

Fecha de Publicación: 7/12/2013

APRUEBAN NORMA DENOMINADA “ATENCIÓN DE SOLICITUDES PRESENTADAS ANTE LAS DISTRIBUIDORAS ELÉCTRICAS EN RELACIÓN CON LA PROMOCIÓN DEL ACCESO AL GLP A TRAVÉS DEL FISE”

RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA OSINERGMIN N° 247-2013-OS-CD

Lima, 26 de noviembre de 2013

VISTO:

El Memorando N° FISE-195-2013, mediante el cual el Jefe del Proyecto FISE somete a consideración del Consejo Directivo de OSINERGMIN, la aprobación del proyecto normativo denominado «Atención de Solicitudes Presentadas ante las Distribuidoras Eléctricas en Relación con la Promoción del Acceso al GLP a través del FISE».

CONSIDERANDO:

Que, a través de la Ley N° 29852, se creó el Fondo de Inclusión Social Energético (FISE), con la finalidad de ejecutar, entre otros, instrumentos de promoción para el acceso al Gas Licuado de Petróleo (GLP) por parte de los sectores vulnerables; disponiéndose, en el artículo 9 de la referida ley, que el Administrador del FISE queda facultado para la aprobación de los procedimientos que resulten necesarios;

Que, conforme lo señalado en la Disposición Única Transitoria de la Ley N° 29852, OSINERGMIN quedó encargado, por un plazo de dos años, de ejercer las funciones de Administrador del FISE, lo cual supone la posibilidad de que este organismo ejerza, durante el plazo de vigencia de dicho encargo, las facultades normativas mencionadas en el considerando precedente;

Que, en atención a las facultades antes mencionadas, mediante Resoluciones de Consejo Directivo N° 138-2012-OS-CD, y 173-2012-OS-CD, modificadas posteriormente por las Resoluciones de Consejo Directivo N° 259-2012-OS-CD y 058-2013-OS-CD, se aprobaron los cuerpos normativos denominados «Procedimientos, Plazos, Formatos y Disposiciones aplicables para la Implementación y Ejecución del FISE aplicable al descuento en la compra del balón de gas» y «Disposiciones Complementarias para la Operatividad a Nivel Nacional del FISE aplicable al Descuento en la Compra del Balón de Gas de Usuarios que tienen Servicio Eléctrico», respectivamente; normas aplicables para balones de gas hasta 10 kg;

Que, los cuerpos normativos señalados en el considerando precedente establecen obligaciones y derechos que se generan a partir de las relaciones jurídicas entre las Distribuidoras Eléctricas y los Agentes Autorizados, y entre estos y aquellas personas naturales que forman parte de los sectores vulnerables y son identificados como Beneficiarios FISE, en el marco de la ejecución de los mecanismos de promoción para el acceso al GLP;

Que, asimismo, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 7.3 del artículo 7 del cuerpo normativo denominado «Disposiciones Complementarias para la operatividad a nivel nacional del FISE aplicable al descuento en la compra del balón de gas de usuarios que tienen servicio eléctrico», aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 173-2012-OS-CD, modificada por Resolución de

Consejo Directivo N° 259-2012-OS-CD, las Distribuidoras Eléctricas tienen la obligación de contar con medios de atención de solicitudes por parte del público en general;

Que, para alcanzar los objetivos del FISE resulta fundamental el cumplimiento de la normativa aprobada para su funcionamiento, así como instaurar mecanismos de solución para la atención de las solicitudes presentadas por el público en relación al cumplimiento de la normativa FISE y facilite la supervisión que OSINERGMIN ejerce en el ámbito de su competencia.

Que, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 8 y en el artículo 25 del Reglamento General de OSINERGMIN, aprobado por el Decreto Supremo N° 054-2001-PCM, así como 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, el 02 de julio de 2013, OSINERGMIN publicó el proyecto normativo denominado «Atención de Solicitudes Presentadas ante las Distribuidoras Eléctricas en Relación con la Promoción del Acceso al GLP a través del FISE», otorgando a los interesados un plazo de quince (15) días para la remisión por escrito de comentarios o sugerencias;

De conformidad con lo establecido en el numeral 9.1 del artículo 9 y en la Disposición Única Transitoria de la Ley N° 29852, Ley que crea el Sistema de Seguridad Energética en Hidrocarburos y el Fondo de Inclusión Social Energético; y en los artículos 22 y 25 del Reglamento General de OSINERGMIN aprobado por Decreto Supremo N° 054-2001-PCM y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 37-2013;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar la norma denominada «Atención de Solicitudes Presentadas ante las Distribuidoras Eléctricas en Relación con la Promoción del Acceso al GLP a través del FISE», el mismo que en Anexo 1 forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2.- Autorizar la publicación de la presente resolución y del Anexo I en el diario oficial El Peruano. Asimismo, disponer su publicación en el portal de internet de OSINERGMIN (www.osinergmin.gob.pe), conjuntamente con su exposición de motivos y evaluación de comentarios.

JESUS TAMAYO PACHECO

Presidente del Consejo Directivo

OSINERGMIN

ANEXO I

ATENCIÓN DE SOLICITUDES PRESENTADAS ANTE LAS DISTRIBUIDORAS ELECTRICAS EN RELACION A LA PROMOCIÓN DEL ACCESO AL GLP A TRAVÉS DEL FISE

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objetivos y Alcance.

Establecer disposiciones a ser aplicadas por las Distribuidoras Eléctricas a través de sus sistemas de atención al usuario, para el registro y la atención inmediata de las solicitudes del público relacionadas con el cumplimiento del marco normativo del FISE para la promoción del acceso al GLP.

Artículo 2.- Base Normativa.

El presente cuerpo normativo tiene como sustento las normas siguientes:

- a. Ley N° 29852, Ley que crea el Sistema de Seguridad Energética en Hidrocarburos y el Fondo de Inclusión Social Energético.
- b. Reglamento de la Ley N° 29852, aprobado por Decreto Supremo N° 021-2012-EM.
- c. Procedimiento de Compensación Social y Promoción para el Acceso del GLP, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-OS-CD y modificatorias.
- d. Disposiciones Complementarias para la Operatividad a Nivel Nacional del FISE aplicable al Descuento en la Compra del Balón de Gas de Usuarios que tienen Servicio Eléctrico, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 173-2012-OS-CD y modificatorias.

Artículo 3.- Definiciones y/o términos.

Las disposiciones reguladas a través del presente cuerpo normativo utilizarán las definiciones siguientes:

a. Administrador: Temporalmente será OSINERGMIN hasta el cumplimiento del plazo previsto en la Disposición Transitoria Única de la Ley N° 29852. Culminado dicho plazo, el MINEM asumirá la función de Administrador.

b. Agente Autorizado: Agente de la cadena de comercialización para la venta final de GLP envasado, que se encuentra autorizado para dicha actividad según el listado de Registros Hábiles de Hidrocarburos y cuentan con convenio suscrito con la empresa de Distribución Eléctrica.

c. Beneficiario FISE: Persona natural incluida en el Padrón de Beneficiarios, destinataria de un Vale de Descuento FISE.

d. Distribuidora Eléctrica: Empresa concesionaria de distribución eléctrica, conforme a lo establecido en la Ley de Concesiones Eléctricas, aprobada por Decreto Ley N° 25844; en la Ley N° 29852 y normas complementarias.

e. Filtración: Condición de la persona que es incluida en el Padrón de Beneficiarios FISE sin cumplir con los requisitos establecidos para ser considerado como Beneficiario FISE.

f. Informe: Documento elaborado por la Distribuidora Eléctrica, por el cual se determina la procedencia o no de la Solicitud referida a la Filtración o Subcobertura, Incumplimiento de Pago, u otras obligaciones de la Distribuidora Eléctrica con el Agente Autorizado.

g. Padrón de Beneficiarios: Listado que incluye a las personas que serán destinatarias del Vale de Descuento FISE.

h. Registro: Documento que concentra el registro de información a cargo de las Distribuidoras Eléctricas que contiene información referida a la recepción y atención de las solicitudes reguladas en el presente cuerpo normativo.

i. Expediente: Conjunto de documentos referidos al trámite de atención de la Solicitud, cuya elaboración y custodia está a cargo de la Distribuidora Eléctrica.

j. Subcobertura: Situación mediante la cual una persona no está incluida en el Padrón de Beneficiarios FISE pese a cumplir con los requisitos establecidos para ser considerado como Beneficiario FISE.

k. Solicitud: Documento a través del cual se pone en conocimiento de la Distribuidora Eléctrica acerca de un presunto incumplimiento relacionado con el marco normativo que regula al FISE.

l. Solicitante: Persona que presenta una Solicitud con la finalidad que se evalúe algún incumplimiento a la normativa referida al FISE respecto a la compensación para el acceso al GLP.

m. Vale de Descuento FISE: Documento emitido por la Distribuidora Eléctrica, con las medidas de seguridad correspondientes, que contiene como mínimo el nombre del Beneficiario FISE, número de DNI, código de seguridad autogenerado, el valor económico del descuento aplicable al balón GLP de hasta 10 kg, y el periodo de vigencia. Puede ser electrónico.

En caso se modifiquen las definiciones establecidas en el artículo 3 del Reglamento de la Ley N° 29852, aprobado por Decreto Supremo N° 021-2012-EM, las definiciones antes detalladas se entenderán bajo los términos de tales modificaciones.

Artículo 4.- Personas que pueden presentar Solicitudes (Legitimación).

4.1. Las Solicitudes que versen sobre filtración en el Padrón de Beneficiarios pueden ser presentadas por cualquier persona natural o jurídica.

4.2. Las Solicitudes que versen sobre subcobertura en el Padrón de Beneficiarios deben ser presentadas por el potencial Beneficiario FISE o su representante.

4.3. Las Solicitudes que versen sobre Incumplimiento de Pago de la Distribuidora Eléctrica a los Agentes Autorizados por Vales de Descuento FISE canjeados, o cualquier otra obligación de las

Distribuidoras Eléctricas con los Agentes Autorizados, deben ser presentadas por dicho agente o su representante.

4.4. Las Solicitudes que versen sobre cualquier obligación de los Agentes Autorizados pueden ser presentadas por cualquier persona natural o jurídica.

4.5. Las Solicitudes que versen sobre las obligaciones referidas al uso del programa por parte de los Beneficiarios FISE, pueden ser presentadas por cualquier persona natural o jurídica.

TÍTULO II

ATENCIÓN DE SOLICITUDES RELACIONADAS CON OBLIGACIONES DE LAS DISTRIBUIDORAS ELÉCTRICAS

Artículo 5.- Reglas generales para la atención de Solicitudes.

5.1. Para la atención de las Solicitudes reguladas en el presente Título, la Distribuidora Eléctrica mediante su sistema de atención a usuarios, deberá realizar lo siguiente:

- a. Verificar la legitimidad de quien presente la solicitud, conforme a lo indicado en el artículo 4.
- b. Recibir Solicitudes, asegurándose la suscripción del “Formato de Solicitud de Verificación FISE”, el mismo que debe cumplir con las características señaladas en el Anexo 1.
- c. Consignar la información de dicha solicitud en el Registro, el cual deberá tener las características señaladas en el Anexo 2.
- d. Cuando corresponda, elaborar el Expediente al cual se le debe asignar un correlativo de acuerdo al ingreso de las solicitudes. En el referido expediente se deberá incorporar toda la documentación relacionada con la atención de la solicitud presentada.
- e. Responder al Solicitante dentro del plazo establecido para cada tipo de Solicitud, plazo que empieza a computarse desde el día hábil siguiente de la presentación del “Formato de Solicitud de Verificación FISE”. La comunicación de respuesta deberá incluir los resultados de la evaluación de la Solicitud, no siendo necesario adjuntar el informe al que se refiere en el numeral 6.1 del artículo 6 del presente cuerpo normativo.
- f. Consignar en el Registro la información relacionado con la respuesta en los plazos previstos por esta norma, incorporando la fecha de atención correspondiente.

Artículo 6.- Atención de Solicitudes referidas a Filtración o Subcobertura de potenciales Beneficiarios FISE con suministro eléctrico.

En caso la Solicitud esté referida a la posible inclusión irregular de un Beneficiario FISE, o la exclusión de un potencial Beneficiario FISE del Padrón de Beneficiarios, la Distribuidora Eléctrica deberá responder al solicitante dentro del plazo de siete (7) días hábiles, para lo cual previamente realizará las acciones siguientes:

6.1. Evaluar si el Beneficiario FISE cuya inclusión irregular o exclusión se alega, según corresponda, cumple con las condiciones para ser considerado como Beneficiario FISE, teniendo en

cuenta la información que obra en su poder. Para ello, de ser pertinente, podrá efectuar una visita confirmatoria al predio del Beneficiario FISE aludido.

Con la información obtenida, la Distribuidora Eléctrica elaborará el Informe correspondiente procediendo a:

a. Actualizar la Declaración Jurada suscrita por el Beneficiario FISE cuya inclusión se alega como irregular. En el caso de la evaluación de una supuesta exclusión de un potencial Beneficiario FISE, se deberá igualmente adjuntar la Declaración Jurada.

b. Actualizar la documentación que acredite la visita al predio efectuado para verificar el cumplimiento de las condiciones para ser Beneficiario FISE.

6.2. Si de la evaluación señalada en el numeral precedente se verificara una Filtración, la Distribuidora Eléctrica deberá retirar del Padrón de Beneficiarios FISE a la persona que fue indebidamente incluida y, suspenderle de manera inmediata la entrega de vales.

6.3. Si de la evaluación se verificara una Subcobertura, la Distribuidora Eléctrica deberá incluir en el Padrón de Beneficiarios FISE a la persona que fue indebidamente excluida, y proceder a remitirle los vales a partir de la facturación inmediata siguiente, en caso cuente con suministro eléctrico, y de no contar con suministro eléctrico, informar de ello al Ministerio de Energía y Minas; conforme a las normas correspondientes.

Artículo 7.- Atención de Solicitudes por Incumplimiento de Pago de la Distribuidora Eléctrica a los Agentes Autorizados por Vales de Descuento FISE canjeados; y otras solicitudes referidas a obligaciones de la Distribuidora Eléctrica con el Agente Autorizado.

7.1. En caso un Agente Autorizado solicite la transferencia de los montos por concepto de Vales de Descuento FISE, por haberse cumplido el plazo establecido para dicha transferencia, la Distribuidora Eléctrica deberá atender la solicitud y comunicar la atención de la misma al Agente Autorizado, dentro de un plazo no mayor a los tres (3) días hábiles de presentada la Solicitud. Asimismo, las fechas de presentación y atención de la Solicitud deberán ser incorporadas en el Registro.

7.2. Respecto de otras Solicitudes relacionadas con el cumplimiento de obligaciones de la Distribuidora Eléctrica con el Agente Autorizado, la Distribuidora Eléctrica deberá atender dichas solicitudes dentro de un plazo no mayor a los cinco (5) días hábiles, señalando la acción encaminada y procediendo al registro correspondiente

7.3. Si en el plazo previsto en los numerales 7.1 y 7.2, la Distribuidora Eléctrica atiende lo solicitado, sólo se registrará la atención de acuerdo a lo indicado en los referidos numerales, no siendo necesaria la conformación de Expediente ni elaboración de Informe.

7.4. En caso la Distribuidora Eléctrica concluya que no corresponde atender lo solicitado por el Agente Autorizado, deberá cumplir con las reglas establecidas en el artículo 5 y conformará el Expediente, con base al Informe que sustente las razones que llevaron a la Distribuidora Eléctrica a concluir que no corresponde atender el pedido del Agente Autorizado. La documentación sustentatoria debe estar conformada, entre otros, por lo siguiente:

- Copia de la Liquidación Semanal y de los Vales de Descuento FISE que presentó el Agente Autorizado respecto del periodo relacionado con el supuesto incumplimiento o, de ser el caso, dejar constancia de la no presentación de las liquidaciones y de los vales.

- Copia de la carta de remisión de observaciones a la Liquidación Semanal presentada por el Agente Autorizado, en caso se hayan presentado observaciones; o mencionar que para el periodo alegado por el Agente Autorizado no se presentó observaciones.

- Copia de la carta de respuesta a las observaciones detalladas en el literal precedente, o mencionar que no hubo carta de respuesta, según corresponda.

- Copia de documentos que respalden fehacientemente lo actuado por la Distribuidora Eléctrica.

TÍTULO III

REGISTRO DE SOLICITUDES RELACIONADAS CON OBLIGACIONES DE LOS AGENTES AUTORIZADOS O BENEFICIARIOS FISE

Artículo 8.- Trámite de las Solicitudes.

Las Solicitudes relacionadas a obligaciones de los Agentes Autorizados que no se encuentren comprendidas en el convenio que dichas empresas mantienen con las Distribuidoras Eléctricas, y aquellas obligaciones referidas al uso del programa por parte de los Beneficiarios FISE, deberán ser recibidas por la Distribuidora Eléctrica a efectos de ser incluidas en el Registro, a fin de que OSINERGMIN emprenda las acciones que correspondan.

En el caso de las solicitudes relacionadas con incumplimientos de los compromisos asumidos mediante la suscripción de la declaración jurada de tenencia y uso de cocina y balón de GLP y autorización de verificación, por parte del Beneficiario FISE, la Distribuidora Eléctrica deberá evaluar la información remitida y de acreditarse el incumplimiento podrá aplicar la suspensión señalada en el numeral 6.2 del artículo 6 del presente cuerpo normativo. ()*

(*) Artículo modificado por el Artículo 7 de la Resolución N° 26-2015-OS-CD, publicada el 01 febrero 2015, cuyo texto es el siguiente:

“Artículo 8.- Trámite de las Solicitudes

Las solicitudes relacionadas a obligaciones de los Agentes Autorizados que no se encuentren comprendidas en el convenio que dichas empresas mantienen con las Distribuidoras Eléctricas, y aquellas obligaciones referidas al uso del programa por parte de los Beneficiarios FISE deberán ser recibidas por la Distribuidora Eléctrica a efectos de ser incluidas en el Registro, a fin de que Osinergmin emprenda las acciones que correspondan.

En caso la Distribuidora Eléctrica tomara conocimiento de irregularidades en el canje de los vales, en un plazo máximo de 5 días hábiles, procederá a recabar la información, a partir de lo cual evaluará la pertinencia de suspender el convenio con el Agente Autorizado; asimismo, en caso los hechos tengan implicancias penales deberá presentar la denuncia ante las autoridades correspondientes.

En el caso de las solicitudes relacionadas con incumplimientos de los compromisos asumidos mediante la suscripción de la declaración jurada de tenencia y uso de cocina y balón de GLP y autorización de verificación, por parte del Beneficiario FISE, la Distribuidora Eléctrica, en un plazo máximo de 5 días hábiles, deberá evaluar la información remitida y de acreditarse el incumplimiento podrá aplicar la suspensión señalada en el numeral 6.2 del artículo 6 del presente cuerpo normativo.”

TÍTULO IV

REGISTRO DE SOLICITUDES DE POTENCIALES USUARIOS FISE SIN SUMINISTRO ELÉCTRICO

Artículo 9.- Registro de solicitudes de potenciales Beneficiarios FISE sin suministro eléctrico.

En caso la Distribuidora Eléctrica reciba una solicitud de un potencial Beneficiario FISE sin suministro eléctrico, procederá a registrar dicha solicitud en el Registro, en el rubro correspondiente. Asimismo, deberá remitir dicha solicitud al Ministerio de Energía y Minas en un plazo no mayor a un (1) día hábil de recibida la misma, y registrar la fecha de su derivación en el Registro.

TÍTULO V

INFRACCIONES Y SANCIONES

El incumplimiento a las disposiciones contenidas en la presente norma, constituirá infracción administrativa sancionable, de acuerdo a las normas que se aprueben sobre el particular.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

Primera.- La Distribuidora Eléctrica deberá implementar el Registro y el Expediente en archivos electrónicos y publicados en su página web conforme los medios y funcionalidades informáticas que OSINERGMIN brinde o establezca y comunique.

Las Solicitudes podrán ser presentadas ante la Distribuidora Eléctrica a través de Oficinas de Atención / Centros de Recaudación u otros a cargo de la Distribuidora Eléctrica. La Distribuidora podrá habilitar otros medios, tales como el Call Center.

OSINERGMIN emitirá disposiciones complementarias a fin de implementar la presentación de solicitudes mediante Formatos Electrónicos. ()*

(*) Disposición modificada por el Artículo 8 de la Resolución N° 26-2015-OS-CD, publicada el 01 febrero 2015, cuyo texto es el siguiente:

“Primera.- La Distribuidora Eléctrica deberá implementar el Registro y el Expediente en archivos electrónicos y publicarlos en su página web, conforme a los medios y funcionalidades informáticas que el Administrador brinde o establezca. Tales medios y funcionalidades serán comunicados a la Distribuidora Eléctrica por el Jefe del Proyecto FISE. En tanto ello se produzca, la Distribuidora Eléctrica aplicará los criterios de atención establecidos en la presente norma a fin de cumplir con su obligación prevista en el numeral 7.3 del artículo 7 de la Resolución de Consejo Directivo N° 173-2012-OS-CD, modificada por Resolución de Consejo Directivo N° 259-2013-OS-CD.

Las Solicitudes podrán ser presentadas ante la Distribuidora Eléctrica a través de sus Oficinas de Atención, Centros de Recaudación u otros a su cargo. La Distribuidora podrá habilitar otros medios, tales como el Call Center.”

Segunda.- La información consignada por la Distribuidora Eléctrica en el Registro, tiene carácter de Declaración Jurada y podrá ser utilizada para las acciones de supervisión a cargo de OSINERGMIN, el cual puede solicitar información complementaria cuando sea necesario.

Las medidas de atención inmediatas establecidas en el presente cuerpo normativo no eximen de responsabilidad de las Distribuidoras Eléctricas o Agentes Autorizados en caso OSINERGMIN, en el ejercicio de fiscalización y sanción, determine la ocurrencia de una infracción administrativa sancionable. No obstante, el cumplimiento de las medidas podrá ser tomado en cuenta a efectos de atenuar las eventuales sanciones.

Tercera.- Las funcionalidades, medios informáticos y los Anexos previstos por esta norma podrán ser notificados, modificados o actualizados por el Jefe de Proyecto FISE, mediante oficio que deberá remitir oportunamente a las Distribuidoras Eléctricas y publicar en la página web institucional; siéndoles aplicables a partir del día siguiente de la notificación del oficio

Cuarta.- El esquema de atención de Solicitudes, detallado en el presente cuerpo normativo, podrá ser aplicado para implementar mecanismos de atención de denuncias por parte de OSINERGMIN, el cual podrá involucrar la participación de gobiernos regionales, gobiernos locales y las distintas entidades de la administración pública.