

Aprueban "Procedimiento para la Supervisión de la Atención de Denuncias por Deficiencias de Alcance General en la prestación del servicio público de electricidad"

RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA
OSINERGMIN N° 094 - 2017-OS-CD

Lima, 25 de mayo de 2017

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo al literal c) del numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, la función normativa de los Organismos Reguladores, entre ellos Osinergrmin, comprende la facultad exclusiva de dictar, en el ámbito y en materia de su respectiva competencia, las normas que regulen los procedimientos a su cargo, referidas a las obligaciones o derechos de las entidades supervisadas o de sus usuarios;

Que, asimismo, el artículo 3 de la Ley N° 27699, Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de Osinergrmin, dispuso que 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, así como el cumplimiento de lo pactado en los respectivos contratos;

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 Osinergrmin, 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 Osinergrmin aplicables a determinados proyectos normativos, así como la determinación de criterios mínimos de admisibilidad y calidad regulatoria para todos los demás;

Que, asimismo, en aplicación del principio de transparencia, recogido en el artículo 25 del Reglamento General de Osinergrmin, aprobado por Decreto Supremo N° 054-2001-PCM y en 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° 203-2016-OS/CD, el Consejo Directivo autorizó la publicación del proyecto normativo denominado "Procedimiento para la Atención de Denuncias por Deficiencias de Alcance General en la prestación del servicio público de electricidad";

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 el "Procedimiento para la Atención de Denuncias por Deficiencias de Alcance General en la prestación del servicio público de electricidad", con la finalidad de aumentar el bienestar de los consumidores del servicio público de electricidad, al reducir el tiempo de atención de





denuncias por deficiencias en el servicio de electricidad y con ello contribuir a la mejora de la prestación del citado servicio;

Que, lo anterior se enmarca en la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Ley N° 27658, 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, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos;

Que, por su parte, el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, estableciendo como uno de sus objetivos, promover el gobierno electrónico a través del uso intensivo de las tecnologías de información y comunicación como soporte a los procesos de planificación, producción y gestión de las entidades públicas permitiendo a su vez consolidar propuestas de gobierno abierto;

Que, en efecto, a través del Decreto Supremo N° 081-2013-PCM se aprobó la Política Nacional de Gobierno Electrónico, que establece la obligación que tiene el Estado de utilizar los medios de tecnologías de la información como elemento transversal en la definición de políticas relacionadas con la gobernabilidad democrática, la transparencia, identidad e inclusión digital y el desarrollo equitativo y sostenible, promoviendo una Administración Pública de calidad y orientada a la población;

Que, de conformidad con el artículo 2 de la Ley de Concesiones Eléctricas, Decreto Ley N° 25844, constituye Servicio Público de electricidad del suministro regular de energía y eléctrica; asimismo, de acuerdo al artículo 31 literales b) y c) de la citada Ley, los titulares de concesión como los titulares de autorización, están obligados a conservar y mantener sus obras e instalaciones en condiciones adecuadas para su operación eficiente, de acuerdo a lo previsto en el contrato de concesión, o de acuerdo a las normas que emita el Ministerio de Energía y Minas, según corresponda; así como, a aplicar los precios regulados que se fijen de conformidad con la Ley;

Que, asimismo, de conformidad con el Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-93-EM, modificado por Decreto Supremo N° 018-2016-EM las empresas distribuidoras están obligadas a asegurar la continuidad del suministro de electricidad ante las interrupciones en sus instalaciones; asimismo, están obligadas a tomar mensualmente la lectura de los medidores que registra el consumo de energía y en base a ello, emitir la factura del mes correspondiente; finalmente, son responsables por los eventos que originen sobretensiones en la red imputables a sus sistemas de distribución, debiendo disponer la instalación de elementos de protección a fin de no afectar los equipos o artefactos de los usuarios;

Que, el suministro de electricidad en el Perú constituye un servicio público que permite la satisfacción de las necesidades básicas de la población usuaria y que es brindado por un Empresa Distribuidora en condición de monopolio natural, el cual la coloca en cierta ventaja respecto de los usuarios al momento de actuar en el mercado, especialmente cuando se generan deficiencias en la prestación del servicio, tales como interrupciones del suministro, facturación irregular, daños en artefactos por variación de tensión no permitida, riesgo eléctrico y deficiencias en el alumbrado público;





Que, actualmente se vienen presentando deficiencias en los Sistemas Eléctricos a cargo de las Empresas Distribuidoras, afectando a una pluralidad de usuarios del servicio público de electricidad ubicados en una determinada localidad geográfica del país; situación que exige una pronta atención por parte de las empresas, tomando en cuenta la importancia del suministro continuo del servicio de electricidad para la satisfacción de la necesidades de los usuarios;

Que, en ese contexto resulta necesario que Osinergmin regule la implementación de mecanismos que permitan la presentación, recepción y respuesta oportuna a las denuncias de la población usuaria por las deficiencias en la prestación del servicio eléctrico que tengan alcance general y que como tales requieran atención inmediata, de tal manera que sean puestos en conocimiento directo de las Empresas Distribuidoras, aprovechando los diferentes medios tecnológicos disponibles que permitan el conocimiento de los hechos para su pronta respuesta, en beneficio de la población usuaria;

De conformidad 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 opinión favorable de la Gerencia General, de la Gerencia de Asesoría Jurídica y de la Gerencia de Políticas y Análisis Económico; y estando a lo acordado por el Consejo Directivo de Osinergmin en su Sesión N° 17- 2017;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobación de procedimiento

Aprobar el "Procedimiento para la supervisión de la atención de denuncias por deficiencias de alcance general en la prestación del servicio público de electricidad".

Artículo 2°.- Publicación

Disponer la publicación de la presente resolución y su Anexo en el diario oficial El Peruano; y disponer que, conjuntamente con su exposición de motivos y demás anexos sean publicados en el portal institucional de Osinergmin (www.osinergmin.gob.pe) y en el portal del Estado Peruano (www.peru.gob.pe), el mismo día de su publicación en "El Peruano".



Carlos Barreda Tamayo
Presidente del Consejo Directivo (e)
Osinergmin





ANEXO
PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DE LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS POR DEFICIENCIAS DE ALCANCE GENERAL EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD”

CAPÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES	5
ARTÍCULO 1.- OBJETO	5
ARTÍCULO 2.- ÁMBITO DE APLICACIÓN	5
ARTÍCULO 3.- DEFINICIONES	5
ARTÍCULO 4.- LEGITIMACIÓN.....	7
ARTÍCULO 5.- RECEPCIÓN Y REGISTRO DE DENUNCIAS	8
ARTÍCULO 6.- OBLIGACIÓN DE COMUNICACIÓN A LOS USUARIOS AFECTADOS	9
CAPÍTULO II: PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS	9
ARTÍCULO 7.- ATENCIÓN DE DENUNCIAS POR INTERRUPCIÓN DEL SUMINISTRO	9
ARTÍCULO 8.- ATENCIÓN DE DENUNCIAS POR DETERIORO DE ARTEFACTOS ELÉCTRICOS.....	10
ARTÍCULO 9.- ATENCIÓN DE DENUNCIAS POR PROCESOS DE FACTURACIÓN IRREGULAR	10
ARTÍCULO 10.- ATENCIÓN DE DENUNCIAS POR DEFICIENCIAS TÍPICAS DEL SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO	11
ARTÍCULO 11.- ATENCIÓN DE DENUNCIAS QUE IMPLIQUEN RIESGO ELÉCTRICO EN LA VÍA PÚBLICA.....	12
CAPÍTULO III: INDICADORES PARA LA SUPERVISIÓN DE LAS DENUNCIAS DEL SERVICIO ELÉCTRICO	13
ARTÍCULO 12.- INDICADOR CVI: COMPROBACIÓN DE LA VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN	13
ARTÍCULO 13.- INDICADOR DAFP: DENUNCIAS DE ALUMBRADO PÚBLICO ATENDIDAS FUERA DE PLAZO	14
ARTÍCULO 14.- MEDIDAS ADMINISTRATIVAS Y SANCIONES	14





CAPÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto

El presente procedimiento establece las disposiciones para la supervisión a la Empresa Distribuidora respecto de la atención de denuncias por deficiencias en la prestación del servicio eléctrico, originadas por fallas en el sistema eléctrico o por procesos de facturación irregular bajo su responsabilidad, que afecten intereses colectivos o difusos de los usuarios del servicio público de electricidad.

Dichas denuncias podrán ser presentadas directamente ante la Empresa distribuidora o ante Osinergmin, en cuyo caso éstas serán trasladadas para su atención a la empresa distribuidora, a través de la Plataforma Informática que se apruebe para tal fin.

Artículo 2.- Ámbito de Aplicación

2.1 El presente procedimiento es aplicable a las denuncias que se formulen con relación a las siguientes materias:

- a) Interrupción del suministro eléctrico.
- b) Deterioro de artefactos eléctricos por sobretensión.
- c) Procesos de facturación irregular.
- d) Deficiencias en el servicio del alumbrado público.
- e) Instalaciones eléctricas en situación de riesgo eléctrico grave.

Las denuncias son originadas por fallas en el sistema eléctrico o por procesos de facturación irregular bajo responsabilidad de la Empresa Distribuidora, que afecten intereses colectivos o difusos de los usuarios del servicio público de electricidad.

2.2 Las denuncias que se formulen con relación a las materias señaladas en el numeral precedente, no son tramitadas bajo los alcances del Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 269-2014-OS/CD o la norma que la modifique o sustituya.

Artículo 3.- Definiciones

3.1 **Artefacto de Alumbrado Público (AP):** Equipo constituido por la luminaria, la lámpara de alumbrado y los accesorios para el encendido.

3.2 **Defensa de interés colectivo:** Acción que promueve la tutela de derechos comunes a un conjunto de personas identificadas o identificables, en función de la ubicación de su suministro eléctrico, relacionadas a los procesos de facturación irregular y a fallas en el sistema eléctrico de la empresa distribuidora que originan la variación de tensión entregada en el suministro eléctrico.

3.3 **Defensa de interés difuso:** Acción que promueve la tutela de derechos de un conjunto indeterminado de usuarios afectados, relacionados a fallas en el sistema eléctrico de la



empresa distribuidora que originan deficiencias de alumbrado público y de situaciones de riesgo eléctrico grave.

- 3.4 Deficiencia de alumbrado público:** Falta de elementos en las UAP, o existiendo éstos, su estado de conservación o condición de funcionamiento es defectuosa o inferior a su estándar de diseño, norma, montaje o mantenimiento, y que incide en la operación eficiente del servicio de alumbrado.
- 3.5 Deterioro de artefactos eléctricos:** Cualquier tipo de alteración o daño material en los artefactos o equipos eléctricos de los usuarios, producido como consecuencia de la Variación de Tensión por falla en el sistema eléctrico bajo responsabilidad de la empresa distribuidora.
- 3.6 Día hábil:** Día comprendido entre lunes y viernes que es laborable en la circunscripción de la empresa distribuidora, donde está ubicada la instalación con deficiencia materia de denuncia.
- 3.7 Empresa distribuidora:** Toda entidad que se encuentra facultada por la normativa para brindar el servicio público de electricidad.
- 3.8 Facturación irregular:** Proceso de facturación llevado a cabo en forma incorrecta, que deriva en un recibo o factura emitida mensualmente por el servicio eléctrico brindado por la empresa distribuidora que consigna lecturas, consumos, pliego tarifario u otros elementos con información errónea, imprecisa o carente de sustento técnico; o por omisión de lectura de medidores en uno o más libros y/o zonas de facturación o localidades.
- 3.9 Falla en el sistema eléctrico:** Anormalidad o defecto en uno o varios elementos que componen la red eléctrica o que se producen en la fuente de generación (sistemas eléctricos aislados o SER) bajo responsabilidad de la empresa distribuidora y que afectan a los usuarios del servicio público de electricidad.
- 3.10 Interrupción del suministro:** Toda falta de suministro de electricidad en un punto de entrega, no programada ni atribuible a un evento de caso fortuito o fuerza mayor debidamente calificada como tal, y cuya duración sea mayor a tres (03) minutos consecutivos; derivada de una falla en el sistema eléctrico bajo responsabilidad de la empresa distribuidora.
- 3.11 Lectura de medidor:** Actividad de responsabilidad de la empresa distribuidora, mediante la cual recoge el estado del consumo -kilovatio por hora- de energía eléctrica, del medidor de un usuario, en un período mensual determinado.
- 3.12 Proceso de facturación:** Actividad comercial que lleva a cabo una empresa distribuidora frente a sus usuarios, que consiste en el procesamiento de los consumos correctamente registrados durante un período mensual determinado, a los cuales se aplican los precios unitarios vigentes y se agregan los otros conceptos o cargos que establece la normativa, generándose los recibos o facturas correspondientes, que son entregados oportunamente a los usuarios.
- 3.13 RHD (Registro Histórico de Denuncias por deficiencias en el servicio de electricidad):** Relación de denuncias que se encuentran registradas en el portal de Internet de la





empresa distribuidora, en una de base de datos, referida a la recepción y atención de denuncias del servicio público de electricidad.

3.14 Riesgo eléctrico grave: es la posibilidad intolerable de ocurrencia de un accidente por contacto accidental con partes energizadas expuestas, arco eléctrico o incendio en una instalación eléctrica. Se considera como tal:

- El incumplimiento actual o potencial de las distancias de seguridad, establecidas en el Código Nacional de Electricidad - Suministro, entre conductores desnudos y/o partes con tensión ubicadas en áreas de acceso público, como vías, plazas, parques, etc., y las edificaciones u otras instalaciones en proceso de construcción o montaje.
- El desarrollo de actividades en andamios, escaleras, carteles, letreros u otras instalaciones, cuya ubicación con respecto a conductores desnudos y/o partes con tensión ubicadas en áreas de acceso público, incumple las distancias de seguridad establecidas en el Código Nacional de Electricidad - Suministro.
- Postes caídos, postes a punto de caerse por bases demasiado corroídas o inclinaciones de más de 20 grados.
- Cables caídos, cables desnudos con partes vivas expuestas.
- Equipos, estructuras o componentes eléctricos electrizados o con partes vivas expuesta a personas.

3.15 Sectores de Distribución Típicos (SDT): Sistemas eléctricos clasificados para fines regulatorios, mediante Resolución Directoral N° 154-2012-EM/DGE, modificada por Resolución Directoral N° 414-2013-EM/DGE, o la que la modifique o sustituya.

3.16 Servicio de Alumbrado Público: Alumbrado de vías, parques y plazas públicas a cargo de la empresa distribuidora en cumplimiento de lo establecido por el Decreto Ley N° 25844, Ley de Concesiones Eléctricas, su Reglamento y la Norma Técnica de Alumbrado Público.

3.17 Sistemas Eléctricos Rurales (SER): Sistemas eléctricos de distribución desarrollados en zonas rurales, localidades aisladas, de frontera del país, y de preferente interés social, que se califiquen como tales por el Ministerio de Energía y Minas, de acuerdo a la Ley N° 28749, Ley General de Electrificación Rural y su Reglamento.

3.18 Sobretensiones de la red eléctrica: Se refiere al incumplimiento de la Tolerancia sobre las tensiones nominales establecidos en el numeral 0.17.D del Código Nacional de Electricidad.

3.19 Unidad de Alumbrado Público (UAP): Conjunto constituido por uno o más artefactos de alumbrado público y su soporte de fijación (poste, pastoral, ménsula u otro elemento).

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

Artículo 4.- Legitimación

Pueden ser denunciante las personas naturales o jurídicas que adviertan situaciones o hechos que se encuentren dentro del ámbito de aplicación previsto en el artículo 2 del presente procedimiento.





Artículo 5.- Recepción y registro de denuncias

La atención de las denuncias es materia de supervisión por Osinergmin para la cual se deberá observar lo siguiente:

5.1 El denunciante puede formular su denuncia ante la Empresa distribuidora o ante Osinergmin, empleando para ello los diferentes canales de atención:

- a) Llamadas telefónicas
- b) Correo electrónico
- c) Mensaje de Texto (SMS), cuando lo tenga disponible
- d) Oficinas de atención, a través de escritos o verbalmente.
- e) Portal de internet de la Empresa distribuidora, cuando lo tenga disponible.
- f) Otro mecanismo tecnológico disponible.

5.2 La Empresa distribuidora recibe las denuncias directamente de los usuarios legitimados o a través de Osinergmin, pudiendo presentarse los siguientes supuestos:

a) La Empresa distribuidora asigna un *código de atención a cada denuncia*, independientemente del canal del cual provenga, procediendo a entregar de inmediato al denunciante dicho código. Estas denuncias codificadas se registran inmediatamente en la Base de Datos "*Registro Histórico de Denuncias por Deficiencias en el Servicio de Electricidad*" (RHD), la cual debe tener los campos indicados en el **Anexo N° A1.1** del presente procedimiento.

b) En caso la información reportada no se encuentre bajo los alcances señalados en el artículo 2, la Empresa distribuidora lo canaliza como un reclamo, informando inmediatamente al denunciante, procediendo a dar la atención respectiva de acuerdo a la normativa correspondiente.

5.3 Si luego de evaluar la denuncia, la Empresa distribuidora considera que no existen deficiencias en el servicio de electricidad o no son de su responsabilidad, debe proceder a formular el sustento técnico y registrarlo en el **RHD**.

5.4 La atención de la denuncia debe ser registradas por la Empresa distribuidora en el **RHD**.

5.5 El **RHD** de la Empresa distribuidora debe actualizarse, como mínimo con toda la información relacionada a las denuncias registradas al día hábil anterior, y debe encontrarse disponible para su acceso, consulta, impresión y fácil descarga de los archivos por parte de Osinergmin.

5.6 La información de cada denuncia del servicio público de electricidad debe permanecer en el **RHD** por lo menos durante dos (2) años, contados desde la fecha de recepción por parte de la empresa distribuidora.

5.7 En el caso que la denuncia se presente en Osinergmin, la unidad orgánica respectiva notificará la denuncia a la Empresa distribuidora para que proceda a su atención de acuerdo con el presente procedimiento, para lo cual Osinergmin implementará una Plataforma Informática.





Artículo 6.- Comunicación a los usuarios afectados

Cuando la Empresa distribuidora, como consecuencia de una denuncia sobre las materias señaladas en los literales a), b) y c) del numeral 2.1, verifique una afectación a una colectividad de usuarios, podrán comunicarles dónde se produjo la deficiencia, en qué consistió, cómo y cuándo fue atendida satisfactoriamente. Para tal efecto, la empresa debe dimensionar su magnitud y su repercusión a la población y, de acuerdo a ello, utilizar el medio de comunicación idóneo para garantizar una comunicación efectiva.

CAPÍTULO II: PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS

Artículo 7.- Atención de denuncias por interrupción del suministro

Tal como lo establece el artículo 168 del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas aprobado por Decreto Supremo N° 009-93-EM, modificado por Decreto Supremo N° 018-2016-EM, independientemente de las compensaciones a que está obligada la Empresa distribuidora, es su obligación asegurar la continuidad del servicio, ante interrupciones del suministro eléctrico en sus instalaciones.

A fin de supervisar la recuperación de la continuidad del servicio luego de ocurrida la interrupción del suministro materia de la denuncia, la Empresa Distribuidora deberá observar lo siguiente:

- 7.1 Identificar el lugar donde ocurrió la falla en el sistema eléctrico, la hora de inicio, las posibles causas del desperfecto y el tiempo estimado de reposición; registrándolo inmediatamente en el **RHD**.
- 7.2 En caso el suministro de electricidad se recupere en un plazo menor a las cuatro (04) horas desde el inicio de la ocurrencia, la Empresa distribuidora registra en el **RHD** la finalización de la interrupción, dándose por atendida la denuncia.
- 7.3 En caso la Empresa distribuidora restablezca el suministro de electricidad en un plazo mayor a las cuatro (04) horas pero menor a doce (12) horas, debe proceder a registrar inmediatamente en el **RHD** el sustento técnico que justifique dicha demora.
- 7.4 En caso la Empresa distribuidora restablezca el servicio en un plazo mayor a doce (12) horas deberá registrar en el **RHD** los sustentos técnicos que justifiquen fehacientemente dicha demora; incluyendo, de ser el caso, el sustento respecto a la aplicación o no de su Plan de Contingencia Operativo previsto para tal fin.
- 7.5 La Empresa distribuidora registra en el **RHD** la fecha y hora de finalización de la interrupción del suministro, así como otros aspectos relevantes del evento ocurrido, dándose por atendida la denuncia. El suministro de electricidad se considera restablecido cuando el servicio de electricidad mantenga su continuidad y ya no se presenten denuncias por el mismo caso.

Osinermin supervisará el proceso de restablecimiento del servicio con información consignada en el **RHD**. En caso la falta de continuidad del suministro se prolongue por más de cuatro (04) horas la supervisión incluirá la verificación de los sustentos consignados en el **RHD**.





Artículo 8.- Atención de denuncias por deterioro de artefactos eléctricos

Tal como lo establece el artículo 64B del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-93-EM, modificado por Decreto Supremo N° 018-2016-EM, la empresa distribuidora es responsable por los eventos que originen sobretensiones en la red imputables a sus sistemas de distribución; asimismo, debe disponer la instalación de elementos de protección a fin de no afectar los equipos o artefactos de los usuarios.

A fin de supervisar la atención de la denuncia por deterioro de artefactos y equipos; la Empresa Distribuidora, deberá observar lo siguiente:

- 8.1 Identificar el problema ocurrido en el sistema eléctrico y la cantidad de usuarios afectados; lo cual debe ser registrado en el **RHD**.
- 8.2 En caso la Empresa distribuidora concluya que no se produjo una sobretensión de la red en sus instalaciones eléctricas que haya afectado los artefactos eléctricos de los usuarios, debe sustentar técnicamente tal situación y registrarla en el **RHD**.
- 8.3 En caso la Empresa distribuidora verifique la sobretensión de la red en sus instalaciones eléctricas, debe registrar en el **RHD** la atención brindada, describiendo las medidas adoptadas para superar y evitar la repetición de la ocurrencia; así mismo, debe registrar las medidas que haya decidido efectuar con relación a los artefactos afectados que los usuarios denuncien.
- 8.4 Los usuarios que consideren que sus artefactos se han deteriorado por deficiencias en las instalaciones de la empresa distribuidora y que las acciones implementadas por la empresa distribuidora para responder por los daños y perjuicios son insuficientes, tienen derecho a acudir al Poder Judicial como vía exclusiva para solucionar dicho conflicto. Para dicho efecto, los usuarios pueden solicitar a Osinergmin la información técnica relacionada a los niveles de tensión y funcionamiento de las instalaciones eléctricas de la empresa distribuidora que obren en su poder.

Osinergmin supervisará la atención de estas denuncias acudiendo a la información consignada en el **RHD**. Luego de diez (10) días hábiles contado a partir del registro de la denuncia la supervisión incluirá la verificación del sustento consignado por la Empresa distribuidora.

Artículo 9.- Atención de denuncias por procesos de facturación irregular

Tal como lo establece el artículo 64A del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas aprobado por Decreto Supremo N° 009-93-EM, modificado por Decreto Supremo N° 018-2016-EM, la empresa distribuidora está obligada a tomar mensualmente la lectura de los medidores que registran el consumo de energía y en base a ello emitir la factura del mes correspondiente.

Ante la presentación de una denuncia por procesos de facturación irregular la Empresa Distribuidora, deberá observar lo siguiente:

- 9.1 Identificar las posibles causas (omisión de lecturas de medidores, la incorrecta aplicación del pliego tarifario u otras); así como, el número de los usuarios afectados por dicha deficiencia, de ser el caso; y los registra en el **RHD**.





- 9.2 En caso la empresa distribuidora concluya que no se ha producido una facturación irregular, lo registra en el RHD, con el sustento técnico que demuestre que la facturación corresponde a los consumos derivados de lecturas mensuales correctas de los medidores y que además fueron efectuadas en su debida oportunidad y con la aplicación del pliego tarifario correspondiente.
- 9.3 En caso la empresa distribuidora verifique una facturación irregular, debe registrar en el RHD la atención brindada, describiendo las medidas adoptadas para superar y evitar la repetición de la ocurrencia.

Osinerghmin podrá supervisar la información consignada en el RHD al término del plazo de cinco (5) días hábiles contado a partir del registro de la denuncia, a fin de verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 64A del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas aprobado por Decreto Supremo N° 009-93-EM, modificado por Decreto Supremo N° 018-2016-EM.

Artículo 10.- Atención de denuncias por deficiencias típicas del servicio de alumbrado público

Tomando en cuenta, que de acuerdo al artículo 94 de la Ley de Concesiones Eléctricas, la prestación del servicio de alumbrado público es de responsabilidad de los concesionarios de distribución, en lo que se refiere al alumbrado general de avenidas, calles y plazas; la Empresa distribuidora deberá observar lo siguiente:

- 10.1 Cuando la empresa distribuidora recibe una denuncia por deficiencia típica del servicio de alumbrado público, verifica que se trate de los siguientes supuestos y los subsana dentro de los plazos que se indican a continuación:

Cuadro N° 1
Plazos para Subsanan Deficiencias Típicas

Código	Deficiencia típica	Zona Urbana (***)	Zona Urbano Rural, Rural o SER (***)
DT1	Lámpara inoperativa (*)	Tres (03) días hábiles	Diez (10) días calendario
DT2	Pastoral y/o Luminaria en mal estado y/o mal orientado	Tres (03) días hábiles	Siete (07) días hábiles
DT3	Falta de Unidad de Alumbrado Público	Siete (07) días hábiles	Catorce (14) días hábiles
DT4	Interferencia de Árbol (**)	Cuarenta y cinco (45) días hábiles	Cuarenta y cinco (45) días hábiles
DT5	Difusor inoperativo	Siete (07) días hábiles	Catorce (14) días hábiles

- (*) Cuando afecten a todas las UAP de una SED, debe ser resuelta dentro de las 24 horas. El incumplimiento de este plazo será tomado en cuenta para el cálculo del indicador.
- (**) Cuando no sea posible resolver la deficiencia, ya sea por negativa del municipio, otro organismo del Estado o terceros; durante la supervisión, la Empresa distribuidora demostrará documentadamente la solicitud y reiteración efectuada dentro del plazo de los 45 días hábiles, ante el ente que se opone a la solución de la deficiencia.



(***) Se considera Zona Urbana (alta, media y baja densidad), Zona Urbano Rural y Zona Rural, según la clasificación de los Sectores de Distribución Típicos establecidos en la Resolución Directoral N° 154-2012-EM/DGE, modificada por Resolución Directoral N° 414-2013-EM/DGE o las que las sustituyan. Asimismo, en todos los numerales de este procedimiento, en los cuales se haga referencia a zonas urbano rurales y rurales, su alcance incluye a los SER (Sistemas Eléctricos Rurales, definido por la Ley N° 28749, Ley General de Electrificación Rural).

- 10.2 En caso la Empresa distribuidora concluya que no existe la deficiencia denunciada, lo registra en el **RHD**, con el sustento técnico correspondiente, dentro de los cinco (05) días hábiles de presentada la denuncia.
- 10.3 En caso la Empresa distribuidora verifique la deficiencia denunciada, debe subsanarla en el plazo señalado en el numeral 10.1, que rige desde el día hábil siguiente a la recepción de la denuncia.
- 10.4 En casos especiales plenamente justificados por la empresa distribuidora, Osinergmin, previa evaluación, podrá determinar un plazo adicional de cinco (5) días hábiles para la corrección de la deficiencia, siempre y cuando la ampliación se haya solicitado dentro del plazo de subsanación señalado en el numeral 10.1.
- 10.5 Cuando existan registros repetidos (más de una denuncia por la misma deficiencia) solo se considera para efectos de la supervisión, la primera denuncia ingresada al **RHD**.
- 10.6 Las deficiencias que detecte Osinergmin son comunicadas a la empresa distribuidora, quien debe registrarlas en el **RHD** y darles un tratamiento similar a las realizadas directamente por los denunciantes. Para determinar el plazo de atención, se computará desde el día hábil siguiente a la suscripción del acta de supervisión respectiva o de la fecha de recepción de la comunicación de Osinergmin, según corresponda.
- 10.7 Subsanada la deficiencia, la Empresa distribuidora lo registra en el **RHD** dentro de los siguientes dos (02) días hábiles, dándose por atendida la denuncia.



Artículo 11.- Atención de denuncias que impliquen riesgo eléctrico en la vía pública

Tomando en cuenta, que de acuerdo al artículo 31 literal b) de la Ley de Concesiones Eléctricas, las Empresas distribuidoras están obligadas a conservar y mantener sus obras e instalaciones en condiciones adecuadas para su operación eficiente; en cuyo caso, deberán observar lo siguiente:

- 11.1 Cuando la empresa distribuidora recibe una denuncia que implique riesgo eléctrico en la vía pública; la registra en el **RHD** y realiza una inspección de campo para efectos de evaluar lo denunciado y, de ser el caso adopta las medidas necesarias para superar con inmediatez la situación de riesgo eléctrico a fin de salvaguardar la seguridad pública.
- 11.2 Si luego de evaluar la denuncia, la Empresa distribuidora considera que no existe riesgo eléctrico en la vía pública, debe sustentar técnicamente y registrar dicha condición en el **RHD**.
- 11.3 Cuando las instalaciones eléctricas representan riesgo eléctrico grave, la Empresa distribuidora elimina, reduce, sustituye o controla dicho riesgo eléctrico, según los resultados de la evaluación realizada y lo registra en el **RHD**.





11.4 Cuando el riesgo eléctrico grave es ocasionado por condiciones *sub estándar* atribuibles a los usuarios, la Empresa distribuidora debe aplicar lo establecido en el Procedimiento para la Atención y Disposición de Medidas ante Situaciones de Riesgo Eléctrico Grave”, aprobado con Resolución de Consejo Directivo N° 107-2010-OS/CD o las normas modificatorias o complementarias que lo sustituyan o complementen.

Osinergmin podrá supervisar la información consignada en el RHD a partir del día (1) hábil siguiente de registrada la denuncia a fin de verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 31 literal b) de la Ley de Concesiones Eléctricas.

CAPÍTULO III: INDICADORES PARA LA SUPERVISIÓN DE LAS DENUNCIAS DEL SERVICIO ELÉCTRICO

Artículo 12.- Indicador CVI: Comprobación de la Veracidad de la Información

- 12.1 El indicador CVI verifica la información consignada por la empresa distribuidora en el **Anexo N° 1**.
- 12.2 La comprobación se efectúa trimestralmente, mediante la revisión de la información consignada en el **RHD** durante el periodo de evaluación, así como por medio de inspecciones de campo, identificándose las eventuales deficiencias señaladas en los ítems del Cuadro N° 2:

Cuadro N° 2
Ítems del Indicador CVI

Ítem	Descripción
1	Información no registrada en el RHD.
2	Modificaciones injustificadas de la información en el RHD.
3	Inexactitudes de la información consignada en el RHD

12.3 El indicador se determina bajo la siguiente fórmula:

$$CVI\% = \left(\frac{NI}{NT} \right) \times 100$$

Fórmula N° 1

Donde:

NI = Número de casos observados que incumplieron con algún criterio señalado en el Cuadro N° 2.

NT= Número total de denuncias en el RHD.

12.4 Se considera incumplimiento, cuando el indicador exceda la tolerancia establecida en el Cuadro N° 3:





Cuadro N° 3
Tolerancias del porcentaje del indicador CVI

AÑO	CVI% (TRIMESTRAL)
2017	1.00%
2018	0.75%
2019	0.75%
2020	0.50%
2021 en adelante	0.50%

Artículo 13.- Indicador DAFP: Denuncias de alumbrado público atendidas fuera de plazo

El indicador de control es el porcentaje de denuncias del servicio de alumbrado público atendidas fuera de plazo (%DAFP), respecto al total de denuncias del servicio de alumbrado público del trimestre en evaluación, verificándose si el porcentaje de denuncias del servicio de alumbrado público atendido fuera de plazo (%DAFP), excede la tolerancia establecida en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 6
Tolerancias del porcentaje de denuncias del servicio de alumbrado público atendidas fuera de plazo (%DAFP)

AÑO	%DAFP (TRIMESTRAL)
2017	2.0%
2018	1.5%
2019	1.4%
2020	1.3%
2021	1.2%
2022 en adelante	1.1%

Los criterios para el cálculo del indicador de control DAFP están detallados en el **Anexo N° 2** de este procedimiento.

CAPÍTULO IV: SUPERVISIÓN Y SANCIÓN

Artículo 14.- Medidas administrativas y Sanciones

14.1 Osinergmin supervisará aleatoriamente la consistencia técnica de la información de los sustentos contenida en el registro de denuncias efectuado por la Empresa distribuidora en el RHD, procediendo, de ser el caso, a requerir información y documentación complementaria, especialmente de aquellos casos en que la empresa concesionaria haya considerado que no le corresponde dar atención a la denuncia o aquellos en que el denunciante manifieste su disconformidad con la atención de la Empresa distribuidora.





- 14.2 Cuando Osinergmin verifique, en la supervisión, el incumplimiento de la empresa a la normativa relacionada con el presente procedimiento, dispone las acciones correctivas correspondientes, así como el inicio del procedimiento administrativo sancionador correspondiente.
- 14.3 Respecto al incumplimiento de las tolerancias establecidas para el indicador **DAFP: Denuncias de alumbrado público atendidas fuera de Plazo**, éstas son sancionadas de acuerdo a lo dispuesto en el literal B) del numeral 1) correspondiente al **Anexo N° 5** de la Escala de Multas y Sanciones, aprobada por Resolución de Consejo Directivo **N° 142-2008-OS/CD** o la norma que la sustituya o complemente.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

Primera: Vigencia

El presente procedimiento entra en vigencia en el plazo de sesenta (60) días hábiles contado a partir del día siguiente de su publicación, a excepción de lo previsto en la Segunda Disposición Complementaria Final, la cual entrará en vigencia al día siguiente de su publicación.

Segunda.- Implementación y adecuación de plataformas informáticas

En el plazo de sesenta (60) días hábiles contados a partir del día siguiente de publicada la presente resolución, Osinergmin implementa una Plataforma Informática para recibir las denuncias de los usuarios y trasladarlas electrónicamente a la Empresas distribuidoras para su atención, conforme a lo previsto en el presente procedimiento. La Empresa distribuidora está obligada a revisar permanentemente las notificaciones electrónicas de las denuncias sin perjuicio de aquellas recibidas directamente de los usuarios. La Gerencia General aprobará los lineamientos operativos y funcionalidades de la Plataforma Informática.

Tercera.- Participación de entidades públicas

El esquema de atención de las denuncias, detallado en el presente procedimiento puede involucrar la participación de gobiernos regionales, gobiernos locales y demás entidades de la Administración Pública, como canales de recepción de denuncias.

Cuarta.- Difusión

En un plazo de treinta (30) días hábiles contados desde la entrada en vigencia del presente Procedimiento, Osinergmin aprueba y publica en su portal institucional las Guías de Orientación que deben difundir las Empresas distribuidoras a sus usuarios.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS DEROGATORIAS

ÚNICA: Derogatoria de Resoluciones.

Disponer, a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución, quedan derogados los numerales 2.2, 2.4, 5 y 7, los Anexos 2 y 3, así como todo lo referido a la supervisión y sanción de las Pautas para la atención de denuncias por Alumbrado Público contenidos en el Procedimiento aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 078-2007-OS/CD y sus modificatorias, y todo aquello que se oponga a la presente resolución.





ANEXO 1

ANEXO 1
 A1.1 REGISTRO HISTÓRICO DE DENUNCIAS POR DEFICIENCIAS
 EN EL SERVICIO DE ELECTRICIDAD (RHD)

Un registro por cada denuncia:

Campo	Tipo de Campo	Longitud (entero)	Descripción
1	ALFANUMERICO	4	Código de identificación de la concesionaria. Ver Anexo 3 Cuadro N° 1
2	ALFANUMERICO	12	Código de atención de la denuncia asignado por la empresa distribuidora.
3	FECHA y HORA	16	Fecha y Hora de recepción de la comunicación (dd/mm/aaaa hh:mm)
4	ALFANUMERICO	12	Código del Sistema Eléctrico (según codificación de la Gerencia de Regulación de Tarifas)
5	ALFANUMERICO	8	Código de alimentador
6	ALFANUMERICO	8	Código de la S.E. de distribución
7	NUMÉRICO	1	Forma de presentación de la denuncia: Telefónico (1), Correo electrónico (2), Presencial (3), SMS (4), App Móvil (5), Portal web (6), Otros (9)
8	ALFANUMERICO	50	Razón social o nombres y apellidos del denunciante
9	NUMÉRICO	1	Tipo de documento: DNI (1), RUC (2), Carnet extranjería (3)
10	ALFANUMERICO	10	Número de Documento de Identidad del denunciante
11	ALFANUMERICO	20	Número de suministro del denunciante (opcional)
12	ALFANUMERICO	30	Correo electrónico del denunciante (opcional)
13	NUMÉRICO	9	Números telefónicos del denunciante (opcional)
14	ALFANUMERICO	70	Dirección de la ubicación de la denuncia
15	ALFANUMERICO	6	Código Ubigeo del distrito de la ubicación de la denuncia (Según INEI)
16	ALFANUMERICO	70	Referencia de la ubicación de la denuncia
17	NUMÉRICO	2	Código de clasificación de la denuncia - Ver Anexo 3, Cuadro N° 2
18	ALFANUMERICO	500	Descripción de la denuncia
19	ALFANUMERICO	500	Descripción de la respuesta
20	FECHA	16	Fecha y Hora de recepción de la comunicación (dd/mm/aaaa)
21	NUMÉRICO	1	Medio de comunicación de la respuesta: Telefónico (1), Correo electrónico (2), Presencial (3), SMS (4), App Móvil (5), Portal web (6), Otros (9)
22	ALFANUMERICO	15	Código de reclamo, en caso no califique como denuncia (opcional)

- Tipo de Archivo: Archivo de texto en formato ASCII, sin cabecera de campo.
- Terminador de Campo: ASCII 124
- Terminador de Línea: ASCII 13 + ASCII 10
- Datos tipo Carácter: Deberán ser justificados a la izquierda. Se deberá respetar el tamaño de cada campo, consignando espacios en Blanco a la derecha en caso sea necesario. No deben utilizarse delimitadores para los campos de tipo carácter.





A1.2 REGISTRO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS POR INTERRUPCIONES

Un registro por cada denuncia:

Campo	Tipo de Campo	Longitud (entero, decimal)	Descripción
1	ALFANUMERICO	12	Código de atención de la denuncia asignado por la empresa distribuidora. (Ver campo 2 del A1.1).
2	HORA	5	Hora de inicio de la Interrupción (hh:mm)
4	HORA	5	Hora de fin de la Interrupción definitiva (hh:mm)
5	NUMÉRICO	10	Número de suministros afectados según verificación realizada por la empresa distribuidora.
6	ALFANUMERICO	3	Fase o fases interrumpidas
7	NUMÉRICO	4,3	Potencia Interrumpida estimada (en MW)
8	NUMÉRICO	8,3	Energía no suministrada estimada (en MW.h)
9	ALFANUMERICO	50	Motivo (causas) de la falla
10	ALFANUMERICO	50	Localización de la Falla (SET, Alimentador, etc.)
11	ALFANUMERICO	200	Sustento técnico cuando la demora en la reposición del servicio haya sido mayor a 4 horas pero menor a 12 horas.
12	ALFANUMERICO	200	Sustento técnico cuando la demora en la reposición del servicio haya sido mayor a 12 horas.
13	ALFANUMERICO	200	Sustento técnico por la no aplicación del Plan de Contingencia Operativo.
14	ALFANUMERICO	200	Descripción concisa de las acciones realizadas por la Empresa Distribuidora para subsanar definitivamente la ocurrencia
15	ALFANUMERICO	200	Características técnicas de la puesta en operación de Plan de Contingencia operativo.





A1.3 ATENCIÓN DE DENUNCIAS POR SOBRETENSIÓN

Un registro por cada denuncia:

Campo	Tipo de Campo	Longitud (entero)	Descripción
1	ALFANUMERICO	12	Código de atención de la denuncia asignado por la empresa distribuidora. (ver campo 2 del A1.1).
2	ALFANUMERICO	2	Tipo de conexión de la Alimentación: 1 (Monofásico), 2 (Delta normal), 3 (Delta abierto), 4 (Estrella neutro Aislado), 5 (Estrella neutro Tierra), 6 (Estrella con neutro corrido)
3	NUMERICO	3	Número de usuarios afectados
3	ALFANUMERICO	500	Detalle de los usuarios y suministros afectados por la variación no permitida de la tensión según verificación de campo
4	ALFANUMERICO	2	Causa del daño: 1 (neutro abierto), 2 (sistema de puesta a tierra inexistente, incompleto o en mal estado), 3 (alta resistencia de puesta a tierra), 4 (sobretensión por error de maniobra del sistema eléctrico), 5 (bajo voltaje, fuera de la tolerancia permitida), 6 (exceso de voltaje fuera de la tolerancia permitida), 9 (otros).
5	ALFANUMERICO	700	Sustento técnico de la causa que originó el deterioro a los artefactos y equipos eléctricos que no son atribuibles a la empresa distribuidora.
6	NUMERO	1	Medidas de atención aplicada: 1 (Reparación del artefacto afectado), 2 (cambio del artefacto por uno idéntico o de similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias), 3 (reparar económicamente al usuario afectado, pagando el precio del artefacto o equipo deteriorado por una variación de tensión no permitida), 4 (cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo), 5 (descontar de la siguiente facturación de energía, un monto correspondiente y equivalente al daño patrimonial generado al usuario afectado. El cálculo de dicho monto será realizado por la Empresa Distribuidora, teniendo en cuenta las circunstancias y magnitud del deterioro demostrado por el usuario), 6 (Otras medidas análogas, de efectos equivalentes a las anteriores)
7	FECHA	8	Nueva fecha última de aplicación de medidas de atención (dd/mm/aaaa), según sea el caso.





A1.4 ATENCIÓN DE DENUNCIA POR PROCESO DE FACTURACIÓN IRREGULAR

Un registro por cada suministro afectado con facturación irregular.

Campo	Tipo de campo	Longitud (entero, decimal)	Descripción
1	ALFANUMERICO	12	Código de atención asignado (ver campo 15 del A1.1).
2	ALFANUMERICO	2	Indicar "OL" si se trata de omisión de lectura. "Pt" si se trata de pliego tarifario que no corresponde. "AC" si se trata de acumulación de consumos por omisión de lectura.
3	NUMÉRICO	3	Zona de facturación
4	ALFANUMERICO	15	Código (número) de suministro.
5	ALFANUMERICO	12	Número de serie del medidor
6	NUMÉRICO	6	Código Ubigeo
7	ALFANUMERICO	15	Código de sistema eléctrico
8	ALFANUMERICO	80	Nombre o razón social del denunciante
9	ALFANUMERICO	80	Dirección del suministro del denunciante
10	NUMÉRICO	10,2	Lectura registrada en el medidor del mes anterior
11	NUMÉRICO	10,2	Lectura registrada en el medidor el mes actual
12	ALFANUMERICO	15	Descripción de código de lectura actual
13	NUMÉRICO	10,2	Consumo facturado en la anterior facturación (kW.h)
14	NUMÉRICO	10,2	Consumo real del mes actual (kW.h) (en base a lecturas)
15	NUMÉRICO	10,2	Consumo facturado del mes actual (kW.h).
16	NUMÉRICO	10.2	Consumo promedio histórico representativo (kW.h).
17	ALFANUMERICO	200	Descripción <u>concisa</u> de las acciones realizadas por la empresa distribuidora para subsanar la ocurrencia
18	ALFANUMERICO	200	Sustento de la empresa respecto a que la facturación no es irregular.





A1.5 ATENCIÓN DE DENUNCIAS POR DEFICIENCIAS DE ALUMBRADO PÚBLICO

Campo	Tipo de campo	Longitud (entero)	Descripción
1	ALFANUMERICO	12	Código de atención asignado (ver campo 15 del A1.1).
2	ALFANUMERICO	3	Código de deficiencia típica reportada: DT1, DT2, DT3, DT4 o DT5
3	ALFANUMERICO	3	Calificación de la zona: ST1= sector típico 1, ST2= sector típico 2, ST3= sector típico 3, ST4= sector típico 4, ST5= sector típico 5, ST6= sector típico 6, ST SER= sector típico Sistemas Eléctricos Rurales.
4	FECHA	8	Fecha de verificación en campo
5	ALFANUMERICO	3	Código de deficiencia típica verificada: DT1, DT2, DT3, DT4 o DT5
6	ALFANUMERICO	12	Código de UAP o materia del reporte
7	FECHA	8	Fecha de subsanación de la deficiencia (dd/mm/aaaa)
8	ALFANUMERICO	12	Numero de orden de trabajo o similar realizada para la subsanación de la deficiencia





A1.6 ATENCIÓN DE DENUNCIAS POR RIESGO ELÉCTRICO EN LA VÍA PÚBLICA

Un registro por cada Respuesta a la correspondiente denuncia

Campo	Tipo de Campo	Longitud (entero)	Descripción
1	ALFANUMERICO	12	Código de atención del riesgo eléctrico asignado (ver campo 15 del A1.1).
2	ALFANUMERICO	100	Evaluación de campo de la magnitud del riesgo eléctrico
3	ALFANUMERICO	100	Causa del riesgo eléctrico
4	ALFANUMERICO	200	Descripción <u>concisa</u> de las acciones preventivas y/o correctivas realizadas por la Empresa Distribuidora para subsanar o mitigar del riesgo eléctrico
5	NUMÉRICO	1	Cumplimiento de subsanación del riesgo eléctrico grave.
6	ALFANUMERICO	120	Causa de no cumplimiento de la subsanación.





ANEXO 2:

RESUMEN DE SUBSANACION DE LAS DEFICIENCIAS EN ALUMBRADO REGISTRADAS

EMPRESA: TRIMESTRE: AÑO:

Columna	a	b	c = f + g	d = d _a + d _b	e	f = a _{dp} + b _{dp}	g = a _{fp} + b _{fp}	h = h _a + h _b
Tipo Deficiencia								
DT1								
DT2								
DT3								
DT4								
DT5								
Total								

Nombre de archivo: ANEXO 2AP_CON.xxx (CON= siglas del concesionario en Tabla Empresas, xxx= formato de extensión)

Columna "a": Número de deficiencias denunciadas y registradas en el trimestre anterior cuyos plazos máximos de subsanación vencieron dentro del trimestre actual, incluidas las deficiencias desestimadas determinadas por el concesionario, independientemente si fueron subsanadas o no en el trimestre anterior.

Columna "b": Número de deficiencias denunciadas y registradas en el trimestre actual cuyos plazos máximos de subsanación vencieron dentro del trimestre, incluidas las deficiencias desestimadas por el concesionario.

Columna "c" = f + g: Número total de deficiencias que han sido subsanadas en el trimestre actual. Resulta de la suma de los valores de la columna "f" y la columna "g".

Columna "d" = d_a + d_b: Número de deficiencias desestimadas por el concesionario. Resulta de la suma de dos grupos de deficiencias:

"d_a": Número de deficiencias que han sido consideradas como desestimadas por el concesionario en las deficiencias pendientes del trimestre anterior (columna a)

"d_b": Numero de deficiencias que han sido consideradas como desestimadas por el concesionario y presentadas en el trimestre actual (columna b)

Columna "e": Número de deficiencias registradas en el trimestre actual cuyos plazos máximos de subsanación vencen en el próximo trimestre, incluidas las deficiencias desestimadas por el concesionario; independientemente si fueron subsanadas o no en el trimestre actual.

Columna "f" = a_{dp} + b_{dp}: Número de deficiencias que han sido subsanadas dentro de los plazos establecidos, Resulta de la suma de dos grupos de deficiencias:

"a_{dp}": Número de deficiencias que han sido subsanadas dentro de los plazos establecidos (excluyendo las desestimadas), de las deficiencias pendientes del trimestre anterior (columna a)

"b_{dp}": Número de deficiencias que han sido subsanadas dentro de los plazos establecidos (excluyendo las desestimadas), de las deficiencias presentadas en el trimestre actual (columna b)

Columna "g" = a_{fp} + b_{fp}: Número de deficiencias que han sido subsanadas fuera de los plazos establecidos. Resulta de la suma de dos grupos de deficiencias:





“a_{fp}”: Número de deficiencias que han sido subsanadas fuera de los plazos establecidos (excluyendo las desestimadas), de las deficiencias pendientes del trimestre anterior (columna a)

“b_{fp}”: Número de deficiencias que han sido subsanadas fuera de los plazos establecidos (excluyendo las desestimadas), de las deficiencias presentadas en el trimestre actual (columna b)

Columna “h” = h_a + h_b: Número de deficiencias, que para su levantamiento, el Osinergmin concedió un plazo mayor de subsanación a solicitud del concesionario. Resulta de la suma de dos grupos de deficiencias:

“h_a”: Número de deficiencias cuyos plazos de subsanación han sido ampliados por Osinergmin a solicitud del concesionario, de las deficiencias pendientes del trimestre anterior (columna a)

“h_b”: Número de deficiencias cuyos plazos de subsanación han sido ampliados por Osinergmin a solicitud del concesionario, de las deficiencias presentadas en el trimestre actual (columna b).

El indicador “porcentaje de denuncias atendidas fuera de plazo (%DAFP)” será igual a:

$$\%DAFP = \frac{g \times 100}{a + b - d}$$

Fórmula N° 02





ANEXO 3
CODIFICACIÓN DE EMPRESAS Y TIPIFICACIÓN DE DENUNCIA

Cuadro N° 1: Empresas

Código Empresa	Nombre de la empresa
ADI	Adinelsa
CHA	Chavimochic
CEV	Coelvisac
EDN	Edelnor
EGE	Egepsa
ELC	Electrocentro
ELN	Electronorte
HID	Hidrandina
ENO	Electronoroeste
EOR	Electro Oriente
EPU	Electro Puno
ELS	Electrosur
ESE	Electro Sur Este
ESM	Electro Dunas
ETO	Electro Tocache
EUC	Electro Ucayali
EMP	Emsemsa
EMU	Emseusa
EDE	Edelsa
PAN	Electro Pangoa
LDS	Luz del Sur
SEA	Seal
RIO	Sersa

Cuadro N° 2: Clasificación de la denuncia

Código	Descripción
F1	Interrupción del servicio de energía eléctrica
F2	Deterioro de artefactos eléctricos por sobretensión
F3	Procesos de Facturación irregular
F4	Deficiencias en el servicio de alumbrado público
F5	Instalaciones con situaciones de riesgo eléctrico grave





EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I Análisis de la constitucionalidad y legalidad de la propuesta

El literal c) del numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, la función normativa de los Organismos Reguladores, entre ellos Osinergmin, comprende la facultad exclusiva de dictar entre otros, en el ámbito y en materia de su respectiva competencia, normas referidas a obligaciones o actividades supervisadas.

Específicamente para Osinergmin, el artículo 3 de la Ley N° 27699, Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de Osinergmin, dispuso que el Consejo Directivo está facultado para aprobar procedimientos administrativos especiales que normen los procedimientos administrativos vinculados a sus funciones supervisora, fiscalizadora y sancionadora.

Por su parte, el inciso b) del artículo 7 del Reglamento de Organización y Funciones de Osinergmin, aprobado por Decreto Supremo N° 010-2016-PCM, establece como función del Consejo Directivo el ejercer la función normativa de Osinergmin, de manera exclusiva, a través de resoluciones.

De conformidad con el artículo 2 de la Ley de Concesiones Eléctricas, Decreto Ley N° 25844, constituye Servicio Público de electricidad del suministro regular de energía y eléctrica; asimismo, de acuerdo al artículo 31 literales b) y c) de la citada Ley, los titulares de concesión como los titulares de autorización, están obligados a conservar y mantener sus obras e instalaciones en condiciones adecuadas para su operación eficiente, de acuerdo a lo previsto en el contrato de concesión, o de acuerdo a las normas que emita el Ministerio de Energía y Minas, según corresponda; así como, a aplicar los precios regulados que se fijen de conformidad con la Ley.

Por su parte, de conformidad con el Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-93-EM, modificado por Decreto Supremo N° 018-2016-EM las empresas distribuidoras están obligadas a asegurar la continuidad del suministro de electricidad ante las interrupciones en sus instalaciones; asimismo, están obligadas a tomar mensualmente la lectura de los medidores que registra el consumo de energía y en base a ello, emitir la factura del mes correspondiente; finalmente, son responsables por los eventos que originen sobretensiones en la red imputables a sus sistemas de distribución, debiendo disponer la instalación de elementos de protección a fin de no afectar los equipos o artefactos de los usuarios.

Asimismo, de conformidad con lo dispuesto en el literal c) del artículo 5 de la Ley N° 26734, Ley de Creación de Osinergmin, una de las funciones del presente organismo es supervisar y fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones técnicas y legales en las actividades desarrolladas en los subsectores de electricidad, hidrocarburos líquidos, gas natural y minería.

II. Descripción del problema

Las denuncias por deficiencias técnicas (fallas) en la prestación del servicio de distribución se han venido incrementando en los últimos años. Al respecto, de los casos observados (a





excepción de alumbrado público) las referidas deficiencias técnicas tienen una tendencia creciente, así por ejemplo, las denuncias por facturación y medición se incrementó de 1 079 denuncias en el 2013 a 2 572 denuncias en el 2015 (al 2016 se encuentra en 999 denuncias). De la misma forma los reclamos por interrupción de servicio se han incrementado de 1 755 denuncias (2013) a 3 315 denuncias (2015), y también sobre los reclamos por sobretensiones y deterioro de electrodomésticos, se incrementó de 158 en el 2013 a 287 en el 2016.

Asimismo, la cantidad total de denuncias relacionadas al servicio de electricidad presenta una tendencia creciente desde el año 2013 (salvo lo correspondiente a las denuncias por alumbrado público).

A nivel nacional los diferentes tipos de denuncias ya sea por facturación y medición, interrupciones del servicio y por falta de cobertura se han incrementado con una tendencia creciente a lo largo del periodo descrito (2013-2016). Si no se implementa una medida para revertir esta situación, y se mantiene la tendencia creciente (denuncias) a lo largo de los años, se podría convertir en un problema insostenible e incluso podría causar mayores conflictos sociales.



III. Fundamento de la propuesta

III.1 Objetivos de la Iniciativa



- Aumentar el bienestar de los consumidores del servicio público de electricidad, mejorando la atención de las denuncias presentadas por los usuarios.
- Reducir el tiempo de atención de las denuncias por deficiencias en el servicio público de electricidad relativos a:
 - a) Interrupción del suministro.
 - b) Deterioro de artefactos eléctricos por variación de tensión no permitida.
 - c) Procesos de facturación irregular.
 - d) Deficiencias en el servicio del alumbrado público.
 - e) Instalaciones con situaciones de riesgo eléctrico en la vía pública.



III.2 Análisis de la propuesta

El proyecto de norma regula las disposiciones y reglas que deben observar las empresas distribuidoras para la atención directa de las denuncias por deficiencias en el servicio público de electricidad, tales como:



1. Las deficiencias serán recibidas directamente por la Empresa, empleando para ello i) llamadas telefónicas, ii) correo electrónico, iii) escritos, iv) Mensaje de Texto (SMS), v) mecanismo tecnológico disponible.
2. La Empresa recibe las denuncias, le asigna un *código de atención* y las registra en la Base de Datos "*Registro Histórico de Denuncias por Deficiencias en el Servicio de Electricidad*" (RHD).
3. Este procedimiento se aplica a las materias que involucran intereses colectivos o difusos de los usuarios del servicio público de electricidad. Por ello, se excluyen del





ámbito del procedimiento administrativo de reclamo, previsto para intereses particulares con plazos mayores.

4. La Empresa comunicará a la población de la localidad en donde se produjo la denuncia, que la deficiencia fue atendida y solucionada satisfactoriamente.
5. Osinergmin realiza sus actividades de supervisión de la siguiente manera:
 - En todos los casos en que la Empresa desestime la denuncia.
 - En todos los casos en que el denunciante no se encuentre conforme.
6. Los resultados de las acciones de supervisión se contrastan con indicadores de gestión, a fin de determinar el inicio de procedimientos administrativos sancionadores:
7. Osinergmin aplica medidas administrativas y sanciones para el cumplimiento del procedimiento.

III.3 Opciones

Entre las opciones propuestas se encuentran las siguientes:

- **Opción no intervención (Opción 0):** la regulación actual establece que las empresas eléctricas atiendan directamente estas materias a través de la Directiva de Reclamos vigente, sin embargo, este procedimiento tiene plazos de atención que pueden llegar a treinta (30) días en primera instancia y treinta (30) días en segunda instancia. Es por ello, que el procedimiento de reclamo debe restringirse a cuando la materia reclamada tiene alcance individual o particular; pues cuando tienen alcance general o masivo corresponde ser atendido a través de las acciones de supervisión. No obstante, el procedimiento general de supervisión le quita inmediatez a la atención de las deficiencias. En tal sentido, mantener dicha situación implicará que los problemas derivados de deficiencias con alcance general se mantengan y no sean atendidos con prontitud, pudiendo conllevar a conflictos sociales.
- **Opción 1:** Atención de oficio de Osinergmin: si bien resulta posible actuar de "Oficio" ante las deficiencias observadas, se pierde inmediatez en brindar una actuación efectiva, toda vez que las empresas esperan el requerimiento de Osinergmin para recién atender el problema.
- **Opción 2:** La propuesta presentada plantea implementar mecanismos informáticos que permitan que la empresa reciba directamente la denuncia, a fin de que pueda darle atención en plazos breves; y que la acción supervisora de Osinergmin se realice de manera ex post, estableciendo indicadores cuyo incumplimiento puede derivar en procedimientos administrativos sancionadores.

III.4 Fuentes consultadas

De acuerdo a la normativa vigente, existe el Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y de Gas Natural, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 269-2014-OS/CD, el cual contempla que las deficiencias del suministro de electricidad contempladas en el presente proyecto pueden



ser objeto de reclamo; no obstante, dichas deficiencias deben tratarse de cuestionamientos que tengan alcance particular, no estando prevista una regulación para la atención de denuncias por cuestionamientos de alcance general.

Por otro lado, se ha sostenido reuniones con las empresas eléctricas, especialmente las vinculadas al Estado (y con el mismo FONAFE) con la finalidad de exponerles la intención de Osinergmin de regular los plazos de atención de denuncias por deficiencias en el servicio de electricidad, con la finalidad de generar inmediatez en la atención y solución para generar una percepción adecuada en el usuario, evitando la gestación de conflictos sociales.

Asimismo, la presente norma fue objeto de publicación a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 203-2016-OS/CD, a efectos de recibir los comentarios y aportes de los interesados, los cuales son materia de evaluación en el presente texto.

IV. Análisis Costo-Beneficio

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

IV.1 Beneficios

Empresas:

- Mejora de imagen ante la población y de la confiabilidad del servicio.
- Reducción de accidentes de terceros por instalaciones identificadas como de "riesgo eléctrico".
- Ganancias de productividad, asociadas a la eliminación de conflictos sociales.
- Mejora de procesos internos de facturación y de atención al usuario.

Consumidores:

- Las denuncias ingresadas por los siguientes aspectos: i) Interrupciones del servicio, ii) Deterioro de artefactos eléctricos por variación de tensión, iii) Facturación irregular, iv) Deficiencias en el servicio del alumbrado público e v) Instalaciones con situaciones de riesgo eléctrico grave, serán atendidas con mayor eficiencia y responsabilidad por parte de las Empresas Distribuidoras, mejorando la percepción del usuario sobre el servicio brindado.
- Contarán con herramientas tecnológicas para la presentación de sus denuncias, incluyendo mecanismos para efectuar el seguimiento de la atención.
- El aumento de los estándares mínimos de calidad de bienes o servicios.

Gobierno:

- Reducción de "Conflictos Sociales", por demanda de mal servicio brindado por las Empresas Distribuidoras.

IV.2 Costos

Empresas:

- No se presentan costos de familiarizarse con la regulación y la planificación de cómo cumplirla.
- No se originan mayores costos de insumos pues los costos e inversiones en la atención del servicio, así como para el desarrollo de las actividades de





mantenimiento de los sistemas eléctricos, vienen siendo reconocidos dentro de su VAD.

- No hay mayores costos de ventas o pérdidas debido a menor acceso a los mercados, toda vez que es un mercado regulado y monopólico.
- Hay un costo por registro de información que será realizado en el Registro Histórico de Denuncias (RHD); sin embargo, las empresas ya tienen implementado un sistema para el registro de documentos que son ingresados, por lo que serían más costos de adecuación antes que de creación de un sistema.
- No existen mayores costos de auditoría o de inspecciones internas para asegurarse el cumplimiento de la regulación.

Consumidores:

- No se generarán incrementos de las tarifas, toda vez que los costos de dichas actividades ya son incluidos a nivel de VAD.

Gobierno

- No se prevé incrementos significativos en los costos de la supervisión/fiscalización: la cual será realizada por parte de la Oficina Regional.

V. Indicadores de seguimiento

Se considera los siguientes indicadores:

- ✓ Comprobación de la veracidad de la información (CVI)
- ✓ Denuncias de alumbrado público atendidas fuera de plazo (DAFP)

Como línea base tenemos que al 2015, la atención de denuncias por deficiencias en el alumbrado público fuera de plazo se concentraban entre 0.96% y 0.35%, siendo la tolerancia de 2%.

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

El presente proyecto tiene por finalidad regular un procedimiento nuevo para la atención de denuncias por deficiencias en el servicio público de electricidad que tengan alcance general o masivo, replicando la experiencia previa existente en la atención de denuncias por deficiencias en alumbrado público; complementando la regulación existente de atención de reclamos, los cuales tienen naturaleza particular.

En ese sentido, el presente proyecto innova en la regulación de la atención de las deficiencias en el sector eléctrico, estableciendo la obligación de las empresas distribuidoras de atender directamente los problemas en la prestación del servicio, que se presentan por ejemplo a través del Sistema de Alertas Tukuy Rikuy de Osinergmin, que ya se encuentra operativo, sujeto a supervisión ex post.



PAGINA EN BLANCO

VII. Resultado de la evaluación de los comentarios y sugerencias recibidas en el proceso de consulta pública

PROPUESTA NORMATIVA PUBLICADA	COMENTARIO/SUGERENCIA	EVALUACIÓN OSINERGMIN Y PROPUESTA DE VERSIÓN FINAL
<p>Artículo 1: Objeto El presente procedimiento establece las disposiciones que las empresas distribuidoras deben cumplir al atender denuncias por deficiencias en la prestación del servicio eléctrico, originadas en fallas en el sistema eléctrico o por procesos de facturación irregular, que afecten intereses colectivos o difusos de los usuarios del servicio público, encontrándose su cumplimiento bajo el ámbito de supervisión, fiscalización y sanción de Osinergrmin.</p>	<p>Sra. Fanny Ríos: Se considera pertinente sugerir a la entidad que se haga referencia al PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ELECTRICIDAD Y GAS NATURA RCD 269-2014-OS-CD, como se aprecia en la citada normativa en su art-13 ítem 13.2. señala : Se tramitan conforme a las normas de la presente Directiva, los cuestionamientos de los usuarios sobre las materias mencionadas precedentemente que tengan alcance particular. En cambio, aquellos cuestionamientos que tengan alcance general, relacionados a intereses colectivos o difusos, corresponden ser evaluados y calificados por las Gerencias respectivas de Osinergrmin. Teniendo en cuenta que en la redacción de la RCD 269-2014 se considera como un solo concepto interés colectivo o difuso aquellos derechos subjetivos e intereses legítimos que corresponden a personas indeterminadas, o que pertenecen a una pluralidad de sujetos determinada o indeterminable que están vinculados únicamente por circunstancias de hecho en una situación específica y espacio. Asimismo debería incidir en la precisión sobre en que casos una problemática será tratada como reclamo y en qué casos será tratada como denuncia. Dado que esto regula situaciones de interés Público y conforme a la data indicada por su representada se ha incrementado las denuncias de los ciudadanos en los últimos años, es probable que sea en razón a una falta de información, precisión en la normativa para un mejor entendimiento por parte de los usuarios.</p>	<p>NO ADMITIDO El numeral 2.1 del proyecto de RCD, precisa las materias que pueden ser denunciadas en el ámbito de aplicación del procedimiento, por lo que no pueden ser tramitadas bajo los alcances del Procedimiento de Atención de Reclamos (Res. N° 269-2014-OS/CD), debiendo seguir lo dispuesto en el procedimiento de atención de denuncias por tratarse de afectación de intereses colectivos o difusos.</p>
<p>Artículo 2.- Ámbito de Aplicación de denuncias que se formulen con relación a las siguientes materias: a) Interrupción del suministro eléctrico. b) Deterioro de artefactos eléctricos por variación de tensión. c) Procesos de facturación irregular. d) Deficiencias en el servicio del alumbrado público. e) Instalaciones eléctricas en situación de riesgo grave. 2.2 Las denuncias que se formulen con relación a las materias señaladas en el numeral precedente, no son tramitadas bajo los alcances del procedimiento</p>	<p>Sra. Fanny Ríos: Se considera oportuno sugerir a la entidad que se haga la precisión de conceptos fundamentales, para el buen entendimiento y mayor alcance de los usuarios, en merito a que dicha normativa regulara todo el ámbito nacional, tanto en zona urbana como rural. A efectos que el ciudadano pueda identificar plenamente sin necesidad de un abogado u otro profesional cuando un inconveniente en su servicio será considerado como Facturación irregular, excesivo consumo o excesiva facturación o cobro indebido. De la misma forma identificar en qué casos se considerará interrupción de servicio y en que otros será corte de servicio; esto debido a que de una revisión preliminar, se puede colegir que la diferencia entre denuncia y reclamo radica en la naturaleza del derecho o interés público y el bien jurídico protegido en concordancia con la RCD269-2014 en su art-13 ítem 13.2</p>	<p>NO ADMITIDO En el artículo 3° se describen los términos principalmente empleados en el Procedimiento, así como su alcance y eventualmente una referencia a normativa superior (Ley de Concesiones Eléctricas, Código Nacional de Electricidad, entre otros), siendo el único término utilizado el de "Facturación Irregular". Cabe precisar, que también se define el concepto de interrupción como consecuencia de una falla en los sistemas de la empresa, lo cual no es lo mismo que corte del servicio. Asimismo, cabe precisar, que en aplicación del numeral 5.2, la EDE es responsable de la calificación del requerimiento, sea como denuncia o reclamo, para lo cual deberá contar con el sustento respectivo, aspecto que además estará bajo el alcance de la supervisión de Osinergrmin.</p>





<p>de reclamo.</p> <p>Artículo 3.- (...)</p> <p>3.9. Falla en el sistema eléctrico: Anormalidad o defecto en una o varios elementos que componen la red eléctrica o que se producen en la fuente de generación (sistemas eléctricos aislados o SER) bajo responsabilidad de la empresa distribuidora; y que afectan a los usuarios del servicio público de electricidad.</p> <p>3.10. Interrupción del suministro: Toda falta de suministro de electricidad en un punto de entrega, no programada ni atribuible a un evento de caso fortuito o fuerza mayor debidamente calificada como tal, y cuya duración sea mayor a tres (03) minutos consecutivos; derivada de una falla en el sistema eléctrico bajo responsabilidad de la empresa distribuidora.</p>	<p>Sra. Fanny Rios:</p> <p>Se considera pertinente sugerir a la entidad que en todos los casos en que se establezcan definiciones u obligaciones en actividades o plazos que debe realizar la empresa concesionaria o el usuario, se haga referencia a la Norma en que esa obligación ha sido creada y que la misma subsiste mientras dicha Norma no sea modificada. Por ejemplo se sugiere que en el numeral 3.10 se haga referencia al numeral 6.1.2 de la Norma Técnica de Calidad.</p>	<p>NO ADMITIDO</p> <p>Las obligaciones señaladas en el procedimiento se encuentran sustentadas en la normativa técnica vigente aprobada por el MINEM, así como en la Ley de Concesiones Eléctricas y reglamento modificado por el DS 018-2016-EM, citadas en la Exposición de Motivos del procedimiento; por lo que, no se considera necesario vincular cada aspecto señalado.</p>
<p>Artículo 3.- (...)</p> <p>3.13. RHD (Registro Histórico de Denuncias por deficiencias en el servicio de electricidad): Relación de denuncias que se encuentran registradas en el portal de Internet de la empresa distribuidora, en una de base de datos que consolida la información contenida en los Anexos, referida a la recepción y atención de denuncias del servicio público de electricidad.</p>	<p>Sr. Vicher Luna Quispe:</p> <p>Con el fin de evitar confusiones, la abreviatura RHD del presente procedimiento en proyecto, debe ser diferente a la definición de RHD establecido en la Resolución OSINERGMIN N° 078-2007-OS/CD.</p>	<p>ADMITIDO PARCIALMENTE</p> <p>Se precisa que el alcance de la RCD N° 078-2007-OS/CD, se limitará a las acciones relacionadas con la Supervisión de la Operatividad del Alumbrado Público; siendo el alcance del presente Procedimiento lo referente, entre otros, a la Atención de las Denuncias por deficiencias típicas del servicio de Alumbrado Público.</p> <p>Sin perjuicio de ello, se incorpora una Disposición Transitoria para derogar parcialmente la Resolución N° 078-2007-OS/CD, el cual quedará redactado de la siguiente manera:</p> <p>"SEGUNDA: Derogatoria de Resoluciones</p> <p>Disponer, a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución, quedan derogados los numerales 2.2, 2.4, 5 y 7, los Anexos 2 y 3, así como todo lo referido a la supervisión y sanción de las Pautas para la atención de denuncias</p>



RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA
OSINERGMIN Nº 094 - 2017-OS/CD



<p>por Alumbrado Público contenidos en el Procedimiento aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 078-2007-OS/CD y sus modificatorias, y todo aquello que se oponga a la presente resolución.</p>		
<p>ADMITIDO</p> <p>Se precisa las acciones de terceros en el Procedimiento, por lo que se incorpora el numeral 11.5, el cual quedará redactado de la siguiente manera:</p> <p><i>"11.5 Cuando el riesgo eléctrico grave es ocasionado por condiciones sub estándar atribuible a los usuarios, la empresa distribuidora debe aplicar lo establecido en el Procedimiento para la Atención y Disposición de Medidas ante Situaciones de Riesgo Eléctrico Grave", aprobado con Resolución Osinergmin N° 107-2010-OS/CD."</i></p>	<p>Sr. Vicher Luna Quispe:</p> <p>- El incumplimiento actual o potencial de las distancias de seguridad, establecidas en la normativa del sector, generalmente, son ocasionados por terceros; como por ejemplo se puede citar que existen edificaciones en proceso de construcción o recientemente construidas que invaden la vía pública con la consecuente afectación a las distancias de seguridad. En tal sentido, es preciso que se establezca y consigne en el proyecto del presente procedimiento al responsable del incumplimiento que generalmente se trata de un tercero o usuario del servicio público de electricidad; así también lo establece la Resolución de Consejo Directivo OSINERGMIN N° 228-2009-OS/CD.</p> <p>- El desarrollo de actividades en andamios, escaleras, carteles, letreros u otras instalaciones, cuya ubicación con respecto a conductores desnudos y/o partes con tensiones ubicadas en áreas de acceso público, incumplen las distancias de seguridad establecidas en el Código Nacional de Electricidad – Suministro; son actos no atribuible a la concesionaria debiendo establecer el proyecto del presente procedimiento al responsable del incumplimiento que generalmente es un tercero o usuario del servicio público de electricidad.</p> <p>- En relación a postes y cables caídos, existe también la probabilidad de que sean ocasionados por terceros (por ejemplo impacto vehicular, vandalismo y otros), por ello es preciso que el proyecto del presente procedimiento establezca y consigne al responsable (tercerero) que haya generado el riesgo eléctrico grave. Asimismo, se debe establecer el método técnico para determinar el grado de inclinación mayor a 20 grados con el fin de evitar ambigüedades por parte del concesionario y fiscalizador al momento de realizar la evaluación de la denuncia.</p>	<p>Artículo 3.- (...)</p> <p>3.14 Riesgo eléctrico grave: es la posibilidad intolerable de ocurrencia de un accidente por contacto accidental con partes energizadas expuestas, arco eléctrico o incendio en una instalación eléctrica. Se considera como tal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El incumplimiento actual o potencial de las distancias de seguridad, establecidas en el Código Nacional de Electricidad - Suministro, entre conductores desnudos y/o partes con tensión ubicadas en áreas de acceso público, como vías, parques, etc., a las edificaciones u otras instalaciones en proceso de construcción o montaje. • El desarrollo de actividades en andamios, escaleras, carteles, letreros u otras instalaciones, cuya ubicación con respecto a conductores desnudos y/o partes con tensión ubicadas en áreas de acceso público, incumple las distancias de seguridad establecidas en el Código Nacional de Electricidad - Suministro • Postes caídos, postes a punto de caerse por bases demasiado corroidas o inclinaciones de más de 20 grados. • Cables caídos, cables desnudos con partes vivas expuestas. • Equipos, estructuras o componentes eléctricos electrificados o con partes vivas expuesta a personas.
<p>NO ADMITIDO</p> <p>El Procedimiento contempla la definición de "Deterioro de artefactos eléctricos" como Cualquier tipo de alteración o daño material en los artefactos o equipos eléctricos de los usuarios, producido como consecuencia de la Variación de Tensión por falla en el sistema eléctrico bajo la responsabilidad de la empresa distribuidora, sin discriminar las causas, en la</p>	<p>Sr. Vicher Luna Quispe:</p> <p>Dado que la variación de tensión por falla en el sistema eléctrico pueden ser ocasionados por factores atribuibles a la concesionaria así como los ocasionados por terceros (impacto vehicular, vandalismo, robo y otros), la definición del numeral 3.5 debe decir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deterioro de Artefactos Eléctricos: Cualquier tipo de alteración o daño material en los artefactos o equipos eléctricos de los usuarios producido como consecuencia de la 	<p>Artículo 3.- (...)</p> <p>3.5 Deterioro de artefactos eléctricos: Cualquier tipo de alteración o daño material en los artefactos o equipos eléctricos de los usuarios producido como consecuencia de la Variación de Tensión por falla en el sistema eléctrico bajo responsabilidad de la</p>





<p>empresa distribuidora.</p>	<p>Variación de Tensión por falla en el Sistema Eléctrico, bajo responsabilidad de la empresa distribuidora, ocasionado por defectos propios de las instalaciones o por terceros (impacto vehicular, vandalismo, robo y otros).</p>	<p>medida que lo que pretende es que la empresa atienda las consecuencias de las deficiencias provocadas por dichas fallas, en beneficio de los usuarios, sin perjuicio del derecho de la empresa de poder sustentar técnicamente las razones por las cuales no le correspondiera atender dicha denuncia.</p>
<p>Artículo 3.- (...) 3.9 Falla en el sistema eléctrico: Anormalidad o defecto en una o varios elementos que componen la red eléctrica o que se producen en la fuente de generación (sistemas eléctricos aislados o SER) bajo responsabilidad de la empresa distribuidora y que afectan a los usuarios del servicio público de electricidad.</p>	<p>Sr. Vicher Luna Quispe: Dado que la anomalía o defecto en uno o varios elementos que componen la red eléctrica pueden ser ocasionados por factores atribuibles a la concesionaria así como los ocasionados por terceros (impacto vehicular, vandalismo, robo y otros), la definición de numeral 3.9 debe decir: • Falla en el sistema eléctrico: Anormalidad o defecto en una o varios elementos que componen la red eléctrica o que se producen en la fuente de generación (sistemas eléctricos aislados o SER) bajo responsabilidad de la empresa distribuidora, ocasionado por defectos propios de las instalaciones o por terceros (impacto vehicular, vandalismo, robo y otros) y que afectan a los usuarios del servicio público de electricidad.</p>	<p>NO ADMITIDO El Procedimiento contempla la definición de "Falla en el sistema eléctrico" como la anomalía o defecto en una o varios elementos que componen la red eléctrica o que se producen en la fuente de generación (sistemas eléctricos aislados o SER) bajo responsabilidad de la empresa distribuidora y que afectan a los usuarios, sin discriminar las causas, en la medida que lo que pretende es que la empresa restaure el servicio o atienda las consecuencias de las deficiencias provocadas por dichas fallas, en beneficio de los usuarios.</p>
<p>Artículo 5.- Recepción y registro de denuncias (...) 5.2 b) En caso no se encuentra los alcances señalados en el artículo 2, lo canaliza como un reclamo, informado al denunciante en un plazo no mayor a un (1) día hábil.</p>	<p>Sra. Fanny Ríos: Se considera pertinente sugerir a la entidad precisar el plazo de un (1) día hábil será contado desde la recepción de la denuncia por la empresa concesionaria o luego de las acciones establecidas en el Artículo 5.2 literal a) de esta norma materia de comentarios. Además se considera oportuno solicitar que para el caso de denuncias recibidas en las oficinas de atención, a través de escritos o verbalmente y que deban ser comunicadas por el mismo medio a los usuarios se agregue al plazo de un día hábil el término de la distancia que es reconocido en la directiva de reclamos, RCD 269-2014-OS-CD y determinada mediante Resolución Administrativa N° 1325-C/MEPJ.</p>	<p>ADMITIDO PARCIALMENTE Al respecto, el procedimiento se ha reestructurado sobre la base de la obligación de las empresas eléctricas para recibir y registrar las denuncias por deficiencias en la prestación del servicio, sin consignar un plazo para dicho registro, en la medida que Osinegmin efectuará la supervisión de la atención de las denuncias a partir de lo registrado por las empresas y dentro del respectivo plazo previsto en el procedimiento para el ejercicio de dicha función.</p>
<p>Artículo 5.- Recepción y registro de denuncias (...) 5.4 Si luego de evaluar la denuncia, la empresa distribuidora considera que existen deficiencias en el servicio de electricidad, debe efectuar la corrección y registrar la información correspondiente en el RHD. La información a registrar y el plazo para la atención y respuesta al denunciante depende de la materia denunciada. En estos casos, Osinegmin supervisa muestralmente las acciones efectuadas por la empresa</p>	<p>Sr. Vicher Luna Quispe: El RHD o lo que se determine, también debe considerar obligatoriamente el campo de deficiencias en el servicio de electricidad ocasionado por terceros.</p>	<p>NO ADMITIDO En la conformación del RHD no se considera necesario discriminar los casos de deficiencias ocasionadas por terceros, siendo la EDE, quien posteriormente determinará si la deficiencia se debió a terceros, aspecto que además será corroborado durante la supervisión.</p>



RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA
OSINERGMIN N° 094 - 2017-OS/CD

<p>distribuidora, adicionando a aquellos casos en los que el denunciante manifieste su desconformidad con lo dispuesto por la empresa distribuidora. Para tal efecto, considera el cinco por ciento (5%) de denuncias presentadas.</p>	<p>Artículo 6.- Obligación de comunicación a los usuarios afectados "Cuando la empresa distribuidora, como consecuencia de una denuncia, verifique una afectación a una colectividad de usuarios, debe comunicar dónde se produjo la deficiencia, en qué consistió y cómo y cuándo fue atendida satisfactoriamente. Para tal efecto, la empresa debe dimensionar su magnitud y su repercusión con la población y, de acuerdo a ello, utilizar el medio de comunicación idóneo para garantizar una comunicación efectiva, la que deberá realizar en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles de vencido el plazo previsto en el presente procedimiento para su atención. En el mismo plazo debe ingresar la información que acredite dicha comunicación en el RHD y mantenerla en custodia por la empresa para ser presentada ante requerimiento de Osinermin."</p>	<p>ADMITIDO La finalidad del presente artículo es comunicar a los afectados, las acciones realizadas por la EDE para atender la deficiencia informada por el denunciante, utilizando para ello algún medio de comunicación que permita transmitir el mensaje de forma general a los usuarios afectados. Sin embargo, se considera oportuno efectuar algunas precisiones al artículo propuesto, por lo que se admite parcialmente el comentario realizado, modificándose el numeral 6° el cual quedará redactado de la siguiente manera: "Artículo 6.- Obligación de comunicación a los usuarios afectados Cuando la empresa distribuidora, como consecuencia de una denuncia sobre las materias señaladas en los literales a), b) y c) del numeral 2.1, verifique una afectación a una colectividad de usuarios, debe comunicar dónde se produjo la deficiencia, en qué consistió y cómo y cuándo fue atendida satisfactoriamente. Para tal efecto, la empresa debe dimensionar su magnitud y su repercusión con la población y, de acuerdo a ello, utilizar el medio de comunicación idóneo para garantizar una comunicación efectiva.</p>
<p>Artículo 7.-Atención de denuncias por interrupción suministro 7.1. Cuando la empresa distribuidora recibe una denuncia por interrupción del suministro de electricidad, identifica el lugar donde ocurrió la falla en el sistema eléctrico, la hora de inicio, las posibles causas del desperfecto, la zona afectada por la interrupción, así como el tiempo estimado en que el servicio será restablecido, y lo registra en el RHD. 7.2. En caso el suministro de electricidad se restablezca en un plazo menor a las cuatro (04) horas desde el inicio de la ocurrencia, la empresa distribuidora registra en el RHD la finalización definitiva de la interrupción, dándose por atendida la denuncia.</p>	<p>En el caso del Servicio de Alumbrado Público los usuarios son los clientes existentes en una determinada zona, transeúntes, colectivo relacionado a comercios, conductores de vehículos motorizados y no motorizados, para cumplir con la propuesta de comunicar a los usuarios ante la falta del servicio de Alumbrado Público se debe contar con los registros de identificación de cada uno de ellos, debido a que no se cuenta con dicha información es imposible llevar a cabo la comunicación propuesta por el procedimiento.</p>	<p>NO ADMITIDO Las obligaciones señaladas en el procedimiento se encuentran sustentadas en la normativa técnica vigente aprobada por el MINEM, así como en la Ley de Concesiones Eléctricas y reglamento modificado por el DS 018-2016-EM; en efecto, de acuerdo al artículo 168 del RLCE, todo período de interrupción superior a 4 horas debe ser registrado para las compensaciones respectivas, sin perjuicio de ello, la concesionaria está obligada a asegurar la continuidad del suministro; por lo que, no se considera necesario vincular cada aspecto señalado con su normativa, el mismo que ante una eventual modificación en sus alcances, implicará la adecuación del procedimiento. Asimismo, se señala en la Décimo Tercera Disposición Complementaria Transitoria del DS 018-2016-EM, que el OSINERGMIN se encuentra facultado a emitir los dispositivos legales que complementen las disposiciones indicadas en el Reglamento. En ese sentido, este Organismo considera que ante la ocurrencia de una interrupción mayor a 4 horas, la EDE debe justificar técnicamente las razones</p>



RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO
 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA
 OSINERGMIN N° 094 - 2017-OS/CD

<p>7.3 En caso la empresa distribuidora determine que el plazo en que se repondrá el servicio es superior a las cuatro (04) horas pero menor a doce (12) horas, registra en el RHD el sustento técnico de dicho plazo.</p> <p>7.4 La duración de la interrupción no debe exceder las doce (12) horas luego de recibida la denuncia, salvo que el lugar afectado se encuentre dentro de los puntos de difícil acceso en cuyo caso se podrá extenderse hasta 12 horas adicionales. Transcurrido dicho plazo, las empresas distribuidoras ponen en operación los medios alternativos (grupos electrógenos) que aseguren la continuidad del servicio. Para tal efecto, el Plan de Contingencia Operativa de la empresa distribuidora considera lo dispuesto en el presente numeral. Las acciones realizadas por la empresa distribuidora se registran en el RHD.</p> <p>7.5 La empresa distribuidora registra en el RHD la hora de finalización de la interrupción del suministro de electricidad y de restablecimiento efectivo del servicio, así como otros aspectos relevantes del evento ocurrido, dándose por atendida la denuncia. El suministro de electricidad se considera restablecido cuando el servicio de electricidad mantenga su continuidad por lo menos en las siguientes doce (12) horas desde el registro de la finalización de la interrupción. Osinergmin realiza una supervisión de las acciones efectuadas por la empresa distribuidora al 5% de las denuncias presentadas.</p>	<p>Sra. Fanny Ríos:</p> <p>Se considera pertinente sugerir a su despacho que se haga referencia a la base normativa donde se determina el plazo de doce (12) horas y la obligación de poner en operación grupos electrógenos. Se considera que es muy importante que se haga esta referencia debido a que dentro de las facultades normativas que tiene el OSINERGMIN están limitadas a aquellas que den contenido a procedimientos a su cargo y no así a la creación de nuevas obligaciones para las empresas que están dentro de su ámbito de supervisión.</p>	<p>de dicha extensión a fin de brindar pronta atención al usuario, buscando en todo momento recuperar la continuidad del servicio.</p> <p>ADMITIDO</p> <p>Se reafirma lo expresado en el ítem anterior en el sentido de la obligación de la empresa de mantener la continuidad del servicio en beneficio de los usuarios, así como la responsabilidad del Osinergmin de velar porque ello se cumpla; no obstante, la empresa deberá organizarse internamente para disponer la atención del problema, registrándolo en el RHD, en cuyo caso se reformula el proyecto en ese extremo, quedando redactado de la siguiente forma:</p> <p>7.3 En caso la empresa distribuidora restablezca el suministro de electricidad en un plazo mayor a las cuatro (04) horas pero menor a doce (12) horas, debe proceder a registrar inmediatamente en el RHD el sustento técnico que justifique dicho demora.</p> <p>7.4 En caso la empresa distribuidora restablezca el servicio en un plazo mayor a doce (12) horas deberá registrar en el RHD los sustentos técnicos que justifiquen fehacientemente dicho demora, incluyendo, de ser el caso, el sustento respecto a la aplicación o no de su Plan de Contingencia Operativa previsto para tal fin.</p>
<p>7.4 La duración de la interrupción no debe exceder las doce (12) horas luego de recibida la denuncia, salvo que el lugar afectado se encuentre dentro de los puntos de difícil acceso en cuyo caso se podrá extenderse hasta 12 horas adicionales. Transcurrido dicho plazo, las empresas distribuidoras ponen en</p>	<p>Electro Sur Este:</p> <p>Consideramos que cuando se presentan interrupciones en zonas rurales de nuestra concesión y estas se presentan en horas de la noche, donde en algunas ocasiones no es posible determinar el punto de la falla, los plazos deben extenderse a 24 horas. Asimismo, se señala que transcurrido el plazo se debe reanudar el servicio con servicios</p>	<p>ADMITIDO EN PARTE</p> <p>Se reafirma lo expresado en el ítem anterior en el sentido de la obligación de la empresa de mantener la continuidad del servicio en beneficio de los usuarios, así como la responsabilidad del Osinergmin de velar porque ello se cumpla; no obstante, la empresa deberá organizarse internamente para</p>



RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA
OSINERGMIN Nº 094 - 2017-OS/CD

<p>operación los medios alternativos (grupos electrógenos) que aseguren la continuidad del servicio. Para tal efecto, el Plan de Contingencia Operativa de la empresa distribuidora considera lo dispuesto en el presente numeral. Las acciones realizadas por la empresa distribuidora se registran en el RHD.</p>	<p>alternativos (grupos electrógenos) Eso significa que la tarifa, reconocerá estas inversiones?</p>	<p>disponer la atención del problema, registrándolo en el RHD, en cuyo caso se reformula el proyecto en ese extremo, quedando redactado de la siguiente forma:</p> <p>7.3 En caso la empresa distribuidora restablezca el suministro de electricidad en un plazo mayor a las cuatro (04) horas pero menor a doce (12) horas, debe proceder a registrar inmediatamente en el RHD el sustento técnico que justifique dicha demora.</p> <p>7.4 En caso la empresa distribuidora restablezca el servicio en un plazo mayor a doce (12) horas deberá registrar en el RHD los sustentos técnicos que justifiquen fehacientemente dicha demora; incluyendo, de ser el caso, el sustento respecto a la aplicación o no de su Plan de Contingencia Operativo previsto para tal fin.</p>
<p>la duración de la interrupción no debe exceder doce (12) horas luego de recibida la denuncia, salvo que el lugar afectado se encuentre dentro de los puntos de difícil acceso en cuyo caso se podrá extenderse hasta 12 horas adicionales. Transcurrido el plazo, las empresas distribuidoras ponen en operación los medios alternativos (grupos electrógenos) que aseguren la continuidad del servicio. Para tal efecto, el Plan de Contingencia Operativa de la empresa distribuidora considera lo dispuesto en el presente numeral. Las acciones realizadas por la empresa distribuidora se registran en el RHD.</p>	<p>ELECTRODUNAS:</p> <p>En el numeral 7.4 del Proyecto de Procedimiento para la Atención de Denuncias por Deficiencias de alcance general en la Prestación del Servicio Público de Electricidad (en adelante el "Proyecto de Procedimiento") se establece un tiempo máximo de 12 (doce) para que las Empresas tomen acciones para asegurar la continuidad del servicio. Esto resulta a todas luces irregular, ya que se está normando sobre algo ya existente en normas de mayor jerarquía. Por otro lado, indicamos que el 11 de setiembre 2010 se publicó en el diario Oficial el peruano el D.S 057-2010-EM donde se modificó el numeral 1.3 de la Norma Técnica de Calidad de Los Servicios Eléctricos. Dicha modificación establece que para fiscalizar la Calidad de los Servicios se debe de hacer en base a un solo indicador, los cuales ya están establecidos en la NTCSE. Asimismo, la normativa regula que para indicadores de performance estos deberán ser establecidos mediante una RESOLUCION MINISTERIAL. Finalmente se menciona que en ningún caso se debe de fiscalizar la calidad del servicio con dos tipos de indicadores, por lo que no se debe de aplicar compensaciones y/o sanciones sobre la base de dos tipos de indicadores simultáneamente.</p>	<p>ADMITIDO EN PARTE</p> <p>Se reafirma lo expresado en el ítem anterior en el sentido de la obligación de la empresa de mantener la continuidad del servicio en beneficio de los usuarios, así como la responsabilidad del Osinergmin de velar porque ello se cumpla; no obstante, la empresa deberá organizarse internamente para disponer la atención del problema, registrándolo en el RHD, en cuyo caso se reformula el proyecto en ese extremo, quedando redactado de la siguiente forma:</p> <p>7.3 En caso la empresa distribuidora restablezca el suministro de electricidad en un plazo mayor a las cuatro (04) horas pero menor a doce (12) horas, debe proceder a registrar inmediatamente en el RHD el sustento técnico que justifique dicha demora.</p> <p>7.4 En caso la empresa distribuidora restablezca el servicio en un plazo mayor a doce (12) horas deberá registrar en el RHD los sustentos técnicos que justifiquen fehacientemente dicha demora; incluyendo, de ser el caso, el sustento respecto a la aplicación o no de su Plan de Contingencia Operativo previsto para tal fin.</p> <p>Asimismo, se reformula el proyecto en cuanto a los indicadores, los cuales estarán referidos exclusivamente a la verificación de la veracidad de la información registrada en el RHD.</p>



RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA
OSINERGMIN Nº 094 - 2017-OS/CD



<p>Artículo 8.- Atención de denuncias por deterioro de artefactos</p> <p>8.2. En caso la empresa distribuidora concluya que no se produjo una variación de tensión en sus instalaciones eléctricas que pudiera haber afectado los artefactos eléctricos de los usuarios, deben sustentarse técnicamente tal situación, registrarla en el RHD y comunicarla al denunciante. En estos casos, Osinegmin realiza de oficio la supervisión de lo resuelto por la empresa distribuidora, informando al denunciante en el plazo no mayor a treinta (30) días hábiles de presentada la denuncia.</p> <p>8.3 Recae sobre la empresa distribuidora la carga de la prueba, y con ello la obligación de demostrar que los niveles de tensión en sus instalaciones eléctricas se encontraban dentro de los rangos previstos en la normativa.</p>	<p>Sra. Fanny Ríos:</p> <p>Tanto para el numeral 8.2 y 8.3, se reitera el comentario realizado para el numeral 8.1 pues si se parte de que el enunciado del presente numeral es por deterioro de los artefactos eléctricos y en estos sub numerales se da la carga de la prueba a la empresa concesionaria, podría sobre entenderse que es responsabilidad de la empresa el probar el estado anterior de los artefactos y las condiciones de las instalaciones internas a las cuales dichos artefactos están conectados.</p>	<p>ADMITIDO EN PARTE</p> <p>Mediante el procedimiento se busca que la EDE implemente (o mantenga) la infraestructura necesaria para evitar la ocurrencia de sobretensiones en sus instalaciones eléctricas, asumiendo su responsabilidad cuando se concluya que la variación de tensión ocurrió por fallas en sus sistemas. Cabe precisar, que las fallas en las instalaciones de la empresa pueden provocar la afectación masiva de usuarios, pudiendo verificarse técnicamente, si los daños a los artefactos se debieron a sobretensiones en la red. Asimismo, las empresas tienen la posibilidad de sustentar técnicamente las razones por las cuales no procedería la atención de la denuncia.</p> <p>De acuerdo a ello, se reformula el procedimiento en ese extremo de la siguiente forma:</p> <p><i>8.2 En caso la empresa distribuidora concluya que no se produjo una sobretensión de la red en sus instalaciones eléctricas que pudiera haber afectado los artefactos eléctricos de los usuarios, debe sustentarse técnicamente tal situación y registrarla en el RHD.</i></p>
<p>Artículo 8: Atención de denuncias por deterioro de artefactos</p> <p>Numeral 8.1: "Cuando la empresa distribuidora recibe una denuncia por deterioro de artefactos eléctricos producido por una variación de tensión, identifica el problema ocurrido en el sistema eléctrico, las posibles causas, los suministros conectados a dicho sistema eléctrico, el plazo en que la deficiencia relacionada con la variación del nivel de tensión será corregido, y lo registra en el RHD.</p>	<p>Electrosur:</p> <p>Respecto a las denuncias por deterioro de artefactos eléctricos, es necesario tener presente que el daño a los mismos puede obedecer también a la vida útil y la población puede aprovecharlo para la reparación de artefactos que no necesariamente fueron dañados por la variación de tensión.</p>	<p>NO ADMITIDO</p> <p>Cabe precisar, que las fallas en las instalaciones de la empresa pueden provocar la afectación masiva de usuarios, pudiendo verificarse técnicamente, si los daños a los artefactos se debieron a sobretensiones en la red o al propio término de la vida útil del equipo. Asimismo, las empresas tienen la posibilidad de sustentar técnicamente las razones por las cuales no procedería la atención de la denuncia.</p>
<p>8.1 Cuando la empresa distribuidora recibe una denuncia por deterioro de artefactos eléctricos producido por una variación de tensión, identifica el problema ocurrido en el sistema eléctrico, las posibles causas, los suministros conectados a dicho sistema eléctrico, el plazo en que la deficiencia relacionada con la variación del nivel de tensión será corregido, y lo registra en el</p>	<p>Sra. Fanny Ríos:</p> <p>Se considera pertinente sugerir a la entidad que el enunciado de la denuncia sea únicamente por variación de tensión y no así por el deterioro de artefactos eléctricos, en mérito que de una lectura preliminar el usuario causaría una expectativa de atención de denuncia por deterioro de artefactos eléctricos y entendemos el objetivo o tema central es la variación de tensión que conlleven a producir este tipo sucesos. Además la probanza del deterioro de estos artefactos exige que se conozca el estado anterior en el que se</p>	<p>NO ADMITIDO</p> <p>Se reitera la respuesta emitida a los comentarios anteriores, así mismo, corresponde precisar que la EDE tiene la obligación de mantener sus instalaciones en condiciones adecuadas de operación (artículo 31°, literal b) de la LCE); asimismo, de acuerdo a lo recientemente dispuesto en el artículo 64-B del RLCE modificado por D.S. N° 018-2016-EM, las EDE también son responsables por los eventos que originen sobretensión en la red imputables</p>



RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO
 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA
 OSINERGMIN Nº 094 - 2017-05/CD

<p>RHD.</p>	<p>encontraban dichos artefactos previamente a la supuesta variación de tensión, además las condiciones en que dicho artefacto estaba siendo utilizado según las especificaciones técnicas en el manual tanto el uso y tiempo idóneo de estos artefactos así como también el uso adecuado de la energía eléctrica teniendo en cuenta el buen estado de tomacorrientes y que no estén sobre cargados, el estado de los cables y enchufes, extensiones u otros similares conectados a las instalaciones internas que son de propiedad y responsabilidad del usuario teniendo en consideración que las potestades de OSINERGMIN son únicamente hasta la acometida y no así en las instalaciones internas del usuario sobre las cuales no tiene ni injerencia ni responsabilidad. Al indicar en el enunciado de la denuncia que esta versa sobre el deterioro de artefactos, no sólo se crea una expectativa en el usuario sobre el estado de sus artefactos eléctricos, ello conllevaría a confusiones de competencias entre la instancia administrativa y la instancia jurisdiccional, teniendo en consideración que la entidad señala en art.85: Daños y perjuicios son insuficientes, tienen derecho a acudir al Poder Judicial como vía exclusiva para solucionar dicho conflicto.</p>	<p>a sus sistemas de distribución, debiendo además instalar los equipos de protección necesarios para no afectar los equipos y artefactos de sus usuarios. En ese sentido, este Organismo, en cumplimiento de lo señalado en la décimo tercera Disposición Complementaria Transitoria del DS N° 018-2016-EM, puede emitir los dispositivos legales que complementen dicha disposición, los cuales buscan atender las consecuencias que perciben los usuarios (deterioro en sus artefactos), siempre y cuando se cumplan las condiciones técnicas para ello. De acuerdo a ello, se requiere que la EDE implemente (o mantenga) la infraestructura necesaria para evitar dichas ocurrencias, asumiendo su responsabilidad cuando se concluya que la variación de tensión ocurrió por defectos en sus instalaciones eléctricas. Cabe precisar, que las fallas en las instalaciones de la empresa pueden provocar la afectación masiva de usuarios y no afectaciones individuales, como las indicadas en el ejemplo otorgado.</p>
<p>Numeral 8.3: "Recae sobre la empresa distribuidora la carga de la prueba, y con ello la obligación de demostrar que los niveles de tensión en sus instalaciones eléctricas se encontraban dentro de los rangos previstos en la normativa"</p>	<p>Electrosur: Hay variaciones que deterioran artefactos eléctricos especialmente en el sistema 380/220V; cuando se "cae" el neutro, en este caso no se requiere tener equipos de medición para demostrar que ha existido variación de tensión, sin embargo en el sistema de 220V se tendría que tener un analizador de redes por lo menos en cada S.E. para demostrar que ha existido o no variación de tensión.</p>	<p>NO ADMITIDO Cabe precisar que la carga de la prueba solo será necesaria en caso se suscite un evento que afecte a un grupo de usuarios y la empresa requiera demostrar que la causa de la variación de tensión no se debió a fallas de sus instalaciones, tomando en cuenta que es su responsabilidad operar y mantener las mismas en condiciones adecuadas e instalar sistemas de protección; en ese sentido, la empresa deberá disponer de los medios necesarios para acreditar el correcto funcionamiento de su infraestructura, así como la instalación de equipos o mecanismos de protección para evitar la afectación de los usuarios por las variaciones de tensión.</p>
<p>Numeral 8.3: "Recae sobre la empresa distribuidora la carga de la prueba, y con ello la obligación de demostrar que los niveles de tensión en sus instalaciones eléctricas se encontraban dentro de los rangos previstos en la normativa"</p>	<p>ELECTRODUNAS: En el numeral 8.3 del Proyecto pretende que las Empresas demuestren que los niveles de tensión dentro de sus instalaciones se encontraban dentro de los rangos previstos en la normativa. Sin embargo esta no prevé que las mediciones se realizan con equipos para el control de la Calidad de Producto cuyos valores de tensión son obtenidos en periodos de cada 15 minutos según establece la misma NTCSE (numeral 5.1.1). En las condiciones actuales es imposible cumplir con este numeral.</p>	<p>ADMITIDO EN PARTE Cabe precisar que la carga de la prueba solo será necesaria en caso se suscite un evento que afecte a un grupo de usuarios y la empresa requiera demostrar que la causa de la variación de tensión no se debió a fallas de sus instalaciones, tomando en cuenta que es su responsabilidad operar y mantener las mismas en condiciones adecuadas; en ese sentido, la empresa deberá disponer de los medios necesarios para acreditar el correcto funcionamiento de su infraestructura, así como la instalación de equipos o mecanismos de protección para evitar la afectación de los usuarios por las</p>





<p>8.4. En caso la empresa distribuidora verifique la variación de tensión en sus instalaciones eléctricas, debe informar a los denunciante las causas y consecuencias de dicha variación, las medidas adoptadas para superar y evitar la repetición de la ocurrencia; así como las propuestas de solución a los afectados; todo ello en un plazo de diez (10) días hábiles desde el registro de la denuncia; lo cual debe ser registrado en el RHD como atención de la denuncia. Cuando el denunciante manifieste su disconformidad con las acciones determinadas por la empresa distribuidora, Osinergrmin realiza una supervisión y a respuesta al denunciante en un plazo no mayor a treinta (30) días hábiles de presenta a su denuncia. Sin perjuicio de lo anterior, Osinergrmin realiza una supervisión de las acciones efectuadas por la empresa distribuidora al 5%de las denuncias presentadas.</p>	<p>Sra. Fanny Ríos:</p> <p>Se considera pertinente sugerir a la entidad que para la redacción de este numeral se tenga en cuenta que La Norma Técnica de Calidad indica que la compensación que se debe realizar al usuario será en la facturación siguiente y así que mismo no indica la obligación de que la empresa concesionaria se haga responsable por bienes de propiedad privada del usuario y es de recordar que es el Ministerio de Energía y Minas la entidad pertinente para la creación de normas del sector, además de que cualquier controversia sobre bienes privados no pueden ser discutidas en vía administrativa</p>	<p>variaciones de tensión.</p> <p>De acuerdo a ello, se reformula el procedimiento en ese extremo de la siguiente forma:</p> <p>8.2. En caso la empresa distribuidora concluya que no se produjo una sobretensión de la red en sus instalaciones eléctricas que pudiera haber afectado los artefactos eléctricos de los usuarios, debe sustentar técnicamente tal situación y registrarla en el RHD.</p> <p>NO ADMITIDO</p> <p>Corresponde precisar que la EDE tiene la obligación de mantener sus instalaciones en condiciones adecuadas de operación (artículo 31°, literal b) de la LCE); asimismo, de acuerdo a lo recientemente dispuesto en el artículo 64-B del D.S. Nº 018-2016-EM, las EDE también son responsables por los eventos que originen sobretensión en la red imputables a sus sistemas de distribución, debiendo además instalar los equipos de protección necesarios para no afectar los equipos y artefactos de sus usuarios. En ese sentido, este Organismo, en cumplimiento de lo señalado en la décimo tercera Disposición Complementaria Transitoria del DS Nº 018-2016-EM, puede emitir los dispositivos legales que complementen dicha disposición. De acuerdo a ello, el procedimiento no implica que la EDE se hará responsable de bienes privados sino que implemente lo mantenga) la infraestructura necesaria para evitar afectaciones en dichos bienes, asumiendo su responsabilidad cuando se concluya que la variación de tensión ocurrió por defectos en sus instalaciones eléctricas.</p> <p>Respecto a la incorporación de la precisión sobre la compensación señalada en la NTCSE por mala calidad del servicio, corresponde indicar que no es objeto del Procedimiento la evaluación de las compensaciones derivadas por incumplimientos de las tolerancias señaladas en la NTCSE, las cuales además no solo se aplican por variaciones en la tensión del suministro.</p> <p>ADMITIDO PARCIALMENTE</p> <p>Cabe precisar que la carga de la prueba solo será necesaria en caso se suscite un evento que afecte a un grupo de usuarios y la empresa requiera demostrar que la causa de la variación de tensión no se debió a fallas de sus instalaciones, tomando en cuenta que es su responsabilidad operar y mantener las mismas en condiciones adecuadas; en ese sentido, la empresa deberá disponer de los medios necesarios para acreditar el correcto</p>
<p>Numeral 8.4: "En caso la empresa distribuidora verifique la variación de tensión en sus instalaciones eléctricas, debe informar a los denunciante las causas y consecuencias de dicha variación, las medidas adoptadas para superar y evitar la repetición de la ocurrencia; así como las propuestas de solución a los afectados; todo ello en un plazo de diez (10) días hábiles desde el registro de la</p>	<p>Electrosur:</p> <p>Cuando existe variación de tensión con deterioro de artefactos eléctricos, los usuarios se aprovechan de la situación y presentan artefactos deteriorados con mucha anterioridad no atribuibles al evento, por lo tanto mientras dure la evaluación de artefactos, compra de repuestos porque en algunos casos son equipos antiguos y no se consigue repuestos fácilmente, en este caso se puede superar fácilmente los 10 días para atender la denuncia por lo cual se propone un plazo de veinte (20) días</p>	<p>ADMITIDO PARCIALMENTE</p> <p>Cabe precisar que la carga de la prueba solo será necesaria en caso se suscite un evento que afecte a un grupo de usuarios y la empresa requiera demostrar que la causa de la variación de tensión no se debió a fallas de sus instalaciones, tomando en cuenta que es su responsabilidad operar y mantener las mismas en condiciones adecuadas; en ese sentido, la empresa deberá disponer de los medios necesarios para acreditar el correcto</p>



RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MIINERIA
OSINERGMIN Nº 094 - 2017-05/CD

<p>denuncia; lo cual debe ser registrado en el RHD como atención de la denuncia. Cuando el denunciante manifieste su conformidad con las acciones determinadas por la empresa distribuidora, Osinergmin realiza una supervisión y da respuesta al denunciante en un plazo no mayor a treinta (30) días hábiles de presentada su denuncia. Sin perjuicio de lo anterior, Osinergmin realiza una supervisión de las acciones efectuadas por la empresa distribuidora al 5% de las denuncias presentadas"</p>	<p>En cuanto a la obligación de demostrar que los niveles de tensión en sus instalaciones eléctricas se encuentran dentro de los rangos permitibles por la normativa, con respecto a este punto la empresa tiene que demostrar que en un determinado punto del circuito la tensión está dentro de los rangos permitibles, para ello de indicarse que cuando se presente una denuncia por parte del usuario y el personal inspecciona la zona de tensión y con este valor como prueba es el que debe de evaluarse la variación de tensión. No hay forma que se pueda comprobar el nivel de tensión antes de que se produzca el evento, solo se puede visualizar el valor de la tensión en el medidor multifunción al momento de la inspección o en un medidor de tarifa simple al momento de medir la tensión con el instrumento, posteriormente si factible de instalar un equipo analizador de redes que nos determine el nivel de tensión, por lo tanto el procedimiento debería indicar que la prueba para demostrar que el nivel de tensión está dentro del rango permisible o no es el valor que se mida en el momento que se realiza la inspección previo al llamado de uno o más clientes en la zona afectada y que si el cliente no efectúa el llamado y solo presenta un documento solicitando la reparación de sus artefactos la prueba sería la instalación de un equipo analizador de redes colocado en el predio por un espacio de 03 días.</p> <p>Asimismo, debe de exceptuarse de no atender una denuncia por variación de tensión cuando ocurre un corte programado bien esta sea en AT, MT o BT, ya que se ha dado casos en que ha existido cortes programados en una Terna o S.E. y luego de reconectar la energía en dicha Terna o S.E. las personas reclaman que se ha deteriorado algún artefacto y solicitan que la empresa los atienda y estos casos son generalmente aislados, no existiendo deficiencia en la red sino que existe en dicho momento una corriente de inserción por pequeños segundos y que no pueden dañar los artefactos, por lo tanto en el procedimiento debería de indicarse que en los casos de cortes programados en AT, MT o BT no es factible que se cliente realice una denuncia al respecto por deterioro de artefacto.</p> <p>Asimismo, debe de indicarse en el procedimiento que no se reconocerá el deterioro artefactos que tengan tensiones y frecuencias a las normalizadas. También, en el procedimiento debe de indicarse que la empresa concesionara solo reconocerá por los daños causados debidamente comprobados (reparación o reposición según corresponda) y que el perjuicio lo tiene que ver en el poder judicial.</p> <p>Falta definir qué se entiende por variación de tensión</p>	<p>funcionamiento de su infraestructura, así como la instalación de equipos o mecanismos de protección para evitar la afectación de los usuarios por las variaciones de tensión.</p> <p>Respecto al plazo de atención, se acoge el planteamiento y se reformula el siguiente párrafo:</p> <p>8.3 En caso la empresa distribuidora verifique la sobretensión de la red en sus instalaciones eléctricas, debe registrar en el RHD la atención brindada, describiendo las medidas adoptadas para superar y evitar la repetición de la ocurrencia; así mismo, debe registrar las medidas que haya decidido efectuar con relación a los artefactos afectados que los usuarios denuncian.</p> <p>Finalmente, se indica que en el artículo 3° se ha procedido a incluir la definición de "Sobretensiones de la red eléctrica", quedando de la manera siguiente:</p> <p>3.20 Sobretensiones de la red eléctrica: Se refiere al incumplimiento de la Tolerancia sobre las tensiones nominales establecidas en el numeral 0.17.D del Código Nacional de Electricidad.</p>
<p>Numeral 8.5: "Los usuarios que consideren que sus artefactos se han deteriorado por deficiencias en las instalaciones de la empresa distribuidora y que las acciones implementadas por la empresa para responder por los daños y perjuicios son insuficientes, tienen derecho a acudir al Poder Judicial como vía exclusiva para solucionar dicho conflicto. Para dicho efecto, los usuarios pueden</p>	<p>Electrosur: En el procedimiento debe de indicarse que la empresa concesionara solo reconocerá por los daños causados debidamente comprobados (reparación o reposición según corresponda) y que el perjuicio lo tiene que ver en el poder judicial.</p>	<p>NO ADMITIDO</p> <p>El procedimiento contempla que en caso la empresa distribuidora verifique que la variación de tensión se originó por deficiencias en sus instalaciones eléctricas, debe informar a los denunciantes las causas y consecuencias de dicha variación, las medidas adoptadas para superar y evitar la repetición de la ocurrencia; así como las propuestas de solución a los afectados, lo cual no implica el reconocimiento de alguna indemnización por daños y perjuicios, en</p>



RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA
OSINERGMIN Nº 094 - 2017-05/CD



<p>solicitar a Osinergmin la información técnica relacionada a los niveles de tensión y funcionamiento de las instalaciones eléctricas de la empresa distribuidora"</p>		<p>la medida que dicha exigencia corresponde ser dilucidada ante el Poder Judicial.</p>
<p>8.5 Los usuarios que consideren que sus artefactos se han deteriorado por deficiencias en las instalaciones de la empresa distribuidora y que las acciones implementadas por La empresa distribuidora para responder por los daños y perjuicios son insuficientes, tienen derecho a acudir al Poder Judicial como vía exclusiva para solucionar dicho conflicto. Para dicho efecto, los usuarios pueden solicitar a Osinergmin la información técnica relacionada a los niveles de tensión y funcionamiento de las instalaciones eléctricas de la empre a distribuidora.</p>	<p>Sra. Fanny Ríos: Se reitera el comentario realizado para el numeral 7.4 de la presente resolución materia de comentarios en el sentido de que se solicita a la entidad que haga la referencia necesaria a la norma que da la obligación de responder por el deterioro, daños y perjuicios (sea a satisfacción o no del usuario) sobre los artefactos eléctricos, pues la entidad no tiene la potestad de crear obligaciones adicionales para las empresas que supervisa.</p>	<p>NO ADMITIDO Corresponde precisar que la EDE tiene la obligación de mantener sus instalaciones en condiciones adecuadas de operación (artículo 31°, literal b) de la LCE); asimismo, de acuerdo a lo recientemente dispuesto en el artículo 64-B del D.S. N° 018-2016-EM, las EDE también son responsables por los eventos que originen sobretensión en la red imputables a sus sistemas de distribución, debiendo además instalar los equipos de protección necesarios para no afectar los equipos y artefactos de sus usuarios. En ese sentido, este Organismo, en cumplimiento de lo señalado en la décimo tercera Disposición Complementaria Transitoria del DS N° 018-2016-EM, puede emitir los dispositivos legales que complementen dicha disposición. De acuerdo a ello, se requiere que la EDE implemente (o mantenga) la infraestructura necesaria para evitar dichas ocurrencias, asumiendo su responsabilidad cuando se concluya que la variación de tensión ocurrió por defectos en sus instalaciones eléctricas. El procedimiento contempla que en caso la empresa distribuidora verifique que la sobretensión se originó por deficiencias en sus instalaciones eléctricas, debe registrar las medidas adoptadas para superar y evitar la repetición de la ocurrencia; así mismo, debe registrar las medidas que haya decidido efectuar con relación a los artefactos afectados que los usuarios denuncien; lo cual no implica la imposición de alguna indemnización por daños y perjuicios, en la medida que dicha exigencia corresponde ser dilucidada ante el Poder Judicial.</p>
<p>Artículo 9.- Atención de denuncias por procesos de facturación irregular</p>	<p>Sra. Fanny Ríos: Se reitera el comentario realizado para el numeral 2 y el 3.8 de la presente resolución materia de comentarios en el sentido de que se solicita a OSINERGMIN que haga la precisión sobre que hechos determinarían que un inconveniente en el servicio sea tratado como denuncia o como reclamo.</p>	<p>NO ADMITIDO El numeral 2.2 dispone que las denuncias que se formulen con relación a las materias contempladas en el ámbito de aplicación del procedimiento, no sean tramitadas inicialmente dentro de los alcances de un procedimiento de reclamo, toda vez que son consideradas de alcance general y exigen atención inmediata.</p>
<p>Numeral 9.2: "En caso la empresa distribuidora concluya que no se ha producido un proceso de</p>	<p>Electrosur:</p>	<p>ADMITIDO Al respecto, el procedimiento se ha reestructurado consignando</p>



RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA
OSINERGMIN Nº 094 - 2017-OS/CD

<p>facturación irregular, lo registra en el RHD, con el sustento técnico que demuestre que la facturación corresponde a los consumos derivados de lecturas correctas de los medidores y que además fueron efectuadas en su debida oportunidad y con la aplicación del pliego tarifario correspondiente; y lo comunica al denunciante dentro de los cinco (05) días hábiles de presentada la denuncia. En estos casos Osinergrmin realiza de oficio la supervisión de lo resuelto por la empresa distribuidora, informando al denunciante en el plazo no mayor a quince (15) días hábiles de presentada la denuncia"</p>	<p>Que el plazo de comunicar al denunciante no sea de 05 días hábiles si no de 10 días hábiles.</p>	<p>exclusivamente la obligación de registro de las atenciones de las denuncias por deficiencias, lo cual será materia de supervisión de Osinergrmin dentro de los plazos previsto en la norma en mención.</p> <p>De acuerdo a ello, el texto del procedimiento queda redactado así:</p> <p>9.1 En caso la empresa distribuidora concluya que no se ha producido una facturación irregular, lo registra en el RHD, con el sustento técnico que demuestre que la facturación corresponde a los consumos derivados de lecturas correctas de los medidores y que además fueron efectuadas en su debida oportunidad y con la aplicación del pliego tarifario correspondiente.</p> <p>9.2 En caso la empresa distribuidora verifique una facturación irregular, debe registrar en el RHD la atención brindada, describiendo las medidas adoptadas para superar y evitar la repetición de la ocurrencia.</p> <p>9.3 Osinergrmin podrá supervisar la información consignada en el RHD al término del plazo de cinco (5) días hábiles contado a partir del registro de la denuncia, a fin de verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 64A del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas aprobado por Decreto Supremo N° 009-93-EM, modificado por Decreto Supremo N° 018-2016-EM.</p>
<p>Plazos para subsanar deficiencias típicas (CUADRO 10.1)</p>	<p>Electro Sur Este:</p> <p>Para todos los casos los plazos para subsanar las deficiencias típicas están dados en días hábiles, excepto para la deficiencia de Lámpara inoperativa (DT1) en zona urbano rural, rural o SER que se indica en diez (10) días calendario. Se sugiere que a fin de uniformizar criterios, todos los plazos se expresen en días hábiles. Para este caso sería diez (10) días hábiles. Respecto al presente artículo consideramos que se precise si este nuevo procedimiento reemplazará al Procedimiento de Supervisión de la Operatividad del Servicio de Alumbrado Público N° 078-2007-OS/CD</p>	<p>ADMITIDO</p> <p>El plazo establecido para subsanar deficiencias DT1 en Zona rural, urbano rural o SER se estableció con base a lo dispuesto por la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos Rurales (NTCSEER), aprobada mediante Resolución Directoral N°016-2008-EM/DGE del 20-05-2008, por lo que se mantendrá el plazo de 10 días calendario señalado en la referida norma. Asimismo, en el presente Procedimiento se incluye una disposición transitoria para derogar parcialmente el Procedimiento aprobado por RCD Osinergrmin N° 078-2007-OS/CD, el mismo que queda redactado del modo siguiente:</p> <p>"UNICA: Derogatoria de Resoluciones.</p> <p>Disponer, a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución, quedan derogados los numerales 2.2, 2.4, 5 y 7, los Anexos 2 y 3, así como todo lo referido a la supervisión y sanción de las Pautas para la atención de denuncias por Alumbrado Público contenidos en el Procedimiento aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 078-2007-OS/CD y sus modificatorias, y</p>



RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA
OSINERGMIN N° 094 - 2017-OS/CD

<p>Artículo 11.- Atención de denuncias que impliquen riesgo eléctrico en la vía pública</p>	<p>EDELNOR y SNMPE:</p> <p>a).- En algunos casos existen criterios muy subjetivos para calificar la gravedad de una situación, por ejemplo en el caso del poste inclinado a punto de caerse, no existe un parámetro definido para ello.</p> <p>b).- Los tiempos de atención muchas veces son influenciados debido a la existencia de restricciones tales como calles cerradas, movilizaciones de manifestantes en vía pública, bloqueos de carreteras en diferentes zonas, vías cerradas por obras de gran envergadura, factores climáticos tales como neblina, lluvias inusuales, deslizamientos de cerros, entre otros. Asimismo, existen zonas de alta peligrosidad, oposición y vandalismo que por razones de seguridad no es factible la intervención inmediata hasta conseguir el resguardo policial.</p> <p>c).- Adicionalmente a lo mencionado en el párrafo anterior, los tiempos de atención dependen directamente del estado del tráfico vehicular, el cual se incrementa cada año; este tema se evidencia en el gráfico adjunto, emitido por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) donde da cuenta que el flujo vehicular en los últimos Seis (06) años se incrementó en 50%.</p>	<p>todo aquello que se oponga a la presente resolución.”</p> <p>NO ADMITIDO</p> <p>El numeral 3.14 define claramente los aspectos considerados como Riesgo Eléctrico Grave, siendo finalmente la EDE quien, de acuerdo a su verificación en campo, tiene a su disposición todos los elementos necesarios para determinar si la situación encontrada representa finalmente un riesgo eléctrico grave.</p> <p>Asimismo, al estar comprometida la seguridad de las personas, la empresa debe adoptar las medidas apropiadas según su evaluación técnica de campo.</p>
<p>Artículo 11.- Atención de denuncias que impliquen riesgo eléctrico en la vía pública</p> <p>11.1 Cuando la empresa distribuidora recibe una denuncia que implique riesgo eléctrico en la vía pública, la registra en el RHD y realiza una inspección de campo para efectos de evaluar lo denunciado y, de ser el caso adopta las medidas necesarias para superar con inmediatez la situación de riesgo eléctrico a fin de salvaguardar la seguridad pública.</p>	<p>Sr. Wilcher Luna Quispe:</p> <p>Se debe establecer el alcance de las medidas necesarias que debe adoptar la concesionaria. En relación al presente, el exhorto o notificación verbal o escrita del riesgo eléctrico generador al responsable del incumplimiento (infractor) ¿representa una medida necesaria?</p>	<p>ADMITIDO</p> <p>Se precisa las acciones de terceros en el Procedimiento, por lo que se incorpora el numeral 11.5, el cual quedará redactado de la siguiente manera:</p> <p>“11.5 Cuando el riesgo eléctrica grave es ocasionado por condiciones sub estándar atribuible a los usuarios, la empresa distribuidora debe aplicar lo establecido en el Procedimiento para la Atención y Disposición de Medidas ante Situaciones de Riesgo Eléctrico Grave”, aprobado con Resolución Osinergmin N° 107-2010-OS/CD.”</p>
<p>11.3. Cuando las instalaciones eléctricas representen riesgo eléctrico grave, la empresa distribuidora en un plazo máximo de dos (2) horas, elimina, reduce, sustituye o controla dicho riesgo eléctrico, según los resultados de la evaluación realizada.</p>	<p>Sr. Wilcher Luna Quispe:</p> <p>El tiempo necesario de los trabajos en las instalaciones eléctricas para eliminar, reducir, sustituir o controlar el riesgo eléctrico grave generado, es mucho mayor a dos (2) horas y está sujeto a la importancia del alimentador de media tensión, en ese entender, el tiempo indicado en el numeral 11.3 debe ser en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas. Asimismo, es necesario establecer el procedimiento a seguir para el corte del suministro eléctrico del alimentador afectado y los costos de compensación que de ello</p>	<p>ADMITIDO</p> <p>Corresponde precisar que la EDE tiene la obligación de mantener sus instalaciones en condiciones adecuadas de operación (artículo 31° literal b) de la LCE), por lo que para los casos señalados en el numeral 3.14 del proyecto (que implican la seguridad o vida de las personas), se considera que el plazo otorgado es adecuado.</p> <p>Sin perjuicio de ello, el procedimiento se ha reestructurado consignando</p>



RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA
OSINERGMIN N° 094 - 2017-OS/CD

<p>se genere.</p>	<p>exclusivamente la obligación de registro de las atenciones de las denuncias por deficiencias, lo cual será materia de supervisión de Osinergrmin dentro de los plazos previsto en la norma en mención.</p> <p>De acuerdo a ello, el procedimiento queda redactado de la siguiente manera:</p> <p>11.3 Cuando las instalaciones eléctricas representan riesgo eléctrico grave, la empresa distribuidora elimina, reduce, sustituye o controla dicho riesgo eléctrico, según los resultados de la evaluación realizada y lo registra en el RHD.</p> <p>11.4 Osinergrmin podrá supervisar la información consignada en el RHD a partir del día (1) hábil siguiente de registrada la denuncia a fin de verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 31 literal b) de la Ley de Concesiones Eléctricas.</p>
<p>Numeral 11.3.- "Cuando las instalaciones eléctricas representan riesgo eléctrico grave, la empresa distribuidora en un plazo máximo de dos (2) horas, elimina, reduce, sustituye o controla dicho riesgo eléctrico, según los resultados de la evaluación realizada"</p>	<p>Electrosur:</p> <p>Corresponde a la empresa concesionaria tomar medidas de seguridad en sus instalaciones durante el proceso constructivo de una edificación contra contactos accidentales con puntos energizados expuestos, a pesar que en condiciones normales se cumple con las DMS. De igual manera cuando los terceros realizan trabajos con andamios, escaleras, etc. De ser el caso responsabilidad de la concesionaria va a ser muy difícil solucionar el problema en 2 horas por lo cual se propone un plazo de 4 horas. En cuanto a las denuncias por riesgo eléctrico, existen casos que la misma se origina por los voladizos en las construcciones de viviendas, en la cual la empresa distribuidora no la genera pero debe mitigar el riesgo. Sin embargo no se toman acciones con las municipalidades quienes deben supervisar el cumplimiento mediante las licencias de construcción.</p>
<p>Artículo 13.- Indicador CPA: Comprobación de atención de</p> <p>13.2 El indicador se evalúa trimestralmente a</p>	<p>NO ADMITIDO</p> <p>Corresponde precisar que la EDE es quien tiene la obligación de mantener sus instalaciones en condiciones adecuadas de operación (artículo 31", literal b)</p>



RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA
OSINERGMIN Nº 094 - 2017-OS/CD

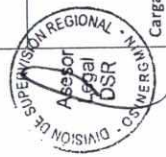


<p>Través de una revisión de la información registrada en el RHD por la empresa distribuidora (Anexo N° 1), de aquella adicional que pueda requerirse, así como de los resultados de inspecciones de campo. (CUADRO N° 4)</p>	<p>actividades representarían una medida preventiva y/o correctiva.</p>	<p>de la LCE), por lo que las medidas preventivas y correctivas a ser tomadas, son de responsabilidad de la EDE</p>
<p>Artículo 15.- Medidas administrativas y Sanciones</p> <p>15.1 cuando Osinermin verifique en la supervisión el incumplimiento de la empresa a la normativa relacionada con el presente procedimiento, dispone las acciones correctivas correspondientes, así como el inicio del procedimiento administrativo sancionador correspondiente.</p>	<p>Sra. Fanny Ríos:</p> <p>Se considera pertinente sugerir a la entidad que en cada caso se haga referencia a la base normativa relacionada al presente procedimiento.</p>	<p>NO ADMITIDO</p> <p>Osinermin ha diseñado el presente procedimiento en aplicación de sus facultades previstas en la Ley N° 26734; así como, en las otorgadas mediante el D.S. N° 018-2016-EM; correspondiéndole a su vez la capacidad sancionadora en aquellos casos en que se verifique el incumplimiento de sus disposiciones; quedando pendiente la aprobación de la respectiva escala de multas que recoja las infracciones tipificadas.</p>
<p>"Artículo 15.- Medidas administrativas y Sanciones 15.1. Cuando Osinermin verifique en la supervisión el incumplimiento de la empresa a la normativa relacionada con el presente procedimiento, dispone las acciones correctivas correspondientes, así como el inicio del procedimiento administrativo sancionador correspondiente.</p> <p>15.2. Respecto al incumplimiento de las tolerancias establecidas en el indicador DAFP. Denuncias de alumbrado público atendidas fuera de plazo, éstas son sancionadas de acuerdo a lo dispuesto en el literal A)" correspondiente al Anexo N° 5 de la Escala de Multas y Sanciones; aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 142-2008-OS/CD o la que la sustituya o complemente."</p>	<p>EDELNOR, ELECTRODUNAS Y SMMPE:</p> <p>Lo dispuesto en el numeral 15.1 del Proyecto vulnera los principios de legalidad y tipicidad previstos en los numerales 1 y 4 del artículo 230 de la LPAQS y el artículo 36 del propio Reglamento OSINERGMIN, en la medida que mediante una Resolución de Consejo Directivo: (i) crea nuevas obligaciones a cargo de las empresas de distribución, cuyo incumplimiento sería sancionable por el OSINERGMIN (conductas sancionables no establecidas por ley) y, (ii) deja abierta la posibilidad de que el OSINERGMIN inicie un procedimiento sancionador sin determinar cuáles serían las infracciones aplicables (infracciones no tipificadas)</p>	<p>NO ADMITIDO</p> <p>Osinermin ha diseñado el presente procedimiento en aplicación de sus facultades previstas en la Ley N° 26734; así como, en las otorgadas mediante el D.S. N° 018-2016-EM; correspondiéndole a su vez la capacidad sancionadora en aquellos casos en que se verifique el incumplimiento de sus disposiciones; quedando pendiente la aprobación de la respectiva escala de multas que recoja las infracciones tipificadas.</p>
<p>Artículos 12°, 13° y 14°</p> <p>Tolerancias de cumplimiento</p>	<p>Electro Sur Este:</p> <p>Teniendo en cuenta los plazos de evaluación de los comentarios y apreciaciones de las empresas de distribución y público en general, así como los de implementación de estos y los establecidos en el propio proyecto de procedimiento, la vigencia del presente se iniciará probablemente a inicios del año 2017, motivo por el cual se solicita que las tolerancias establecidas en los artículos 12°, 13° y 14° para el ejercicio 2016 se trasladen al ejercicio 2017 y así sucesivamente.</p>	<p>NO ADMITIDO</p> <p>De acuerdo al proyecto, se tiene previsto la reducción del porcentaje de los indicadores mencionados a partir del año 2017, por lo que no se requiere la modificación sugerida.</p>



RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA
OSINERGMIN Nº 094 - 2017-OS/CD

<p>Artículo 3.- Definiciones</p> <p>3.1 Artefacto de Alumbrado Público (AP): Equipo constituido por la luminaria, la lámpara de alumbrado y los accesorios para el encendido.</p>	<p>Sr. Vilcher Luna Quispe:</p> <p>Operativamente la Unidad de Alumbrado Público (UAP) está conformado por el artefacto o artefactos de alumbrado y pastoral, ménsula u otro elemento; los mismos que generalmente están fijados a postes o estructuras rígidas (paredes), es decir los postes no son parte de la Unidad de Alumbrado Público; en tal sentido, la definición del numeral 3.1 debe decir:</p> <p>• Unidad de Alumbrado Público (UAP): Conjunto constituido por una o más artefactos de alumbrado público y pastoral, ménsula u otro elemento fijados a poste o a estructura rígida.</p>	<p>NO ADMITIDO</p> <p>La definición de UAP considera también en su conjunto al "poste", por cuanto, si entre postes o soportes existentes con alumbrado, faltase un poste originado por algún deterioro (choque de vehículos u otra causa), o existiendo el soporte falta el artefacto de alumbrado público; esto comprende a la deficiencia DT3.</p>
<p>3.10 Interrupción del suministro: Toda falta de suministro de electricidad en un punto de entrega, no programada ni atribuible a un evento de caso fortuito o fuerza mayor debidamente calificada como tal, y cuya duración sea mayor a tres (03) minutos consecutivos; derivada de una falla en el sistema eléctrico bajo responsabilidad de la empresa distribuidora.</p>	<p>Sr. Vicher Luna Quispe:</p> <p>Falta definir interrupción del suministro eléctrico atribuible a casos fortuitos o fuerza mayor.</p>	<p>NO ADMITIDO</p> <p>Los casos fortuitos y fuerza mayor están definidos en normativa expresa, aprobada con la Resolución OSINERGMIN N° 010-2004-OS/CD, por lo que no corresponden ser incorporados en el presente procedimiento. Asimismo, la propia definición de interrupción del suministro no considera expresamente aquellas provocadas por dichos supuestos.</p>
<p>Anexo A1</p> <p>A1.1 REGISTRO HISTÓRICO DE DENUNCIAS POR DEFICIENCIAS EN EL SERVICIO DE ELECTRICIDAD (RHD)</p>	<p>Sr. Vilcher Luna Quispe:</p> <p>En los registros de Atención de Denuncias por Interrupciones (A1.2), Atención de Denuncias por Variación de Tensión (A1.3) y Atención de Denuncias por Riesgo Eléctrico en la Vía Pública (A1.6) perteneciente al Anexo 1 del proyecto de procedimiento; debe incluirse el campo Responsable del Incumplimiento (Concesionaria o Tercero).</p>	<p>NO ADMITIDO</p> <p>En los campos del Registro A1.2, Registro A1.3 y Registro A1.6, la empresa puede indicar la causa de la deficiencia denunciada, así como las razones por las cuales no procede a su atención; por lo que no amerita efectuar alguna precisión adicional en el procedimiento.</p>
<p>Carga de la prueba</p>	<p>LUZ DEL SUR:</p> <p>Una de las obligaciones contenidas en el proyecto se encuentra referida a la información que la empresa concesionaria debería brindar al usuario para que éste acuda ante el Poder Judicial en supuestos de deterioro de artefactos eléctricos. Sin embargo, esta disposición resulta contradictoria con la teoría de la carga de la prueba, según la cual el que afirma un hecho está obligado a probarlo. Esta teoría se encuentra expresamente establecida en el artículo 1960 del Código Procesal Civil. Por lo tanto, en el presente caso, el OSINERGMIN mediante una resolución administrativa, que no tiene rango de ley, pretende invertir la carga de la prueba estableciendo que corresponde probar a la empresa que no fue la causante de haber afectado los artefactos</p>	<p>NO ADMITIDO</p> <p>Corresponde precisar que la EDE tiene la obligación de mantener sus instalaciones en condiciones adecuadas de operación (artículo 31°, literal b) de la LCE); asimismo, de acuerdo a lo recientemente dispuesto en el artículo 64-B del D.S. N° 038-2016-EM, las EDE también son responsables por los eventos que originen sobretensión en la red imputables a sus sistemas de distribución, debiendo además instalar los equipos de protección necesarios para no afectar los equipos y artefactos de sus usuarios.</p> <p>En ese sentido, este Organismo, en cumplimiento de lo señalado en la décimo</p>





<p>eléctricos por la variación de tensión. OSINERGMIN no cuenta con competencias para pronunciarse sobre el supuesto deterioro de artefactos eléctricos por lo que no puede indirectamente ejecutar tal labor imponiendo obligaciones que vulneren normas de mayor rango. Conforme a ello, debemos señalar que de aprobarse este punto adolecería de legalidad, pues el OSINERGMIN no tiene competencia para regular procedimientos sobre esta materia y mucho menos puede contravenir lo establecido en normas de mayor jerarquía.</p>	<p>tercera Disposición Complementaria Transitoria del DS N° 018-2016-EM, puede emitir los dispositivos legales que complementen dicha disposición. De acuerdo a ello, se requiere que la EDE implemente (o mantenga) la infraestructura necesaria para evitar dichas ocurrencias, asumiendo su responsabilidad cuando se concluya que la variación de tensión ocurrió por defectos en sus instalaciones eléctricas. Cabe precisar, que las fallas en las instalaciones de la empresa pueden provocar la afectación masiva de usuarios y no afectaciones individuales.</p> <p>La invocación de la normatividad civil sobre la carga de prueba no resulta admisible en la medida que dicha regulación está prevista para regular situaciones patrimoniales de conflicto entre partes iguales, siendo que en el presente caso, se está regulando la actuación de una empresa prestadora del servicio público de electricidad que resulta responsable de mantener sus instalaciones en buenas condiciones y de instalar sistemas de protección para no afectar los bienes de sus usuarios.</p> <p>De acuerdo a ello, el procedimiento contempla que en caso la empresa distribuidora verifique que la variación de tensión se originó por deficiencias en sus instalaciones eléctricas, debe registrar las causas y consecuencias de dicha variación, las medidas adoptadas para superar y evitar la repetición de la ocurrencia, así como las propuestas de solución a los afectados.</p>
<p>Electrodunas y SNMPE:</p> <p>Una de las obligaciones contenidas en el proyecto se encuentra referida a la información que la empresa concesionaria debería brindar al usuario para que éste acuda ante el Poder Judicial en supuestos de deterioro de artefactos eléctricos. Sin embargo, esta disposición resulta contradictoria con la teoría de la carga de la prueba, según la cual el que afirma un hecho está obligado a probarlo. Esta teoría se encuentra expresamente establecida en el artículo 1960° del Código Procesal Civil. Por lo tanto, en el presente caso, el OSINERGMIN mediante una resolución administrativa, que no tiene rango de ley, pretende invertir la carga de la prueba estableciendo que corresponde probar a la empresa que no fue la causante de haber afectado los artefactos eléctricos por la variación de tensión. OSINERGMIN no cuenta con competencias para pronunciarse sobre el supuesto deterioro de artefactos eléctricos por lo que no puede indirectamente ejecutar tal labor imponiendo obligaciones que vulneren normas de mayor rango. Conforme a ello, debemos señalar que de aprobarse este punto adolecería de legalidad, pues el OSINERGMIN no tiene competencia para regular procedimientos sobre esta materia y mucho menos puede contravenir lo establecido en normas de mayor jerarquía.</p>	<p>NO ADMITIDO</p> <p>Corresponde precisar que la EDE tiene la obligación de mantener sus instalaciones en condiciones adecuadas de operación (artículo 31°, literal b) de la LCE); asimismo, de acuerdo a lo recientemente dispuesto en el artículo 64-B del D.S. N° 018-2016-EM, las EDE también son responsables por los eventos que originen sobretensión en la red imputables a sus sistemas de distribución, debiendo además instalar los equipos de protección necesarios para no afectar los equipos y artefactos de sus usuarios.</p> <p>En ese sentido, este Organismo, en cumplimiento de lo señalado en la décimo tercera Disposición Complementaria Transitoria del DS N° 018-2016-EM, puede emitir los dispositivos legales que complementen dicha disposición. De acuerdo a ello, se requiere que la EDE implemente (o mantenga) la infraestructura necesaria para evitar dichas ocurrencias, asumiendo su responsabilidad cuando se concluya que la variación de tensión ocurrió por defectos en sus instalaciones eléctricas. Cabe precisar, que las fallas en las instalaciones de la empresa pueden provocar la afectación masiva de usuarios y no afectaciones individuales.</p>



Firma de la prueba



RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO
 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA
 OSINERGMIN Nº 094 - 2017-OS/CD

<p>COMPETENCIA DE OSINERGMIN EN MATERIA DE INTERRUPTIONES (CALIDAD DE SUMINISTRO)</p>	<p>LUZ DEL SUR:</p> <p>La competencia de OSINERGMIN en materia de interrupciones está delimitada expresamente en la NTCSE, la cual no le ha conferido la facultad de aprobar normas y/o procedimientos que establezcan obligaciones adicionales a las empresas distribuidoras, como el hecho de poner en operación medios alternativos (grupos electrógenos) que aseguren la continuidad del servicio.</p> <p>Las obligaciones de las distribuidoras en materia de calidad de suministro (interrupciones) están claramente establecidas en la NTCSE. (Artículo 6.2). En consecuencia al no estar habilitado OSINERGMIN a normar este tema, el proyecto de resolución de ser aprobado vendría en una norma ilegal, pues no cumpliría con el principio de legalidad recogido en la Ley del Procedimiento Administrativo General.</p>	<p>La invocación de la normatividad civil sobre la carga de prueba no resulta admisible en la medida que dicha regulación está prevista para regular situaciones patrimoniales de conflicto entre partes iguales; siendo que en el presente caso, se está regulando la actuación de una empresa prestadora del servicio público de electricidad que resulta responsable de mantener sus instalaciones en buenas condiciones y de instalar sistemas de protección para no afectar los bienes de sus usuarios.</p> <p>De acuerdo a ello, el procedimiento contempla que en caso la empresa distribuidora verifique que la variación de tensión se originó por deficiencias en sus instalaciones eléctricas, debe registrar las causas y consecuencias de dicha variación, las medidas adoptadas para superar y evitar la repetición de la ocurrencia; así como las propuestas de solución a los afectados.</p>
<p>COMPETENCIA DE OSINERGMIN EN MATERIA DE ALUMBRADO PÚBLICO</p>	<p>LUZ DEL SUR:</p> <p>La competencia de OSINERGMIN en materia de alumbrado está delimitada expresamente en la norma y en ninguna de las facultades se le ha conferido la posibilidad de aprobar normas y/o procedimientos que establezcan obligaciones o controles adicionales a las establecidas en la NTCSE a las empresas distribuidoras. Las obligaciones de las distribuidoras en materia de alumbrado público están claramente establecidas en la NTCSE.</p>	<p>NO ADMITIDO</p> <p>Corresponde indicar que el artículo 168* del RLCE, modificado por DS 018-2016-EM, señala que las EDE están obligadas a asegurar la continuidad del suministro ante las interrupciones; asimismo, se señala en la Décimo Tercera Disposición Complementaria Transitoria, que el OSINERGMIN se encuentra facultado a emitir los dispositivos legales que complementen las disposiciones indicadas en el Reglamento. Asimismo, el presente procedimiento no tiene por finalidad modificar o introducir nuevos indicadores de calidad del servicio, sino única y exclusivamente regular la atención inmediata de las deficiencias en la prestación del servicio público de electricidad que afectan masivamente a los usuarios.</p>
<p>COMPETENCIA DE OSINERGMIN EN MATERIA DE ALUMBRADO PÚBLICO</p>	<p>LUZ DEL SUR:</p> <p>La competencia de OSINERGMIN en materia de alumbrado está delimitada expresamente en la norma y en ninguna de las facultades se le ha conferido la posibilidad de aprobar normas y/o procedimientos que establezcan obligaciones o controles adicionales a las establecidas en la NTCSE a las empresas distribuidoras. Las obligaciones de las distribuidoras en materia de alumbrado público están claramente establecidas en la NTCSE.</p>	<p>NO ADMITIDO</p> <p>Osinermin cuenta con las facultades normativas destinadas a regular la conducta de las empresas eléctricas con la finalidad de que éstas cumplan con sus obligaciones previstas en la normativa sectorial; en dicho contexto, este Organismo aprobó la RCD N° 078-2007-OS/CD, a través del cual se estableció el Procedimiento de supervisión de la operatividad del servicio de alumbrado público, entre cuyas disposiciones se prevé las pautas para la supervisión de atención de denuncias por deficiencias en el alumbrado. En ese sentido, el presente procedimiento recoge el contenido de la norma señalada y lo amplía para mayores supuestos de deficiencias eléctricas, por lo que no se están normando nuevas obligaciones a los administrados, más aún cuando el presente procedimiento contempla expresamente lineamientos de</p>





	<p>Edelton y SNMPE:</p> <p>El Proyecto regula en su artículo 2.1 que el procedimiento será aplicable a denuncias que se formulen en relación a, entre otros temas; la interrupción del suministro eléctrico y procesos de facturación irregular; creando con ello nuevas obligaciones a cargo de las distribuidoras para canalizar las denuncias sobre dichos temas.</p> <p>En efecto, el Proyecto crea nuevas obligaciones tales como: (i) la recepción, registro y seguimiento de las denuncias con determinados parámetros y/o indicadores para su atención y respuesta; (ii) la verificación e identificación del lugar, momento de inicio y posibles causas de la falla del suministro; (iii) la ejecución de operación de medios alternativos (grupos electrógenos) para asegurar la continuidad del servicio eléctrico; (iv) la verificación del sustento técnico de la facturación, entre otras.</p> <p>En relación con ello, el OSINERGMIN debe tener en cuenta que la creación de estas nuevas obligaciones compete al Ministerio de Energía y Minas y por lo tanto, el Proyecto implica la vulneración de las competencias de dicha entidad que conlleven su ilegalidad manifiesta.</p>	<p>supervisión de Osinergrim para verificar la atención de las citadas deficiencias.</p> <p>ADMITIDO PARCIALMENTE</p> <p>Al respecto, conforme al inciso c) del artículo 3 de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, la función normativa de los Organismos Reguladores, entre ellos Osinergrim, comprende la facultad exclusiva de dictar en el ámbito y materia de su respectiva competencia, normas de carácter general y aquellas que regulen los procedimientos a su cargo, respecto de obligaciones o derechos de las entidades, actividades supervisadas o de sus usuarios; en efecto, Osinergrim cuenta con las facultades normativas destinadas a regular la conducta de las EDE, con la finalidad de que estas cumplan con sus obligaciones previstas en la normativa sectorial contenida principalmente en la LCE y su Reglamento. En dicho contexto, el Decreto Supremo N° 018-2016-EM ha modificado el RLCE estableciendo las siguientes obligaciones: a) Las empresas eléctricas están obligadas a garantizar la continuidad del servicio público ante interrupciones; b) a efectuar la lectura real de los medidores de manera mensual a efectos de emitir la factura y c) sobre su responsabilidad por eventos que originen sobretensiones en la red imputables a sus sistemas de distribución, debiendo disponer la instalación de elementos de protección a fin de no afectar los equipos o artefactos de los usuarios; facultándose además al Osinergrim a emitir las disposiciones normativas complementarias.</p>
<p>COMPETENCIA CORRESPONDE AL MEM</p>	<p>Al respecto, las obligaciones de las distribuidoras respecto a las interrupciones del servicio y los procesos de facturación irregular que se encuentran en el Proyecto, ya han sido reguladas por el Ministerio de Energía y Minas mediante la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos, aprobada por Decreto Supremo N° 020-97-EM (NTCSE) y la Norma de Reintegros y Recuperos aprobada por Resolución Ministerial N° 571-2006-MEM/DM (Norma de Reintegros). Ambas normas, fueron aprobadas en ejercicio de las facultades normativas que corresponden en exclusiva al Ministerio de Energía y Minas sobre las materias del sector.</p> <p>En tal sentido, como bien señala la Resolución de Consejo Directivo N° 203-2016-OS/CD, el OSINERGMIN, como organismo regulador, tiene la facultad exclusiva de dictar en el ámbito y materia de su respectiva competencia, normas de carácter general y aquellas que regulen los procedimientos a su cargo, respecto de obligaciones o derechos de las entidades, actividades supervisadas o de sus usuarios.</p> <p>Si bien OSINERGMIN puede dictar normas de este tipo (carácter general respecto de obligaciones o derechos de las entidades o de sus usuarios), se debe tener en cuenta que de acuerdo a la normatividad que rige el sector eléctrico, OSINERGMIN no es competente para expedir normas sobre aspectos de la calidad de los servicios eléctricos, debido a que tal función corresponde, como hemos indicado, al Ministerio de Energía y Minas.</p>	<p>En ese sentido, Osinergrim en ejercicio de sus facultades y competencias, ha emitido el presente procedimiento con la finalidad de regular la conducta de las EDE orientándola al cumplimiento de las obligaciones sectoriales mencionadas. Asimismo, el presente procedimiento no reemplaza ni modifica la NTCSE en la medida de que responde a la exclusiva finalidad de regular la atención de deficiencias eléctricas que afectan intereses colectivos o difusos y que como tal, requieren atención inmediata en beneficio de los usuarios; por lo tanto, la presente norma no supone una vulneración de las competencias normativas del MINEM.</p> <p>Sin perjuicio de ello, el procedimiento se ha reestructurado consignando exclusivamente la obligación de registro de las atenciones de las denuncias por deficiencias, lo cual será materia de supervisión de Osinergrim dentro de los plazos previsto en la norma en mención, con lo cual se busca verificar el cumplimiento de las obligaciones técnicas sustantivas previstas por el MINEM.</p>



RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO
 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA
 OSINERGMIN Nº 094 - 2017-OS/CD

	<p>a partir del ejercicio de las funciones de supervisión de Osinergmin.</p> <p>OSINERGMIN, respetando la competencia del Ministerio de Energía y Minas, puede aprobar procedimientos de supervisión de la calidad de los servicios eléctricos, siempre y cuando no establezca con tales procedimientos parámetros y obligaciones distintos a las normas expedidas por el Ministerio de Energía en el ámbito de su competencia. La competencia del Ministerio como ente normativo del subsector eléctrico se ve reforzada por el propio marco normativo de OSINERGMIN. Así tenemos que en literal c) del artículo 9° de la Ley N° 26734, respecto a la posibilidad de normar aspectos técnicos, se le faculta al Consejo Directivo de OSINERGMIN a proponer normas al Ministerio de Energía y Minas.</p> <p>Conforme a ello, en el último párrafo del artículo 21° del Reglamento de OSINERGMIN aprobado por Decreto Supremo N° 054-2001-PCM se establece que en el ejercicio de su función normativa no pueden comprender lo que le corresponde de acuerdo a ley al Ministerio de Energía y Minas.</p> <p>En la NTCSE el Ministerio ha regulado aspectos, parámetros y obligaciones que deben cumplir las empresas distribuidoras respecto de la interrupción del servicio eléctrico, facturación irregular y deficiencias en el servicio de alumbrado público, así como la competencia que tiene la autoridad, en este caso OSINERGMIN, respecto de estos aspectos.</p> <p>En esa línea, con relación al registro histórico de denuncias por deficiencias en el servicio de electricidad la NTCSE establece expresamente cómo debe atender la empresa distribuidora a los clientes en los aspectos relacionados a la prestación del servicio público de electricidad es decir, en aspectos relacionados a los reclamos por errores de medición/facturación (lo que en el proyecto objeto de comentario se denomina facturación irregular) y otros (en los que se encontrarían comprendidos interrupciones, deficiencia de alumbrado público y etc), estableciendo cuáles son los medios que debe poner a disposición del cliente.</p> <p>En ningún momento, la norma deja la posibilidad que se imponga a la distribuidora la obligación de crear registros distintos al registro de reclamaciones, pues tal como se señala en la norma en este deben registrarse todos los pedidos, solicitudes o reclamaciones de los clientes.</p> <p>En la NTCSE, OSINERGMIN sólo tiene competencia para evaluar los medios de atención al público, pero no para crear medios de atención distintos o paralelos a los establecidos en la norma.</p> <p>En cuanto a la competencia de OSINERGMIN en materia de interrupciones, podemos indicar que está delimitada expresamente en la NTCSE y en ninguna de las facultades se le confirió la facultad de aprobar normas y/o procedimientos que establezcan obligaciones adicionales a las empresas distribuidoras, como el hecho de poner en operación medios alternativos (grupos electrógenos) que aseguren la continuidad del servicio.</p> <p>Respecto de la competencia de OSINERGMIN en materia de alumbrado público, debemos señalar que la misma está delimitada expresamente en la norma y en ninguna de las facultades se le confirió la facultad de aprobar normas y/o procedimientos que establezcan obligaciones o controles adicionales a los establecidos en la NTCSE a las</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------





<p>empresas</p> <p>distribuidoras.</p> <p>Sobre la competencia de OSINERGMIN en materia de "facturación irregular, es preciso indicar que el artículo 92 de la Ley de Concesiones Eléctricas regula de manera clara cómo deben proceder las empresas en materia de errores en el proceso de facturación o medición.</p> <p>En el proyecto de resolución se propone por ejemplo que "de verificar la ocurrencia de un proceso de facturación irregular, y los recibos o facturas hayan sido cancelados, los importes pagados en exceso deben ser reintegrados a los usuarios afectados, en las siguientes facturación, con los intereses correspondientes.</p> <p>El proyecto ordena que se reintegre al usuario en la siguiente facturación, dejando de lado que la Ley de Concesiones Eléctricas –norma de mayor jerarquía que una resolución de OSINERGMIN, establece que el reintegro se puede efectuar de 2 formas, dependiendo de la elección del usuario. En esa misma línea, el Ministerio emitió la RM N° 571-2006-EM/DGE sobre Reintegros y Recuperos.</p> <p>Por lo tanto, mediante el Proyecto el OSINERGMIN vulnera las competencias que corresponden al Ministerio de Energía y Minas, con lo cual incurre en ilegalidad por emitir disposiciones que no cumplen con el criterio básico de competencia en el ejercicio de la función administrativa que desempeña.</p>	<p>LUZ DEL SUR:</p> <p>Como bien señala el propio proyecto en su primer considerando, OSINERGMIN en su calidad de organismo regulador, tiene la facultad exclusiva de dictar en el ámbito y materia de su respectiva competencia, normas de carácter general y aquellas que regulen los procedimientos a su cargo, respecto de obligaciones o derechos de las entidades, actividades supervisadas o de sus usuarios. Asimismo, el literal b) del artículo 110 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del Ministerio aprobado por Decreto Supremo N° 031-2007-EM, señala que el Viceministro de Energía tiene la competencia de Expedir y/o proponer, cuando corresponda, las normas técnico-legales para promover el desarrollo sostenible del Sector Energía, evaluando su cumplimiento.</p> <p>Conforme a ello, el regulador ha publicado el proyecto normativo denominado "Procedimiento para la Atención de Denuncias por Deficiencias de Alcance General en la Prestación del Servicio Público de Electricidad" el cual es aplicable a las denuncias que se formulan con relación a las siguientes cinco (5) materias:</p> <p>a) Interrupción del suministro eléctrico;</p> <p>b) Deterioro de artefactos eléctricos por variación de tensión;</p> <p>c) Procesos de facturación de alumbrado público;</p> <p>d) Deficiencias eléctricas en el servicio de alumbrado público;</p> <p>e) Instalaciones eléctricas en situación de riesgo eléctrico grave.</p> <p>Si bien - como hemos señalado antes - OSINERGMIN puede dictar normas de carácter general respecto de obligaciones o derechos de las entidades o de sus usuarios, debe tener en cuenta que de acuerdo a las normas que rigen el sector eléctrico, OSINERGMIN</p>	<p>ADMITIDO PARCIALMENTE</p> <p>Al respecto, conforme al inciso c) del artículo 3 de la Ley Nº 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, la función normativa de los Organismos Reguladores, entre ellos Osinergrm, comprende la facultad exclusiva de dictar en el ámbito y materia de su respectiva competencia, normas de carácter general y aquellas que regulen los procedimientos a su cargo, respecto de obligaciones o derechos de las entidades, actividades supervisadas o de sus usuarios; en efecto, Osinergrm cuenta con las facultades normativas destinadas a regular la conducta de las EDG, con la finalidad de que éstas cumplan con sus obligaciones previstas en la normativa sectorial contenida principalmente en la LCE y su Reglamento. En dicho contexto, el Decreto Supremo Nº 018-2016-EM ha modificado el RLCE estableciendo las siguientes obligaciones: a) Las empresas eléctricas están obligadas a garantizar la continuidad del servicio público ante interrupciones, b) a efectuar la lectura real de los medidores de manera mensual a efectos de emitir la factura y c) sobre su responsabilidad por eventos que originen sobretensiones en la red imputables a sus sistemas de distribución, debiendo disponer la instalación de elementos de protección a fin de no afectar los equipos o artefactos de los usuarios; facultándose además al Osinergrm a emitir las disposiciones normativas complementarias. Cabe precisar, que de conformidad con el artículo 19 del Reglamento General de Osinergrm, aprobado por DS Nº 054-2001-PCM, es misión de Osinergrm</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA
OSINERGMIN Nº 094 - 2017-OS/CD

	<p>no es competente para expedir normas sobre aspectos de la calidad de los servicios eléctricos, debido a que tal función le corresponde al Ministerio de Energía y Minas. OSINERGMIN, respetando la competencia del Ministerio de Energía y Minas, puede aprobar procedimientos de supervisión de la calidad de los servicios eléctricos, siempre y cuando no establezca con tales procedimientos parámetros y obligaciones distintos a las normas expedidas por el Ministerio de Energía y Minas (en adelante, la entidad competente para normar la calidad de los servicios eléctricos, así como cualquier aspecto eléctrico, en general, es el Ministerio de Energía y Minas (en adelante, el "Ministerio"), conforme se evidencia claramente de los artículos 60, literal c) y 161 de la Ley Orgánica del Sector Energía y Minas, aprobada por Decreto Ley N° 25962. A su vez, el literal a) del artículo 670 en concordancia con el artículo 630 del referido Reglamento de Organización y Funciones, señalan que le corresponde a la Dirección Normativa de Electricidad de la Dirección General de Electricidad elaborar y proponer normas técnicas y procedimientos relacionados con las actividades eléctricas, a fin de que sean expedidos por la propia Dirección General de Electricidad o propuestos para su expedición a los Órganos de Alta Dirección correspondientes, es decir, al Viceministro de Energía. La competencia del Ministerio como ente normativo del subsector eléctrico se verá forzada por el propio marco normativo de OSINERGMIN. Así tenemos que en literal c) del artículo 90 de la Ley N° 26734, respecto a la posibilidad de normar aspectos técnicos, se le faculta al Consejo Directivo de OSINERGMIN a proponer normas al Ministerio de Energía y Minas. Conforme a ello, en el último párrafo del artículo 210 del Reglamento General de OSINERGMIN, aprobado por Decreto Supremo N° 054-2001-PCM, se establece que en el ejercicio de su función normativa no pueden comprender lo que le corresponde de acuerdo a ley al Ministerio de Energía y Minas. Lo expuesto significa que si bien la Ley de OSINERGMIN, su Reglamento General, así como la Ley Marco de los Organismos Reguladores reconocen que el organismo regulador cuenta con facultades para emitir normas (potestad normativa), dicha potestad se encuentra limitada y negada a aquellos aspectos que sean potestad del Ministerio.</p> <p>Sobre la base del marco normativo descrito, resulta claro que la única entidad competente para normar aspectos de calidad de los servicios eléctricos que prestan las distribuidoras es el Ministerio. Conforme a ello mediante Decreto Supremo N° 020-97-EM aprobó la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos (NTCSE). En la NTCSE el Ministerio ha regulado aspectos, parámetros y obligaciones que deben cumplir las empresas distribuidoras respecto de la interrupción del servicio eléctrico, facturación irregular y deficiencias en el servicio de alumbrado público. Asimismo, la NTCSE ha delimitado la competencia que tiene OSINERGMIN respecto de estos aspectos.</p>	<p>velar por la continuidad del suministro de energía eléctrica, velar por que los usuarios tengan acceso al servicio eléctrico en las mejores condiciones y velar por la seguridad y prevención del riesgo eléctrico.</p> <p>En ese contexto, Osinergrmin en ejercicio de sus facultades y competencias, ha emitido el presente procedimiento con la finalidad de regular la conducta de las EDE orientándola al cumplimiento de las obligaciones sectoriales mencionadas. Asimismo, el presente procedimiento no reemplaza ni modifica la NTCE en la medida de que responde a la exclusiva finalidad de regular la atención de deficiencias eléctricas que afectan intereses colectivos o difusos y que como tal requieren atención inmediata en beneficio de los usuarios; por lo tanto, la presente norma no supone una vulneración de las competencias normativas del MINEM.</p> <p>Sin perjuicio de ello, el procedimiento se ha reestructurado consignando exclusivamente la obligación de registro de las denuncias de las deficiencias por deficiencias, lo cual será materia de supervisión de Osinergrmin dentro de los plazos previstos en la norma en mención, con lo cual se busca verificar el cumplimiento de las obligaciones técnicas sustantivas previstas por el MINEM a partir del ejercicio de las funciones de supervisión de Osinergrmin.</p>
<p>EXPOSICION DE MOTIVOS</p> <p>CAPÍTULO III: Procedimiento para la atención de denuncias</p> <p>IV: Análisis Costo-Beneficio</p> <p>Numeral IV.2: Beneficios</p>	<p>Sr. Vicher Luna Quispe:</p> <p>El crecimiento de las redes eléctricas pertenecientes al subsistema de distribución son dinámicos en el tiempo y dependen de la expansión urbana que se desarrollan sin el control de la autoridad competente (gobiernos locales y regionales), condicionado ello el uso de armados especiales para el cumplimiento de las distancias de seguridad por parte</p>	<p>NO ADMITIDO</p> <p>Respecto al reconocimiento de inversiones en la tarifa, es importante indicar que en el VAD se establecen ingresos para una operación eficiente y continua del servicio; sin embargo, cualquier inquietud sobre el particular, deberá ser</p>










	<p>de las concesionarias, los mismos que por su configuración son onerosos y no son reconocidos por el VAD; en ese sentido, se hace imperante que estos costos sean reconocidos puesto que con ello se incrementa el factor de la seguridad pública y el bienestar de nuestra sociedad.</p>	<p>solicitada y sustentada en la próxima regulación tarifaria, de ser el caso.</p>
<p>ELECTROSUR:</p>	<p>No es cierto que no se originen mayores costos de insumos cuando manifiesta que los mismos son reconocidos a través del VAD, pues sabemos que para los casos de electrificaciones rurales la tarifa no cubre los costos operativos. En ese sentido, la aplicación de la presente directiva deberá conllevar a un plan de inversiones de mejora en la infraestructura eléctrica, esto a través de mayores recursos económicos mediante ampliaciones presupuestales por parte del FONAFE.</p> <p>Indica en forma general que las empresas no requieren de costos adicionales a las empresas de distribución, ya que estos costos son reconocidos dentro del VAD. OSINERMIN no realiza un análisis detallado de los costos de implementación y operación que cubra los costos reconocidos en el VAD, sobre todo de la implementación de grupos electrogenos, software, personal calificado para realizar los sustentos técnicos, entre otros que se pueda requerir.</p> <p>Dentro de los sistemas críticos, OSINERMIN incluye sistemas como Ichuña, cuyas interrupciones son externas en su totalidad (corresponden a interrupciones ocurridas en las instalaciones de Electro Puno). Es así, que se recomienda evaluar los sistemas eléctricos no solo de forma estadística, debe de incluir las particularidades de cada sistema eléctrico (vías de acceso, estado del clima). Por ejemplo el sistema eléctrico Piquina-Omate-Ubinas cuenta con cargas (importante), que en épocas de lluvias, debido a fenómenos naturales (que hasta el momento generalmente no son aprobadas como fuerza mayor) registran periodos de interrupción de más de 12 horas, y al tratarse de cargas importantes con un consumo considerable, sería altamente costoso contar con grupos electrogenos u otros.</p> <p>Se debe considerar que los sustentos técnico de las interrupciones ocurridas son realizados por personas calificadas, por lo tanto el registro final con los sustentos técnicos deben de contemplar plazos adicionales al registro preliminar. Adicionalmente se debe considerar ampliar el plazo de información al denunciante, principalmente en los casos de zonas rurales.</p> <p>Recae sobre la distribuidora la prueba para demostrar los niveles de tensión, para ello se requiere el reconocimiento en el VAD de analizadores de calidad eléctrica fijos que permitan monitorear los niveles de tensión en cumplimiento de la NTCSE y Osinergmin pueda verificar en sus archivos fuentes, la mala calidad de tensión.</p> <p>Se viene cambiando la normativa con el "DECRETO LEGISLATIVO 1221 QUE MEJORA LA REGULACIÓN DE LA DISTRIBUCIÓN DE ELECTRICIDAD PARA PROMOVER EL ACCESO A LA ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL PERÚ" y se tiene estudios por parte de OSINERMIN de "MEJORAMIENTO DE LOS ASPECTOS REGULATORIOS DE LA CALIDAD DEL SUMINISTRO</p>	<p>ADMITIDO PARCIALMENTE</p> <p>Respecto al reconocimiento de inversiones en la tarifa, es importante indicar que en el VAD se establecen impresos para una operación eficiente y continua del servicio; sin embargo, cualquier inquietud sobre el particular, deberá ser solicitada y sustentada en la próxima regulación tarifaria, de ser el caso. El ejemplo comentado de Ichuña, precisamente grafica que es necesario atender sistemas críticos con la prioridad que el caso amerita, especialmente si se trata de eventos reiterativos y previsibles.</p> <p>Sin perjuicio de ello, es obligación de la empresa mantener la continuidad del servicio en beneficio de los usuarios, así como la responsabilidad del Osinergmin de velar porque ello se cumpla; no obstante, la empresa deberá organizarse internamente para disponer la atención del problema, informando a Osinergmin y a los usuarios, en cuyo caso se reformula el proyecto en ese extremo, quedando redactado de la siguiente forma:</p> <p>7.5 En caso la empresa distribuidora restablezca el suministro de electricidad en un plazo mayor a los cuatro (04) horas pero menor a doce (12) horas, debe proceder a registrar inmediatamente en el RHD el sustento técnico que justifique dicha demora.</p> <p>7.6 En caso la empresa distribuidora restablezca el servicio en un plazo mayor a doce (12) horas deberá registrar en el RHD los sustentos técnicos que justifiquen fehacientemente dicha demora; incluyendo, de ser el caso, el sustento respecto a la aplicación o no de su Plan de Contingencia Operativa previsto para tal fin.</p> <p>Finalmente, el procedimiento se ha reestructurado consignando exclusivamente la obligación de registro de las atenciones de las denuncias por deficiencias, lo cual será materia de supervisión de Osinergmin dentro de los plazos previstos en la norma en mención, con lo cual se busca verificar el cumplimiento de las obligaciones técnicas sustantivas previstas por el MINEM a partir del ejercicio de las funciones de supervisión de Osinergmin.</p>



RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA
OSINERGMIN Nº 094 - 2017-05/CD

<p>ELÉCTRICO". Se recomienda esperar que se fijen los nuevos costos del VAD (la cual debe considerar este nuevo procedimiento) para la implementación.</p>	<p>ELECTRODUNAS:</p> <p>En cuanto a la prestación del Servicio del Alumbrado Público está ya viene siendo supervisada en detalle por OSINERGMIN desde el año 2003, inicialmente con el Procedimiento N° 192-2003-OS/CD y su reemplazo en el Procedimiento N° 078-2007-OS/CD. Mediante este procedimiento ya se establecen plazos máximos para subsanar las deficiencias, de tal manera mantener una adecuada Operatividad del Servicio de Alumbrado Público Sin embargo, en el presente Proyecto de Procedimiento OSINERGMIN ha bajado considerablemente las 7,7V tolerancias del porcentaje de denuncias del servicio de alumbrado público atendidas fuera de plazo (%DAFP) del 2.0 % a 1.1 % en el transcurso de 5 años.</p> <p>Al respecto debemos mencionar que para bajar la tolerancia del 2.0 % a 1.1 % amerita un estudio sustentado técnico y económico, ello que no ha sido indicado por OSINERGMIN. El hecho de bajar estas tolerancias implica no solo realizar inversiones para evitar la menor cantidad de fallas de UAPs sino dotar de mayores recursos a las Empresas Distribuidoras para atender la mayor cantidad de "Denuncias" en los plazos previstos. Todo estos aspectos no están contemplados en la estructura tarifaria actual (VAD). Por otro lado OSINERGMIN debe de considerar que ya en el Procedimiento N° 078-2007-OS/CD se bajó la tolerancia del 3.0% al 2.0% a partir del año 2008, no dando los argumentos del caso; siendo que por la propia gestión de las Empresas en algunos casos se pudo obtener indicadores por debajo de las tolerancias incurriendo en sobrecostos no reconocidos en la tarifa, pero no ha sido una regla general.</p>	<p>Deficiencias en el servicio del alumbrado público</p>
<p>NO ADMITIDO</p> <p>Este Organismo consideró el reajuste de los indicadores, sobre la base de los resultados obtenidos en la supervisión del Alumbrado Público, desde su modificatoria inicial en el año 2008, por lo que la reducción de las tolerancias se plantea de forma gradual y con reducción anual de 0.1% a partir del año 2017, estableciéndose para el año 2021 en adelante el indicador límite de 1.1% como valor máximo. El decremento de las tolerancias es ponderado y proporcional a su implementación interanual.</p> <p>De otro lado, se debe considerar que las empresas concesionarias tienen la obligación de mantener sus instalaciones en condiciones adecuadas de operación (artículo 31 literal b) de la LCE), reconociéndose mediante el VAD los componentes eficientes de inversión, mantenimiento y operación asociados a la distribución (artículo 64 de la LCE), así como una Tasa Interna de Retorno (artículo 70 de la LCE) ;sin embargo, cualquier inquietud sobre el particular, deberá ser solicitada y sustentada en la próxima regulación tarifaria, de ser el caso.</p>	<p>ADMITIDO PARCIALMENTE</p> <p>Osinergrmin cuenta con las facultades normativas destinadas a regular la conducta de las EDE, con la finalidad de que éstas cumplan con sus obligaciones previstas en la normativa sectorial contenida principalmente en la LCE y su Reglamento. En dicho contexto, el Decreto Supremo N° 018-2016-EM ha modificado el RICE estableciendo las siguientes obligaciones: a) Las empresas eléctricas están obligadas a garantizar la continuidad del servicio público ante interrupciones, b) a efectuar la lectura real de los medidores de manera mensual a efectos de emitir la factura y c) sobre su responsabilidad por eventos que originen sobretensiones en la red imputables a sus sistemas de distribución, debiendo disponer la instalación de elementos de protección a fin de no afectar los equipos o artefactos de los usuarios; facultándose además al Osinergrmin a emitir las disposiciones normativas complementarias.</p>	<p>Edelnor, ElectroDunas y SNMPE:</p> <p>Asimismo, el Proyecto resulta ilegal por contravenir los principios del propio Reglamento General del OSINERGMIN, aprobado por Decreto Supremo N° 054-2001-PCM (en adelante, Reglamento OSINERGMIN) y los principios contenidos en la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobada por Ley N° 27444 (en adelante, LPAG). En primer lugar, de acuerdo a lo señalado en el apartado 1.1, el Proyecto resulta contrario al principio de legalidad de la actuación administrativa, que obliga a las entidades administrativas a actuar en cumplimiento de la ley y el derecho (en un sentido amplio), toda vez que contradice los límites a la representación de los derechos colectivos o difusos previstos en el CPC y el Código de Protección al Consumidor, habilitando ilegalmente a que cualquier persona natural o jurídica presente una denuncia en defensa de intereses colectivos o difusos asociados a deficiencias en la prestación del</p>



     	<p>servicio eléctrico.</p> <p>Relacionado con ello, el Proyecto contraviene el principio de subsidiariedad previsto en el artículo 11 del Reglamento OSINERGMIN, según el cual las disposiciones regulatorias y/o normativas que dicta el OSINERGMIN en el ámbito de su competencia (regulación económica) es subsidiaria de las normas de libre competencia (regulación social), y en ese mismo sentido subsidiaria de las normas de protección al consumidor. La razón de ello, es que las normas de regulación económica (como las contenidas en el Proyecto) dado su carácter restrictivo de la autonomía privada, sólo deben aplicarse en aquellos supuestos en los que el mercado y los mecanismos legales vigentes no sean adecuados para la satisfacción de los intereses de los usuarios de servicio público o consumidores regulados. Por lo cual, el propio artículo 11 del Reglamento OSINERGMIN establece que en caso de duda sobre la necesidad de establecer disposiciones regulatorias y/o normativas, se optará por no aprobarlas, y entre varias opciones similarmente efectivas, se optará por la que menos afecte la autonomía privada. En virtud al principio de Análisis Costo – Beneficio, las acciones que emprenda el OSINERGMIN deben ser evaluadas previamente y adecuadamente sustentadas con la finalidad de acreditar su racionalidad y eficacia. El regulador, en la Exposición de Motivos de El Proyecto, señala que la norma regula las disposiciones que deben observar las empresas distribuidoras para la atención directa de las denuncias por deficiencias en el servicio público de electricidad, afirmación que se basa en un análisis costo-beneficio realizado de forma genérica en la medida que el regulador no ha tenido en cuenta que los procedimientos de atención de reclamos existentes se constituyen como una vía directa a través de la cual pueden canalizarse aquellas denuncias de carácter general. En consecuencia, la aprobación de El Proyecto implicaría un traslado de costos a las empresas distribuidoras, los cuales la Administración se encuentra en capacidad de asumir mediante los procedimientos existentes.</p> <p>Es importante que la Administración tenga en cuenta, en base a criterios de costo-beneficio, la viabilidad de la aprobación de nuevos procedimientos, máxime si existen normativas que ya contemplaban vías alternativas que pueden aplicarse a los supuestos que contempla el nuevo procedimiento.</p> <p>Respecto del principio de Eficiencia y Efectividad, como sabemos, el mismo tiene como objetivo que la actuación de OSINERGMIN se guíe por la eficiencia en la asignación de recursos y el logro de los objetivos al menor costo para la sociedad en su conjunto, situación que no sucede con El Proyecto propuesto, ya que el mismo genera que se incrementen los costos actuales para la provisión del servicio público de electricidad. De acuerdo a ello, el Proyecto de norma no sólo está creando una regulación legal, sino ineficiente y redundante pues a la fecha existen vías legítimamente habilitadas para que los consumidores/usuarios del servicio público de electricidad puedan defender efectivamente sus intereses colectivos o difusos ya sea ante el INDECOPI o el Poder Judicial.</p>	<p>Cabe precisar, que de conformidad con el artículo 19 del Reglamento General de Osinergrmin, aprobado por DS N° 054-2001-PCM, es misión de Osinergrmin velar por la continuidad del suministro de energía eléctrica, velar por que los usuarios tengan acceso al servicio eléctrico en las mejores condiciones y velar por la seguridad y prevención del riesgo eléctrico.</p> <p>Asimismo, el presente procedimiento respeta los principios de actuación de Osinergrmin, en la medida que ha sido emitido conforme a las facultades normativas descritas precedentemente y que forman parte de la regulación sectorial eléctrica emitida por el MINEM (Legalidad), de acuerdo a ello, la consideración de normas procesales civiles no resulta pertinente en la medida que las mismas corresponden ser aplicadas al fuero civil que regula situaciones patrimoniales entre partes iguales, lo cual no ocurre en la situación de asimetría frente a la empresa lo cual justifica que el organismo supervisor asuma un rol de equilibrio y tutela a través de la regulación (Subsidiaridad).</p> <p>Por su parte, el presente procedimiento ha sido ponderado en función a los costos y beneficios que su implementación implicará, concluyéndose que su vigencia resulta necesaria y no genera nuevas obligaciones en la medida que constituye una herramienta de supervisión de Osinergrmin para verificar el cumplimiento de la obligación de la normativa sustantiva emitida por el MINEM, referida a la continuidad del servicio, facturación regular, no afectación de bienes de los usuarios y control de riesgo eléctrico; lo cual a su vez generará beneficios a las propias empresas, tanto en su imagen como en su gestión comercial (análisis costo beneficio y eficiencia y eficacia).</p> <p>En ese contexto, Osinergrmin en ejercicio de sus facultades y competencias, ha emitido el presente procedimiento con la finalidad de regular la conducta de las EDE orientándola al cumplimiento de las obligaciones sectoriales mencionadas. Asimismo, el presente procedimiento no reemplaza ni modifica la NTC en la medida de que responde a la exclusiva finalidad de regular la atención de deficiencias eléctricas que afectan intereses colectivos o difusos y que como tal requieren atención inmediata en beneficio de los usuarios. Por otro lado, la aplicación de las sanciones por los incumplimientos será posible una vez que se emita la escala de multas respectiva, respecto a aquellas infracciones no tipificadas.</p> <p>Finalmente, el procedimiento se ha reestructurado consignando exclusivamente la obligación de registro de las atenciones de las denuncias por deficiencias, lo cual será materia de supervisión de Osinergrmin dentro de</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA
OSINERGMIN Nº 094 - 2017-OS/CD

<p>los plazos previstos en la norma en mención, con lo cual se busca verificar el cumplimiento de las obligaciones técnicas sustantivas previstas por el MINEM a partir del ejercicio de las funciones de supervisión de Osinergrmin.</p>	<p>Por otro lado, el Proyecto además de crear una serie de nuevas obligaciones a cargo de las empresas distribuidoras a efectos de atender las denuncias por deficiencias en la prestación del servicio público de electricidad, establece en su artículo 15 Medidas Administrativas y Sanciones. Tal disposición vulnera los principios de legalidad y tipicidad previstos en los numerales 1 y 4 del artículo 230 de la LPAG y el artículo 36 del propio Reglamento OSINERGMIN, en la medida que mediante una Resolución de Consejo Directivo: (i) crea nuevas obligaciones a cargo de las empresas de distribución, cuyo incumplimiento sería sancionable por el OSINERGMIN (conductas sancionables no establecidas por ley); (ii) deja abierta la posibilidad de que el OSINERGMIN inicie un procedimiento sancionador sin determinar cuáles serían las infracciones aplicables (infracciones no tipificadas).</p>	<p>Proyecto contraviene disposiciones de regulación tarifaria</p>
<p>ADMITIDO PARCIALMENTE</p> <p>Consideramos que no se han generado sobrecostos en razón a que no se establecen obligaciones adicionales a la normativa vigente sobre la materia. Al respecto, cabe precisar que, en el VAD se reconocen todos los costos para una operación eficiente y continua del servicio. Además el D.L. 1221 y su Reglamento han establecido los mecanismos para el reconocimiento de todos los costos eficientes.</p> <p>Sin perjuicio de ello, el procedimiento se ha reestructurado consignando exclusivamente la obligación de registro de las atenciones de las denuncias por deficiencias, lo cual será materia de supervisión de Osinergrmin dentro de los plazos previstos en la norma en mención, con lo cual se busca verificar el cumplimiento de las obligaciones técnicas sustantivas previstas por el MINEM a partir del ejercicio de las funciones de supervisión de Osinergrmin.</p>	<p>Edelnor, Electrodnas y SNNPIE:</p> <p>Adicionalmente, es evidente que muchas de las actividades descritas en el presente Proyecto generarán sobrecostos para su implementación por parte de las empresas distribuidoras; los mismos que no vienen siendo reconocidos en la estructura tarifaria, mediante la fijación de los costos del Valor Agregado de Distribución VAD. Por lo demás, la incorporación de los sobrecostos previstos en el Proyecto durante la vigencia de una regulación tarifaria que no será modificada para considerar dichos sobrecostos, vulnera el principio de actuación basada en el análisis costos beneficio previsto en el artículo 7 del Reglamento OSINERGMIN. En efecto, según este principio los beneficios y costos de las acciones emprendidas por OSINERGMIN, deben ser evaluados antes de su realización y deberán ser adecuadamente sustentados en estudios y evaluaciones técnicas que acrediten su racionalidad y eficacia. Por lo que deben ser considerados tanto los costos para el desarrollo de las acciones planteadas por el OSINERGMIN, así como los costos que la regulación impone al sector privado.</p>	<p>Proyecto contraviene disposiciones de regulación tarifaria</p>
<p>ADMITIDO PARCIALMENTE</p> <p>Corresponde indicar, que el presente procedimiento tiene por alcance la atención de denuncias por deficiencias específicas, para su atención inmediata por parte de las EDE; en ese sentido, el presente procedimiento no afecta ni modifica los Procedimientos de Supervisión de la NTCSE, de Supervisión de la Facturación, de Atención y Disposición de Medidas por Riesgo Eléctrico Grave, el Procedimiento General de Atención de Denuncias presentadas ante Osinergrmin, ni el de reclamos; sin perjuicio de ello, se</p>	<p>Sra. Fanny Ríos:</p> <p>Se considera pertinente sugerir a la entidad que se agregue comentario alguno sobre la modificación o vigencia de las siguientes resoluciones emitidas por Osinergrmin.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento para la Supervisión de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos y su Base Metodológica, Resolución De Consejo Directivo Organismo Supervisor De La Inversión En Energía Y Minería - OSINERGMIN N2 688-2008-OS/CD • Procedimiento Para La Atención Y Disposición De Medidas Ante Situaciones De Riesgo Eléctrico Grave; Resolución De Consejo Directivo Organismo Supervisor De La Inversión 	<p>ADECUACIÓN NORMATIVA</p>



RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA
OSINERGMIN Nº 094 - 2017-OS/CD



	<p>En Energía Y Minería - OSINERGMIN N2107-2010-OS/CD</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Para La Supervisión De La Facturación, Cobranza Y Atención Al Usuario; Resolución De Consejo Directivo Organismo Supervisor De La Inversión En Energía Y Minería - OSINERGMIN N2 047-2009-OS/CD • Procedimiento Para La Supervisión De La Operatividad del Servicio de Alumbrado Público; Resolución De Consejo Directivo Organismo Supervisor De La Inversión En Energía Y Minería - OSINERGMIN N° 780-2007-OS/CD, N2 307-2009-OS/CD Y N2 220-2011-OS/CD. • "Lineamientos Y Marco General Para La Atención De Denuncias Presentadas Ante Osinergmin"; Resolución De Consejo Directivo Organismo Supervisor De La Inversión En Energía Y Minería - OSINERGMIN N 237-2010-OS-CD • "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"; Resolución De Consejo Directivo Organismo Supervisor De La Inversión En Energía Y Minería Osinergmin N° 2693-2014-OS-CD 	<p>precisa que el alcance de la RCD N° 078-2007-OS/CD, se limitará a las acciones relacionadas con la Supervisión de la Operatividad del Alumbrado Público; siendo el alcance del presente Procedimiento lo referente a la Atención de las Denuncias por deficiencias típicas del servicio de Alumbrado Público. En ese sentido, se incorpora una Disposición Transitoria para derogar parcialmente la Resolución N° 078-2007-OS/CD, el cual quedará redactado de la siguiente manera:</p> <p>"SEGUNDA: Derogatoria de Resoluciones derogadas a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución, quedan derogados los numerales 2.2, 2.4, 5 y 7, los Anexos 2 y 3, así como todo lo referido a la supervisión y sanción de los Puntos para la atención de denuncias por Alumbrado Pública contenidos en el Procedimiento aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 078-2007-OS/CD y sus modificatorias, y todo aquello que se oponga a la presente resolución."</p>
<p>ilegalidad por amparar una ilegítima representación de intereses colectivos y difusos</p>	<p>El artículo 1 del Proyecto, señala que el procedimiento tiene por objeto "establecer las disposiciones que las empresas distribuidoras deben cumplir al atender las denuncias por deficiencias en la prestación del servicio eléctrico, originadas en fallas en el sistema eléctrico o por procesos de facturación irregular, que afecten intereses colectivos o difusos de los usuarios del servicio público, encontrándose su cumplimiento bajo el ámbito de supervisión, fiscalización y sanción de Osinergmin".</p> <p>En el mismo sentido, el artículo 4 del Proyecto establece la legitimación de los sujetos habilitados a presentar las denuncias a las que se refiere en su objeto, señalando que "pueden ser denunciadas las personas naturales o jurídicas que adviertan situaciones o hechos que se encuentren dentro del ámbito de aplicación previsto en el artículo 2".</p> <p>De la revisión de ambas disposiciones iniciales del Proyecto, se verifica su ilegalidad al amparar una ilegítima representación de los intereses colectivos o difusos de los usuarios del servicio público de electricidad; como consecuencia de lo cual contraviene los principios que rigen la actuación del propio OSINERGMIN contemplados en su Reglamento General, así como los principios de actuación administrativa contenidos en la Ley de Procedimiento Administrativo General.</p>	<p>OSINERGMIN cuenta con las facultades normativas destinadas a regular la conducta de las EDE, con la finalidad de que éstas cumplan con sus obligaciones previstas en la normativa sectorial contenida principalmente en la LCE y su Reglamento. En dicho contexto, el Decreto Supremo N° 018-2016-EM ha modificado el RLCE estableciendo las siguientes obligaciones: a) Las empresas eléctricas están obligadas a garantizar la continuidad del servicio público ante interrupciones; b) a efectuar la lectura real de los medidores de manera mensual a efectos de emitir la factura y c) sobre su responsabilidad por eventos que originen sobretensiones en la red imputables a sus sistemas de distribución, debiendo disponer la instalación de elementos de protección a fin de no afectar los equipos o artefactos de los usuarios; facultándose además al Osinergmin a emitir las disposiciones normativas complementarias.</p> <p>En ese contexto, Osinergmin en ejercicio de sus facultades y competencias, ha emitido el presente procedimiento con la finalidad de regular la conducta de la EDE a partir de la puesta en conocimiento de alguna deficiencia, orientándola al cumplimiento de las obligaciones sectoriales mencionadas, en ese contexto es irrelevante la legitimidad procesal del denunciante. Asimismo, el presente procedimiento responde a la exclusiva finalidad de regular la atención de deficiencias eléctricas que afectan a un número masivo de personas y que como tal requieren atención inmediata en beneficio de los</p>



	<p>En efecto, de acuerdo al artículo 82 del Código Procesal Civil, aprobado por Resolución Ministerial N° 010-93-JUS (en adelante, CPC), los intereses difusos o colectivos son aquellos cuya titularidad corresponde a un conjunto indeterminado de personas, respecto de bienes de inestimable valor patrimonial, tales como el medio ambiente o el patrimonio cultural o histórico o del consumidor.</p> <p>Sin embargo, cuando el mismo artículo 82 del CPC se refiere a la representación de dichos intereses para promover o intervenir en un proceso, habilita exclusivamente a determinadas personas jurídicas, tales como: (i) el Ministerio Público, (ii) los Gobiernos Regionales, (iii) los Gobiernos Locales, (iv) las Comunidades Campesinas y/o Comunidades Nativas, (v) las asociaciones o instituciones sin fines de lucro que según la Ley estén legitimadas para ello.</p> <p>En el mismo sentido, los artículos 129 y 153 del Código de Protección al Consumidor aprobado por Ley N° 29571, señala que son las asociaciones de consumidores debidamente reconocidas por el INDECOPI las legitimadas para la defensa de los intereses colectivos o difusos de los consumidores, ya sea ante el mismo INDECOPI, ante el Poder Judicial así como ante los organismos reguladores, como el OSINERGMIN.</p> <p>Conforme a ello, queda claro que la legitimación para actuar en defensa de los intereses colectivos o difusos de los usuarios (consumidores) del servicio público de electricidad según lo previsto en las leyes vigentes y aplicables (Código de Protección al Consumidor y CPC), se encuentra limitada a las asociaciones debidamente constituidas conforme a ley y reconocidas por el INDECOPI; situación que resulta compatible con el carácter no cuantificable o indeterminable de los intereses involucrados.</p> <p>Por lo tanto, el Proyecto resulta ilegal al disponer que: (i) cualquier persona natural y, (ii) cualquier persona jurídica, se encuentra legitimadas para interponer una denuncia para la defensa de intereses colectivos o difusos de los usuarios del servicio público de electricidad. En consecuencia, de ser publicado, el Proyecto resultaría en una norma de rango infra-reglamentario contraria a normas de rango legal (Código de Protección al Consumidor).</p>	<p>usuarios, en ese sentido la legitimidad de las representaciones, invocada en los comentarios, constituiría por el contrario una barrera al cumplimiento de la normativa especial del servicio público de electricidad, en perjuicio de los usuarios. Cabe precisar, que de acuerdo al artículo 105 de la Ley N° 27444, cualquier ciudadano puede presentar una denuncia ante la entidad sin necesidad de sustentar la afectación inmediata de algún derecho o interés legítimo.</p> <p>Asimismo, el presente procedimiento respeta los principios de actuación de Osinergmin, en la medida que ha sido emitido conforme a las facultades normativas descritas precedentemente y que forman parte de la regulación sectorial eléctrica emitida por el MINEM (Legalidad), de acuerdo a ello, la consideración de normas procesales civiles no resulta pertinente en la medida que las mismas corresponden ser aplicadas al fuero civil que regula situaciones patrimoniales entre partes iguales, lo cual no ocurre en la prestación de un servicio público en donde los usuarios mantienen una situación de asimetría frente a la empresa lo cual justifica que el organismo supervisor asuma un rol de equilibrio y tutela a través de la regulación (Subsidiaridad).</p>
<p>RESPECTO DEL PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS Y POSIBLE DUPLICIDAD DE SANCIONES</p>	<p>SNMPE, ELECTRODUNAS, EDELINOR:</p> <p>En primer lugar, el Proyecto contraviene lo regulado por el Procedimiento Administrativo de "Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural", aprobado por Resolución N° 269-2014-OS/CD (en adelante, el Procedimiento de Reclamos) que establece que los cuestionamientos de alcance general (intereses colectivos o difusos) que deben ser canalizados a través del OSINERGMIN, a fin de que éste lo tramite como denuncia. En otras palabras, el Procedimiento de Reclamos ya contempla el supuesto de denuncias y hace responsable de las mismas al OSINERGMIN, mientras que el Proyecto traslada ilegalmente esta responsabilidad a las empresas distribuidoras.</p> <p>Asimismo, el Proyecto contempla la atención de denuncias por materias que ya son atendidas al amparo del artículo 13 del Procedimiento de Reclamos, tales como: excesivo consumo, excesiva facturación, mala calidad de tensión e interrupciones, e inclusive una</p>	<p>NO ADMITIDO</p> <p>Al respecto, el numeral 2.2. dispone que las denuncias que se formulen con relación a las materias contempladas en el ámbito de aplicación del procedimiento, no sean tramitadas dentro de los alcances de un procedimiento de reclamo, toda vez que pueden ser consideradas de alcance general; por lo que no existe una doble regulación sobre dichos aspectos.</p> <p>En ese sentido, el presente Procedimiento tiene su propia finalidad que es la atención inmediata de las deficiencias que afecten intereses colectivos o difusos; y como tal posee los indicadores de gestión respectivos para evaluar su cumplimiento, los cuales no están vinculados a los indicadores de la NTCSE o a la norma sobre Reintegros, sino única y exclusivamente a la evaluación del</p>





<p>cláusula abierta que contempla otras cuestiones vinculadas a la prestación de los servicios públicos de electricidad</p>	<p>Por lo tanto, resulta ilegal e innecesario implementar procedimientos adicionales, con indicadores redundantes a los existentes, pues adicionalmente al Procedimiento de Reclamos existen otros procedimientos complementarios en los que se aborda ampliamente los temas de interrupción del suministro eléctrico y facturación irregular, recogidos por disposiciones de carácter reglamentario y por lo tanto de mayor jerarquía normativa que no pueden ser contradichos por una Resolución del Consejo Directivo del OSINERGMIN, nos referimos a la NTCSE y la Norma de Reintegros. De igual manera, el Proyecto crea la posibilidad de que el OSINERGMIN pueda aplicar sanciones por el incumplimiento de un mismo hecho, pues si bien el numeral 2.2 dispone que las denuncias que se tramitan conforme al Proyecto no serán tramitadas bajo los alcances del procedimiento de reclamo, no señala nada respecto a la fiscalización que también puede efectuar el OSINERGMIN al amparo de las normas especiales de supervisión del cumplimiento de la NTCSE y la Norma de Reintegros, las mismas que podrían conllevar la imposición de sanciones a las distribuidoras en doble vía (la del Proyecto y de las normas especiales). Esta situación contraviene directamente el principio de non bis in idem previsto en el numeral 10 del artículo 230 de la LPAG, según el cual no se podrán imponer sucesiva o simultáneamente una pena y una sanción administrativa por el mismo hecho en los casos en que se aprecie la identidad del sujeto, hecho y fundamento. En ese sentido, en este aspecto el Proyecto también tendría efectos ilegales.</p>	<p>registro de información en el RH0.</p> <p>Por lo tanto, el presente procedimiento no contraviene ni duplica otros procedimientos preexistentes y la aplicación de sanciones previamente tipificadas en la escala respectiva tampoco vulnera en Principio Non Bis in Idem.</p>
<p>Instalaciones Eléctricas en situación de riesgo eléctrico Grave</p>	<p>ELECTRODUNAS</p> <p>Las empresas distribuidoras somos conscientes que la Seguridad Pública es uno de los aspectos importantes a tener en cuenta en toda nuestra gestión, sin embargo creemos que el plazo máximo de dos (2) horas para eliminar, reducir y controlar el riesgo eléctrico grave dispuesto en el presente Proyecto amerita un estudio y análisis, considerando muchos aspectos que no han sido considerados por OSINERGMIN, tales como el incremento del tráfico en las ciudades principales del Perú, la clasificación de los sistemas eléctricos de acuerdo a los sectores típicos, temas de índole operativo y logístico, estructura operativa reconocida en la tarifa, etc.</p> <p>Por ejemplo existen muchas empresas distribuidoras que tienen longitudes de redes extensas de más de 500 km y cruzan áreas de más de 4 000 m.s.n.m., con limitadas y difíciles vías de acceso, comunicaciones deficientes, condiciones climáticas adversas (descargas atmosféricas, nevadas, fuertes vientos, etc.) y características geográficas de la zona, lo cual hace imposible trasladar al personal operativo en tiempos cortos de una zona a otra. En ese sentido no se podría establecer los mismos tiempos máximo de atención para una ciudad de la zona urbana y rural. Finalmente creemos que el plazo máximo de atención de las situaciones de riesgo eléctrico grave es una gestión exclusiva de las Empresas Distribuidoras, donde el objetivo principal es salvaguardar la Seguridad</p>	<p>ADMITIDO EN PARTE</p> <p>El numeral 3.14 define claramente los aspectos considerados, como Riesgo Eléctrico Grave, siendo finalmente la EDE quien, de acuerdo a su verificación en campo, tiene a su disposición todos los elementos necesarios para determinar si la situación encontrada representa finalmente un riesgo eléctrico grave.</p> <p>Asimismo, al estar comprometida la seguridad de las personas, la empresa debe adoptar las medidas apropiadas de identificada la deficiencia, según su evaluación técnica de campo, toda vez que se encuentra comprometida la vida de las personas.</p> <p>Cabe precisar, que el procedimiento se ha reestructurado consignando exclusivamente la obligación de registro de las atenciones de las denuncias por deficiencias, lo cual será materia de supervisión de Osinergmin dentro de los plazos previstos en la norma en mención, con lo cual se busca verificar el cumplimiento de las obligaciones técnicas sustantivas previstas por el MINEM</p>



	<p>Pública y no imponer parámetros irrealistas y materialmente imposibles de cumplir.</p>	<p>a partir del ejercicio de las funciones de supervisión de Osinergrmin.</p>
<p>LUZ DEL SUR:</p> <p>La NTCSE establece expresamente cómo debe atender la empresa distribuidora a los clientes en los aspectos relacionados a la prestación del servicio público de electricidad; es decir, en aspectos relacionados a los reclamos por errores de medición/facturación (lo que en el proyecto objeto de comentario se denomina "facturación irregular") y otros (en los que se encontrarían comprendidas las interrupciones, deficiencia de alumbrado público, etc.), estableciendo cuáles son los medios que la empresa concesionaria debe poner a disposición del cliente. Como se puede ver, entre los medios que la distribuidora debe poner a disposición del usuario, están las facturas, registros de reclamos y centros de atención telefónica/fax.</p> <p>En ningún momento, la norma deja la posibilidad que se imponga a la distribuidora a crear registros distintos al registro de reclamaciones, pues tal como se señala en la norma en este deben REGISTRARSE todos los pedidos, solicitudes o reclamaciones de los clientes. Respecto a la atención al cliente, la NTCSE también ha regulado la competencia de OSINERGMIN en los siguientes términos:</p> <p>7.2.5 Control.- La Autoridad dispone una evaluación semestral de los Suministradores, en relación con los medios de atención al público, y sanciona a los infractores. Como se aprecia en la NTCSE, OSINERGMIN sólo tiene competencia para evaluar los medios de atención al público, pero no para crear medios de atención distintos o paralelos a los establecidos en la referida norma.</p>	<p>NO ADMITIDO</p> <p>Al respecto, se debe considerar que el presente Procedimiento tiene su propia finalidad que es la atención inmediata de las deficiencias que afecten intereses colectivos o difusos; y como tal posee los indicadores de gestión respectivos para evaluar su cumplimiento, los cuales no están vinculados en lo absoluto a los indicadores de la NTCSE, sino única y exclusivamente a la evaluación del registro de información en el RHD.</p> <p>En efecto, el presente procedimiento busca regular las acciones de supervisión de Osinergrmin respecto al cumplimiento de las obligaciones sustantivas de las empresas eléctricas previstas por la normativa sectorial del MINEM y referidas a la continuidad del servicio, facturación regular, no afectación de bienes de los usuarios y control de riesgo eléctrico; para lo cual se regula la utilización de un Registro Histórico de Denuncias como una herramienta para obtener información y realizar la supervisión de las obligaciones sectoriales mencionadas.</p> <p>De acuerdo a ello, conviene mencionar que de acuerdo al artículo 79 del Reglamento General de Osinergrmin, aprobado por DS N° 054-2001-PCM, las facultades de OSINERGMIN serán usadas para obtener la información necesaria para supervisar el cumplimiento de normas legales, técnicas, dictar reglamentos, normas de carácter general, establecer regulaciones, mandatos u otras disposiciones de carácter particular, para llevar a cabo investigaciones preliminares, para obtener información a ser puesta a disposición del público.</p> <p>Finalmente, debe señalarse que el Procedimiento aprobado mediante RCD N° 078-2007-OS/CD, ya regulaba la atención de las denuncias por deficiencias en la operatividad del alumbrado público, siendo que en su numeral 5.1.2 contemplaba la obligación de la EDE de registrar todas las deficiencias reportadas por los denunciantes en el RHD</p> <p>En ese sentido, la presente norma recoge dicha base normativa como antecedente y propone ampliar sus alcances a otras deficiencias para su atención en beneficio de los usuarios.</p>	



ES COPIA AUTENTICADA

[Signature]

ROSARIO NEYRA CARRION
Asesora Legal y Secretaria del Consejo Directivo del Osinergrmin

PAGINA EN BLANCO