

5

# SUPERVISIÓN DE LA FACTURACIÓN, COBRANZA Y ATENCIÓN AL USUARIO

RES. N° 047-2009-OS/CD



**Osinergmin**

ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA

**GERENCIA DE FISCALIZACIÓN ELÉCTRICA**







# **PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DE LA FACTURACIÓN, COBRANZA Y ATENCIÓN AL USUARIO**

**RESOLUCIÓN DE CONCEJO DIRECTIVO  
OSINERGMIN N° 047-2009-OS/CD**

Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería

Lima – Perú

2010

**Procedimiento aprobado por:**

Alfredo Dammert Lira – Presidente del Consejo Directivo

Edwin Quintanilla Acosta – Gerente General

**Equipo de Trabajo:**

Eduardo Jané La Torre – Gerente de Fiscalización Eléctrica

Luis Chacaltana Bonilla – Jefe de la Unidad de Comercialización

Edwin Ramírez Soto – Especialista

César Ninanya Gonzales – Especialista

**Gerencia de Fiscalización Eléctrica**

Bernardo Monteagudo 222 – Magdalena del Mar – Lima 17

Teléfonos: 219 3400. Anexos: 1401 / 1402 Fax: 219 3418

[www.osinerg.gob.pe](http://www.osinerg.gob.pe)

## PRESENTACIÓN

La Ley del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía N° 26734 en el Artículo 2° establece como misión del OSINERGMIN el supervisar y fiscalizar, a nivel nacional, el cumplimiento de las disposiciones legales y técnicas relacionadas con las actividades del sub sector electricidad.

Asimismo, el Artículo 5° de la citada Ley establece como funciones del Organismo, el velar por el cumplimiento de la normatividad que regula la calidad y eficiencia del servicio brindado al usuario, fiscalizar el cumplimiento de las obligaciones contraídas por las empresas concesionarias en los contratos de concesiones eléctricas y otras establecidas por la ley y supervisar y fiscalizar que las actividades del subsector de electricidad, se desarrollen de acuerdo a los dispositivos legales y normas técnicas vigentes.

Parte importante del servicio público de electricidad lo constituye la actividad comercial que realizan las empresas concesionarias de distribución al atender a los usuarios finales. Precisamente para supervisar los procesos comerciales de facturación, cobranza y atención al usuario, el Organismo emitió la Resolución OSINERG N° 193-2004-OD/CD, en el año 2004, para su aplicación a partir del año 2005.

Después de obtener una importante experiencia en la aplicación de la resolución antes mencionada, durante los años 2005 al 2008, además de notorias mejoras en la calidad del servicio, el Organismo consideró que algunas necesidades de la supervisión habían cambiado y que algunos textos de la resolución vigente debían ser adecuados a las actuales circunstancias, motivo por el cual y en aplicación del concepto de mejora continua emitió la Resolución OSINERGMIN N° 047-2009-OS/CD, que establece el “Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario” del servicio público de electricidad, con el propósito que estos procesos se desarrollen, por parte de las empresas concesionarias, de acuerdo a los modernos criterios de eficiencia y calidad que prevé el marco legal vigente.

Con este procedimiento se establece la periodicidad con que las concesionarias deben presentar información veraz y completa a OSINERGMIN, que permita una evaluación correcta, mediante indicadores, de los procesos comerciales de la facturación, de la cobranza y de la atención a los usuarios.

Los significativos progresos obtenidos en la aplicación del anterior procedimiento se verán superados por la mejora en la estructura y en el texto que desarrolla el nuevo procedimiento, para que el usuario final se beneficie y perciba las mejoras logradas en el servicio público de electricidad.

En caso las empresas no proporcionen la información solicitada o excedan las tolerancias de los indicadores establecidos, OSINERGMIN aplica las penalizaciones que ha establecido para dichos fines..

Este procedimiento, desarrollado e implementado a partir del año 2009, constituye un aporte al cumplimiento de los objetivos estratégicos del OSINERGMIN y forma parte del conjunto de procedimientos orientados a establecer de manera transparente las obligaciones y derechos de las empresas concesionarias de electricidad.

**Gerencia General**  
Lima, Junio de 2010

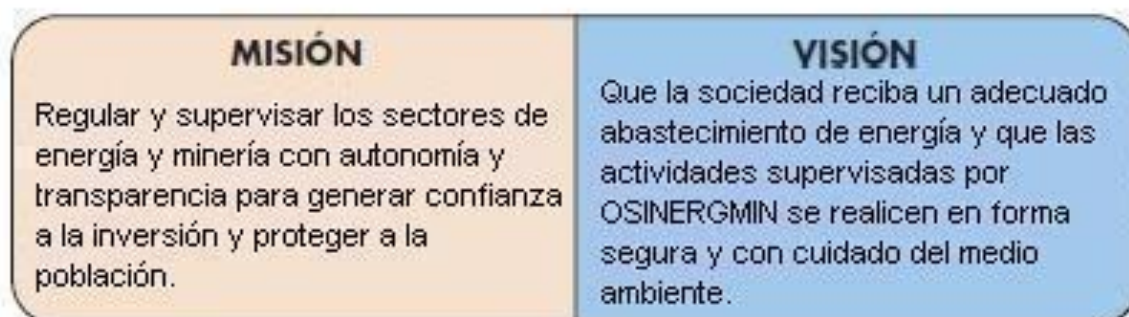


**PROCEDIMIENTO PARA LA  
SUPERVISIÓN DE LA  
FACTURACIÓN, COBRANZA Y  
ATENCIÓN AL USUARIO, EN  
EL SERVICIO PÚBLICO DE  
ELECTRICIDAD, EN EL PLAN  
ESTRATÉGICO DEL  
OSINERGMIN  
2006 – 2010**





## PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DE LA FACTURACIÓN, COBRANZA Y ATENCIÓN AL USUARIO, EN EL SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD



### **Objetivo Estratégico: (Perspectiva del cliente)**

Mejorar la Prestación de los Servicios de Electricidad

Que los Concesionarios de Distribución cumplan con las Normas Vigentes sobre facturación, cobranza y atención al usuario.

### **Objetivo Estratégico: (Perspectiva del Proceso Interno)**

Mejorar el Proceso de Supervisión

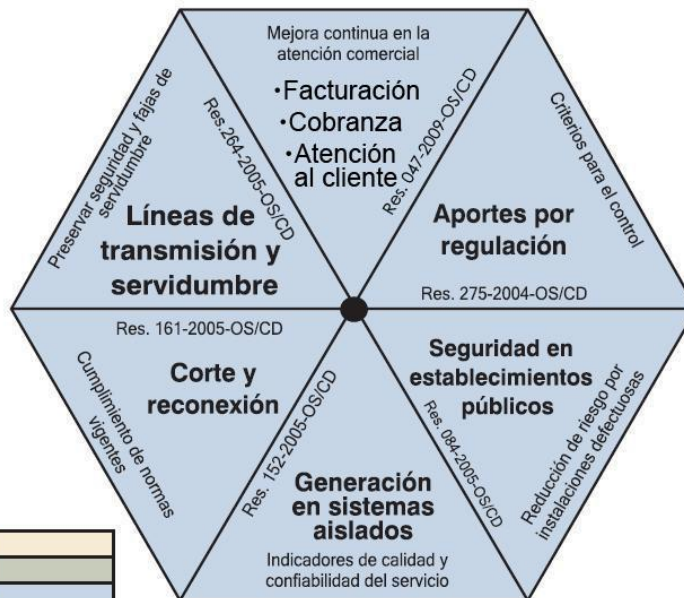
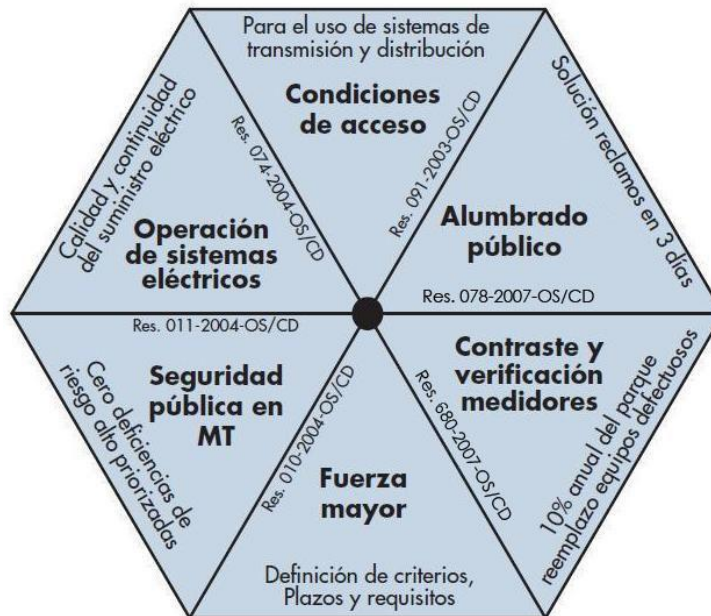
Mejora del Proceso de Supervisión Eléctrica en base a Reportes y Muestreo

### **INICIATIVA ESTRATÉGICA**

#### **Desarrollo del Procedimiento:**

Supervisión del cumplimiento de las normas vigentes de facturación, cobranza y de atención al usuario del Servicio Público de Electricidad, que brindan las Concesionarias.

## PROCEDIMIENTOS DE SUPERVISIÓN DE LA GERENCIA DE FISCALIZACIÓN ELÉCTRICA



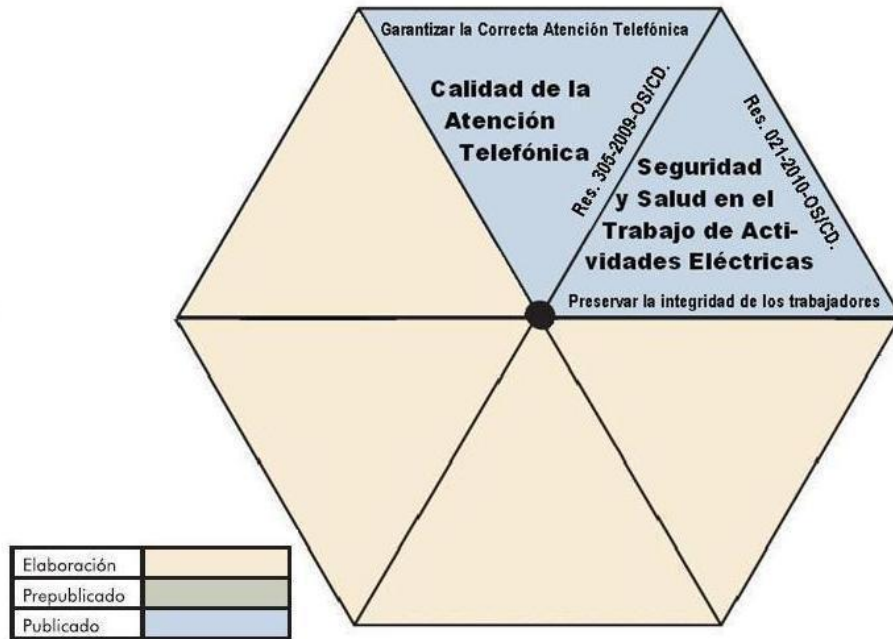
Elaboración	
Prepublicado	
Publicado	

# PROCEDIMIENTOS DE SUPERVISIÓN DE LA GERENCIA DE FISCALIZACIÓN ELÉCTRICA



Elaboración	
Prepublicado	
Publicado	

## PROCEDIMIENTOS DE SUPERVISIÓN DE LA GERENCIA DE FISCALIZACIÓN ELÉCTRICA





**PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DE LA FACTURACIÓN, COBRANZA Y ATENCIÓN AL USUARIO, EN EL SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD**  
**Resolución de Consejo Directivo N° 047-2009-OS/CD**

**Objetivo**

Supervisar que las empresas concesionarias cumplan con las normas vigentes en la gestión comercial de facturación, cobranza y atención al usuario, al brindar el servicio público de electricidad.



## PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DE LA FACTURACIÓN, COBRANZA Y ATENCIÓN AL USUARIO, EN EL SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD Resolución de Consejo Directivo N° 047-2009-OS/CD

### ¿Cómo se realiza?

Supervisando mediante indicadores de gestión los resultados de los procesos comerciales de facturación, cobranza y atención al usuario; dichos indicadores se evalúan cada semestre en base a inspecciones de campo y análisis de gabinete.



## PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DE LA FACTURACIÓN, COBRANZA Y ATENCIÓN AL USUARIO, EN EL SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD Resolución de Consejo Directivo N° 047-2009-OS/CD

### ¿Qué indicadores se evalúan?

Mediante este procedimiento se evalúan trece (13) indicadores de gestión:

1. Tres (3) indicadores miden el proceso de facturación.
2. Dos (2) indicadores miden el proceso de cobranza.
3. Ocho (8) indicadores miden el proceso de atención al usuario.



# PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DE LA FACTURACIÓN, COBRANZA Y ATENCIÓN AL USUARIO, EN EL SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD

## Resolución de Consejo Directivo N° 047-2009-OS/CD

### ¿Qué información se requiere?

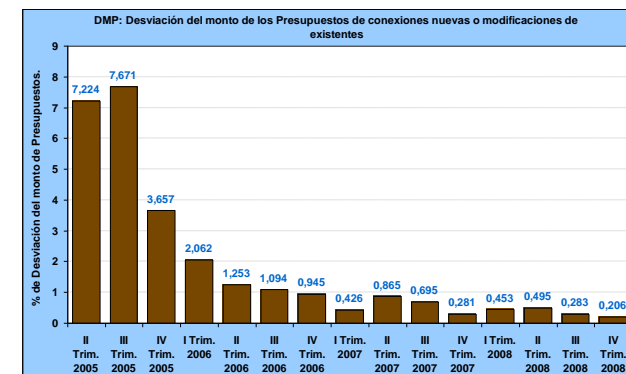
Las concesionarias deben publicar en la página web de OSINERGMIN, todas las solicitudes de nuevas conexiones y modificación de las existentes y los reclamos comerciales que se hayan presentado en cada trimestre del año. Además se utiliza la relación de suministros de cada empresa, que proporciona la GART.

Sobre dicha información el OSINERGMIN seleccionará las muestras aleatorias y representativas de expedientes y recibos de consumos, que servirán para evaluar la gestión de la concesionaria.

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN N° 193-2004-OS/CD EN EL II SEMESTRE DEL 2008										
PROCESO	FACTURACIÓN		COBRANZA		ATENCIÓN AL USUARIO					
	Excesos Fact. en Recibos DMF (%)	Recibos Modificados NCF (%)	Tiempo de Espera para Pagos DTA (%)		Exceso en Presupuestos DMP (%)		Atención de Presupuestos DPAT		Atención de Reclamos DART	
Empresas			III Trim.	IV Trim.	III Trim.	IV Trim.	III Trim.	IV Trim.	III Trim.	IV Trim.
1 Edecabete S.A.	0.1055	0.0000	0.00	0.00	0.1264	0.2150	0.0235	0.0000	0.0000	0.0000
2 Edeltor S.A.A.	0.0000	0.0002	0.00	0.00	0.0239	0.0000	0.1576	0.1290	0.0000	0.0222
3 Electrocentro S.A.	0.0000	0.0001	0.00	0.00	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000
4 Electronoroeste S.A.	0.0059	0.0001	0.00	0.00	0.0700	0.0000	0.0000	0.0000	0.0244	0.0000
5 Electronorte S.A.	0.4858	0.0004	0.00	0.00	0.0627	0.0724	0.0082	0.0000	0.0000	0.0080
6 Electro Oriente S.A.	0.1252	0.0003	0.00	0.00	0.1660	0.0574	0.0000	0.0000	0.0203	0.0000
7 Electro Puno S.A.A.	0.0284	0.0002	0.00	0.00	0.0000	0.0031	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000
8 Electrosur S.A.	0.0001	0.0000	0.00	0.00	0.7440	2.9166	0.0593	0.0495	0.0000	0.0000
9 Electro Sur Este S.A.A.	0.0000	0.0004	0.00	0.00	0.0672	0.0125	0.0000	0.0395	0.0211	0.0000
10 E. Sur Medio S.A.A.	0.0007	0.0003	0.00	0.00	0.0300	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000
11 Electro Ucayali S.A.	0.0000	0.0002	0.00	0.00	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0391
12 Hidrandina S.A.	0.0000	0.0002	6.67	0.00	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0091	0.0000
13 Luz del Sur S.A.A.	0.0000	0.0001	0.00	0.00	5.3811	2.3302	0.1256	0.1096	0.0000	0.0394
14 SEAL	0.0000	0.0130	0.00	0.00	0.0000	0.0000	1.1980	0.2450	0.0000	0.0000
15 COELVISAC	0.0000	0.0000	0.00	0.00	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000
16 Electro Tocache S.A.	0.0012	0.0004	0.00	0.00	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.2833	0.0000
17 SERSA	0.0398	0.0002	0.00	0.00	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000
18 E.M. Paramonga S.A.C.	0.0133	0.0002	0.00	0.00	0.0607	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000
19 E.M. Utcubamba S.A.C.	0.0000	0.0001	0.00	6.67	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000
<b>PROM. PONDERADO</b>	<b>0,0226</b>				<b>0,2832</b>	<b>0,2057</b>				

DMF = Desviación del Monto Facturado  
NCF = Calidad de la Facturación  
DTA = Desviación del Tiempo de Atención al Usuario

DMP = Desviación del Monto de los Presupuestos  
DPAT = Desviación de los Plazos de Atención de Conexiones  
DART = Desviación de los Plazos de Atención de Reclamos





## PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DE LA FACTURACIÓN, COBRANZA Y ATENCIÓN AL USUARIO, EN EL SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD

### Resolución de Consejo Directivo N° 047-2009-OS/CD

#### Resultado esperado

Que las concesionarias cumplan con la normatividad al procesar los recibos por consumos, al efectuar la cobranza de dichos recibos, al atender las solicitudes de conexiones y los reclamos, solicitudes y pedidos de los usuarios, en general, mejorando permanentemente el servicio.





**RESOLUCIÓN DE  
CONSEJO DIRECTIVO  
OSINERGMIN  
N° 047-2009-OS/CD**



## **“PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DE LA FACTURACIÓN, COBRANZA Y ATENCIÓN AL USUARIO”**

### **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

OSINERGMIN en su proceso de fiscalización, ha venido evaluando la aplicación de lo establecido en el “Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario”, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 193-2004-OS/CD.

Si bien en los últimos años se ha detectado una mejora en cuanto a la implementación del procedimiento anteriormente señalado, también se han detectado algunos inconvenientes en su aplicación que ameritan una mejora en la redacción y precisión de los aspectos supervisables por parte de OSINERGMIN. Asimismo, se ha encontrado que existen determinados indicadores que deberían ser supervisados como parte de otros indicadores y no de manera individual a fin de mejorar la actividad supervisora.

Ante esto, OSINERGMIN en aplicación de la facultad normativa que le otorga el inciso c) del Artículo 3° de la Ley N° 27332 – Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, así como el artículo 3° de la Ley N° 27699 – Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de OSINERGMIN, elaboró el “Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario”.

Este nuevo procedimiento modifica algunos indicadores relativos a la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario. En efecto, se ha reducido el número de indicadores en lo que respecta a la Facturación, tales como el DND (Desviación en el número de días de consumo facturado) y el DPV (Desviación en el plazo de vencimiento), los cuales son incluidos como ítems dentro de otros indicadores. De otro lado, respecto a los indicadores de Atención al Usuario se ha creado un nuevo indicador, el AGA (Aspectos Generales de Atención al Usuario), el cual permite supervisar aspectos relacionados a la atención de reclamos comerciales o solicitudes relacionadas al servicio mismo.

Asimismo, debemos señalar que se ha tratado de mantener la estructura del procedimiento original, es decir, permanece la obligación de remitir información a OSINERGMIN en los plazos establecidos y a través de los medios que la norma señale. No obstante, también se ha precisado y mejorado la redacción de algunos indicadores, así como de sus correspondientes ítems a evaluar.

En conclusión, debemos señalar que con este nuevo procedimiento se logrará mejorar la supervisión de los diferentes aspectos comerciales relacionados a la prestación del servicio público de electricidad.

**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 047-2009-OS/CD**

Lima, 19 de marzo de 2009

**VISTO:**

El Memorando N° GFE-1522-2008-OS/GFE de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, por el cual se solicita al Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, aprobar la publicación del “Procedimiento para la supervisión de la facturación, cobranza y atención al usuario”; y

**CONSIDERANDO:**

Que, según lo establecido por el 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 OSINERGMIN, comprende la facultad exclusiva de dictar, entre otros, en el ámbito y en materia de su respectiva competencia, los reglamentos de los procedimientos a su cargo, normas de carácter general referidas a actividades supervisadas o de sus usuarios;

Que, el artículo 22° del Reglamento General de OSINERGMIN, aprobado mediante Decreto Supremo N° 054-2001-PCM, establece que la función normativa de carácter general es ejercida de manera exclusiva por el Consejo Directivo a través de resoluciones;

Que según lo dispuesto por el Artículo 3° de la Ley N° 27699 – Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de OSINERGMIN, el Consejo Directivo está facultado para aprobar procedimientos administrativos vinculados, entre otros, a la Función Supervisora;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 193-2004-OS/CD se aprobó el “Procedimiento para la supervisión de la facturación, cobranza y atención al usuario”, el cual permitía a OSINERGMIN supervisar y fiscalizar dichos procesos comerciales brindados por las concesionarias de distribución en sus zonas de concesión;

Que, desde la entrada en vigencia del referido procedimiento la gestión comercial de las empresas eléctricas que brindan servicio público de electricidad ha mejorado considerablemente; no obstante, se ha detectado que determinados aspectos del procedimiento requerirían ser mejorados y precisados para una mejor supervisión y fiscalización;

Que, en ese sentido, OSINERGMIN prepublicó el 01 de agosto de 2008 en el Diario Oficial “El Peruano” el “Procedimiento para la supervisión de la facturación, cobranza y atención al usuario”; en concordancia con lo dispuesto en el artículo 25° del Reglamento General de OSINERGMIN, aprobado por el Decreto Supremo N° 054-2001-PCM, con la finalidad de recibir los aportes del público en general, los mismos que han sido objeto de comentarios en la exposición de motivos de la presente Resolución;

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 22° y 25° del Reglamento General de OSINERGMIN, aprobado por Decreto Supremo N° 054-2001-PCM;

Con la opinión favorable de la Gerencia General, la Gerencia Legal y la Gerencia de Fiscalización Eléctrica.

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.-** Autorizar la publicación del “Procedimiento para la supervisión de la facturación, cobranza y atención al usuario”, contenido en el anexo adjunto y cuyo texto forma parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo 2°.-** El presente Procedimiento entrará en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial “El Peruano”.

ALFREDO DAMMERT LIRA  
Presidente del Consejo Directivo





## “PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DE LA FACTURACIÓN, COBRANZA Y ATENCIÓN AL USUARIO”

### I. OBJETIVO

Establecer el procedimiento a seguir en la supervisión de los procesos de facturación, cobranza y de atención al usuario del Servicio Público de Electricidad, que brindan las Concesionarias de distribución en cumplimiento de la normativa vigente.

### II. ALCANCE

El presente procedimiento regirá para todas las empresas Concesionarias de distribución que atiendan el Servicio Público de Electricidad.

### III. BASE LEGAL

- **Decreto Ley N° 25844:** Ley de Concesiones Eléctricas
- **Decreto Supremo N° 009-93-EM:** Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas.
- **Resolución N° 324-2007-OS/CD:** Reglamento de Supervisión de las Actividades Energéticas y Mineras de OSINERGMIN.
- **Resolución N° 671-2007-OS/CD:** Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural
- **Resolución N° 423-2007-OS/CD:** Valores Máximos de Presupuesto de Conexión y del Cargo Mensual de Reposición y Mantenimiento de Conexión Aplicables a Usuarios Finales del Servicio Público de Electricidad.
- **Resolución N° 236-2005-OS/CD:** Opciones Tarifarias y Condiciones de Aplicación de las Tarifas a Usuario Final y modificatorias.
- **Ley N° 27510:** Ley que crea el Fondo de Compensación Social Eléctrica (FOSE) o la que la modifique o sustituya.
- **Ley N° 28749:** Ley General de Electrificación Rural
- **Decreto Supremo N° 025-2007-EM:** Reglamento de la Ley General de Electrificación Rural.
- **Ley N° 28790:** Ley que excluye los suministros de predios agrícolas para uso de producción agraria del pago por concepto de alumbrado público.
- **Decreto Supremo N° 020-97-EM:** Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos (NTCSE) o la que la modifique o sustituya y su Base Metodológica vigente.
- **Ley N° 29128:** Ley que estable la facturación y forma de pago de los servicios de energía y saneamiento para inmuebles de uso común
- **Decreto Supremo N° 006-2008-VIVIENDA:** Reglamento de la Ley N° 29128.
- **Resolución Directoral N° 016-2008-EM/DGE:** Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos Rurales (NTCSER) o la que la modifique o sustituya.
- Otras Normas Técnicas y Administrativas aplicables.

## I. TÍTULO PRIMERO

### DISPOSICIONES GENERALES

#### 1.1 Glosario de términos.

Cuando en el presente procedimiento se utilicen los siguientes términos en singular o plural se deberá entender por:

<b>LCE:</b>	Ley de Concesiones Eléctricas
<b>RLCE:</b>	Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas.
<b>OSINERGMIN:</b>	Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería
<b>Concesionaria:</b>	Entidad que presta el Servicio Público de Electricidad por contar con una concesión de distribución otorgada por el Ministerio de Energía y Minas
<b>Usuario:</b>	Persona natural o jurídica que se encuentra en posesión de un predio y está en posibilidad de hacer uso legal del suministro correspondiente.

#### 1.2 Proceso de supervisión.

- 1.2.1 Las Concesionarias deberán cumplir con las obligaciones contraídas en sus contratos de concesión, en la LCE y su Reglamento, así como la demás normativa referida a los procesos de facturación, cobranza y atención al usuario del Servicio Público de Electricidad, en todo el ámbito de su concesión y en forma permanente.
- 1.2.2 OSINERGMIN supervisará el resultado de la ejecución de esos procesos considerando su impacto respecto al usuario. Para evaluar dichos resultados, en el presente procedimiento se han establecido diversos Indicadores de la Gestión Comercial; sin que esto constituya una limitación para supervisar los demás aspectos considerados en los contratos de concesión, la LCE, el RLCE y demás normas relacionadas.
- 1.2.3 Las Concesionarias deberán remitir y publicar la información solicitada en la forma y plazos establecidos en el presente procedimiento. Con dicha información y la complementaria, que durante el proceso de supervisión se recopile o se considere conveniente solicitar, OSINERGMIN calculará los Indicadores de Gestión Comercial que reflejen los resultados de la evaluación de los procesos supervisados.
- 1.2.4 El proceso de supervisión comprenderá la verificación de lo siguiente:
- a) La certeza de la información y/o documentación entregada por la Concesionaria, acudiendo para tal efecto a inspecciones en campo y a la información proporcionada por los usuarios, de ser necesario. Igualmente, se verificará la consistencia de la información y/o documentación presentada, comparándola con información recibida de otras fuentes.
  - b) La aplicación en los recibos (facturas) de cargos regulados; el no exceso de los precios máximos establecidos; el cumplimiento de los plazos establecidos por la normativa; la no inclusión de términos contrarios a la legislación existente en los documentos que emita la Concesionaria y la entrega

oportuna a los usuarios de toda la información relativa al servicio brindado por la Concesionaria.

- c) Que el tiempo de atención en las oficinas de cobranza no sea superior al tiempo estándar, que por el pago de recibos no se imponga sobrecostos a los usuarios (aplicación de intereses, comisiones por cobranza u otros) y que no existan pagos duplicados que no hayan sido devueltos en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles cuando el usuario lo solicitó en efectivo o en la siguiente facturación cuando no exista tal solicitud.
- d) Que en los centros de atención la información vigente y obligatoria se encuentre publicada en un lugar accesible, de fácil lectura y entendimiento para los usuarios. Asimismo, que la Concesionaria tenga a disposición de los interesados folletos para su orientación, tales como: guías de reclamos e información sobre derechos y obligaciones de las Concesionarias y de los usuarios.
- e) Las condiciones mínimas de infraestructura y comodidad que debe brindarse a los usuarios en los centros de atención y la existencia de medios de orientación al público tales como: identificación al exterior del centro de atención y señalización al interior para identificar las distintas áreas de atención al público.
- f) Que en los centros de atención de la concesionaria se otorgue la atención de los procesos comerciales normados.
- g) Que los expedientes de reclamos cumplan con la respectiva normativa y que los expedientes de nuevos suministros y modificaciones de los mismos, cuenten con el sustento técnico de la oportuna atención, la respectiva solicitud suscrita por el interesado, el presupuesto con su respectivo cargo, el comprobante de pago (factura o boleta de venta), el contrato de suministro que debe estar suscrito por las partes, el acta de la puesta en servicio de las conexiones con los materiales instalados o eventualmente retirados, suscrita por el usuario o persona que se encuentre en el domicilio, dejándose constancia de su nombre, documento de identidad y de su relación con el usuario, en señal de conformidad.

Para la supervisión, OSINERGMIN requerirá a las Concesionarias las muestras representativas y aleatorias de recibos y expedientes que servirán para la supervisión respectiva. Asimismo, cuando el Organismo lo considere necesario, se podrá utilizar medios probatorios tales como: filmaciones, grabaciones de voz, fotografías, información proporcionada por los usuarios o información que llegue al Organismo, así como documentos y muestras de pedidos o solicitudes requeridas in situ por el supervisor.

## II. TÍTULO SEGUNDO

### REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

#### 2.1 Descripción de la información, frecuencia, medio de entrega y plazos.

La descripción de la información requerida, así como la frecuencia, medio de entrega y plazos máximos para transferencia y/o remisión al OSINERGMIN se indican a continuación:

Descripción	Frecuencia y medio de entrega	Plazo
<b>FACTURACIÓN</b>		
Cronograma de Facturación Semestral.	Semestral / Página Web de OSINERGMIN	Décimo día hábil de iniciado el semestre.
Relación de recibos modificados en el mes, de acuerdo al cuadro N° 1.	Mensual / Página Web de OSINERGMIN	Décimo segundo día hábil del mes siguiente
Cantidad de suministros facturados por opción tarifaria, de acuerdo al cuadro N° 2.	Mensual / Página Web de OSINERGMIN	Décimo segundo día hábil del mes siguiente
Duplicado de los recibos correspondientes a una muestra representativa (determinada por OSINERGMIN), el histórico de lecturas de medidores (12 últimos meses) y el estado de cuenta corriente de dichos suministros.	Mensual / Documento Físico	En la fecha que determine OSINERGMIN
Las alícuotas de alumbrado público aplicadas por la Concesionaria, según los factores de proporción.	Mensual / Página Web de OSINERGMIN	Décimo día hábil del mes siguiente
<b>COBRANZA</b>		
Cantidad de pagos diarios realizados en cada Centro de Atención, propios o tercerizados, donde la Concesionaria ofrece el servicio de cobranza.	Mensual / Página Web de OSINERGMIN	Décimo segundo día hábil del mes siguiente
<b>ATENCIÓN AL USUARIO</b>		
Relación de Centros de Atención de la Concesionaria y Centros Autorizados de Cobranza, según el cuadro N° 3.	Semestral / Página Web de OSINERGMIN	Quinto día hábil de iniciado el semestre
Relación de expedientes de reclamos y de solicitudes de conexiones (nuevas o modificadas), según los cuadros N° 4 y 5.	Trimestral / Página Web de OSINERGMIN	Quinto día hábil del mes siguiente del trimestre a evaluar
Copia simple de una muestra de expedientes de reclamos y copia simple de expedientes de una muestra de solicitudes de conexiones (nuevas o modificadas).	Trimestral / Documento Físico	En la fecha que determine OSINERGMIN
Información estadística tabulada de por lo menos los últimos 12 meses, por suministro, de toda la información contenida en los recibos facturados (energías y potencias registradas y facturadas en horas punta y fuera de hora punta).	Permanentemente en línea / Página Web de la Concesionaria	Quinto día hábil de la fecha de emisión de los recibos

La Concesionaria debe ingresar en la página Web de OSINERGMIN, la información requerida. Además, debe tener implementada en su Página Web la información estadística completa de por lo menos los últimos 12 meses de toda la información contenida en los recibos de cada usuario atendido por la empresa; dicha información debe incluir la fecha de pago mensual de los recibos.

## 2.2 Períodos de entrega y publicación de información.

Para la publicación y entrega de información se han establecido los siguientes periodos:

Información		
Mensual	Trimestral	Semestral
Todos los meses del año	Trimestre 1 (T1): enero a marzo	Semestre 1 (S1): enero a junio
	Trimestre 2 (T2): abril a junio	
	Trimestre 3 (T3): julio a setiembre.	Semestre 2 (S2): julio a diciembre
	Trimestre 4 (T4): octubre a diciembre	

La estructura de las bases de datos así como los formatos de publicación y entrega de información, se encuentran establecidos en los cuadros N° 1 al 5.

## 2.3 Indicadores de gestión comercial y periodos de evaluación.

En la siguiente tabla se muestran los indicadores de gestión del procedimiento y el período de evaluación de cada uno de ellos:

Numeral	Indicador	Sigla	Período de evaluación	Proceso supervisado
3.1	Desviación del monto facturado	DMF	Semestral	Facturación
3.2	Calidad de la facturación	NCF	Semestral	
3.3	Aspectos generales de la facturación	AGF	Semestral	
4.1	Desviación del tiempo de atención	DTA	Trimestral	Cobranza
4.2	Aspectos generales de la cobranza	AGC	Trimestral	
5.1	Aspectos generales de atención al usuario	AGA	Trimestral	Atención al usuario
5.2	Desviación del monto de los presupuestos de conexiones	DMP	Trimestral	
5.3	Desviación de los plazos de atención de un nuevo suministro o modificación del existente	DPAT	Trimestral	
5.4	Aspectos generales de los expedientes de nuevos suministros y modificación de existentes	CNS	Trimestral	
5.5	Nivel de información al usuario	NIU	Trimestral	
5.6	Calificación de expedientes de reclamos	CER	Trimestral	
5.7	Desviación en los plazos de atención de reclamos	DART	Trimestral	
5.8	Información mínima contenida en los recibos de electricidad	ICR	Semestral	

### III. TÍTULO TERCERO

#### INDICADORES DE LA GESTIÓN COMERCIAL PARA LA SUPERVISIÓN DE LA FACTURACIÓN

##### 3.1 DMF: Desviación del monto facturado.

Indica el grado de desviación del monto de la facturación mensual realizada por la Concesionaria respecto al monto calculado por OSINERGMIN.

$$\text{DMF} = [(MFC / MCO) - 1] \times 100$$

Donde:

MFC = Monto Facturado por la Concesionaria.

MCO = Monto Calculado por OSINERGMIN, en base a la normativa vigente.

Para la determinación del indicador, en la muestra de recibos solicitados o recabados por OSINERGMIN, se evaluarán los siguientes conceptos.

- Cargo fijo.
- Cargos por energía.
- Cargos por potencia.
- Cargo de alumbrado público de acuerdo al factor de proporción establecido.
- Cargo de reposición y mantenimiento de la conexión.
- Cargo por aporte para electrificación rural.

##### 3.2 NCF: Calidad de la facturación.

Indica el grado de desviación de la cantidad de recibos cuyos importes hayan sido modificados (refacturados, corregidos o anulados) durante el mes de evaluación por errores en la lectura de los medidores o en el procesamiento de la facturación atribuibles a la concesionaria, independientemente de las fechas de emisión y vencimiento de los recibos y de la forma de modificación empleada. No están comprendidos los reajustes tarifarios dispuestos por la autoridad ni las refacturaciones que no estén referidas a los causales mencionados.

$$\text{NCF} = (\text{N}^\circ \text{ RM} / \text{N}^\circ \text{ SF}) \times 100$$

Donde:

Nº RM = Número de recibos modificados (refacturados, corregidos o anulados) durante el mes evaluado por errores en la lectura de los medidores o en el procesamiento de la facturación atribuibles a la Concesionaria.

Nº SF = Número de suministros facturados, informado por la Concesionaria en el mes evaluado.

Para la determinación del indicador, las Concesionarias deben informar la cantidad de recibos facturados y modificados (refacturados, corregidos o anulados) en el mes evaluado (cuadros N° 1 y 2 del presente procedimiento).

### 3.3 AGF: Aspectos generales de la facturación.

Para determinar este indicador, a partir de la muestra de recibos solicitados o recabados por OSINERGMIN y de la información adicional que se recopile, se evaluarán los siguientes aspectos generales de la facturación que deben cumplir las Concesionarias:

Ítem	Descripción
1	Incluir en los recibos de electricidad para efectos de la aplicación de la normativa del sector eléctrico, solo conceptos propios de la prestación del servicio público de electricidad.
2	Aplicar correctamente las modalidades de facturación.
3	Indicar correctamente en los recibos de electricidad los montos del descuento o recargo aplicados para el Fondo de Compensación Social Eléctrica, en los casos que corresponda.
4	Validez y consistencia de la información contenida en el recibo de electricidad.
5	Aplicar correctamente las compensaciones por interrupciones, según la LCE, al mes siguiente de ocurrida la interrupción.
6	Aplicar en la facturación de los recibos de electricidad, un periodo de consumo mensual de acuerdo a lo establecido en las normas vigentes.
7	Aplicar en la facturación de los recibos de electricidad, el periodo establecido en las normas vigentes, entre las fechas de emisión y vencimiento.
8	Aplicar facturación a promedio, sin exceder el plazo máximo y de acuerdo a los casos establecidos en la norma vigente.
9	Aplicar el promedio y la liquidación de consumos de facturación semestral, de acuerdo a lo establecido en la normativa.
10	Aplicar correctamente los impuestos establecidos en la normativa vigente (IGV y otros).
11	Aplicar correctamente, en los casos pertinentes, los intereses establecidos en la normativa vigente.

## IV. TÍTULO CUARTO

### INDICADORES DE LA GESTIÓN COMERCIAL PARA LA

#### SUPERVISIÓN DE LA COBRANZA

##### 4.1 DTA: Desviación del tiempo de atención.

Para determinar este indicador, se evalúa el tiempo de espera que demanda a los usuarios efectuar el pago de sus recibos de electricidad, en los días de mayor afluencia de público en el centro de atención determinado por el Organismo, desde que inician la cola hasta que culminan sus pagos. Esta desviación se mide respecto al tiempo de atención estándar (15 minutos).

$$DTA = [(TAC - TAE) / TAE] \times 100$$

Donde:

TAC = Tiempo de atención de la Concesionaria, determinado por el promedio aritmético de todos los registros que superen el TAE.

TAE = Tiempo de atención estándar (15 minutos)

El indicador DTA será evaluado en los Centros de Atención de la Concesionaria identificados como Oficinas, Agencias o Sucursales. De no efectuarse la cobranza en dichos centros, el indicador se evaluará en los centros de cobranza de los recibos de electricidad, que efectúen terceros constituidos para tal fin.

Los datos para el cálculo del indicador serán determinados en visitas inopinadas, mediante la medición de los tiempos de atención. Dicha medición será realizada por un Notario Público o por un representante de OSINERGMIN.

#### 4.2 AGC: Aspectos generales de la cobranza.

Para la determinación de este indicador, a través de inspecciones inopinadas, se evaluará, los siguientes aspectos en los que la Concesionaria no debe incurrir:

Ítem	Descripción
1	Generar sobrecostos por la cobranza de recibos, en cualquier canal o medio de cobranza que la concesionaria ponga a disposición de los usuarios o por la gestión de la morosidad o de financiamiento.
2	Celebrar convenios de financiamiento de deuda, que no contengan el importe total, el número de cuotas y su importe, la tasa de interés aplicada (la que debe ser concordante con lo establecido en el Artículo 176º del RLCE) o que incluyan términos y procedimientos contrarios a la normativa (corte del servicio y/o retiro de la conexión por adeudar un solo mes, a usuarios con financiamiento de deuda).
3	Mantener pagos duplicados que no hayan sido devueltos en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles cuando el usuario lo solicitó en efectivo o en la siguiente facturación cuando no exista tal solicitud, o efectuar la devolución en la siguiente facturación sin considerar los respectivos intereses establecidos en el Artículo 176º del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas.
4	Mantener localidades donde se brinda el servicio, sin medios de cobranza para el usuario.
5	Generar intereses por el no registro oportuno del pago efectuado por el usuario.

## V. TÍTULO QUINTO

### INDICADORES DE LA GESTIÓN PARA LA SUPERVISIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

#### 5.1 AGA: Aspectos generales de la atención al usuario.

Para la determinación de este indicador, a través de inspecciones inopinadas se evaluará los siguientes aspectos que deberá cumplir la Concesionaria:



Ítem	Descripción
1	Recibir y registrar los reclamos comerciales, entregando el código respectivo al usuario, en todas las modalidades establecidas en la normativa vigente.
2	Recibir y registrar las solicitudes de nueva conexión o modificación de la existente o de cambio de opción tarifaria, en todas las modalidades establecidas en la normativa vigente.
3	Recibir y registrar pedidos y solicitudes diversas (solicitud de corte temporal, reubicación de postes, cambio de nombre, etc.).
4	Atender los cambios de opción tarifaria, en los plazos establecidos en la normativa vigente, sin incluir costos no previstos en la normativa.
5	Mantener operativo y accesible para el usuario el sistema de atención de denuncias y reclamos, vía telefónica u otro medio, de acuerdo a la normativa vigente; debiendo ser auditable por OSINERGMIN los registros generados.
6	Cumplimiento de los horarios de atención al público.
7	Contar con la infraestructura mínima necesaria en sus locales, tal como sillas o bancas para la atención de reclamos y nuevas conexiones, SS.HH., ventilación e iluminación adecuadas.

En la determinación de este indicador se utilizarán filmaciones, grabaciones de voz, información proporcionada por los usuarios o información documentaria que llegue a OSINERGMIN, así como muestras de pedidos o solicitudes requeridas in situ por el supervisor.

## 5.2 DMP: Desviación del monto de los presupuestos de conexiones

Indica el grado de desviación de los montos presupuestados y facturados (pago al contado o con facilidades) para la atención de nuevos suministros y la modificación de suministros existentes, respecto de los cargos máximos establecidos en la normativa legal vigente.

$$\text{DMP} = [(\sum \text{MPC} / \sum \text{MPO}) - 1] \times 100$$

Donde:

MPC = Monto de todos los conceptos facturados por la Concesionaria, en el presupuesto por conexión.

MPO = Monto calculado por OSINERGMIN, en base a la normativa vigente.

La muestra, solicitada y recabada por OSINERGMIN, se determinará a partir de la información requerida en el cuadro N° 5.

## 5.3 DPAT: Desviación de los plazos de atención de un nuevo suministro o modificación del existente

Se aplica a los incumplimientos de los plazos establecidos en la normativa vigente:

$$\text{DPAT} = (N' / N) \times (1 + D' / D)$$

Donde:

- N' = Número de casos con plazos excedidos en la entrega del presupuesto y en la instalación de la conexión, durante la atención de un nuevo suministro o modificación del existente, en la muestra evaluada.
- N = Número total de expedientes de la muestra evaluada.
- D' = Sumatoria de los días en exceso, de los casos detectados con desviación, en la muestra evaluada.
- D = Sumatoria del número de días estándares de acuerdo a la normativa de los casos donde se han identificado excesos, en la muestra evaluada.

La muestra, solicitada y recabada por OSINERGMIN, se determinará a partir de la información requerida en el cuadro N° 5.

#### 5.4 CNS: Aspectos generales de los expedientes de nuevos suministros y modificación de existentes.

Para la determinación de este indicador, en los expedientes de la muestra determinada por OSINERGMIN, se evaluará los siguientes aspectos que debe cumplir la Concesionaria:

Ítem	Descripción
<b>Contenido del Expediente</b>	
1	Solicitud del interesado registrada.
2	Presupuesto, con cargo firmado por el usuario (nombre y fecha).
3	Comprobante de pago del presupuesto, con la fecha de cancelación total o parcial.
4	Acta de Instalación suscrita por el usuario, o persona que se encuentre en el domicilio, dejándose constancia de su nombre, documento de identidad y de su relación con el usuario, con el detalle de los materiales instalados o eventualmente retirados, según corresponda.
5	Contrato de suministro.
<b>Contenido del Contrato de Suministro</b>	
6	Nombre o razón social del usuario, dirección del predio alimentado, plazo de vigencia del contrato y la firma de las partes contratantes.
7	Monto total del costo de la conexión.
8	Valor de la potencia contratada y potencia conectada, de la tensión de alimentación y de la opción tarifaria elegida por el usuario.
9	Ubicación del punto de entrega en los suministros alimentados en Media Tensión y para los casos de suministros en Baja Tensión, cuando ésta no coincida con la dirección del predio.
10	Tipo del suministro (aéreo, subterráneo o mixto) y codificación del tipo y subtipo de conexión (C1.1, C1.2, C2.1, etc.).
11	No incluir términos y procedimientos contrarios a la normativa legal vigente.
<b>Contenido del Presupuesto</b>	
12	Tipo del suministro (aéreo, subterráneo o mixto) y codificación del tipo y subtipo de conexión (C1.1, C1.2, C2.1, etc.).
13	Presupuestos que no excedan el costo máximo regulado (en este ítem se evalúa los presupuestos no cancelados por el usuario).
14	Suministrar e instalar la conexión básica y otros elementos electromecánicos en los casos que corresponda.

### 5.5 NIU: Nivel de información al usuario.

Para la determinación de este indicador se evaluará en las instalaciones de atención al público, mediante la inspección de campo, los siguientes aspectos que la Concesionaria debe cumplir:

Ítem	Descripción
1	Cuenta con afiches y guía del procedimiento de reclamos aprobados por OSINERGMIN, a disponibilidad del usuario, cuyo contenido sea acorde con la normativa vigente.
2	El Centro de Atención cuenta en el exterior del local, con letrero de identificación de la oficina y horario de atención (ambos resistentes a la intemperie) y en el interior con señalización de las áreas de atención comercial.
3	Cuenta con folletos de información para solicitantes de nuevo suministro y/o modificación de existentes, a disponibilidad del usuario.
4	De acuerdo con la normativa vigente, cuenta con Libro de Observaciones (foliado y rubricado por la autoridad), el mismo que debe estar en un lugar de libre acceso y de fácil ubicación (con señalización) para el usuario.
5	Evidencias de comunicación previa a los usuarios, en los casos de interrupciones programadas, de acuerdo con la normativa vigente.
<b>Información publicada en los Centros de Atención con tamaño de letra que facilite su lectura y con ubicación en lugar accesible al público</b>	
6	El Pliego tarifario, correspondiente a la localidad, es el vigente, está a la vista del usuario y es de fácil entendimiento.
7	Los cargos por mantenimiento y reposición de la conexión, precios de conexiones nuevas y precios de corte y reconexión, correspondientes a la localidad, son vigentes, están a la vista del usuario y son de fácil entendimiento.

### 5.6 CER: Calificación de expedientes de reclamos.

Para la determinación de este indicador, en los expedientes de reclamos, se verificará el cumplimiento de los siguientes aspectos:

Ítem	Descripción
1	El expediente está foliado, con numeración correlativa conforme lo dispone la Directiva de Reclamos vigente. Además contiene los documentos adjuntados por el usuario.
2	El expediente contiene evidencia de la recepción del reclamo y de su registro en el sistema informático, en la misma fecha en que fue presentado, según el tipo de reclamo.
3	El expediente contiene evidencia del proceso investigador de atención a todas las pretensiones del usuario (inspección, registros, consumo histórico, reportes, documento de suspensión del cobro del monto reclamado).
4	El expediente contiene el documento que da por finalizado el reclamo en cada una de sus pretensiones (Actas o Resoluciones). <b>Evaluación del documento de finalización en primera instancia</b>
5	Tiene fecha de emisión y firma de las partes responsables (cuando corresponda).
6	Detalle de lo reclamado (tipo de reclamo, período o importe reclamado).

Ítem	Descripción
7	Motivación del documento de finalización del reclamo (explicación del procedimiento efectuado que lleva a la conclusión arribada, la cual debe ser concordante con el proceso investigatorio).
8	Detalle de las obligaciones que contraen el usuario y la Concesionaria (refacturar, devolver, cambiar de medidor, etc.)
9	Se indica en la Resolución que el usuario tiene derecho a presentar recurso de reconsideración o apelación en el plazo de 15 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de notificada la Resolución.
10	Se cumplió con notificar la Resolución en el plazo establecido por la normativa.

### 5.7 DART: Desviación en los plazos de atención de reclamos.

Se aplica a los incumplimientos de los plazos de atención de reclamos establecidos en la normativa vigente:

$$\text{DART} = (N' / N) \times (1 + D' / D)$$

Donde:

N' = Número de casos con exceso en los plazos de atención del reclamo (que viene a ser el número de días que se han excedido a lo largo de toda la atención del reclamo, en cada una de las etapas del proceso), en la muestra evaluada.

N = Número total de expedientes de la muestra evaluada.

D' = Sumatoria de los días de exceso de todos los casos con exceso, en la muestra evaluada.

D = Sumatoria del número de días estándares de todos los casos con exceso, en la muestra evaluada.

La muestra, solicitada y recabada por OSINERGMIN, se determinará a partir de la información requerida en el cuadro N° 4.

### 5.8 ICR: Información mínima contenida en los recibos de electricidad.

Para la determinación de este indicador, en los recibos de la muestra determinada por OSINERGMIN, se verificará el cumplimiento de los siguientes aspectos:

Ítem	ANVERSO DEL RECIBO
1	Inclusión de los precios unitarios de parámetros eléctricos facturados.
2	Lectura anterior y actual de consumos y demandas (cuando corresponda).
3	Energías y potencias, registradas y facturadas, desagregados en Hora Punta y Hora Fuera de Punta, en los casos pertinentes.
4	Figura de manera clara y desagregada los rubros de las compensaciones reconocidas al usuario.
5	Magnitudes de parámetros eléctricos contratados tales como: tensión nominal, potencia, medidor (tipo y número de hilos), tipo de suministro (aéreo, subterráneo o mixto), codificación del tipo y subtipo de conexión (C1.1, C1.2, C2.1, etc.) y grado de utilización de potencia en Hora Punta (valor numérico de la calificación tarifaria) y el N° Horas Punta (h), cuando corresponda.

Ítem	ANVERSO DEL RECIBO
6	Fecha de emisión y vencimiento del recibo y fecha de corte del servicio, cuando corresponda.
7	Gráfico de consumos de los últimos 12 meses, con escalas proporcionales a los registros reportados.
REVERSO DEL RECIBO	
8	Resumen del procedimiento de reclamos vigente, señalando que las guías de reclamo se proporcionarán en forma gratuita en los centros de atención al público.
9	Centros de Atención al público, lugares de pago (nombres y direcciones) y horarios de atención.
10	Dirección de página Web y número de teléfono para realizar reclamos comerciales y técnicos.

## VI. TÍTULO SEXTO

### SANCIONES Y MULTAS

Constituyen infracciones pasibles de sanción, aplicables a la Concesionaria, los siguientes hechos:

- No cumplir con los plazos de transferencia y entrega de información establecidos en el presente procedimiento.
- No proporcionar la información requerida por el supervisor en los plazos solicitados.
- Presentar información inexacta en la información transferida y entregada al OSINERGMIN, en virtud del presente procedimiento.
- Incumplir con los indicadores establecidos en los títulos III, IV y V del presente procedimiento.

Dichas infracciones según sea el caso, serán sancionadas de acuerdo a lo dispuesto en la Tipificación de Infracciones y Escala de Multas y Sanciones de OSINERGMIN, aprobada por la Resolución N° 028-2003-OS/CD, o de acuerdo a la Resolución N° 028-2006-OS/CD que incorporó el Anexo 8 a la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, o las que las sustituyan o complementen.

## VII. TÍTULO SÉPTIMO

### DISPOSICIONES TRANSITORIAS

El presente procedimiento se aplicará en el proceso de supervisión semestral siguiente a la fecha de aprobación del procedimiento. La escala de multas a aplicar, en casos de incumplimiento, será la escala vigente en el periodo de supervisión respectivo.

En un plazo de noventa (90) días calendario contados a partir de la puesta en vigencia del presente procedimiento, la Concesionaria deberá implementar una herramienta interactiva vía página Web entre el OSINERGMIN y la Concesionaria, que permita el manejo de la información permanente en línea.

## CUADRO N° 1

## RELACIÓN DE RECIBOS MODIFICADOS (refacturados, corregidos o anulados)

Campo	Tipo de campo	Longitud	Descripción del Campo
		Entero, Decimal	
perfac	Caracter	mm/aa	Periodo de facturación (mes, año)
cempresa	Caracter	3	Código de la Concesionaria, según el cuadro N° 6.
csistelec	Caracter	6	Sistema eléctrico, define a que sistema eléctrico pertenece el usuario.
codsum	Caracter	15	Código (número) de suministro.
nombre	Caracter	40	Nombre o razón social del titular del suministro.
dirección	Caracter	40	Dirección del suministro, tipo de vía (calle, Jr., etc.) y nombre de la vía.
otarifa	Caracter	7	Opción tarifaria, según cuadro N° 2.
monfac	Numérico	10,2	Monto total facturado (S/).
Fpagofa	Caracter	dd/mm/aa	Fecha de pago del monto facturado (día, mes, año)
nrecib	Alfanumérico	12	Número de recibo modificado (refacturado o corregido).
monrefac	Numérico	10,2	Monto total modificado (refacturado o corregido) (S/).
Fpagore	Caracter	dd/mm/aa	Fecha de pago del nuevo monto refacturado (día, mes, año)
TipoDoc	Caracter	2	Tipo de documento que modifica el recibo (NC = nota de crédito, ND = nota de débito)
NroDoc	Alfanumérico	10	Número o codificación del documento que modifica el recibo.

Nota: El cuadro N° 1, proporcionará información para la determinación del indicador NCF: Calidad de Facturación.

## CUADRO Nº 2

**CANTIDAD DE SUMINISTROS FACTURADOS POR OPCIÓN TARIFARIA**  
**(Anotar el número de suministros facturados en cada celda)**

Empresa:

Fecha:

Opción tarifaria	Cantidad de Suministros Facturados				
	"A"	"B"	"C"	"etc."	Total
AT--					
MT2					
MT3					
MT4					
BT2					
BT3					
BT4					
BT5A					
BT5C					
BT6					
BT7					
<b>Sub Total 1</b>					
BT5B-NR (No residencial)					
BT5B-R (Residencial)					
0 hasta 30 kW.h					
> 30 hasta 100 kW.h					
> 100 hasta 150 kW.h					
> 150 hasta 300 kW.h					
> 300 hasta 500 kW.h					
> 500 hasta 750 kW.h					
> 750 hasta 1000 kW.h					
> 1000 kW.h					
<b>Sub Total 2</b>					
<b>Total (Sub Total 1 + Sub Total 2)</b>					

Donde:

A, B, C, etc.: Son los Centros de Atención donde se efectúa el proceso de facturación.

## CUADRO Nº 3

## CENTROS DE ATENCIÓN DE LA CONCESIONARIA Y CENTROS AUTORIZADOS DE COBRANZA

Empresa:

Fecha:

Nombre del Centro de Atención al Público (oficina)	Código (*)	Código Ubigeo	Actividades Desarrolladas (**)	Dirección	Teléfono	Nombre del Responsable de la Oficina	Correo Electrónico	Horario de Atención al Público (detallar días y horas)	Número de Suministros Atendidos	Área de Atención o Influencia

Donde:

(\*) : Codificación propia de la empresa, (10 caracteres como máximo)

(\*\*) : En esta columna colocar cada una de las actividades de acuerdo a la siguiente codificación y separadas por comas:

- A: Atención de Nuevas Conexiones o Modificación de Existentes
- B: Atención de Reclamos Comerciales
- C: Atención de Reclamos Técnicos
- D: Cobranza



**CUADRO Nº 4**  
**EXPEDIENTES DE RECLAMOS**

Campo	Tipo de campo	Longitud	Descripción del Campo
		Entero, Decimal	
periodo	Caracter	4	Periodo trimestral informado. Formato aa # (año y número de trimestre informado (en romano))
cempresa	Caracter	3	Código de la Concesionaria, según el cuadro Nº 6.
CenAte	Caracter	10	Código del Centro de Atención, según la codificación asignada por la empresa en el cuadro Nº 3.
ubigeo	Caracter	10	La ubicación del suministro se debe reportar consignando el código ubigeo (código de ubicación geográfica del suministro), de acuerdo a la codificación de centros poblados, aprobada por el INEI
nreclamo	Caracter	20	Número (código) de registro de reclamo
codsum	Caracter	15	Código (número) de suministro.
fecha	Caracter	dd/mm/aa	Fecha de presentación del reclamo, formato dd/mm/aa.
tiporecla	Caracter	2	<b>Código del tipo de reclamo:</b> 1. Corte y reconexión 2. Compensaciones 3. Contribuciones reembolsables 4. Consumo excesivo / Excesiva facturación 5. Deuda de terceros 6. Opciones tarifarias 7. Medidor malgrado / defectuoso 8. Nuevos suministros o modificación de existentes 9. Recupero del consumos no registrados 10. Por cobro de reemplazo de medidor 11. Por alumbrado público 12. Calidad de producto y / o suministro. 13. Retiro y / o reubicación de instalaciones. 14. Instalaciones defectuosas / peligrosas 15. Por no entrega de recibo 16. Otros
descripción	Caracter	40	Descripción del reclamo.
estado	Caracter	1	<b>Estado actual del reclamo:</b> Reclamo declarado inadmisible "1" Reclamo declarado improcedente "2" Reclamo en proceso "3" Reclamo culminado en primera instancia "4" Reclamo en reconsideración "5" Reclamo en apelación "6" Otros "7"

**Nota:** Todos los reclamos deben consignarse en esta Base de Datos, en orden ascendente correlativo.

**CUADRO Nº 5**  
**EXPEDIENTES DE SOLICITUDES DE CONEXIONES**

Campo	Tipo de campo	Longitud	Descripción del Campo
		Entero, Decimal	
periodo	Caracter	4	Periodo trimestral informado. Formato aa # (año y número de trimestre informado(en romano))
cempresa	Caracter	3	Código de la Concesionaria, según el cuadro Nº 6.
CenAte	Caracter	10	Código del Centro de Atención donde fue recibida la solicitud, según la codificación asignada por la empresa en el cuadro Nº 3
CodSelva	Caracter	1	Código de ubicación del suministro en zona de Selva "S" (Resolución Nº 423-2007 OS/CD), cuando corresponda
ubigeo	Caracter	10	La ubicación del suministro se debe reportar consignando el código ubigeo (código de ubicación geográfica del suministro), de acuerdo con la codificación de centros poblados aprobado por el INEI
nsolicit	Caracter	15	Número o código de registro de la solicitud
codsum	Caracter	15	Código (número) de suministro.
tiposoli	Caracter	1	<b>Código del tipo de solicitud:</b> 1. Nueva conexión 2. Modificación de la conexión existente (incremento de potencia contratada) 3. Cambio de tipo de conexión (monofásica a trifásica o viceversa) 4. Cambio de ubicación 5. Cambio de tensión de alimentación 6. Otros
fecha	Caracter	dd/mm/aa	Fecha de presentación de solicitud de conexión, formato dd/mm/aa.
tipocone	Caracter	4	C1.1, C1.2, C2.2, etc., de acuerdo con la Resolución Nº 423-2007-OS/CD
otarifa	Caracter	7	Opción tarifaria consignada en solicitud, según cuadro Nº 2
TipoAco	Caracter	1	Consignar la letra "S" por Subterránea, la letra "A" por Aérea o la letra "M" por Mixta
estado	Caracter	1	<b>Estado actual de la solicitud:</b> Instalación culminada, indicar "1" En proceso, no se superan aún los plazos "2" No instalado, por no haber pagado el usuario, indicar "3" No instalado, por no cumplir con condiciones técnicas el predio del interesado "4" No atendida por otras causas "5"

**Nota:** Todas las solicitudes deben consignarse en esta Base de Datos, en orden ascendente correlativo, incluso las anuladas.

**CUADRO Nº 6****CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DE CADA EMPRESA  
CONCESIONARIA**

<b>Ítem</b>	<b>Concesionaria</b>	<b>Código</b>
1	Edecañete S.A.	ECA
2	Edelnor S.A.A.	EDN
3	Electrocentro S.A.	ELC
4	Electronoroeste S.A.	ENO
5	Electronorte S.A.	ELN
6	Electro Oriente S.A.	EOR
7	Electro Puno S.A.A.	EPU
8	Electrosur S.A.	ELS
9	Electro Sur Este S.A.A.	ESE
10	Electro Sur Medio S.A.A.	ESM
11	Electro Ucayali S.A.	EUC
12	Electro Norte Medio S.A. – Hidrandina S.A.	HID
13	Luz del Sur S.A.A.	LDS
14	Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A.	SEA
15	Consorcio Eléctrico Villacurí S.A.C.	CEV
16	Electro Tocache S.A.	ETO
17	Servicio Eléctrico Rioja S.A.	RIO
18	Empresa Municipal de Paramonga S.A.C.	EMP
19	Empresa Municipal de Utcubamba S.A.C.	EMU
20	Electro Pangoa	EPA
21	Chavimochic	CHA







ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA

**Gerencia General**

**Gerencia de Fiscalización Eléctrica**

**Bernardo Monteagudo 222 - Magdalena del Mar - Lima 17**

**Teléfono: 219 3400 Anexos: 1401 / 1402 Fax: 219 3418**