuario: Titular del servicio público de</p>	<p>ADMITIDA PARCIALMENTE Al respecto, corresponde indicar que es importante que se establezca el envío de cualquier comunicación de interés para el usuario relacionado con el servicio público de electricidad previa AUTORIZACIÓN EXPRESA DEL USUARIO, puesto que, en algún segmento de usuarios eventualmente adversos a los cambios tecnológicos, esto podría convertirse en una actividad no percibida en su mejor y más constructiva finalidad, corriendo el riesgo, en esos casos de excepción, de ser contraproducentes. Sin embargo, se acepta la inclusión de la precisión de "digitales", modificándose las referencias correspondientes: Anexo N° 1 Definiciones <i>"Comunicaciones Electrónicas: Información electrónica o digital de interés para los Usuarios remitidas por las EDE, a través de plataformas informáticas, aplicaciones móviles (APP), correo electrónico, mensajes de texto (SMS), entre otros: las que son usados de acuerdo a la Ley de Protección de Datos (Ley N° 29733) y su Reglamento D.S. N° 003-2013-JUS, o las que las sustituya o reemplace.</i></p>	<p>NO ADMITIDA La definición de usuario, está referida a quien hace uso del servicio y está a cargo del pago del RDE, por lo tanto, incluye al titular del servicio de ser el caso. La aceptación del recibo digital por parte del usuario no es una</p>



RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
 OSINERGMIN N° 139-2018-OS/CD

<p>electricidad. Si, en su defecto, el Proyecto se refiere a un tercero con legítimo Interés, en la norma debe de especificarse qué tipo de documentación y/o acciones debería de cumplir dicho Usuario, para que la EDE admita su aceptación expresa de facturación electrónica.</p> <p>DISTRILUZ Numeral 4.3: Se debe efectuar pagos por importes completos del RDE y no depósitos en cuenta. Tendrá alcance a usuarios cortados por deuda al vencimiento del segundo mes y hasta 06 facturaciones impagas posteriores al corte por deuda. Propuesta: 4.3 Recaudación del RDE: Modalidades electrónicas o físicas que la EDE pone a disposición de los Usuarios, por medio de los cuales hace efectiva la cobranza por del importe del Recibo Digital de Electricidad (RDE).</p>	<p>disposición del suministrador.</p> <p>NO ADMITIDA Al respecto, corresponde precisar que la forma de recaudación de la EDE no varía con la aplicación de la nueva directiva, simplemente se incorpora nuevas modalidades de recaudo; siendo éstas últimas no solo dirigidas al RDE, sino que también podrán ser usadas para los recibos físicos como en la actualidad se vienen realizando.</p> <p>NO ADMITIDA Al respecto, corresponde precisar que la aceptación del recibo digital no es una disposición del suministrador, por lo que la definición de Usuario se mantiene.</p> <p>ADMITIDA PARCIALMENTE Al respecto, se incluirá un lineamiento para una aplicación uniforme de los indicado en la directiva, en las Disposiciones Complementarias Finales del proyecto, quedando esta como sigue: "Tercera. – Lineamientos operativos Osinergmin emite los lineamientos técnico - operativos relacionados, entre otros, a la aceptación expresa del Usuario para el empleo de medios de facturación, recaudación y comunicaciones electrónicas."</p>
<p>Relacionado al 4.6. Asimismo, respecto a la aceptación presencial, el formato debe incluir el código de suministrador. Propuesta numeral 4.8: Aceptación expresa del usuario: Consentimiento otorgado por el usuario y propietario del predio, para el envío del RDE a través de las siguientes opciones: (...) Presencial (En las oficinas de la EDE): El usuario completa el formulario de aceptación expresa dando su conformidad para el envío del RDE vía electrónica, el cual debe contener como mínimo sus datos personales (nombre completo, DNI), número de celular y/o correo electrónico, y número de cliente (suministrador)</p>	<p>ADMITIDA PARCIALMENTE Al respecto, se incluirá un lineamiento para una aplicación uniforme de los indicado en la directiva, en las Disposiciones Complementarias Finales del proyecto, quedando esta como sigue: "Tercera. – Lineamientos operativos Osinergmin emite los lineamientos técnico - operativos relacionados, entre otros, a la aceptación expresa del Usuario para el empleo de medios de facturación, recaudación y comunicaciones electrónicas."</p>
<p>Artículo 5° - De los medios de facturación electrónica 5.1 El RDE podrá emitirse siempre que cuente con la aceptación expresa del Usuario, en cuyo caso dicha entrega deberá realizarse dentro de los plazos previstos por el artículo 175 del Reglamento de</p>	<p>ADMITIDA PARCIALMENTE Al respecto, se incluirá un lineamiento para una aplicación uniforme de los indicado en la directiva, en las Disposiciones Complementarias Finales, quedando esta como sigue: "Tercera. – Lineamientos operativos</p>



**RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nº 139-2018-OS/CD**

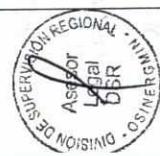
<p>la Ley de Concesiones Eléctricas, aprobado por Decreto Supremo Nº 009-93-EM; y en concordancia con lo dispuesto en el Procedimiento para la Supervisión del Proceso de la Facturación a los Usuarios por el Servicio Público de Electricidad aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 115-2017-OS/CD. Este proceso de envío en forma digital sustituye el envío del recibo o factura física.</p> <p>5.2 El RDE deberá contener todos los conceptos establecidos en la normativa del subsector eléctrico; y su implementación se realizará sin perjuicio de las disposiciones previstas para la emisión del Recibo Electrónico de Servicios Públicos establecidas por Resolución de Superintendencia N° 357-2015-SUNAT, o la norma que la modifique o sustituya.</p> <p>5.3 Para la implementación mencionada, las EDE deberán desarrollar un aplicativo informático que permita poner a disposición de forma oportuna el RDE a cada usuario, así como consignar la evidencia de la aceptación expresa del Usuario, a efectos de control de la EDE y supervisión de Osinergmin.</p> <p>5.4 La EDE, deberá poner a disposición del usuario soluciones de consultas en línea del RDE, ya sea vía web en el portal de la EDE (Internet) y/o aplicación móvil (APP), para lo cual el usuario podrá suscribirse</p>	<p>GIOVANA SANCHEZ</p> <p>Item 5.5 - Se debería implementar una barrera para que las inconformidades de los usuarios sobre el RDE, no sean tratadas como ocurrencias sino como RECLAMOS. A pesar que en este ítem se especifica que deben ser tratadas como RECLAMOS no hay garantía que ante una inconformidad las EDE eviten, sugieran o manipulen al usuario para que se traten sólo como ocurrencias o incidentes; actualmente así se manipula los reclamos de los usuarios ante la falta de energía eléctrica, evitan registrarlos como RECLAMOS y le dan tratamiento como una simple atención de rutina y no generan número de reclamo, sino número de atención técnica, evadiendo la necesaria fiscalización del OSINERGMIN con respecto a la calidad del servicio eléctrico. Lamentablemente el común del usuario no tiene claro sus DERECHOS. Quizás una forma sería que, en un formato virtual para indicar la inconformidad, no exista otra alternativa de presentarlo, sino como un RECLAMO.</p> <p>RAHEL LAICA</p> <p>Sobre el numeral 5.3 se debe especificar en forma clara los plazos que debe archivarse la información para el control de las EDE y del OSINERGMIN.</p>	<p>NO ADMITIDA</p> <p>El documento ya establece el tratamiento como reclamo, en cuyo caso su tratamiento deberá registrarse por la Directiva aprobada por RCD N° 269-2014-OS/CD, en la cual se precisa que si el usuario no está conforme con la resolución del reclamo puede acudir a Osinergmin.</p> <p>ADMITIDA</p> <p>Se admite la inclusión de la precisión solicitada, quedando la redacción del artículo (con numeración reestructurada) como sigue:</p> <p>4.3 "Para la implementación mencionada, las EDE deben contar con una plataforma informática que permita poner a disposición de forma oportuna el RDE a cada usuario, así como consignar la evidencia de la aceptación expresa del Usuario, manteniéndola como mínimo por cuatro años "</p> <p>ADMITIDA PARCIALMENTE</p> <p>Se admite la inclusión de la precisión solicitada, quedando la redacción en el numeral (reestructurados) como sigue:</p> <p>4.4 "La EDE, debe poner a disposición del Usuario, a través de su plataforma informática, consultas en línea del RDE, ya sea vía web en el portal de la EDE (Internet) y/o aplicación móvil (APP), para lo cual el Usuario puede suscribirse en línea. Una vez suscrito, el Usuario ingresa con su número de DNI y su contraseña u otro mecanismo que la EDE ponga a su disposición "</p>
---	---	--



**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 139-2018-OS/CD**

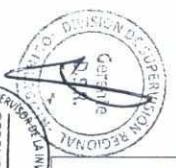


<p>en línea. Una vez suscrito, el usuario ingresará con su número de DNI y su contraseña.</p> <p>Las inconformidades de cada Usuario que surjan como consecuencia del acogimiento y recepción del RDE deberán ser tramitadas por las EDE como reclamo, de acuerdo a lo previsto en la normativa vigente; siendo responsabilidad de la EDE acreditar el envío oportuno del RDE.</p>	<p>de usuario corresponderán exclusivamente al DNI o al número de suministro, sin considerar la diversidad de plataformas y medios de acceso en que se operará. En nuestra experiencia, el uso de los smartphones y de las plataformas de descarga priorizan la identificación mediante el correo electrónico del usuario, lo cual finalmente brinda una serie de ventajas respecto no solo al funcionamiento de la aplicación sino a su interacción con el entorno en el que opera. En este sentido migrar al DNI sería un retroceso.</p> <p>Propuesta:</p> <p>La característica del "usuario" debe responder a las consideraciones de seguridad del caso y son políticas y decisiones de cada empresa, que no enervan ni afectan el objetivo y fin del uso de estas tecnologías, no debiendo imponerse el uso del DNI.</p>	<p>NO ADMITIDA</p> <p>La presente Directiva ya establece lo siguiente: "(...). Este proceso de envío en forma digital sustituye el envío del recibo o factura física", por lo que no es necesario la incorporación de otra precisión al respecto.</p>
<p>JOSÉ RODRIGUEZ</p> <p>Artículo 5.- De los medios de facturación electrónica</p> <p>El usuario solicita el envío del RDE por medio electrónico, ¿también se enviará físicamente al domicilio del usuario? Es decir, ¿se efectuarán dos envíos? ¿O basta con el envío por medio electrónico? El proyecto normativo no lo indica.</p>	<p>ENEL DISTRIBUCIÓN S.A.A.</p> <p>Sugerimos modificar el acápite 5.4, mediante la añadidura del texto "u otros mecanismos que las EDE dispongan", de tal forma que dicho acápite quede redactado de la siguiente manera:</p> <p>"5.4 La EDE, deberá poner a disposición del usuario soluciones de consultas en línea del RDE, ya sea vía web en el portal de la EDE (internet) y/o aplicación móvil (APP), para lo cual el usuario podrá suscribirse en línea. Una vez suscrito, el usuario ingresará con su número de DNI y su contraseña u otros mecanismos que las EDE dispongan."</p> <p>Con respecto al acápite 5.4, dado que los mecánicos de log-in pueden ser diversos (por ejemplo, ID de redes sociales (RRSS), correo electrónico, DNI, entre otros) para cada canal de atención que se ponga a disposición (APP, Web u otro) no debe restringirse el ingreso exclusivamente con el DNI y contraseña.</p>	<p>ADMITIDA</p> <p>Se admite la inclusión de la precisión solicitada, quedando la redacción del artículo (con numeración reestructurada) como sigue:</p> <p>4.4 "La EDE, debe poner a disposición del Usuario, a través de su plataforma informática, consultas en línea del RDE, ya sea vía web en el portal de la EDE (internet) y/o aplicación móvil (APP), para lo cual el Usuario puede suscribirse en línea. Una vez suscrito, el Usuario ingresa con su número de DNI y su contraseña u otro mecanismo que la EDE ponga a su disposición".</p>
<p>ELECTRODUNAS S.A.A.</p> <p>Sobre el numeral 5.5: El OSINERGMIN debe de ser más específico y claro en señalarlos que interpreta como "inconformidades" con la finalidad de establecer los "reales motivos" por los que se deben de encaminar como reclamaciones lo señalado por los clientes.</p> <p>En todo caso se debe precisar que dichas inconformidades, sólo podrán estar referidas a las "materias reclamables" de la Directiva de Reclamos de Usuarios aprobada por Resolución N° 269-2014-OS/CD.</p>	<p>ELECTRODUNAS S.A.A.</p> <p>Sobre el numeral 5.5: El OSINERGMIN debe de ser más específico y claro en señalarlos que interpreta como "inconformidades" con la finalidad de establecer los "reales motivos" por los que se deben de encaminar como reclamaciones lo señalado por los clientes.</p> <p>En todo caso se debe precisar que dichas inconformidades, sólo podrán estar referidas a las "materias reclamables" de la Directiva de Reclamos de Usuarios aprobada por Resolución N° 269-2014-OS/CD.</p>	<p>ADMITIDA PARCIALMENTE</p> <p>Se incorpora en la presente Directiva la definición de "Inconformidad", la misma que queda redactada del modo siguiente:</p> <p>"Inconformidad: Desacuerdo del Usuario por el incumplimiento de la EDE en la entrega del RDE de acuerdo a la modalidad solicitada, la no puesta a disposición de las diferentes modalidades de recaudo o la falta de entrega de comunicaciones electrónicas de su interés, acordadas, y que se</p>

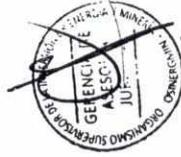


**RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERMIN N° 139-2018-OS/CD**

<p>Artículo 6° De las comunicaciones electrónicas</p> <p>6.1 Las EDE podrán implementar un sistema de comunicaciones electrónicas con sus Usuarios, para lo cual podrán emplear los medios tecnológicos disponibles (correo electrónico, SMS, notificaciones en el APP y en la Web de la EDE), siempre que cuente con la aceptación expresa del Usuario.</p> <p>6.2 Para la implementación mencionada, la EDE debe contar con la evidencia de la aceptación expresa del Usuario, a efectos de control de la empresa y supervisión de Osinergmin.</p> <p>6.3 Las comunicaciones electrónicas con los Usuarios sólo podrán incluir los siguientes temas: Cuadro N° 1</p> <p>Tipificación de Comunicación de Interés para los Usuarios</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Item</th> <th>Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Vencimiento del RDE</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Fecha de lectura del medidor</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Facilidad de suministro eléctrico</td> </tr> </tbody> </table>	Item	Descripción	1	Vencimiento del RDE	2	Fecha de lectura del medidor	3	Facilidad de suministro eléctrico	<p>ELECTRO SUR ESTE S.A.A.</p> <p>Se solicita que sólo las comunicaciones electrónicas que sustituyan aquellas obligatorias, que se efectúan en forma tradicional, deben requerir la aceptación de los clientes y estar sujetas a supervisión y fiscalización. En ese entender, consideramos que los comunicados de Interés de los usuarios que sin ser obligatorias permiten brindar una mejor información, explicación, comprensión, prevención de aspectos importantes del servicio eléctrico como los comunicados de vencimiento de recibos, tips de ahorro de energía, peligros y riesgos, avisos personalizados de cortes de energía, deudas, promociones u otros, no deberían estar enmarcados en esta directiva ni ser supervisados ni fiscalizados, se debe permitir que las EDEs elaboren sus propias estrategias de comunicación y/o respetar sus decisiones al respecto.</p> <p>Es el caso que nuestra empresa realizó campañas previas a la resolución 211-2017-OS/CD para la captación de celulares y correos electrónicos de nuestros usuarios con el fin de mantenerlos mejor informados, teniendo en cuenta la ley de protección de datos. Actualmente enviamos el recibo digital vía correo electrónico y también mensajes de interés del usuario según estrategias y objetivos definidos. En caso se requiera nueva autorización o aceptación de parte del usuario para el envío de comunicaciones, las acciones realizadas (captación y envío de información) quedarían inválidas aun cuando de acuerdo a la normatividad es procedente que las EDEs envíen a sus clientes, información referida al giro de su negocio.</p> <p>Finalmente, sin perjuicio de lo arriba señalado, las comunicaciones que no están definidas en el Cuadro No.1 de la directiva, se entiende que son de libre decisión y administración de las EDEs y no necesitan ser nuevamente aceptadas, supervisadas ni fiscalizadas por Osinegmin?</p> <p>En cuanto a la recepción de las comunicaciones por los usuarios, detallar los datos que debe contener el cargo de recepción electrónica, entendiendo que este se refiere al registro del envío efectuado por la EDES.</p>	<p><i>tramita de acuerdo a la Directiva aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 269-2014-OS/CD, o la norma que la modifique o sustituya.</i></p> <p>Cabe precisar, que de acuerdo al artículo 13 de la Directiva aprobada por RCD N° 269-2014-OS/CD, constituyen materias reclamables "Otras cuestiones vinculadas a la prestación de los servicios públicos de electricidad", siendo que los temas relacionados a la entrega del recibo digital, su cobro y las comunicaciones electrónicas entran en ese supuesto.</p> <p>ADMITIDA PARCIALMENTE</p> <p>Al respecto, es importante precisar que el envío de cualquier comunicación de interés para el usuario, relacionado con el servicio público de electricidad, debe contar con la previa AUTORIZACIÓN EXPRESA DEL USUARIO, puesto que no todos los usuarios tienen acceso a medios digitales (como zonas rurales) o puede haber personas con eventual aversión a los cambios tecnológicos a los que no les agrada estar recibiendo alertas. Asimismo, por la Ley de Protección de datos, no se puede usar información personal del usuario sin su autorización</p> <p>Asimismo, se precisa que, en el caso de autorizaciones de usuarios realizadas antes de la fecha de vigencia de la presente normativa, se considerarán válidos los registros impresos de los usuarios, quienes dieron su autorización a ser informados electrónicamente.</p> <p>Asimismo, se incluirá un lineamiento para una aplicación uniforme de lo indicado en la directiva, en las Disposiciones Complementarias Finales, quedando esta como sigue:</p> <p>"Tercera. – Lineamientos operativos</p> <p><i>Osinergmin emite los lineamientos técnico - operativos relacionados, entre otros, a la aceptación expresa del Usuario para el empleo de medios de facturación, recaudación y comunicaciones electrónicas."</i></p> <p>ADMITIDA</p> <p>Se admite la inclusión de la precisión solicitada, quedando la redacción del</p>
Item	Descripción									
1	Vencimiento del RDE									
2	Fecha de lectura del medidor									
3	Facilidad de suministro eléctrico									



RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nº 139-2018-OS/CD



<p>4 Aviso previo al contraste y/o cambio del medidor</p> <p>5 Aviso de Reintegro al usuario</p> <p>6 Devolución Contribuciones Reembolsables</p> <p>7 Regularización de documentos para admisibilidad</p> <p>8 Cortes de servicio eléctrico Programados</p> <p>9 Inspecciones por Seguridad de Instalaciones</p> <p>10 Todas las comunicaciones al usuario exigidas por la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos urbanos y rurales.</p> <p>11 Reportes de riesgo eléctrico</p> <p>12 Alumbrado público</p>	<p>artículo (con numeración reestructurada) como sigue:</p> <p>"5.2 Para la implementación mencionada, la EDE debe contar con la evidencia de la aceptación expresa del Usuario, así como contar con mecanismos de desafiliación del servicio de comunicaciones electrónicas, la información de estas evidencias debe ser archivada por la EDE como mínimo por cuatro años, a efectos de la supervisión de Osinergmin."</p>
<p>6.4 La EDE deberá garantizar que las comunicaciones electrónicas sean efectivamente recibidas por los Usuarios, para lo cual los sistemas informáticos de la EDE deberán permitir al usuario:</p> <p>a) Obtener el cargo de recepción electrónica que acredite fecha y hora hábiles de recepción (registro de los envíos que sea auditable).</p> <p>b) Imprimir el cargo de recepción electrónico antes indicado, así como solicitar que dicho cargo sea remitido adicionalmente, al correo electrónico o celular que para tales efectos señale el usuario.</p>	<p>ADMITIDA PARCIALMENTE</p> <p>Al respecto corresponde precisar que la Directiva busca proveer la entrega de información, sin que ésta resulte ser considerada como inoportuna o incluso eventualmente indeseada por el usuario. En cuanto a las comunicaciones de interés para el público en general, éstas no se encuentran autorizadas dentro de los alcances de esta Directiva.</p> <p>Sin embargo, se admite la inclusión de algunas las precisiones solicitadas en los numerales (reestructurados) 5.1, 5.2 y 5.4, quedando la redacción de éstos como sigue:</p> <p>"5.1 Las EDE deben implementar un sistema de comunicaciones electrónicas con sus Usuarios, para lo cual pueden emplear los medios tecnológicos disponibles (correo electrónico, SMS, notificaciones en el APP, y en el portal web de la EDE, entre otros), los que debe utilizar para los aspectos establecidos en la presente Directiva, siempre que cuente con la aceptación expresa del Usuario."</p> <p>"5.2 Para la implementación mencionada, la EDE debe contar con la evidencia de la aceptación expresa del Usuario, así como contar con mecanismos de desafiliación del servicio de comunicaciones electrónicas, la información de estas evidencias debe ser archivada por la EDE como mínimo por cuatro años, a efectos de la supervisión de Osinergmin."</p>
<p>LUZ DEL SUR S.A.A.</p> <p>Artículo 6.1 De las Comunicaciones Electrónicas</p> <p>Comentario</p> <p>El proyecto propone como medios electrónicos disponibles los siguientes: correo electrónico, SMS, notificaciones en el APP y en la web de la EDE. Con el fin de dejar claro que estos medios pueden ir variando en el tiempo, debido a los cambios tecnológicos, y evitar que esto pueda ser interpretado de manera inadecuada durante la supervisión, se debe precisar que estos son ejemplos, pudiendo eventualmente incorporarse otros canales, que cumplan con los requisitos de trazabilidad.</p> <p>Por otra parte, se señala que: para implementar estos medios, se requiere la aceptación expresa del usuario. Al respecto, no debe confundirse la aceptación para el recibo de información, con la aceptación de la comunicación en sí, ya que precisamente el usuario es el que inicia la comunicación al afiliarse a la web, instalar la aplicación, ingresar a una conversación, enviar un correo electrónico, etc, lo que requiere la respuesta por el mismo medio.</p> <p>Por ejemplo, sin una empresa contacta con un canal de atención en el servicio Messenger de Facebook, de recibir una consulta o pedido de un usuario, durante este proceso la primera respuesta no puede ser dirijase al formulario de aceptación expresa.</p> <p>Propuesta:</p> <p>Precisar que los medios señalados son ejemplos y no los únicos que se pueden implementar. El usuario elige el medio a utilizar según su disponibilidad y no requiere siempre de un proceso previo de aceptación.</p> <p>Artículo 6.2 De las Comunicaciones Electrónicas</p> <p>Comentario</p> <p>Este numeral indica que para viabilizar un medio de comunicación electrónica, se requiere la aceptación expresa del usuario, lo cual posteriormente se amplía implicando el uso de formularios o grabación de llamadas. Sin embargo, de la observación de estas tecnologías, existe la posibilidad de que el usuario sea el que inicie la comunicación por alguno de estos medios por propia iniciativa,</p>	



RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 139-2018-OS/CD

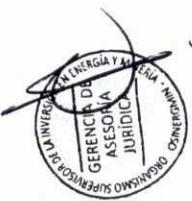
	<p>requiriendo únicamente la existencia del medio, sin necesidad de imponer restricciones a su uso o solicitud hasta no haber completado el formulario respectivo.</p> <p>Nos explicamos, si una empresa facilita un sistema de chat, o recibe un correo a una cuenta habilitada para tal fin, y por este medio un usuario inicia la comunicación, se identifica y finalmente plasma una solicitud, la empresa debe estar ya autorizada a responderle por el mismo medio, sin exigirle al usuario que primero se dirija a la etapa de aceptación expresa.</p> <p>Propuesta:</p> <p>Precisar que la autorización se refiere únicamente a los sistemas de entrega de información no interactivos y recurrentes los que puedan implicar la necesidad de evitar la calificación de la información entregada como publicidad no deseada.</p> <p>Artículo 6.3 Comunicación de Interés para los usuarios</p> <p>Comentario</p> <p>Mediante el cuadro propuesto, se limita los temas a ser tratados por estos medios a 12 aspectos en general, lo cual además da lugar a una interpretación posterior por parte de la Supervisión pudiendo restringirse más aún el potencial de las comunicaciones electrónicas. Al respecto, la NTCSE establece en la calidad de servicio comercial y técnico, una serie de procedimientos generales que implican eventualmente entregar documentos o información al usuario, por lo que sería conveniente aclarar que el ítem 10 no se refiere únicamente a los encartes semestrales.</p> <p>No obstante, prohibir a las empresas la posibilidad de ampliar los beneficios que puedan hacer llegar a sus usuarios por estos medios limita los niveles de satisfacción de nuestros clientes y perjudica finalmente a los usuarios. Muchas empresas incluyen en sus oficinas o han colaborado en campañas referidas a programas de vacunación, cuidado del medio ambiente, contra las drogas y la violencia, etc.</p> <p>Propuesta:</p> <p>Precisar que al mencionarse todas las comunicaciones establecidas en la NTCSE, se entiende que abarca presupuestos, reclamos así como cualquier solicitud dentro de los alcances de dicha norma.</p> <p>Asimismo, se debe incluir un ítem adicional que permita incluir información general de servicio a la comunidad o de interés del público en general, como campañas de salud, simulacros del INDECI, información de prevención (epidemias, huaycos, ambientales), etc., servicios a la comunidad que algunas EDE ya brindan a través de sus recibos y otros medios de contacto.</p> <p>Artículo 6.4</p> <p>Comentario</p> <p>Este artículo limita los canales de entrega al establecer condiciones únicas y particulares para la evidencia de entrega de las comunicaciones electrónicas, describiendo características que son propias del uso exclusivo de buzones o</p>	<p><i>"5.4 La EDE debe garantizar que las comunicaciones electrónicas sean efectivamente recibidas por los Usuarios, para lo cual los sistemas informáticos de la EDE deben permitir a Osinergmin verificar el mayor nivel de trazabilidad de la entrega de la comunicación, que sea auditable según la opción acordada"</i></p>
--	--	--



RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 139-2018-OS/CD

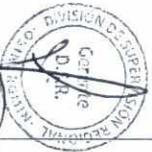
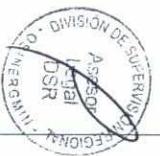


<p>casillas, ya que por otros medios la trazabilidad se limita a los alcances de los servidores donde se procesa y deposita la información, los cuales son externos a la EDE.</p> <p>Propuesta: Se recomienda adaptar la supervisión e ir incorporando estos diversos canales con sus mecanismos de registro a las actividades de control del regulador, señalando que las empresas deben asegurar la trazabilidad, seguridad y control de las nuevas tecnologías.</p> <p>JOSÉ RODRIGUEZ Artículo 6.- De las comunicaciones electrónicas En el cuadro N° 1 se menciona la tipificación de comunicación de interés para los usuarios. En el ítem 7 "regularización de documentos para admisibilidad", se refiere cuando un usuario interpone un reclamo y ha obviado algún requisito, es por este medio se pueda efectuar la notificación y subsane la misma?</p>	<p>ENEL DISTRIBUCIÓN S.A.A. Sugerimos modificar el acápite 6.1, mediante la añadidura del texto "(correo electrónico, SMS, notificaciones en aplicaciones móviles (APP), redes sociales (RRSS), Web de la EDE, entre otros)", y la eliminación del texto "siempre que cuente con la aceptación expresa del Usuario", de tal forma que dicho acápite quede redactado de la siguiente manera: "6.1 Las EDE podrán implementar un sistema de comunicación electrónico con sus Usuarios, para lo cual podrán emplear los medios tecnológicos disponibles (correo electrónico, SMS, notificaciones en aplicaciones móviles (APP), redes sociales (RRSS), Web de la EDE, entre otros)." 5. Sugerimos modificar el acápite 6.2, de tal forma que quede redactado de la siguiente manera: "6.2 La EDE debe contar con mecanismo que le permitan al Usuario desafilarse del servicio de notificación proactiva." Con respecto al acápite 6.1, consideramos que la norma debería hacer una distinción entre las comunicaciones reguladas, que las EDE se encuentran obligadas a efectuar a sus clientes, lo cual debería diferenciarse de las comunicaciones proactivas: Las comunicaciones reguladas que tienen un carácter legal como por ejemplo las respuestas a reclamos, solicitudes, aviso de reintegro al usuario, entre otros en donde sí es necesario contar con la autorización expresa del cliente para realizar la notificación por medios virtuales o electrónicos y las comunicaciones proactivas que pueden realizar las EDE con el objetivo de mantener informado a sus clientes y que no reemplazan a las comunicaciones formales, como por ejemplo: Aviso de mantenimiento programado en la que una notificación por correo electrónico no reemplazaría a las publicaciones en periódicos, el vencimiento de RDE que no reemplaza la información incluida en el recibo o</p>	<p>NO ADMITIDA El ítem 7 está referido a la admisibilidad para la regularización de cualquier documento requerido como parte de una gestión del usuario dentro del servicio público de electricidad, no se limita al tema de reclamos; esta comunicación sería un canal adicional, al oficialmente establecido.</p> <p>ADMITIDA PARCIALMENTE Al respecto, es importante precisar que no todos los usuarios podrían estar de acuerdo con las modalidades electrónicas y otro grupo de usuarios, aun no tienen acceso a medios digitales (como zonas rurales) o personas eventualmente adversas a las nuevas tecnologías; asimismo, por la Ley de Protección de datos, no se puede usar información personal del usuario sin su autorización.</p> <p>Sin embargo, y con la finalidad de brindar claridad a las EDEs con el alcance de las disposiciones de la presente Directiva, se realizan la inclusión de algunas de las precisiones solicitada en los numerales (reestructurados) 5.1, 5.2, 5.3 y 5.4, quedando la redacción de éstos como sigue: "5.1 Las EDE deben implementar un sistema de comunicaciones electrónicas con sus Usuarios, para lo cual pueden emplear los medios tecnológicos disponibles (correo electrónico, SMS, notificaciones en el APP, y en el portal web de la EDE, entre otros), los que debe utilizar para los aspectos establecidos en la presente Directiva siempre que cuente con la aceptación</p>
---	--	---



RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 139-2018-OS/CD

<p>todas las comunicaciones al usuario exigidas por la norma técnica de calidad de los servicios eléctricos urbanos y rurales que seguirán colocándose en los centros de atención.</p> <p>Con esta precisión, el objetivo de utilizar los canales digitales para fines de comunicación, es la remisión de comunicaciones proactivas a los usuarios sobre información de interés, por lo que debería estar abierta la posibilidad de comunicar de manera digital, sin necesidad de tener una aceptación expresa del usuario. Asimismo, estas comunicaciones proactivas no eliminan o reemplazan el uso de los medios de comunicación formal o que son materia de fiscalización. No obstante, si se debería definir mecanismos para que el usuario se encuentre posibilitado de solicitar la no notificación de información de manera digital. Por lo señalado, consideramos que establecer el requisito de que los usuarios deban aceptar de manera expresa las comunicaciones digitales, limita el derecho de las EDE para remitir información de interés a sus usuarios, e incluso su posibilidad de solicitar a los usuarios mediante la remisión de comunicaciones digitales, el cumplimiento de obligaciones pendientes de pago por los usuarios. Cabe señalar que las comunicaciones a los usuarios, de manera digital siempre deben ser efectuadas por las EDE en el marco de las normas que protegen los derechos de los consumidores.</p> <p>Además, se sugiere que la directiva sea cuidadosa en el sentido que no imponga a las EDE mayores obligaciones de comunicación, a las que ya se encuentran reguladas por las normas aplicables que poseen mayor jerarquía.</p> <p>5. Con respecto al acápite 6.2, consideramos que con el objetivo de incrementar el uso de canales digitales y mejorar la comunicación con los usuarios se ve conveniente no restringir su uso a la obtención de una autorización explícita de los usuarios, pero sí brindar mecanismos de desafilación, esto en respuesta a las nuevas necesidades producto del nuevo tipo de cliente digitales con el que nos enfrentamos las EDE.</p> <p>6. Con respecto al acápite 6.3, la eliminación del texto "sólo" busca incluir en un futuro mayor cantidad de comunicaciones de interés como brindar el avance en la atención de las solicitudes, reclamos o ventas de nuevos suministros, en beneficio de los usuarios, por lo que las EDE no deberían encontrarse limitadas solo a los 12 tipos de comunicaciones establecidos en el proyecto de norma. En ese sentido, se sugiere además incluir expresamente los tres (3) ítems descritos, al Cuadro N° 1.</p> <p>7. Con respecto al acápite 6.4, no existe mecanismo que permitan generar un cargo o la recepción de cargo de las comunicaciones electrónicas como los SMS y en los medios digitales depende de otras variables, por ejemplo, para el envío de Correo Electrónico dependerá del gestor de Spam del usuario.</p>	<p><i>expresa del Usuario."</i></p> <p>5.2 "Para la implementación mencionada, la EDE debe contar con la evidencia de la aceptación expresa del Usuario, así como contar con mecanismos de desafilación del servicio de comunicaciones electrónicas, la información de estas evidencias debe ser archivada por la EDE como mínimo por cuatro años, a efectos de la supervisión de Osinergmin".</p> <p>"5.4 La EDE debe garantizar que las comunicaciones electrónicas sean efectivamente recibidas por los Usuarios, para lo cual los sistemas informáticos de la EDE deben permitir a Osinergmin verificar el mayor nivel de trazabilidad de la entrega de la comunicación, que sea auditable según la opción acordada"</p>
<p>ELECTRODUNNAS S.A.A.</p> <p>Sobre el numeral 6.3.- Debería de adicionarse en el Cuadro N° 1, lo relacionado a las "reclamaciones". (Notificación de cartas, Resoluciones), tomando en cuenta que en el punto 4, se están considerando cartas de invitación por temas</p>	<p>ADMITIDA PARCIALMENTE</p> <p>Al respecto, corresponde precisar que por el momento el Organismo ha</p>





<p>de contrastes y cambios de medidor, las cuales se realizan también bajo el procedimiento de reclamaciones. - Se solicita ampliar el alcance y aplicación de cada ítem del Cuadro N° 1 de tipificación de comunicaciones y precisar qué tipo de información se debe enviar en cada supuesto.</p>	<p>visto por conveniente iniciar con el contenido del Cuadro N° 1, con lo cual no se descarta que con la evolución de la aplicación y de la receptividad de los usuarios se incorporen nuevos tipos de comunicaciones, los que serán materia de las actualizaciones pertinentes de la presente directiva.</p> <p>Asimismo, la presente directiva, no tiene el propósito de contener el detalle de las comunicaciones, las cuales en todo caso serán precisadas en cada caso consultado.</p> <p>Sin embargo, se admite la inclusión de algunas modificaciones en el numeral 5.3 (numeral reestructurado), quedando la redacción como sigue:</p> <p>5.3 "Las comunicaciones electrónicas con los Usuarios sólo incluyen los siguientes temas:</p>	<p>de contrastes y cambios de medidor, las cuales se realizan también bajo el procedimiento de reclamaciones. - Se solicita ampliar el alcance y aplicación de cada ítem del Cuadro N° 1 de tipificación de comunicaciones y precisar qué tipo de información se debe enviar en cada supuesto.</p> <p>DISTRILUZ No se puede poner límites a la Tecnología de la Información y Comunicación. Es el canal más directo de contacto con el usuario. Se puede enviar mensaje de texto ante un corte de servicio eléctrico imprevisto en la zona. Propuesta del Artículo 6º de las comunicaciones electrónicas. 6.3 Las comunicaciones electrónicas con los Usuarios podrán incluir los siguientes temas: Cuadro N° 1 Tipificación de Comunicación de Interés para los Usuarios.</p>
---	---	---

Cuadro N° 1

Tipificación de Comunicación de Interés para los Usuarios

Item	Descripción
1	Vencimiento del RDE
2	Fecha de lectura del medidor
3	Factibilidad de suministro eléctrico
4	Aviso previo al contraste y/o cambio del medidor
5	Aviso de Reintegro al usuario
6	Devolución Contribuciones Reembolsables
7	Regularización de documentos para admisibilidad
8	Cortes de servicio eléctrico Programados
9	Inspecciones por Seguridad de Instalaciones
10	Todas las comunicaciones al usuario exigidas por la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos urbanos y rurales.
11	Reportes de riesgo eléctrico
12	Alumbrado público
13	Acciones de Reparación del Servicio por cortes imprevistos
14	Aviso sobre emisión de Vale FISE

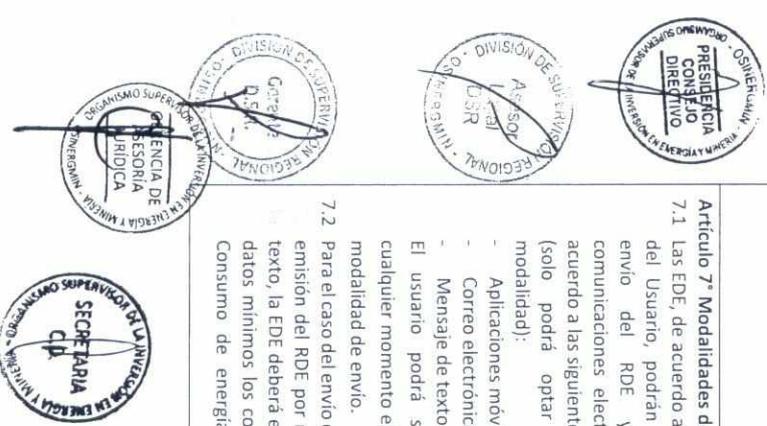
ADMITIDA PARCIALMENTE

Efectivamente, la información sobre cortes imprevistos y las acciones que la EDE puede estar tomando para la recuperación del servicio son importantes, por ello y cuidando mantener el principio de que los usuarios acuerden la información, se ha modificado al numeral 5.3 permitiendo otros tipos de comunicación adicionales, quedando la redacción del referido



**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 139-2018-OS/CD**

<p>Artículo 7° Modalidades del envío</p> <p>7.1. Las EDE, de acuerdo a la elección del Usuario, podrán realizar el envío del RDE y de las comunicaciones electrónicas de acuerdo a las siguientes opciones (solo podrá optar por una modalidad):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicaciones móviles (APP), - Correo electrónico (e-mail), - Mensaje de texto (SMS) <p>El usuario podrá solicitar en cualquier momento el cambio de modalidad de envío.</p> <p>7.2. Para el caso del envío de alerta de emisión del RDE por mensaje de texto, la EDE deberá enviar como datos mínimos los conceptos de Consumo de energía en kWh,</p>	<p>Adicionar el ítem 13. Corte de servicio eléctrico imprevisto; 14. Saludos por fechas festivas;</p> <p>ELECTRO SUR ESTE S.A.</p> <p>Se sugiere que las modalidades de envío no sean excluyentes, se debe fijar una modalidad oficial principal y las demás deberían ser opcionales a fin de dar mayores posibilidades al cliente de acceder a su RDE.</p>	<p>numeral reestructurado como sigue:</p> <p align="center">"5.3 "Las comunicaciones electrónicas con los Usuarios solo incluyen los siguientes temas:"</p> <p align="center">Cuadro N° 1</p> <p align="center">Tipificación de Comunicación de Interés para los Usuarios</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Ítem</th> <th>Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>Vencimiento del RDE</td></tr> <tr><td>2</td><td>Fecha de lectura del medidor</td></tr> <tr><td>3</td><td>Factibilidad de suministro eléctrico</td></tr> <tr><td>4</td><td>Aviso previo al contraste y/o cambio del medidor</td></tr> <tr><td>5</td><td>Aviso de Reintegro al usuario</td></tr> <tr><td>6</td><td>Devolución Contribuciones Reembolsables</td></tr> <tr><td>7</td><td>Regularización de documentos para admisibilidad</td></tr> <tr><td>8</td><td>Cortes de servicio eléctrico Programados</td></tr> <tr><td>9</td><td>Inspecciones por Seguridad de Instalaciones</td></tr> <tr><td>10</td><td>Todas las comunicaciones al usuario exigidas por la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos urbanos y rurales.</td></tr> <tr><td>11</td><td>Reportes de riesgo eléctrico</td></tr> <tr><td>12</td><td>Alumbrado público</td></tr> <tr><td>13</td><td>Acciones de Reposición del Servicio por cortes Imprevistos</td></tr> <tr><td>14</td><td>Aviso sobre emisión de Vale FISE</td></tr> </tbody> </table> <p>ADMITIDA</p> <p>Corresponde incluir la precisión señalada, siempre que se garantice la trazabilidad, seguridad y control de estas alternativas; asimismo, con la finalidad de brindar claridad a las EDEs con el alcance de las disposiciones de la presente Directiva se ha modificado al numeral 6.1 (numeral reestructurado), quedando la redacción como sigue:</p> <p>"6.1 Las EDE, de acuerdo a la elección del Usuario, deben realizar el envío del RDE y de las comunicaciones electrónicas asegurando la trazabilidad, seguridad y control de las alternativas utilizadas, considerando una opción principal y otras complementarias, de acuerdo a las siguientes opciones: (...)</p> <p>NO ADMITIDA</p> <p>La presente directiva regula el envío de comunicaciones digitales, limitándolo a la aceptación expresa del usuario y exclusivamente para</p>	Ítem	Descripción	1	Vencimiento del RDE	2	Fecha de lectura del medidor	3	Factibilidad de suministro eléctrico	4	Aviso previo al contraste y/o cambio del medidor	5	Aviso de Reintegro al usuario	6	Devolución Contribuciones Reembolsables	7	Regularización de documentos para admisibilidad	8	Cortes de servicio eléctrico Programados	9	Inspecciones por Seguridad de Instalaciones	10	Todas las comunicaciones al usuario exigidas por la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos urbanos y rurales.	11	Reportes de riesgo eléctrico	12	Alumbrado público	13	Acciones de Reposición del Servicio por cortes Imprevistos	14	Aviso sobre emisión de Vale FISE
Ítem	Descripción																															
1	Vencimiento del RDE																															
2	Fecha de lectura del medidor																															
3	Factibilidad de suministro eléctrico																															
4	Aviso previo al contraste y/o cambio del medidor																															
5	Aviso de Reintegro al usuario																															
6	Devolución Contribuciones Reembolsables																															
7	Regularización de documentos para admisibilidad																															
8	Cortes de servicio eléctrico Programados																															
9	Inspecciones por Seguridad de Instalaciones																															
10	Todas las comunicaciones al usuario exigidas por la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos urbanos y rurales.																															
11	Reportes de riesgo eléctrico																															
12	Alumbrado público																															
13	Acciones de Reposición del Servicio por cortes Imprevistos																															
14	Aviso sobre emisión de Vale FISE																															
<p>GIOVANA SANCHEZ</p> <p>Ítem 7.3 - Restringir el número de comunicaciones de las EDE a los usuarios, así como prohibir el envío de comunicaciones de otra índole que no sea el RDE. Podría ser una comunicación al emitirse el RDE y podrían ser otra vencido el</p>																																



**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nº 139-2018-OS/CD**



<p>importe total a pagar y fecha de vencimiento. Sin perjuicio de ello, deberá poner a disposición del usuario la vista e impresión del RDE (en formato PDF), tanto en su portal web como en sus oficinas.</p> <p>7.3 En caso de deudas impagas, la EDE podrá enviar a través de la modalidad elegida por el Usuario, las alertas respectivas, refiriendo el monto a pagar, la fecha máxima de pago y los lugares de recaudación.</p>	<p>plazo de pago como recordatorio de la falta de pago. Actualmente en otro tipo de servicios que utilizan las comunicaciones por internet, abusan de ellas, saturando de mensajes días y semanas antes del vencimiento del recibo, causando molestias al usuario. Con el recibo físico no tienen posibilidad de abrumar con mensajes, por tanto, con el recibo virtual tampoco debería ser una opción de las EDE.</p>	<p>ciertas materias. Por otro lado, el envío de alertas de fecha de vencimiento de pago, se considera que es favorable para el usuario, puesto que impide entrar en proceso de corte con el perjuicio adicional del cobro del concepto de Corte y Reconexión. En todo caso, el Organismo supervisor mantendrá el monitoreo constante para efectuar las medidas correctivas que fuesen necesarias, pudiendo incluso presentarse reclamos por inconformidades de los usuarios en las comunicaciones electrónicas recibidas</p>
<p>LUZ DEL SUR S.A.A. Artículo 7.1 Modalidades de Envío Comentario En este punto se establece como únicos medios válidos de envío los siguientes: Aplicación Móvil (APP), Correo Electrónico y Mensaje de Texto, los cuales deben operar obligatoriamente de manera excluyente. Estos 3 medios resultan limitados respecto a los medios disponibles y que se pueden eventualmente utilizar, además, si los costos y tecnologías lo permiten, no habría justificación para utilizar solo uno al poder utilizarse 2 o más. Por ejemplo, se puede disponer de buzones electrónicos en los cuales colocar documentos para la descarga por parte del usuario y/o si el usuario lo propone, y según el medio de su elección, utilizar algún canal de conversación que acepte la inclusión de adjuntos. Por otro lado, los recibos digitales podrían remitirse a un correo electrónico y en paralelo disponer su publicación en el APP y página WEB. Donde sea necesario, la captura de imágenes de la comunicación efectuada son también una evidencia de lo interactuado e informado a plena satisfacción del usuario. Propuesta: Aclarar que los medios señalados son ejemplos y no los únicos que se pueden implementar. Se recomienda ir incorporando estos diversos canales con sus mecanismos de registro a las actividades de control del regulador, señalando que las empresas deben asegurar la trazabilidad, seguridad y control de las nuevas tecnologías, en la medida que puedan ir implementándolas.</p> <p>ENEL DISTRIBUCIÓN S.A.A. Sugerimos modificar el acápite 7.1, separando las actividades de envío del RDE y de las comunicaciones electrónicas, así como añadiendo los ítems "Redes sociales (Facebook y Twitter)" y "Otros canales que las EDE dispongan.", de tal forma que el acápite quede redactado de la siguiente manera: "7.1 Las EDE, de acuerdo a la solicitud o elección del Usuario, podrán realizar el envío del RDE vía correo electrónico (e-mail) y de las comunicaciones electrónicas y/o digitales de acuerdo a las siguientes opciones (solo podrá optar por una modalidad) - Aplicaciones móviles (APP). - Correo electrónico (e-mail), - Mensaje de texto (SMS)</p>	<p>ADMITIDA PARCIALMENTE Corresponde incluir la precisión señalada, siempre que se garantice la trazabilidad, control y seguridad de estas alternativas; asimismo, con la finalidad de brindar claridad a las EDEs con el alcance de las disposiciones de la presente Directiva, se ha modificado al numeral 6.1 (reestructurado), quedando la redacción como sigue: "6.1 Las EDE, de acuerdo a la elección del Usuario, deben realizar el envío del RDE y de las comunicaciones electrónicas asegurando la trazabilidad, seguridad y control de las alternativas utilizadas, considerando una opción principal y otras complementarias, de acuerdo a las siguientes opciones: (...)"</p>	<p>ADMITIDA PARCIALMENTE Al respecto, tal como ya se ha expresado, es importante recordar, que bajo el esquema de información al usuario que la Directiva propone, toda información remitida al usuario debe contar con la aceptación expresa del mismo, precisamente para que este medio se constituya en una facilidad o mejora adicional, y no eventualmente en un motivo de incomodidad. Por otro lado, el numeral 6.3 (reestructurado) está asumiendo que esta información, que le permite al usuario evitar cortes del servicio y pagos por</p>



RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nº 139-2018-OS/CD

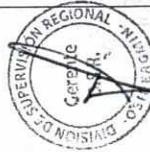
	<p>- RRS5(Facebook y Twitter)</p> <p>- Otros Canales que las EDE dispongan.</p> <p>El usuario podrá solicitar en cualquier momento el cambio de modalidad de envío."</p> <p>Sugerimos modificar el acápite 7.2, mediante la eliminación del texto "Consumo de energía en kWh", de tal forma que quede redactado de la siguiente manera:</p> <p>"7.2 Para el caso del envío de alerta de emisión del RDE por mensaje de texto, la EDE deberá enviar como datos mínimos de importe total a pagar y fecha de vencimiento. Sin perjuicio de ello, deberá poner a disposición del usuario la vista e impresión del RDE (en formato PDF), tanto en su portal web como en sus oficinas."</p> <p>Sugerimos modificar el acápite 7.3, mediante la añadidura "sin requerirse la previa autorización del usuario." de tal forma que quede redactado de la siguiente manera:</p> <p>"7.3 En caso de deudas impagas, la EDE podrá enviar a través de la modalidad elegida por el Usuario, las alertas respectivas, refiriendo el monto a pagar, la fecha máxima de pago y los lugares de recaudación, sin requerirse la previa autorización del usuario."</p> <p>No existe mecanismo que permitan generar un cargo o la recepción de cargo de las comunicaciones electrónicas como los SMS y en los medios digitales depende de otras variables, por ejemplo, para el envío de Correo Electrónico dependerá del gestor de Spam del usuario.</p> <p>8. Con respecto al acápite 7.1, se debe separar las actividades de envío de RDE y de comunicación electrónica. Así mismo, se deben incluir más opciones de notificación, así como brindar la posibilidad a las EDE de habilitar nuevos canales de comunicación.</p> <p>9. Con respecto al acápite 7.2, se propone reducir los datos mínimos, para que sean sólo información de interés para los clientes, enfocándonos en brindar información precisa y breve ya que existe un número de caracteres máximo para ser notificados vía SM.</p> <p>10. Con respecto al acápite 7.3, el contemplar que los usuarios de manera expresa brinden su aceptación, vulnera el derecho que tienen las EDE de poder exigir el cumplimiento de una obligación de aquel cliente que registra una deuda impaga, por ejemplo, en ese sentido se propone que no se exija la previa autorización de los usuarios, para efectos de notificarse las deudas impagas.</p>	<p>corte y reconexión, constituye un beneficio, para el usuario al cual, debe estar interesado acceder.</p> <p>Asimismo, se considera importante remitir a los usuarios los datos relevantes sobre su facturación, y el consumo lo es.</p> <p>Sin embargo, con la finalidad de brindar claridad a las EDEs con el alcance de las disposiciones de la presente Directiva se han modificado los numerales 6.1 y 5.4 (reestructurados), quedando la redacción como sigue:</p> <p>"6.1 Las EDE, de acuerdo a la elección del Usuario, deben realizar el envío del RDE y de las comunicaciones electrónicas asegurando la trazabilidad, seguridad y control de las alternativas utilizadas, considerando una opción principal y otras complementarias, de acuerdo a las siguientes opciones (...)"</p> <p>"5.4 La EDE debe garantizar que las comunicaciones electrónicas sean efectivamente recibidas por los Usuarios, para lo cual los sistemas informáticos de la EDE deben permitir a Osinergmin verificar el mayor nivel de trazabilidad de la entrega de la comunicación, que sea auditable según la opción acordada".</p> <p>Igualmente, respecto a las otras opciones para la emisión de comunicaciones electrónicas, corresponde precisar que estos aspectos ya se han considerado en la modificación de la redacción del numeral 5.1 agregando: (...), "entre otros".</p> <p>En lo referido al 7.2 se ha modificado (reestructurando la numeración)</p> <p>6.2 Para el caso del envío de alerta de emisión del RDE por mensaje de texto, la EDE debe enviar como datos mínimos el consumo de energía en kWh, importe total a pagar y fecha de vencimiento. Sin perjuicio de ello, la EDE debe poner a disposición del usuario la vista e impresión del RDE (en formato PDF), tanto en su portal web, aplicaciones móviles (APP), como en sus oficinas.</p> <p>Finalmente, respecto a la sugerencia sobre el 7.3, se ha modificado (reestructurando la numeración), tal como ya se ha expresado, es importante</p>
--	--	--



RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nº 139-2018-05/CD

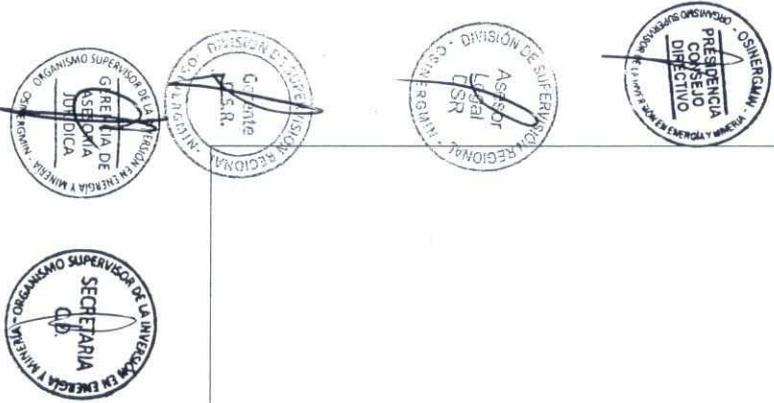


	<p>ELECTRODUNAS S.A.A Sobre el numeral 7.3: Considerando que los recibos pendientes de pago tienen una fecha de vencimiento, ¿a qué se refieren con el dato de fecha máximo de pago?</p>	<p>recordar, que bajo el esquema de información al usuario que la Directiva propone, toda información remitida al usuario debe contar con la aceptación expresa del mismo, precisamente para que este medio se constituya en una facilidad o mejora adicional, y no eventualmente en un motivo de incomodidad. Por otro lado, el numeral 7.3 está asumiendo que esta información, que le permite al usuario evitar cortes del servicio y pagos por corte y reconexión, constituye un beneficio para el usuario al cual debe estar interesado acceder.</p>
	<p>DISTRILUZ Relacionado con los Artículos 4.6, 4.8. Propuesta de redacción del Artículo 7º Modalidades del envío. 7.1.....El usuario o titular podrá solicitar en cualquier momento el cambio de modalidad de envío</p>	<p>ADMITIDA Efectivamente, se refiere a la fecha de vencimiento establecida por la normativa, por ello se admite la observación, por lo que se ha modificado al numeral (reestructurado) 6.3, quedando la redacción como sigue: 6.3 <i>En caso de deudas impagas, la EDE podrá enviar a través de la modalidad elegida por el Usuario, las alertas respectivas, refiriendo el monto a pagar, la fecha de vencimiento del recibo, opciones de pago y lugares de recaudación.</i></p>
	<p>ELECTRO SUR ESTE S.A.A. Para las consultas en línea del RDE, las EDEs deben implementar soluciones de consultas vía web o APP según lo establecido en el numeral 5.4 En este caso se entiende que la implementación de consultas debe permitir al cliente específicamente la vista e impresión de su RDE tanto a través en la página web y/o de la App previa suscripción. Se entiende también que a esta opción podrán acceder cualquier cliente, ya sea que se haya acogido al envío de su RDE vía cualquier modalidad o aquel que no se haya acogido, en todo caso es necesario aclarar. Por otro lado, se solicita definir y precisar que "información previa en línea del RDE" se debe implementar o confirmar si se refiere a instructivos para descargar</p>	<p>NO ADMITIDA Es importante tener en cuenta la definición de usuario, que está referida a quien hace uso del servicio y está a cargo del pago del RDE, por lo tanto incluye al titular del servicio, de ser el caso.</p>
<p>Artículo 8° Consultas del RDE 8.1 Para las consultas en línea del RDE ya sea en el portal web de la EDE (internet) y/o por aplicación móvil (APP), el usuario podrá suscribirse en línea a esta opción de acuerdo a lo establecido en el numeral 5.4. Las consultas realizadas por estos medios, deberán mostrar información previa en línea del</p>	<p>NO ADMITIDA Tal como se establece en la Directiva, el presente artículo trata de poner a disposición de los Usuarios, mecanismos de consulta en línea sobre el RDE; es decir, con la información previa del mencionado RDE, el Usuario puede acceder para interactuar con la EDE y efectuar eventuales consultas sobre aspectos del RDE remitido, de los cuales requiera alguna explicación, siempre a partir de las facilidades que provee el uso de la tecnología. Respecto a qué información del RDE debe estar disponible, básicamente se</p>	



**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nº 139-2018-OS/CD**

<p>RDE, de modo que el usuario pueda descargarla (en formato PDF, JPG o similar) para su impresión.</p>	<p>el RDE. Es necesario también precisar cuáles son las condiciones o requisitos que se deben cumplir en cuanto a la exposición de la información, ¿será solo el RDE del mes vigente? y definir su actualización.</p>	<p>refiere al mes vigente, lo cual no es un limitante para desarrollar propuestas que agreguen información adicional, en la medida que beneficien al usuario. Cabe precisar, que a esta opción solo pueden acceder los usuarios que se han acogido expresamente al RDE; en cuyo caso, los otros clientes pueden seguir realizando sus consultas, a través de los medios previstos por la actual normativa.</p>
<p>GIOVANA SANCHEZ Item 8.1 - Se debería evitar que las EDE condicionen la inscripción al RDE, obligando a aceptar términos y condiciones que no estén expresamente indicados en la Norma, como por ejm.: aceptar a recibir información de otro tipo (propaganda o sorteos, etc.) o la autorización para el uso de nuestros datos personales. La única información que sí deben estar obligados a enviar son las Normas referidas a los Deberes y Derechos de los usuarios y las Leyes y sus modificatorias con respecto al servicio eléctrico (que actualmente se entregan con los recibos físicos).</p>	<p>LUZ DEL SUR S.A.A. Artículo 8 Comentario En este artículo se señala que las consultas deberán mostrar información previa que el usuario pueda descargar en formato pdf, jpg o similar. Al respecto, la información de las consultas se muestra en la propia aplicación y dentro del diseño de las pantallas tanto en HTML, IOS, ANDROID, JAVA u otro lenguaje de programación. Los sistemas operativos o de navegación incluyen opciones de captura de pantalla o impresión propios, por lo que exigir que el diseño de todas estas aplicaciones incluya complementariamente una pantalla previa y adicional, que permita su descarga, resulta innecesario, lo que haría la experiencia de uso compleja y redundante. La propuesta de obtener una pantalla previa a la pantalla de consulta, propia de la página web o aplicación, resulta por lo tanto innecesaria. El resultado definitivo y no previo es suficiente para el usuario, teniendo la opción de capturarlo o imprimirlo, dentro de las condiciones propias del sistema operativo y de navegación que se utilice. Propuesta: Indicar que las empresas deben asegurar la trazabilidad, seguridad y control de las nuevas tecnologías, así mismo la supervisión debe ir incorporando estos diversos canales con sus mecanismos de registro a las actividades de control del regulador.</p>	<p>NO ADMITIDA Los eventuales condicionamientos y/o términos no contenidos en la Directiva, que pudiera tratar de incorporar alguna EDE, serán sujetos a supervisión, por lo que, de producirse serán materia de las correcciones que resulten pertinentes, dentro del marco normativo vigente.</p>
<p>NO ADMITIDA Tal como se establece en la Directiva, el presente artículo trata de poner a disposición de los Usuarios, mecanismos de consulta en línea sobre el RDE; es decir, con la información previa del mencionado RDE, el Usuario puede acceder para interactuar con la EDE y efectuar eventuales consultas sobre aspectos del RDE remitido, de los cuales requiera alguna explicación, siempre a partir de las facilidades que provee el uso de la tecnología. Respecto a qué información del RDE debe estar disponible, básicamente se refiere al mes vigente, lo cual no es un limitante para desarrollar propuestas que agreguen información adicional.</p>		<p>NO ADMITIDA Tal como se establece en la Directiva, el presente artículo trata de poner a disposición de los Usuarios, mecanismos de consulta en línea sobre el RDE; es decir, con la información previa del mencionado RDE, el Usuario puede acceder para interactuar con la EDE y efectuar eventuales consultas sobre aspectos del RDE remitido, de los cuales requiera alguna explicación, siempre a partir de las facilidades que provee el uso de la tecnología. Respecto a qué información del RDE debe estar disponible, básicamente se refiere al mes vigente, lo cual no es un limitante para desarrollar propuestas que agreguen información adicional.</p>



**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 139-2018-OS/CD**



<p>Artículo 9° De la recaudación electrónica</p> <p>9.1. Las EDE podrán facilitar a los usuarios modalidades alternativas de pago tales como: pago por cajero automático, uso del dinero electrónico, pago mediante el celular (aplicaciones móviles) o pagos a través de la página web de la EDE; lo cual será de libre elección del Usuario.</p> <p>9.2. Para la implementación mencionada, las EDE deberán realizar un desarrollo informático que permita lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> Registrar oportunamente los abonos realizados, especialmente aquellos abonos efectuados el día de vencimiento, de tal manera que se eviten cortes irregulares del suministro. Garantizar que el usuario pueda realizar el pago del RDE por cualquiera de los medios de pago elegidos hasta el último día de vencimiento. Obtención de la respectiva constancia del abono. <p>9.3. Adicionalmente, las EDE podrán disponer a favor de los Usuarios, el acceso a Agentes Recaudadores Autorizados para que recauden los pagos del RDE, además de las oficinas de cobranza de la EDE; debiendo observar lo previsto en el numeral anterior. En cualquier caso, estos medios no deben implicar costos adicionales a los usuarios.</p> <p>9.4. Las inconformidades de cada</p>	<p>ELECTRO SUR ESTE S.A.A. Tomar en cuenta que los costos asociados a la elección del medio de pago por el cliente, deben ser de responsabilidad de éste.</p> <p>LUZ DEL SUR S.A.A. Artículo 9.1 De la Recaudación Comentario En cuanto a las modalidades alternativas de pago, en primer lugar, debemos señalar que estas plataformas no son propiedad de las EDE y la principal limitación para su masificación proviene de restricciones regulatorias exclusivas para el servicio público de electricidad. En la medida que las empresas que brindan estas plataformas facilitan las condiciones que plantea el Osinergrmin, es que se pueden ir incorporando como opciones para nuestros usuarios. Cabe precisar que, el mencionar el pago desde la APP o página web de una EDE o desde el cajero electrónico de un Banco, no es otra cosa que el pago mediante tarjetas de débito o de crédito emitidas por un ente autorizado, o eventualmente mediante el uso de una billetera o monederos electrónico. Por lo indicado, estas operaciones son finalmente un pago reportado por la plataforma del Agente Autorizado, en algunos casos sería un Banco (ejemplo: vía bcp del Banco de Crédito) o el proveedor de tecnología de pagos (ejemplos: (i) VISA si hubiese pagado con tarjeta de débito o crédito desde la webb o app; o (ii) BIM para dinero electrónico). Finalmente, como ya hemos señalado la entrega del recibo únicamente en formato digital no restringe o condiciona el medio de pago del recibo, sea este entregado por correo, vía app (aplicación para smartphones o tablets), cuenta de usuario u otro medio que el cliente disponga y con el que la tecnología permita eventualmente interactuar. Siendo así, un recibo digital o impreso puede cancelarse a través de Bancos, Cadenas Comerciales o de manera Presencial en una Oficina de Luz del Sur; el tipo de emisión y/o entrega no es condicionante. Que el pago pueda efectuarse mediante efectivo o mediante un POS o mediante dinero electrónico, depende de los costos eficientes de la transacción. Propuesta: No existe un medio de pago único o exclusivo para la modalidad de emisión del recibo, no siendo necesaria una definición expresa. Artículo 9.3 De la Recaudación Comentario Este numeral se refiere a que las empresas podrán disponer el pago de los recibos digitales a través de Agentes Recaudadores Autorizados. Reiteramos que</p>	<p>NO ADMITIDA Es importante recordar lo establecido en el numeral 8.3 de la presente Directiva: " (...) En cualquier caso, estos medios no deben implicar costos adicionales a los usuarios", en la medida que el presente proyecto habilita el uso de la tecnología en beneficio del usuario.</p> <p>NO ADMITIDA Al respecto, corresponde indicar que, en efecto, los medios de pago alternativos o adicionales, no están supeditados necesariamente al recibo digital. Sin embargo, es importante recordar que, si bien actualmente existen modalidades de recaudo como las de pago por internet para los usuarios que tienen cuenta bancarias y acceso al internet, el resto de usuarios no los posee, por lo cual, en la presente Directiva, se pretende que, en forma progresiva, las EDE puedan otorgar mayores alternativas de recaudo para todos sus usuarios, y que éstas sean de libre elección. Cabe precisar, que conforme al artículo 175 del RLCE, aprobado por DS N° 009-93-EM, modificado por DS 018-2016-EM, las EDE podrán disponer de medios de recaudación adecuados a las necesidades de los usuarios, previamente aprobados por Osinergrmin; lo cual implica que este organismo debe autorizar la forma que las EDE implementarán dichos medios, de tal forma que se asegure cubrir las necesidades de los usuarios.</p>
---	---	---



**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nº 139-2018-OS/CD**

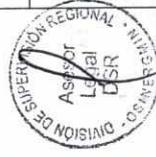
<p>Usuario que surjan como consecuencia de la recaudación digital deberán ser tramitadas por las EDE como reclamo, de acuerdo a lo previsto en la normativa vigente.</p>	<p>la entrega del recibo únicamente en formato digital no restringe o condiciona el medio de pago del mismo. El recibo electrónico puede ser verificado por el usuario en su smartphone desde el APP o puede haber descargado la imagen a su galería o se lo puede haber enviado un familiar o la EDE a su whatsapp o correo, por dar ejemplos, también puede haberlo impreso (si así lo prefiriere) o puede tomar nota del suministro, finalmente con este último dato (el número de suministro) puede acceder a cualquier modalidad y canal de pago existente.</p> <p>Propuesta: No existe un medio de pago único o exclusivo para la modalidad de emisión del recibo, no siendo necesaria una definición expresa.</p> <p>ENEL DISTRIBUCIÓN S.A.A. Sugerimos modificar el acápite 9.3, mediante la adición del texto "sólo en el caso de las opciones de pagos mediante aplicaciones móviles y a través de la página web de la EDE, el cliente asumirá los costos de la comisión cobrada por el operador de tarjetas de crédito /debito.", de tal forma que dicho acápite quede redactado de la siguiente manera: "9.3 Adicionalmente, las EDE podrán disponer a favor de los Usuarios, el acceso a Agentes Recaudadores Autorizados para que recauden los pagos del RDE, además de las oficinas de cobranza de la EDE; debiendo observar lo previsto en el numeral anterior. En cualquier caso, estos medios no deben implicar costos adicionales a los usuarios sólo en el caso de las opciones de pagos mediante aplicaciones móviles y a través de la página web de la EDE, el cliente asumirá los costos de la comisión cobrada por el operador de tarjetas de crédito /debito." Con respecto al acápite 9.3, en este se establece que las EDE podrán facilitar modalidades alternativas de pago, tales como: pagos por cajero automático, uso del dinero electrónico, pagos mediante aplicaciones móviles o pagos a través de la página web de la EDE. En cualquiera de estos casos, estos medios no deben implicar costos adicionales a los usuarios. Para que las EDE puedan habilitar la opción de pagos mediante aplicaciones móviles y a través de la página web de la EDE es necesario contar con un contrato comercial con un operador de tarjeta de crédito/debito. Nosotros, Enel Distribución Perú S.A.A. ya hemos tenido un acercamiento con el principal operador de tarjetas del mercado y este establece una comisión del 2.5% del costo de la transacción (monto del recibo). Esta comisión excede al monto que nos reconoce la tarifa, por esta razón es inviable implementar canales de este tipo. Nuestra propuesta es que para este tipo de canales el cliente tenga la opción de asumir la comisión cobrada por el operador de tarjetas de crédito/debito. Existe un segmento de clientes que requiere contar con la facilidad de pagos a través de la App o la WEB, que nunca va a poder ser atendido mientras que no se halle una solución al costo de la comisión de los operadores de tarjetas de crédito.</p>	<p>NO ADMITIDA</p> <p>Teniendo en cuenta que la aplicación de estas modalidades alternativas será de aplicación progresiva, se mantiene la redacción actual de la Directiva, ya que una excepción inmediata permitiría el riesgo de que estos costos por servicios brindados por empresas ubicadas fuera del sector podrían (como hasta el momento) no considerar la escala del mercado demandante, y no evolucionar hasta una reducción de costos y precios, tal como sería de esperar.</p> <p>Sin perjuicio de ello, siendo el tema de los nuevos medios de pago, de aplicación opcional; la EDE puede plantear estas modalidades en el contexto de una evolución del mercado, que no tienen que ser de aplicación necesariamente inmediata.</p>
--	--	---



RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 139-2018-OS/CD

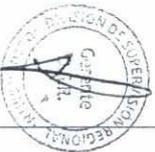


<p>ELECTRO DUNAS S.A.A. Sobre el numeral 9.4: El OSINERGMIN debe de ser más específico y claro en señalarnos que interpreta como "inconformidades" con la finalidad de establecer los "reales motivos" por los que se deben de encaminar como reclamaciones lo señalado por los clientes. En todo caso se debe precisar que dichas inconformidades, sólo podrán estar referidas a las "materias reclamables" de la Directiva de Reclamos de Usuarios aprobado por Resolución N° 269-2014-OS/CD.</p>	<p>ADMITIDA PARCIALMENTE Al respecto, se incorporó en la presente Directiva la definición de "Inconformidad", la misma que queda redactada del modo siguiente: "Inconformidad: <i>Desacuerdo del usuario por el incumplimiento de la EDE en la entrega del RDE de acuerdo a la modalidad solicitada, la no puesta a disposición de las diferentes modalidades de recaudo o la falta de entrega de comunicaciones electrónicas de su interés, acordadas.</i>" Cabe precisar, que de acuerdo al artículo 13 de la Directiva aprobada por RCD N° 269-2014-OS/CD, constituyen materias reclamables "Otras cuestiones vinculadas a la prestación de los servicios públicos de electricidad", siendo que los temas relacionados a la entrega del recibo digital, su cobro y las comunicaciones electrónicas entran en ese supuesto</p>	<p>ADMITIDA PARCIALMENTE Al respecto, se incorporó en la presente Directiva la definición de "Inconformidad", la misma que queda redactada del modo siguiente: "Inconformidad: <i>Desacuerdo del usuario por el incumplimiento de la EDE en la entrega del RDE de acuerdo a la modalidad solicitada, la no puesta a disposición de las diferentes modalidades de recaudo o la falta de entrega de comunicaciones electrónicas de su interés, acordadas.</i>" Cabe precisar, que de acuerdo al artículo 13 de la Directiva aprobada por RCD N° 269-2014-OS/CD, constituyen materias reclamables "Otras cuestiones vinculadas a la prestación de los servicios públicos de electricidad", siendo que los temas relacionados a la entrega del recibo digital, su cobro y las comunicaciones electrónicas entran en ese supuesto</p>
<p>DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES SEGUNDA. - Implementación Las EDE que accedan a la implementación de los medios de facturación, recaudación y comunicación electrónicos, de acuerdo a lo previsto en la presente Directiva, deberán comunicarlo a Osinergmin.</p>	<p>DISTRILUZ Respecto al numeral 9.3: Precisar, que los Agentes Recaudadores Autorizados, deben contar con contrato con dicha entidad; toda vez que existe riesgo que se cobre una comisión al cliente, sin autorización de la EDE y con la aceptación del cliente.</p>	<p>NO ADMITIDA Al respecto, se indica que, en efecto, existen EDEs que viene manteniendo contratos claros con los agentes recaudadores a efectos que no se realicen cobros de comisiones a los usuarios; la puesta a disposición de estos agentes, no podría ser de otra manera, caso contrario no podrían ser "agentes autorizados"</p>
<p>DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES SEGUNDA. - Implementación Las EDE que accedan a la implementación de los medios de facturación, recaudación y comunicación electrónicos, de acuerdo a lo previsto en la presente Directiva, deberán comunicarlo a Osinergmin.</p>	<p>ELECTRO SUR ESTE S.A.A Considerando que la implementación de estos medios electrónicos es facultativa, se entiende que las EDEs podrán optar por la implementación de uno y hasta los 3 medios propuestos (facturación, recaudación o comunicación) independientemente una de otras, es decir que una EDE por ejemplo podrá optar por implementar únicamente medios electrónicos de facturación.</p>	<p>ADMITIDA La finalidad de la Directiva, está dirigida a incorporar el uso de tecnologías y sistemas de vanguardia, en los medios de facturación, recaudación y comunicación, de tal manera que se optimice la eficacia y eficiencia en la interacción de las EDEs y los usuarios al gestionar estas actividades; Asimismo, conforme al artículo 175 del RLCE, aprobado por DS N° 009-93-EM, modificado por DS 018-2016-EM, las EDE podrán disponer de medios de recaudación adecuados a las necesidades de los usuarios, previamente aprobados por Osinergmin.</p>



**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 139-2018-OS/CD**

<p>Las EDE contarán con un plazo de ciento ochenta (180) días calendario, contados a partir de la fecha de la comunicación a Osinergrmin, para implementar los medios de facturación, recaudación y comunicación electrónicos. Durante dicho plazo, no se afectarán las obligaciones vigentes relacionadas con el servicio público de electricidad.</p>		<p>En ese sentido, considerando que la facturación plasmada en el recibo digital sería una evolución cualitativa lograda, incluso apoyada por la normativa tributaria (recibo electrónico), junto al empleo de medios de recaudación y comunicación electrónica, las EDE están en condiciones de implementar los medios electrónicos en la gestión e interacción comercial con sus usuarios, de forma progresiva o por etapas; a partir de los esfuerzos que estuviesen desarrollando las diferentes EDES.</p> <p>De acuerdo a ello, la citada disposición queda redactada como sigue:</p>
<p>Al término del plazo mencionado, Osinergrmin quedará facultado para supervisar el cumplimiento de la normativa del subsector electricidad, sobre la base de los medios de facturación, recaudación y comunicación electrónicos implementados.</p>		<p>"Disposiciones Complementarias Finales</p> <p>Segunda - Implementación</p> <p><i>Las EDE que accedan a la implementación de los medios de facturación, recaudación y/o comunicación electrónicos, de acuerdo a lo previsto en la presente Directiva, deberán comunicarlo a Osinergrmin, junto al cronograma previsto para su implementación, así como a sus usuarios.</i></p> <p><i>Las EDE implementarán los medios de facturación, recaudación y/o comunicación electrónicos de acuerdo al cronograma informado a Osinergrmin. Durante la vigencia del citado cronograma, no se afectarán las obligaciones vigentes a cargo de la EDE relacionadas con el servicio público de electricidad.</i></p> <p><i>Al término del cronograma informado, Osinergrmin quedará facultado para supervisar el cumplimiento de la normativa del subsector electricidad, sobre la base de los medios de facturación, recaudación y comunicación electrónicos implementados."</i></p>
	<p>ENEL DISTRIBUCIÓN S.A.A</p> <p>Con respecto a lo señalado en la segunda disposición complementaria final, debería precisarse que las EDES, al momento de la comunicación al OSINERGMIN, podrán seleccionar a cuál(es) de las actividades digitales (facturación, recaudación y/o comunicación) se acogen ya que no debería ser obligatorio el acogimiento a las tres (3) actividades, de manera simultánea. Además, debería establecerse que las EDE puedan establecer el plazo de implementación de la respectiva actividad digital.</p> <p>Con respecto a la segunda disposición complementaria final, de acuerdo a lo</p>	<p>ADMITIDA</p> <p>La finalidad de la Directiva, está dirigida a incorporar el uso de tecnologías y sistemas de vanguardia, en los medios de facturación, recaudación y/o comunicación, de tal manera que se optimice la eficacia y eficiencia en la interacción de las EDES y los usuarios al gestionar estas actividades;</p> <p>Asimismo, conforme al artículo 175 del RLCE, aprobado por DS N° 009-93-</p>



RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
 OSINERGMIN Nº 139-2018-OS/CD



<p>señalado anteriormente, las EDE no necesariamente accederán al mismo tiempo a los tres (3) medios electrónicos (facturación, recaudación y comunicación). Específicamente la actividad de recaudación digital, conforme fue expuesto anteriormente en el comentario N° 1.1, por el momento será invariable. Además, con respecto al plazo señalado para implementar las tres (3) funcionalidades, de 180 días, consideramos que debería más bien ser de forma gradual y que cada EDE proponga los tiempos más adecuados para su implementación que le permitan acogerse a los medios digitales.</p>	<p>EM, modificado por DS 018-2016-EM, las EDE podrán disponer de medios de recaudación adecuados a las necesidades de los usuarios, previamente aprobados por Osinergrmin.</p> <p>En ese sentido, considerando que la facturación plasmada en el recibo digital sería una evolución cualitativa lograda, incluso apoyada por la normativa tributaria (recibo electrónico), junto al empleo de medios de recaudación y comunicación electrónica, las EDE están en condiciones de implementar los medios electrónicos en la gestión e interacción comercial con sus usuarios, de forma progresiva o por etapas; a partir de los esfuerzos que estuviesen desarrollando las diferentes EDEs.</p> <p>De acuerdo a ello, la citada disposición queda redactada como sigue:</p> <p>"Disposiciones Complementarias Finales</p> <p>Segunda - Implementación</p> <p><i>Las EDE que accedan a la implementación de los medios de facturación, recaudación y/o comunicación electrónicos, de acuerdo a lo previsto en la presente Directiva, deberán comunicarlo a Osinergrmin junto al cronograma previsto para su implementación, así como a sus usuarios.</i></p> <p><i>Las EDE implementarán los medios de facturación, recaudación y/o comunicación electrónicos de acuerdo al cronograma informado a Osinergrmin. Durante la vigencia del citado cronograma, no se afectarán las obligaciones vigentes a cargo de la EDE relacionadas con el servicio público de electricidad.</i></p> <p><i>Al término del cronograma informado, Osinergrmin quedará facultado para supervisar el cumplimiento de la normativa del subsector electricidad, sobre la base de los medios de facturación, recaudación y comunicación electrónicos implementados."</i></p> <p>ADMITIDA PARCIALMENTE</p> <p>La Primera y Segunda Disposición Complementaria Final de la Directiva, regula expresamente la vigencia de la norma y forma en que las EDE se acogen a los alcances de la misma; es decir, una vez que la Directiva entre</p>
<p>ELECTRODUNAS S.A.A. Solicitamos se precise desde qué momento la EDE se podrá acoger a la implementación de la facturación electrónica y podrá enviar la comunicación al OSINERGMIN a la que se refiere esta Segunda Disposición Complementaria.</p>	<p>señalado anteriormente, las EDE no necesariamente accederán al mismo tiempo a los tres (3) medios electrónicos (facturación, recaudación y comunicación). Específicamente la actividad de recaudación digital, conforme fue expuesto anteriormente en el comentario N° 1.1, por el momento será invariable. Además, con respecto al plazo señalado para implementar las tres (3) funcionalidades, de 180 días, consideramos que debería más bien ser de forma gradual y que cada EDE proponga los tiempos más adecuados para su implementación que le permitan acogerse a los medios digitales.</p>



RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
 OSINERGMIN Nº 139-2018-OS/CD

<p>DISTRILLUZ</p> <p>Disposición complementaria final: Actualmente la Concesionaria no cuenta con los datos necesario para cumplir con esta Resolución se tomaría (6 meses) aproximadamente para realizar visita a todos los usuarios y contar con información como el correo electrónico, aceptación del envío del recibo y/o factura electrónica.</p> <p>En caso de un usuario, presente reclamo por no recibir el recibo o factura electrónica, cómo se levantaría la observación interpuesta por el cliente y, por parte de la Concesionaria si podrá evidenciar la prueba del envío del recibo y/o factura electrónica lo considerará Osinergmin como sustento.</p> <p>Se debe hacer extensivo la Resolución 211-2017 a todos los usuarios utilizando todo medio de comunicación con la finalidad de beneficiar tanto al cliente y a la concesionaria cumpliendo los plazos del cronograma de facturación, mejorando el ingreso a caja.</p>	<p>en vigencia, al día siguiente de su publicación, las EDE que deseen acogerse pueden presentar su comunicación a Osinergmin, luego de lo cual contarán con un plazo de 180 días calendario para su implementación.</p> <p>Así tenemos que la Segunda Disposición queda como sigue:</p> <p>"Segunda. - Implementación</p> <p><i>Las EDE que accedan a la implementación de los medios de facturación, recaudación y/o comunicación electrónicos, de acuerdo a lo previsto en la presente Directiva, deberán comunicarlo a Osinergmin junto al cronograma previsto para su implementación, así como a sus usuarios.</i></p> <p><i>Las EDE implementarán los medios de facturación, recaudación y/o comunicación electrónicos de acuerdo al cronograma informado a Osinergmin. Durante la vigencia del citado cronograma, no se afectarán las obligaciones vigentes a cargo de la EDE relacionadas con el servicio público de electricidad.</i></p> <p><i>Al término del cronograma informado, Osinergmin quedará facultado para supervisar el cumplimiento de la normativa del subsector electricidad, sobre la base de los medios de facturación, recaudación y comunicación electrónicos implementados."</i></p> <p>ADMITIDA PARCIALMENTE</p> <p>Se considera la posibilidad de una ampliación del plazo para la implementación, como sigue:</p> <p>"Disposiciones Complementarias Finales</p> <p>Segunda. - Implementación</p> <p><i>Las EDE que accedan a la implementación de los medios de facturación, recaudación y/o comunicación electrónicos, de acuerdo a lo previsto en la presente Directiva, deberán comunicarlo a Osinergmin junto al cronograma previsto para su implementación, así como a sus usuarios.</i></p>
---	--



RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
 OSINERGMIN N° 139-2018-OS/CD



	<p>Otros Comentarios generales a la norma</p>	<p>Las EDE implementarán los medios de facturación, recaudación y/o comunicación electrónicos de acuerdo al cronograma informado a Osinergmin. Durante la vigencia del citado cronograma, no se afectarán las obligaciones vigentes a cargo de la EDE relacionadas con el servicio público de electricidad.</p> <p>Al término del cronograma informado, Osinergmin quedará facultado para supervisar el cumplimiento de la normativa del subsector electricidad, sobre la base de los medios de facturación, recaudación y comunicación electrónicos implementados."</p> <p>Asimismo, en relación con el aseguramiento de la entrega, ello ha sido considerado en la nueva redacción (reestructurado) del numeral 6.1 en los términos siguientes:</p> <p>"6.1 Las EDE, de acuerdo a la elección del Usuario, deben realizar el envío del RDE y de las comunicaciones electrónicas asegurando la trazabilidad, seguridad y control de las alternativas utilizadas, considerando una opción principal y otras complementarias, de acuerdo a las siguientes opciones: (...)"</p>
<p>RAFAEL LACA</p> <p>Visto que algunas EDE en sus facturas físicas colocan propaganda y visto que en varios sistemas contables y administrativos de los Usuarios, luego de recibido la factura electrónica este tiene que ser impreso de manera física; se recomienda como una contribución al medio ambiente, que la presente norma evite que las EDE coloquen propaganda y/o dibujos y/o alfanuméricos que no tenga nada que ver la facturación y documentos similares, toda vez que esto representará mayor utilización de tinta líquida o seca en una impresión física, con lo cual atenta con el medio ambiente al representar una mayor utilización de productos químicos y mayor energía.</p> <p>Que la presente norma también considere al Usuario de sus necesidades de información sobre el comportamiento de consumo y facturación; vale decir que ante el requerimiento del Usuario a las EDE sobre las lecturas de energía y potencia (cada quince minutos) de su medidor electrónico estas puedan ser entregadas bajo el mecanismo de la presente norma y sin costo alguno.</p>	<p>NO ADMITIDA</p> <p>Cabe señalar que, la finalidad de la presente Directiva, es habilitar el uso de tecnologías y sistemas informáticos en los medios de facturación, recaudación y comunicaciones del servicio público de electricidad, de manera que las EDEs y los usuarios puedan interactuar con eficacia y eficiencia en cuanto a los requerimientos vinculados a este servicio; ello permitirá en un futuro próximo, un creciente efecto de protección ambiental sostenido, sobre el cual la presente Directiva es un elemento facilitador.</p> <p>Asimismo, de acuerdo a la ley de Acceso a la Información Pública, todo usuario puede solicitar información de su servicio de electricidad al suministrador, en los medios establecidos por la normativa.</p>	
<p>LUZ DEL SUR S.A.A.</p> <p>1. ANTECEDENTES Y CUESTION PREVIA</p>		<p>NO ADMITIDO</p>



**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nº 139-2018-OS/CD**

	<p>Si bien es importante que a nivel regulatorio se acepte la incorporación de nuevos medios tecnológicos para interactuar las empresas con los usuarios, debe precisarse que los procesos en sí, son los mismos, cambiando únicamente el espacio o medio tradicional y presencial, por medios virtuales en los cuales se dan básicamente las mismas operaciones, las cuales ya están ampliamente reguladas.</p> <p>En ese sentido, resaltamos el hecho de que el presente proyecto señale en su artículo 3° (alcance) que la futura Directiva tiene carácter optativo para las empresas de distribución eléctrica que deseen acogerse a la misma. Consideramos importante que el regulador esté primando la voluntariedad del procedimiento antes que su mera exigencia.</p> <p>Sin perjuicio de lo señalado, también apuntamos a que OSINERGMIN reexamine el presente proyecto en la medida que pueda estar afectando la autonomía privada y limitando de una u otra manera los mecanismos que las empresas concesionarias vienen desarrollando (i) en favor de sus usuarios y (ii) en forma complementaria y adicional a las exigencias impuestas por la normativa sectorial.</p> <p>En ese sentido, ante los proyectos encaminados y en evaluación que vienen llevando a cabo las empresas para innovar sus sistemas y procesos, dentro del marco regulatorio vigente, el hecho de que se dé indicios de que el regulador está evaluando una regulación y supervisión particular y específica para estos canales, es un aspecto que puede afectar su desarrollo.</p> <p>Dado que el proyecto hace referencia a criterios de admisibilidad y calidad regulatoria que se habrían tenido en cuenta para su publicación, insistimos en que la futura norma a aprobar prevea un impacto sincero sobre las empresas que deseen acogerse a la misma, pues, de lo contrario, únicamente se estarían generando incentivos para que las empresas no se acogían a ella.</p> <p>Finalmente, apreciamos que el proyecto también incurre en algunos defectos respecto a dicho análisis, por los motivos que señalamos a continuación:</p> <p>1.1. Inadecuado análisis sobre las Opciones de Política a Adoptar</p> <p>A la fecha existen normas técnicas aplicables a la Calidad del Servicio que describen los requisitos y plazos para la atención del servicio público de electricidad, sin limitar los canales en los que se interactúa. El desarrollo tecnológico pone a disposición de las empresas y un determinado grupo de usuarios, la posibilidad de utilizar medios donde efectuar los mismos procesos que pueden resultar más adecuados para el cliente, lo cual puede generar eficiencias a ambas partes.</p> <p>Como se puede observar, la opción regulatoria ya existe, por cuanto las empresas ya están obligadas a cumplir con normas y procedimientos para la facturación, recaudación y la calidad de servicio comercial y atención en general, teniendo como base la Ley de Concesiones, su reglamento y la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos, para lo cual viene presentando considerables volúmenes de información, así como atendiendo frecuentes y</p>	<p>Sobre lo afirmado, es importante reiterar que la Directiva tiene, en efecto, la finalidad de incorporar el uso de tecnología actualizada a los procesos de facturación, recaudación y emisión de información relevante para el usuario, en este objetivo cuenta como punto de partida no solo la normativa actual sino los esfuerzos que ya vienen realizando las EDEs en esa misma dirección, lo cual constituye una coincidencia sin lugar a dudas positiva, en ese sentido, la Directiva constituye un elemento facilitador.</p> <p>Asimismo, conforme al artículo 175 del RLCE, aprobado por DS N° 009-93-EM, modificado por DS 018-2016-EM, las EDE podrán disponer de medios de recaudación adecuados a las necesidades de los usuarios, previamente aprobados por Osinergrmin; lo cual implica que este organismo debe establecer la forma que las EDEs podrán implementar dichos medios, de tal forma que se asegure cubrir las necesidades de los usuarios.</p> <p>En ese sentido, considerando que la facturación plasmada en el recibo digital sería una evolución cualitativa lograda, incluso apoyada por la normativa tributaria (recibo electrónico), junto al empleo de medios de recaudación y comunicación electrónica, las EDE están en condiciones de implementar los medios electrónicos en la gestión e interacción comercial con sus usuarios, de forma progresiva o por etapas; a partir de los esfuerzos que estuviesen desarrollando las diferentes EDEs.</p> <p>Cabe precisar, que la Directiva no está diseñada para afectar ni la autonomía de las EDEs ni los mecanismos que ya vienen desarrollando en favor de sus usuarios, no constituyéndose en exigencia adicional o contraria a la normativa sectorial, sino un aporte con disposiciones técnicas mínimas o básicas que deberán sustentar la gestión comercial electrónica con sus usuarios; en cuyo caso, el regulador no está priorizando una regulación controlista, sino por el contrario, complementaría de esfuerzos que las EDEs ya vienen realizando.</p> <p>De acuerdo a las políticas de Osinergrmin, todo proyecto de normativa para ser aprobado, debe pasar previamente por un Análisis de Impacto Regulatorio (RIA). En el caso de la presente Directiva también se cumplió con dicho análisis, en la cual se determinó la conveniencia de su aprobación por los beneficios que significaba tanto para los Usuarios como para el propio servicio público de electricidad del cual forman parte como</p>
--	---	---



RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nº 139-2018-OS/CD



<p>suministradores las EDEs.</p> <p>Cabe señalar que varias EDEs, dentro de las que destaca Luz del Sur, a la fecha, vienen desarrollando pilotos, desarrollos informáticos y puestas en marcha de las nuevas tecnologías en el servicio público de electricidad, con el objeto de abrir mayores canales de atención e interactuar con sus usuarios, de cara a los avances de la tecnología. En este contexto, tal como ya se ha expresado, la presente Directiva constituye un factor, llamado a encausar proactivamente estos esfuerzos, brindando la posibilidad que las EDEs empleen las tecnologías previstas para la facturación, cobranza y comunicaciones con el usuario.</p> <p>En ese sentido, el propio Reglamento de la LCE ha habilitado a las EDEs para el empleo de medios tecnológicos para la facturación y cobranza, previamente aprobados por Osinergmin; en ese caso, el presente proyecto está alineado a dicha normativa y pretende facilitar el uso de medios tecnológicos en la prestación del servicio público de electricidad; siendo que, cada EDE podrá desarrollar o complementar sus plataformas informáticas sobre la base de los lineamientos mínimos que recoge esta Directiva y de acuerdo a sus costos operativos, los cuales podrán ser presentados en el pliego tarifario respectivo para su reconocimiento, según corresponda.</p> <p>Asimismo, se precisa que el proyecto contempla expresamente que una vez implementados los procesos de facturación, recaudo y/o comunicación electrónica, la supervisión se realizará sobre la base de los procedimientos vigentes, pudiendo incluso solicitar una ampliación del plazo, con la debida justificación.</p>	<p>voluminosos procedimientos de supervisión.</p> <p>Algunas empresas han ido implementando, de manera paulatina, el uso de los canales electrónicos para algunos servicios y procesos, soportándose en plataformas de interacción que son utilizadas cada vez con mayor frecuencia por los usuarios, lo que implica un seguimiento constante a los mismos ya que se renuevan con una gran velocidad respecto a los canales tradicionales, siendo medios en los cuales las partes deben adecuarse a las condiciones del servicio. Ante esto, debe tenerse en cuenta que el costo de los mismos, para un fin exclusivo y particular por restricciones regulatorias, se incrementaría exponencialmente con lo cual su uso se haría eventualmente inviable. Por esto es que los mecanismos de registro y evidencias son los que constituyen un reto de aprendizaje para los sistemas regulatorios, no debiendo ser un motivo de restricción, que obliga a mantener esquemas que van perdiendo vigencia, interfiriendo negativamente en este proceso de innovación.</p> <p>1.2. Inadecuado Análisis Costo Beneficio</p> <p>En cuanto al análisis costo beneficio, debemos manifestar nuestra preocupación en las restricciones u obligaciones que se inician o derivan con este proyecto y que redundarán posteriormente, según lo señalado en el documento, en un procedimiento de supervisión adicional a los ya existentes para los mismos servicios, los cuales únicamente están migrando a estas plataformas y cuyo traslado natural a dichos medios no debería ser restringido o direccionado por un afán controlista. Ante esto, el regulador debe adecuarse a otro tipo de modalidades de evidencia igualmente eficaces, sin llevar a que la empresa y el usuario, renuncien a estos medios o busquen plataformas ad hoc que no se soporten sobre los medios masivos universalmente aceptados, para adecuar su comunicación a lo estrictamente tolerado y controlado por la regulación.</p> <p>La consecuencia de una regulación adicional, afectando el canal de comunicación a utilizar y los límites o alcance de dicha comunicación libre entre ambas partes, obviamente generará costos adicionales, al tener un procedimiento redundante sobre los existentes, con obligaciones de registro, documentación y tramitación exclusivas, que requerirán grupos de supervisión adicionales, los cuales terminan saturando la capacidad de solicitud de datos y procesamiento del administrado y los supervisores contratados para tal fin. Por lo expuesto, es nuestra principal recomendación que cualquier inquietud de supervisión y verificación sobre estos medios o canales de atención, se circunscriba dentro de los procedimientos ya existentes, reiterando que es la regulación la que debe adaptarse y acoger dentro de los alcances de su control, las nuevas modalidades de comunicación, sin necesidad de multiplicarse en normas y procedimientos.</p> <p>ELECTRODUNAS S.A.A. Solicitamos precisar el Proyecto en relación a las obligaciones de las EDE y lo que resulta facultativo.</p> <p>Por el artículo 3, se entiende que desde que la EDE se acoge a la Directiva de</p>
<p>ADMITIDA</p> <p>Sobre lo afirmado, es importante reiterar que la Directiva tiene, en efecto,</p>	<p>SECRETARIA</p> <p>OSINERGMIN</p> <p>OSINERGMIN</p> <p>OSINERGMIN</p>



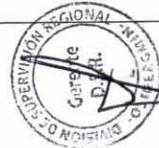
**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 139-2018-OS/CD**

   	<p>facturación, recaudación y comunicación electrónicas, todas sus disposiciones normativas serán obligatorias.</p> <p>Sin embargo, en el numeral 6.1 se señala que las EDE “podrán” implementar las comunicaciones electrónicas; en el numeral 7.1 que “podrán” realizar el envío del RDE y en los numerales 9.1 y 9.3 que “podrán” facilitar distintos medios de recaudación.</p> <p>A efectos de no generar dudas respecto a que la implementación de los medios de facturación, recaudación y comunicación electrónica, resultan obligatorias una vez que la concesionaria se acoja a dicha implementación y obtenga la aceptación expresa de los involucrados; sugerimos modificar el término “podrán” de los numerales 6.1, 7.1, 9.1 y 9.3 por el término “deberán”. Ello además es concordante con las obligaciones de las EDE previstas en los numerales 9.2 y 9.4.</p>	<p>la finalidad de incorporar el uso de tecnología actualizada a los procesos de facturación, recaudación y emisión de información relevante para el usuario, en este objetivo cuenta como punto de partida no solo la normativa actual sino los esfuerzos que ya vienen realizando las EDEs en esa misma dirección, lo cual constituye una coincidencia sin lugar a dudas positiva, en ese sentido, la Directiva constituye un elemento facilitador.</p> <p>Asimismo, conforme al artículo 175 del RLCE, aprobado por DS N° 009-93-EM, modificado por DS 018-2016-EM, las EDE podrán disponer de medios de recaudación adecuados a las necesidades de los usuarios, previamente aprobados por Osinergmin; lo cual implica que este organismo debe establecer la forma que las EDEs puedan implementar y autorizar dichos medios, de tal forma que se asegure cubrir las necesidades de los usuarios.</p> <p>En ese sentido, considerando que la facturación plasmada en el recibo digital sería una evolución cualitativa lograda, incluso apoyada por la normativa tributaria (recibo electrónico), junto al empleo de medios de recaudación y comunicación electrónica, las EDE están en condiciones de implementar los medios electrónicos en la gestión e interacción comercial con sus usuarios, de forma progresiva o por etapas; a partir de los esfuerzos que estuviesen desarrollando las diferentes EDEs</p> <p>De acuerdo a ello, las EDEs que accedan a implementar estos medios tecnológicos en sus procesos de facturación y cobranza, asumirán las condiciones previstas en la Directiva; en cuyo caso, y con la finalidad de dar claridad a las EDEs respecto a su aplicación, se realiza las siguientes precisiones:</p> <p>Asimismo, se realizan precisiones en los siguientes numerales:</p> <p>5.1 Las EDE deben implementar un sistema de comunicaciones electrónicas con sus Usuarios, para lo cual pueden emplear los medios tecnológicos disponibles (correo electrónico, SMS, notificaciones en el APP, en el portal web de la EDE, entre otros), los que debe utilizar para los aspectos establecidos en la presente Directiva, siempre que cuente con la aceptación expresa del Usuario.</p>
---	---	---





<p>(...)</p> <p>6.1 Las EDE, de acuerdo a la elección del Usuario, deben realizar el envío del RDE y de las comunicaciones electrónicas asegurando la trazabilidad, seguridad y control de las alternativas utilizadas, considerando una opción principal y otras complementarias, de acuerdo a las siguientes opciones:</p> <p>(...)</p> <p>8.1 Las EDE deben facilitar a los usuarios modalidades alternativas de pago tales como: pago por cajero automático, uso del dinero electrónico, pago mediante el celular (aplicaciones móviles) o pagos a través de la página web de la EDE; lo cual queda a libre elección del Usuario.</p> <p>(...)</p> <p>8.3 Adicionalmente, las EDE deben disponer a favor de los Usuarios, el acceso a Agentes Recaudadores Autorizados para que recauden los pagos del RDE, además de las oficinas de cobranza de la EDE; debiendo observar lo previsto en el numeral anterior. En cualquier caso, estos medios no deben implicar costos adicionales a los usuarios.</p>																			
<p>ADMITIDA</p> <p>Al respecto, se considera que, en efecto, es una forma de aviso adicional, siendo necesario incluirla en el Cuadro N° 1. Tipificación de Comunicaciones de Interés para los Usuarios, quedando el mismo como sigue:</p> <p style="text-align: center;">Cuadro N° 1</p> <p style="text-align: center;">Listado de Comunicaciones de Interés para los Usuarios</p> <table border="1" data-bbox="1155 344 1342 987"> <thead> <tr> <th>Item</th> <th>Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Vencimiento del RDE</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Fecha de lectura del medidor</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Facilidad de suministro eléctrico</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Aviso previo al contraste y/o cambio del medidor</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Aviso de Reintegro al usuario</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Devolución Contribuciones Reembolsables</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>Regularización de documentos para admisibilidad</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>Cortes de servicio eléctrico Programados</td> </tr> </tbody> </table>	Item	Descripción	1	Vencimiento del RDE	2	Fecha de lectura del medidor	3	Facilidad de suministro eléctrico	4	Aviso previo al contraste y/o cambio del medidor	5	Aviso de Reintegro al usuario	6	Devolución Contribuciones Reembolsables	7	Regularización de documentos para admisibilidad	8	Cortes de servicio eléctrico Programados	<p>RONALD SOTO PRADA</p> <p>Mi nombre es Ronald Soto, identificado con DNI N° 70037719, y mi madre es usuaria del cupón FISE desde hace 2 años. Y viendo que hay una propuesta de uso de tecnología en el recibo de luz, sugiero que deberían considerar que aparezca también el cupón dentro del recibo. Lo que ayudaría a mi madre a seguir usando el cupón de manera más fácil pues ella no tiene mucha destreza para manejar el celular.</p> <p>Por favor, poner en el cuadro 1 al cupón FISE como tipo de comunicación. También que lo envíen por mensaje de texto.</p> <p>Lo que quisiera es que siempre llegue el cupón FISE a mi mamá y que no demore o se pierda ya que es de gran ayuda para nuestra familia.</p> <p>Muchas gracias por todo.</p>
Item	Descripción																		
1	Vencimiento del RDE																		
2	Fecha de lectura del medidor																		
3	Facilidad de suministro eléctrico																		
4	Aviso previo al contraste y/o cambio del medidor																		
5	Aviso de Reintegro al usuario																		
6	Devolución Contribuciones Reembolsables																		
7	Regularización de documentos para admisibilidad																		
8	Cortes de servicio eléctrico Programados																		



RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
 OSINERGMIN N° 139-2018-OS/CD



--	--

9	Inspecciones por Seguridad de Instalaciones
10	Todas las comunicaciones al usuario exigidas por la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos urbanos y rurales.
11	Reportes de riesgo eléctrico
12	Alumbrado público
13	Acciones de Reposición del Servicio por cortes imprevisivos
14	Aviso sobre emisión de Vale FISE



ES COPIA AUTENTICADA
Michele Bassino Pinasco
 MICHELE BASSINO PINASCO
 Abogado
 OSINERGMIN

11 SET. 2018

