



## **TÉRMINOS DE REFERENCIA**

**CONVOCATORIA N° 02-2004-ST-JARU**

### **PROGRAMA 1**

**DESIGNACIÓN DE EMPRESAS DESTINADAS A SUPERVISAR LA APLICACIÓN NORMATIVA EN LA RESOLUCIÓN DE RECLAMOS ELEVADOS POR LOS CONCESIONARIOS AL OSINERG, APELACIONES REFERIDAS A CONSUMOS EXCESIVOS, RECUPEROS, CORTES Y RECONEXIONES; SUPERVISIÓN DE CAMPO Y SUPERVISIÓN DE CUMPLIMIENTO DE NORMATIVIDAD Y RESOLUCIONES**

**Julio 2004  
LIMA – PERÚ**

## CONTENIDO

1. Objetivo .....	3
2. Participantes .....	3
3. Alcance .....	3
4. Duración del servicio .....	7
5. Volumen del servicio.....	7
6. Valor Referencial y valorizaciones.....	8
7. Anexos.....	9

---

## 1. Objetivo

- 1- Supervisión de la aplicación normativa en la resolución de reclamos elevados por los concesionarios al OSINERG
- 2- Supervisión de campo para verificación de información
- 3- Supervisión de cumplimiento de normatividad y resoluciones de OSINERG que resuelven reclamos.

---

## 2. Participantes

Participarán en el presente proceso de selección, las empresas jurídicas inscritas en el registro de Empresas Supervisoras de OSINERG en el rubro de comercialización o distribución de energía eléctrica, que presenten supervisores inscritos que cumplan con el perfil requerido y en la cantidad y condiciones señaladas en las bases de este proceso.

---

## 3. Alcance

La Secretaría Técnica de la JARU designará un funcionario responsable para coordinar el servicio de supervisión de aplicación normativa en la resolución de reclamos y supervisión de campo y, un funcionario responsable para coordinar el servicio de supervisión de cumplimiento de resoluciones.

Todos los documentos (informes de supervisión, técnicos, periódicos; proyectos de resolución, oficio, memorándum; cuadros resumen, etc.) que la Empresa Supervisora entregará a la Secretaría Técnica deben pasar por una revisión técnica y legal previa por un supervisor. En consecuencia, todo documento debe contar con visto técnico y legal. Estos vistos deberán acreditar su revisión en los aspectos técnico, legal, enfoque, redacción y ortografía.

La empresa encargada de la prestación del servicio integrado deberá realizar como mínimo las siguientes actividades:

### a) Supervisión de reclamos

- 1- Recoger los expedientes de apelaciones proporcionados por la Secretaría Técnica de la JARU. Los expedientes de reclamo elevados por el concesionario contienen además del recurso de apelación, lo actuado en la primera instancia: reclamo, medios probatorios, invitación para audiencia única, actas de audiencia y resolución de primera instancia. En algunos casos, el expediente puede incluir el recurso de reconsideración interpuesto por el usuario y la resolución respectiva.

- 2- Verificar en los expedientes la aplicación normativa en la resolución de reclamos elevados por los concesionarios al OSINERG. Asimismo, analizar lo actuado en primera instancia con el fin de determinar el cumplimiento de las normas aplicables al caso por parte del concesionario. Además se revisará la liquidación, del monto reclamado, estimada por el concesionario. Como resultado de la verificación, entregará al funcionario responsable el informe de supervisión correspondiente.
- 3- Cuando sea necesario, elaborará el proyecto de oficio de requerimiento de información a los concesionarios y usuarios para ser entregado al funcionario responsable de la Secretaría Técnica de la JARU para luego ser firmado y notificado por la Secretaría Técnica de la JARU.
- 4- Solicitar, vía e-mail, la aprobación del funcionario responsable de la Secretaría Técnica de la JARU para la ejecución de supervisiones de campo. En los casos aprobados y según la característica de la supervisión a realizar, proporcionará el proyecto de carta de aviso previo para el concesionario, el usuario o para ambas partes, la cual será firmada y notificada por la Secretaría Técnica de la JARU.
- 5- Presentar, vía e-mail dirigido al funcionario responsable de la Secretaría Técnica de la JARU, el formato de pre-análisis de supervisión y someterlo a la aprobación de la Secretaría Técnica de la JARU. Ver anexo 01.
- 6- Elaborar proyectos de resolución sobre la base del formato de pre-análisis y tomando en cuenta los formatos y lineamientos resolutivos de la JARU vigentes remitidos por el funcionario responsable de la Secretaría Técnica de la JARU.  
  
Para elaborar el proyecto de resolución, se considerará el análisis técnico-comercial del expediente del caso con la información adicional que podría haberse obtenido de los descargos de los concesionarios y las supervisiones de campo necesarias, bajo el marco legal vigente.
- 7- Revisar los proyectos de resolución antes de su entrega a la Secretaría Técnica JARU con un visto técnico y un visto legal; estos vistos deberán acreditar su revisión en los aspectos técnicos, legales, enfoque, redacción y ortografía. Se puede apreciar un ejemplo de proyecto de resolución en el anexo 02.
- 8- Entregar a la Secretaría Técnica, para su revisión los proyectos de resolución en archivo (Word) y con 1 copia impresa.
- 9- Corregir los proyectos de resolución de acuerdo con la revisión de la Secretaría Técnica de la JARU.

- 10- Entregar a la Secretaría Técnica los proyectos de resolución corregidos en archivo (Word) y con 6 copias impresas.
- 11- Elaborar y presentar el “Cuadro de elevación de casos” o ingresar toda la información correspondiente en el sistema informático workflow o SGU para la generación automática del mismo. Ver anexo 03.
- 12- Elaborar el Informe de Supervisión de la aplicación normativa en la resolución de reclamos elevados por los concesionarios al OSINERG, para ser revisado por la Secretaría Técnica de la JARU. Ver anexo 04.

**b) Supervisión de campo**

- 1- Recibido el requerimiento del funcionario responsable de la Secretaría Técnica de la JARU, deberá ejecutar las supervisiones de campo, en el día y hora programados, para validar o complementar la información presentada por los concesionarios y los usuarios. Para ello, la Empresa Supervisora realizará las mediciones empleando sus instrumentos (inventario de cargas, cargas conectadas, prueba de aislamiento) y efectuará el levantamiento de datos incluyendo las tomas fotográficas necesarias. El servicio incluye todo costo y las inspecciones se realizarán en las provincias de Lima y Callao.
- 2- Elaborar un informe de supervisión de campo con el sustento fotográfico pertinente. Las fotografías serán a color y con indicación de fecha. Ver anexo 05.

**c) Supervisión de cumplimiento**

- 1- Verificar el cumplimiento de lo dispuesto por las resoluciones expedidas por la JARU, revisando los informes de los concesionarios y antecedentes que obran en los expedientes concluidos.
- 2- Cuando sea necesario, elaborará el proyecto de oficio de requerimiento de información a los concesionarios y usuarios para ser entregado al funcionario responsable de la Secretaría Técnica de la JARU para luego ser firmado y notificado por la Secretaría Técnica de la JARU.
- 3- Solicitar, vía e-mail, la aprobación del funcionario responsable de la Secretaría Técnica de la JARU para la ejecución de supervisiones de campo. En los casos aprobados y según la característica de la supervisión a realizar, proporcionará el proyecto de carta de aviso previo para el concesionario, el usuario o para ambas partes, la cual será firmada y notificada por la Secretaría Técnica de la JARU.
- 4- Elaborar el informe de cierre o el informe técnico de incumplimiento de resolución, el oficio de inicio de procedimiento sancionador o coercitivo, el proyecto de sanción y las correcciones que

correspondan de estos documentos, luego de la revisión efectuada por la Secretaría Técnica JARU.

- 5- Para los casos de Informes de Supervisión de aplicación normativa (emitidos como parte de la actividad de supervisión en reclamos) en los que se detecte que el concesionario no cumplió con alguna norma, se elaborará el informe técnico para sanción, el oficio de inicio de procedimiento sancionador o coercitivo, el proyecto de sanción y las correcciones que correspondan de estos documentos, luego de la revisión efectuada por la Secretaría Técnica JARU.
- 6- Analizar los descargos del concesionario referidos a la reconsideración de la sanción y elaborar el proyecto de resolución para resolver la reconsideración así como el informe técnico legal sobre las posibles apelaciones que se presenten en el procedimiento sancionatorio.

**d) Supervisión de reclamos – casos pendientes**

Comprende las mismas actividades que el servicio a) Supervisión de reclamos pero referidas a los casos que se encuentran pendientes al iniciarse el contrato.

**e) Supervisión de cumplimiento – casos pendientes**

Comprende las mismas actividades que el servicio c) Supervisión de cumplimiento pero referidas a los casos que se encuentran pendientes al iniciarse el contrato.

Adicionalmente, la Empresa Supervisora deberá realizar actividades complementarias relacionadas con el sistema informático y movimiento de expedientes de reclamaciones, según detalle que se muestra en el anexo 12.

Para los 5 tipos de servicio, la Empresa Supervisora elaborará informes sobre el estado de los expedientes asignados de acuerdo con los requerimientos del funcionario responsable de la Secretaría Técnica de la JARU. Ver anexo 06.

Asimismo, para los 5 tipos de servicio, la Empresa Supervisora está obligada a realizar todo tipo de correcciones dispuestas por la JARU y la Secretaría Técnica JARU.

El costo por personal auxiliar técnico, administrativo y choferes que la empresa considere necesario para un mejor desarrollo de las actividades será asumido por la empresa supervisora y no será motivo de evaluación por OSINERG.

El detalle de las actividades indicadas y las correspondientes al servicio integrado se describe en el anexo 10.

El nivel de servicio esta delimitado por las tablas de penalidades indicadas en el anexo 11.

#### 4. Duración del servicio

Para una atención eficiente de los casos, se requiere que el servicio integrado sea atendido durante dieciocho meses o hasta que se cubra el monto del contrato, por una Empresa Supervisora.

Los servicios d) Supervisión de reclamos y e) Supervisión de cumplimiento anteriormente indicados y referidos a casos pendientes tienen una duración de 2 y 6 meses respectivamente.

#### 5. Volumen del servicio

El servicio integrado comprende la administración de los expedientes, la supervisión de la aplicación normativa en la resolución de reclamos elevados por los concesionarios al OSINERG, elaboración de los correspondientes proyectos de resoluciones, supervisión de campo, y supervisión del cumplimiento de las resoluciones expedidas por la JARU sobre el servicio público de electricidad.

Para una atención eficiente de los casos, se requiere que el servicio integrado sea atendido durante dieciocho meses o hasta que se cubra el monto del contrato, por una Empresa Supervisora, la cual atenderá preferentemente los casos referidos a expedientes de apelaciones que involucren casos de excesivos consumos facturados, recuperos de energía y cobro de cargos por corte y reconexión; en el cuadro N° 1 se muestra un resumen de los servicios integrados.

**Cuadro N° 1**  
**Distribución del servicio integrado**

Temas	Servicios Integrados	Duración (meses)
Apelaciones relacionadas con excesivos consumos facturados, recuperos de energía y cobro de cargos por corte y reconexión	Supervisión de campo	18
	Supervisión de Reclamos - proyectos de resolución de apelaciones	18
	Supervisión de cumplimientos	18
	Supervisión de reclamos – casos pendientes	2
	Supervisión de cumplimientos – casos pendientes	6

Los proyectos de resolución versarán sobre los siguientes temas:

Excesivos consumos facturados, recuperos de energía y cobro de cargo por corte y reconexión.

Un mayor detalle sobre los temas se puede apreciar en el anexo 07.

La Empresa Supervisora tendrá la prioridad para la selección inicial de casos a resolver entre los casos que llegan a OSINERG, antes que otra empresa u otros analistas seleccionen los casos a resolver.

Aproximadamente, el 50% de apelaciones restantes corresponden a casos de otros temas que la Secretaría Técnica JARU encargará a otra Empresa Supervisora.

La Empresa Supervisora deberá cumplir con la entrega satisfactoria mensual mínima del 75% del volumen de casos entregado correspondiente para cada tipo de servicio, de lo contrario, OSINERG podrá resolver el contrato y ejecutar la garantía de fiel cumplimiento.

El volumen estimado de los servicios que atenderá la empresa supervisora por el total de 18 meses con respecto a la supervisión de campo, Supervisión de Reclamos - proyectos de resolución de apelaciones – y Supervisión de cumplimientos se muestra en el cuadro N° 2:

**Cuadro N° 2**  
**Volumen estimado de servicios de supervisión de campo, Supervisión de Reclamos y Supervisión de cumplimientos a atender**

	Supervisión de reclamos	Supervisión de campo	Supervisión de cumplimientos
<b>TOTAL</b>	<b>Máx. 5800</b>	<b>Máx. 1800</b>	<b>Máx. 3100</b>

El volumen estimado de los servicios de Supervisión de Reclamos y Supervisión de cumplimiento incluye los casos pendientes, los cuales se deberán atender con prioridad, durante los primeros 2 meses del servicio en el caso de supervisión de reclamos y durante los primeros 6 meses en el caso de supervisión de cumplimiento.

Un mayor detalle por temas se puede apreciar en los anexos 08 y 09.

## 6. Valor Referencial y valorizaciones

El valor referencial unitario (incluido los impuestos de ley) correspondiente al servicio propuesto, se encuentra indicado en el cuadro N° 3.

**Cuadro N° 3**  
**Valor referencial unitario de servicios a atender según tipo de servicio**

N°	Servicio	Valor Referencial Unitario (\$/.)
1	Supervisión de campo	200
2	Supervisión de reclamos	138

N°	Servicio	Valor Referencial Unitario (S/.)
3	Supervisión de cumplimiento	188

El valor referencial unitario para el servicio de supervisión de reclamos – casos pendientes es S/.138. El valor referencial unitario para el servicio de supervisión de cumplimiento – casos pendientes es S/.188.

La Secretaría Técnica JARU podrá solicitar adicionalmente a la Empresa Supervisora que realice supervisiones de campo referidas a expedientes no atendidos por la empresa, en este caso, las supervisiones adicionales se cancelarán de acuerdo con el valor unitario vigente del contrato y formarán parte del pago mensual por el servicio.

La Secretaría Técnica JARU podrá solicitar adicionalmente a la Empresa Supervisora que en las supervisiones de campo se realicen contrastes con empresas autorizadas por INDECOPI, en estos casos, el costo de la contrastación será agregado al costo normal del servicio de supervisión de campo, hasta por un monto máximo de S/.27,000 que está incluido en el importe total del contrato, considerando un valor unitario referencial de S/.60.

Los valores referenciales unitarios para los servicios de cada programa incluyen todos los impuestos de ley.

Para la evaluación económica las Empresas Supervisoras deberán presentar su propuesta económica (factor K). Este factor influirá directamente en la misma proporción a los valores referenciales unitarios para los 3 servicios del programa al que postulan.

Las Empresas Supervisoras deberán ofertar un factor K, (hasta con dos cifras decimales), desde 0.85 hasta 1.15. Este factor afectará directamente los valores unitarios referenciales a efectos de sus valorizaciones.

El pago por los servicios prestados será mensual, estará sujeto a las valorizaciones efectuadas por cada servicio y será el resultado de la suma total según la producción de unidades conformes de cada uno de los servicios:

$$\sum (\text{N}^\circ \text{ de unidades servicio tipo } i \times K \times \text{costo unitario de servicio tipo } i)$$

El pago total por los servicios prestados no podrá exceder el monto total del contrato.

---

## 7. Anexos

01. Formato de pre-análisis de supervisión
02. Ejemplo de proyecto de resolución
03. Cuadro de elevación de casos
04. Formato de informe de supervisión de aplicación normativa

05. Formato de informe de supervisión de campo
06. Formato de informe del estado de expedientes asignados
07. Detalle de temas y tipos de expedientes de apelaciones y verificación de cumplimientos
08. Proyección del volumen de casos y estructura ABC
09. Volumen estimado de servicios a atender
10. Detalle de procedimientos
11. Tablas de penalidades
12. Actividades complementarias relacionadas con el sistema informático y movimiento de expedientes de reclamaciones

**ANEXO 01**  
**Formato de pre-análisis de supervisión**

**Formato de pre-análisis de supervisión****FICHA DE ENFOQUE Y PROPUESTA DE SENTIDO DE FALLO**

- 1- Descripción del Caso:
  - a. Expediente N°
  - b. Recurrente:
  - c. Concesionario:
  - d. Materia:
  - e. Suministro:
  - f. Ubicación del suministro:
  - g. Resolución impugnada:
  - h. Sustento del recurrente:
  - i. Sustento del concesionario:

2- Antecedentes

3- Cuestiones en Discusión

4- Fallo Propuesto

Visto Técnico	Visto Legal	Aprobación	
		Sí	No

**ANEXO 02**  
**Ejemplo de proyecto de resolución**

**Expediente N° 2004-9999****Recurrente:** (NOMBRE DEL USUARIO)**Concesionario:** (NOMBRE DEL CONCESIONARIO)**Materia:** Excesivos consumos facturados**Suministro:** (N° SUMINISTRO)**Ubicación del suministro:** Mza. Z, lote 99, Urb. Los Manzanos, Rímac, Lima.**Resolución impugnada:** (N° RESOLUCIÓN)**Monto en reclamo aproximado:** S/. \_\_\_\_\_

**RESOLUCIÓN DE LA JUNTA DE APELACIONES DE  
RECLAMOS DE USUARIOS  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA  
OSINERG N° 8888-2004-OS/JARU**

Lima, 28 de agosto de 2004

**1. ANTECEDENTES**

- 1.1 **15 de mayo de 2004.-** La recurrente reclamó por el excesivo consumo facturado en mayo de 2004; manifestó que el técnico del Concesionario se equivocó al momento de registrar la lectura del medidor, por lo que solicitó una verificación del medidor (folio 01).
- 1.2 **15 de mayo de 2004.-** El Concesionario realizó una inspección al suministro y verificó que el medidor N° 902176 registró la lectura "35550", según consta en el Informe de Inspección 04-UFR-SES N° 015626 (folio 02).
- 1.3 **18 de mayo de 2004.-** El Concesionario realizó una inspección al suministro y verificó en el medidor N° 902176 la lectura "35550", según consta en el Reporte de Inspección N° 104563 (folio 03).
- 1.4 **19 de mayo de 2004.-** El Concesionario realizó una inspección al suministro y reportó que el medidor N° 902176 se encontraba defectuoso, con los sellos conformes y el disco que no giraba, según consta en la Notificación N° 065071 (folio 05).
- 1.5 **19 de junio de 2004.-** Mediante Resolución (N° RESOLUCIÓN), el Concesionario declaró infundado el reclamo; se sustentó en la inspección del 19 de mayo de 2004, en la que se reportó que el medidor se encontraba defectuoso. Asimismo, señaló que evaluaría la posibilidad de aplicar un recuperó de consumos (folio 11).
- 1.6 **22 de junio de 2004.-** El Concesionario notificó a la recurrente la Resolución (N° RESOLUCIÓN) (folio 11).
- 1.7 **07 de julio de 2004.-** La recurrente interpuso recurso de apelación contra la Resolución (N° RESOLUCIÓN); reiteró su reclamo y señaló que el personal encargado de tomar las lecturas mensuales nunca se apersonó a su predio (folios 12 y 13).
- 1.8 **11 de julio de 2004.-** Servicio de Contraste S.A., empresa autorizada por el INDECOPI, emitió el Informe de Contraste N° 001689, en el que se determinó que el medidor N° 902176 se encontraba funcionando correctamente (folio 26).

- 1.9 **14 de julio de 2004.**- La recurrente precisó que su cuestionamiento es por la verificación de lectura de su medidor, lo que no se está realizando mensualmente y porque se le está facturando desde la base de promedios; asimismo, manifestó su disconformidad con su medidor, dado que la empresa contrastadora señaló que su medidor se encuentra en buen estado; sin embargo, el Concesionario manifestó que estaba defectuoso, con el disco atascado y los sellos de seguridad conformes (folio 23).

## 2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si el Concesionario facturó en exceso el consumo de julio de 2004.

## 3. ANÁLISIS

- 3.1 En el presente caso, la recurrente refiere que el exceso de consumo facturado en julio de 2004, se debe a un error en el proceso de facturación, ya que no se efectúan las lecturas mensuales del medidor y se aplica un sistema sobre la base de promedios.
- 3.2 La recurrente ha señalado que el Concesionario verificó que el medidor se encontraba defectuoso, pero la empresa contrastadora verificó su correcto funcionamiento. Al respecto, de la revisión del expediente se observa la Notificación N° 065071 del 19 de julio de 2004, en la que el Concesionario reportó que el medidor N° 902176 se encontraba defectuoso, sellos conforme y disco no giraba; sin embargo, esto se descarta con la prueba de contraste realizada el 11 de julio de 2004 por una empresa autorizada por el INDECOPI, en la que se determinó que el referido medidor se encontraba funcionando dentro de los márgenes de precisión establecidos en la normatividad vigente sin reportar irregularidad alguna, por lo que esta Junta evaluará el presente reclamo con el informe de contraste.
- 3.3 Obra en autos el Informe de Contraste N° 001689, en el que se determinó que el medidor N° 0902176 cumplió con todas las pruebas ejecutadas, al haberse reportado la conformidad de la prueba de marcha en vacío y errores de -3.29 % y -1.24% al 10% y 100% de la corriente nominal, respectivamente, y de -2.19% a la corriente máxima, es decir, se encontraba funcionando dentro de los márgenes de precisión que establecen las normas técnicas vigentes<sup>1</sup>.

### 1

#### Norma Técnica "Contraste del Sistema de Medición de Energía Eléctrica"

##### 6.2 Contrastación del Sistema de Medición en Campo

La Contrastación en campo proporcionará al Usuario información general del estado del Sistema de Medición y sus conexiones eléctricas, relación con las tolerancias establecidas, determinándose si procede o no el recupero al Concesionario o el reintegro al Usuario.

Esta Contrastación, podrá aplicarse en los Sistemas de Medición de energía monofásicos y trifásicos.

El Contrastador incluirá en el Informe de Contrastación el estado de las conexiones eléctricas y efectuará la prueba de marcha en vacío cuyo ensayo se realizará a la tensión de la red del Concesionario, con factor de potencia 1 y con una corriente de 0,001 veces la nominal, verificando que el disco no complete una revolución.

Para cada condición indicada en la Tabla N° 1, el Contrastador verificará que el Sistema de Medición funcione dentro de los errores porcentuales indicados en la misma.

1.1 **Tabla N° 1 (Verificación del contraste en campo)**

1.1.1	Condicción	Valor de la Corriente	Factor de potencia	Error porcentual admisible (%) según la clase del medidor		
				0.5	1	2
1		$0,05 I_n$ (*)	1	± 1,0	± 2,0	± 3,5
2		$I_n$	1	± 1,0	± 1,5	± 2,5
3		$I_{m\acute{a}x}$	1	± 1,0	± 1,5	± 2,5

(\*) Para usuarios con consumo promedio mensual mayor a 100 kWh, la condición 1 corresponderá a un valor de corriente igual a  $0,1 I_n$ .

- 3.4 En la prueba de contraste del 11 de julio de 2004, se observó que el medidor N° 0902176 registró la lectura "35709", la cual es concordante con la lectura "35490" del 08 de julio de 2004, correspondiente a la factura de julio, y la lectura "35697" del 10 de julio de 2004, correspondiente a la factura de julio, confirmándose de esta manera la correlatividad de los registros de lectura.
- 3.5 Si bien de la estadística de consumos<sup>2</sup> se observa que en el mes en reclamo, julio de 2004, el suministro registró un consumo de 213 kW.h, mayor al consumo promedio de 71 kW.h/mes registrado en el período de mayo de 2003 a febrero de 2004; sin embargo, al haberse determinado el correcto funcionamiento del medidor con una prueba de contraste realizada con posterioridad al reclamo, demostrada la correlatividad de los registros de lectura y descartado errores en la toma de éstas, se concluye que el reclamo es infundado.

#### 4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el inciso b) del artículo 9° de la Ley N° 26734 (Ley del OSINERG)<sup>3</sup>; los artículos 48° y 70° del Decreto Supremo N° 054-2001-PCM (Reglamento General del OSINERG)<sup>4</sup>; el artículo 6° de la Ley N° 27699 (Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional del OSINERG)<sup>5</sup>; el artículo 93° del Decreto Ley N° 25844 (Ley de Concesiones Eléctricas); el artículo 183° del Decreto Supremo N° 009-93 EM (Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas); el artículo 2° de la Resolución de Consejo Directivo OSINERG N° 0945-2002-OS/CD que aprueba el Reglamento de la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios<sup>6</sup> y la Directiva N° 001-99-OS/CD, aprobada por Resolución del Consejo Directivo del OSINERG N° 482-1999-OS/CD<sup>7</sup>.

#### SE RESUELVE:

**Artículo 1°.- CONFIRMAR** la Resolución (N° RESOLUCIÓN) que declaró **INFUNDADO** el reclamo de (NOMBRE DEL USUARIO).

**Artículo 2°.- DECLARAR** agotada la vía administrativa.

En el caso de aquellos equipos de medición que no posean la indicación de corriente máxima (Imáx), ésta será considerada como cuatro (4) veces la corriente nominal (4 I<sub>n</sub>).

<sup>2</sup> Estadística de consumos

Mes	Fecha de facturación	Lectura	Consumo (kW.h)	Mes	Fecha de facturación	Lectura	Consumo (kW.h)
nov-03	10/11/2003	35032	97	<b>Contraste</b>	<b>11/05/2004</b>	<b>35709</b>	-----
oct-03	09/10/2003	34935	52	may-04	10/05/2004	35697	207
set-03	08/09/2003	34883	51	abr-04	08/04/2004	Promedio	220
ago-03	08/08/2003	34832	80	<b>mar-04</b>	<b>08/03/2004</b>	<b>35490</b>	<b>213</b>
jul-03	10/07/2003	34752	69	feb-04	09/02/2004	35277	130
jun-03	10/06/2003	34683	67	ene-04	09/01/2004	35147	59
may-03	10/05/2003	34616	48	dic-03	09/12/2003	35088	56

<sup>3</sup> Publicada el 31 de diciembre de 1996.

<sup>4</sup> Publicado el 9 de mayo de 2001 y sus modificatorias.

<sup>5</sup> Publicada el 16 de abril de 2002.

<sup>6</sup> Publicada el 9 de mayo de 2002.

<sup>7</sup> Publicado el 4 de agosto de 1999 y su modificatoria.

**ANEXO 03**  
**Cuadro de elevación de casos**

N°	N° de Expediente	Mont o en Disputa	N° de meses	Nivel de Complejidad	Fecha de Ingreso	Fecha de presentación a ST	Fecha de elevación de Proyectos a Vocales JARU	Fecha de Sesión JARU	Días Transcurridos	Usuario	Concesionario	Tema	Resp. Grupo	Analista	Propuesta OSINERG	Sent	N° de Folios	Reclamo / defensa del usuario	Sustento del concesionario	Análisis OSINERG	Vocal
<b>QUEJAS</b>																					
4	20049998				04/07/2004	01/08/2004	01/08/2004	05/08/2004	20	LUIS PÉREZ	ENO	CORTE DEL SERVICIO ESTANDO EN RECLAMO	LB	JC/ACT	IMPROCEDENTE	A.C.	3	EL CONCESIONARIO CORTÓ EL SERVICIO POR TENER UN MES DE DEUDA, YA QUE SU RECLAMO POR LOS EXCESIVOS CONSUMOS FACTURADOS EN FEBRERO Y MARZO DE 2004 SE ENCUENTRA EN TRÁMITE.	NO CORTÓ EL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA.	SÓLO RECAMÓ POR EL EXCESIVO CONSUMO FACTURADO EN MARZO DE 2004, Y ÉSTE CONCLUYÓ PORQUE EL USUARIO NO APELÓ LA RESOLUCIÓN QUE DECLARÓ INFUNDADA LA RECLAMACIÓN; SIN PERJUICIO DE ELLO, EL USUARIO NO HA ACREDITADO QUE EL CONCESIONARIO LE HAYA CORTADO EL SERVI	AB
<b>EXCESIVOS CONSUMOS FACTURADOS</b>																					
6	20049999	S/. 37.00	1	III	14/06/2004	01/08/2004	01/08/2004	05/08/2004	35	VÍCTOR MANUEL PÉREZ	EDS	EXCESIVO CONSUMO FACTURADO	CL/R S	MO	CONFIRMAR	A.C.	4	RECLAMA POR EL CONSUMO FACTURADO EN MARZO DE 2004, MANIFIESTA QUE EL CONCESIONARIO PRETENDE COBRARLE S/.37.00 QUE NO HA GENERADO PORQUE SU PREDIO ESTUVO DESOCUPADO,	INFUNDADO, MANIFIESTA QUE EFECTUÓ UN ANÁLISIS DE LAS LECTURAS ENCONTRÁNDOLAS CORRELATIVAS, AGREGA QUE EN SUS ARCHIVOS NO TIENE REGISTRADO DE NINGUNA INTERVENCIÓN AL SUMINISTRO.	INFUNDADO, POR LA CORRELATIVIDAD DE LAS LECTURAS QUE DETERMINA QUE LOS CONSUMOS REGISTRADOS SON CORRECTOS. EL RECURRENTES RESPONSABLE DE SU CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA, ASÍ COMO DE SU PAGO, POR LO QUE DEBE TENER MAYOR DILIGENCIA EN EL PAGO DE SUS RECIB	CD

**ANEXO 04**  
**Formato de informe de supervisión de aplicación normativa**

**Formato de informe de supervisión de aplicación normativa****INFORME DE SUPERVISIÓN**

- 1- Descripción del Caso:
  - a. Expediente N°
  - b. Recurrente:
  - c. Concesionario:
  - d. Materia:
  - e. Suministro:
  
- 2- Verificación de la liquidación del monto reclamado estimado por el concesionario
  
- 3- Normas de aplicación al caso
  - a. Cumplió plazo
  - b. Cumplió Directiva de reclamaciones
  - c. Cumplió con la Ley de Concesiones Eléctricas y su reglamento
  - d. Cumplió con otras normas relacionadas (especificar)

Visto Técnico	Visto Legal	Cumplió norma	
		Sí	No

**ANEXO 05**  
**Formato de informe de supervisión de campo**

**Formato de informe de supervisión de campo****INFORME DE INSPECCIÓN**

- 1- Datos del Caso:
  - a. Expediente N°
  - b. Recurrente:
  - c. Concesionario:
  - d. Materia:
  - e. Suministro:
  - f. Ubicación del suministro:
- 2- Motivo de la inspección - requerimiento
- 3- Detalle técnico  
Inventario de cargas, distancias de seguridad, etc.
- 4- Normas de aplicación al caso
- 5- Tomas fotográficas
- 6- Conclusiones

Visto Técnico	Visto Legal	Cumplió requerimiento	
		Sí	No

**ANEXO 06**  
**Formato de informe del estado de expedientes asignados**



**ANEXO 07**  
**Detalle de temas y tipos de expedientes de apelaciones y  
verificación de cumplimientos**

Nota: El presente anexo es referencial pudiendo ser en la realidad la estructura diferente a la información planteada, por lo que su carácter es orientador, debiendo el postor evaluar su validez.

### Tipos de expedientes de apelaciones

Los proyectos de resolución de apelaciones se clasificarán según la dificultad del caso en los tres tipos siguientes: Tipo A, Tipo B y Tipo C:

#### Casos Tipo A:

- Improcedencia por presentar un recurso extemporáneo o por no tener competencia para resolver
- Suspensión para actuar una prueba
- Resoluciones del concesionario revocadas por falta de pruebas
- Cuando se declara nulo lo actuado por no seguirse el procedimiento de contraste o por no cambiarse el medidor cuando correspondía.
- Excesivos consumos facturados cuando se confirma la resolución del concesionario por encontrarse el medidor conforme luego de una prueba de contraste y verificarse que no hay errores de lectura, además, no se requiere inspección o información adicional.
- Recuperos y cobro de corte y reconexión cuando se confirma su procedencia y no se requiere inspección o información adicional.

#### Casos Tipo B:

- Excesivos consumos facturados cuando el medidor resulta no conforme luego de la prueba de contraste, (casos distintos a los Tipo A).
- Recuperos de consumo y cobro de corte y reconexión cuando no se confirma su procedencia, (casos distintos a los Tipo A).
- Otros temas indicados por la Secretaría Técnica JARU

#### Casos Tipo C:

- Excesivos consumos facturados cuando el medidor resulta no conforme luego de la prueba de contraste y el reclamo corresponde a períodos mayores de doce meses.
- Recuperos de consumo y cobro de corte y reconexión cuando son casos no contemplados en resoluciones anteriores de la JARU
- Varios (Combinaciones de temas anteriores)
- Otros temas indicados por la Secretaría Técnica JARU

Para efectos de determinar la proyección de la estructura de casos durante el período de prestación del servicio, se ha determinado una relación de tema y sentido asociada para fines prácticos con el tipo de caso.

### Cantidad de casos ABC según motivo y sentido Ene-Jun 2004

Motivo \ Sentido	AFC	PAU	TAU	NULO	N.D.	Total	Tipo A	Tipo B	Tipo C	Total
Excesiva facturación	438	58	76	17	71	660	455	134	71	660
Recupero de consumo no registrado	119	115	69	7	47	357	126	184	47	357
Vulneración de suministro	6	2	4		3	15	6	6	3	15
Cobro de corte y reconexión	119	6	4		2	131	119	10	2	131
Corte del servicio	5	3	1		4	13	5	4	4	13

Motivo \ Sentido	AFC	PAU	TAU	NULO	N.D.	Total
Alumbrado Publico	13	3	36	1	8	61
Aumento de potencia			1			1
Calidad del producto (variación de tensión)	8	5	2	6	5	26
Calificación de uso de potencia	1	1	1			3
Cambio de ubicación de sub estación	7	1		3	9	20
Cobro de intereses	18	3	2	1	7	31
Cobro de Medidor	2	1	6		1	10
Cobro de todos los cargos	7	1				8
Cobros indebidos	34	2	6	1	10	53
Compensación por interrupciones	2	2	1	1	3	9
Contribuciones reembolsables con FONAVI			1		1	2
Contribuciones reembolsables sin FONAVI	31	7	68	9	21	136
Cumplimiento de Convenio o Transacción	6		2			8
Daños y perjuicios	18	1	2		2	23
Deuda de terceros inquilinos	20	16	16		8	60
Deuda de terceros por transferencia de propiedad	18	24	60	2	8	112
Incorrecta asignación de opción tarifaria	1	1	1		1	4
Incorrecta facturación de potencia	10	3	4		2	19
Incumplimiento de convenio	10	2	4		2	18
Instalación de suministro	12	8	11	3	7	41
Mala instalación	1					1
Nulidad de resolución OSINERG por usuario	1					1
Otros	114	45	34	6	45	244
Queja por corte del servicio	11	1	4		2	18
Queja por defectos de tramitación	25	1	9		7	42
Queja por incluir monto estando en reclamo	30		8			38
Queja por no aplicación de SAP	9	1			1	11
Queja por no elevación del recurso de apelación	4		2			6
Queja por no recepción de reclamo	3	1	11		2	17
Queja por otros	14		3		1	18
Queja silencio administrativo positivo	17	2	5		2	26
Retiro de conexión	2		1		2	5
Retiro de medidor	7	3	1		3	14
Reubicación de redes del concesionario				1		1
Solicitud de corte del servicio		1				1
Transferencia deuda otro suministro	1	1	1			3
Varios	24	12	3			39

**TOTAL**

2306

**Total Empresa 1**
**Total Empresa 2**

Tipo A	Tipo B	Tipo C	Total
31	30		61
		1	1
14	12		26
	1	2	3
10	1	9	20
19	5	7	31
10			10
7	1	0	8
35	8	10	53
3	3	3	9
2			2
40	75	21	136
8			8
23			23
20	32	8	60
20	84	8	112
1	2	1	4
10	7	2	19
10	6	2	18
15	19	7	41
1	0	0	1
1			1
120	79	45	244
11	7		18
25	17		42
30	8	0	38
0	10	1	11
4	2	0	6
3	12	2	17
14	0	4	18
5	19	2	26
2	1	2	5
7	4	3	14
	1	0	1
0	1	0	1
3			3
24	15	0	39
1239	800	267	2306

**711 338 127 1176**
**528 462 140 1130**

Sentido:

AFC: A favor del concesionario

PAU: Parcialmente a favor del concesionario

TAU: Totalmente a favor del usuario

NULO: Nulo

ND: No disponible

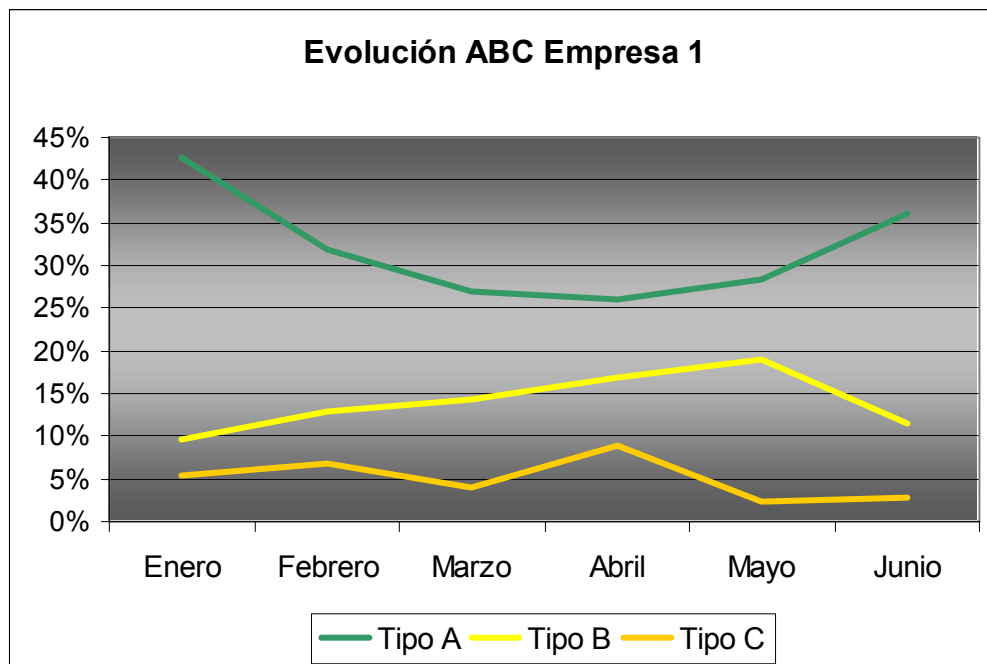
De esta manera, la evolución de la estructura de casos para los casos resueltos durante 2004 hasta el 24 de junio de 2004 es como sigue.

### Estructura de casos de enero – junio 2004

#### EVOLUCIÓN EMPRESA 1

Mes	Tipo A	Tipo B	Tipo C	Total Emp 1
Enero	121	27	15	163
Febrero	98	40	21	159
Marzo	83	44	12	139
Abril	179	115	61	355
Mayo	111	74	9	194
Junio	119	38	9	166
	711	338	127	1176

Mes	Tipo A	Tipo B	Tipo C	Total Emp 1
Enero	43%	10%	5%	57%
Febrero	32%	13%	7%	52%
Marzo	27%	14%	4%	45%
Abril	26%	17%	9%	52%
Mayo	28%	19%	2%	49%
Junio	36%	12%	3%	50%



### **Tipos de expedientes de verificación de cumplimientos**

Los casos referidos a verificación de cumplimiento de las resoluciones emitidas por la JARU se clasificarán según su dificultad en los tres tipos siguientes:

**Tipo A: Cierre simple:**

Cuando el informe de cierre no involucra cálculos de refacturaciones.

**Tipo B: Cierre con cálculo:**

Cuando el informe de cierre involucra cálculos de refacturaciones o actualización de intereses.

**Tipo C: Incumplimiento:**

Cuando se elabora un informe técnico para iniciar un procedimiento sancionador y el proyecto de resolución de sanción.

Se ha determinado que la estructura de casos ABC de verificación de cumplimiento es similar y la cantidad de casos corresponde al 50% del volumen de casos del tipo respectivo.

**ANEXO 08**  
**Proyección del volumen de casos**  
**y estructura ABC**

Nota: El presente anexo es referencial pudiendo ser en la realidad la estructura diferente a la información planteada, por lo que su carácter es orientador, debiendo el postor evaluar su validez.

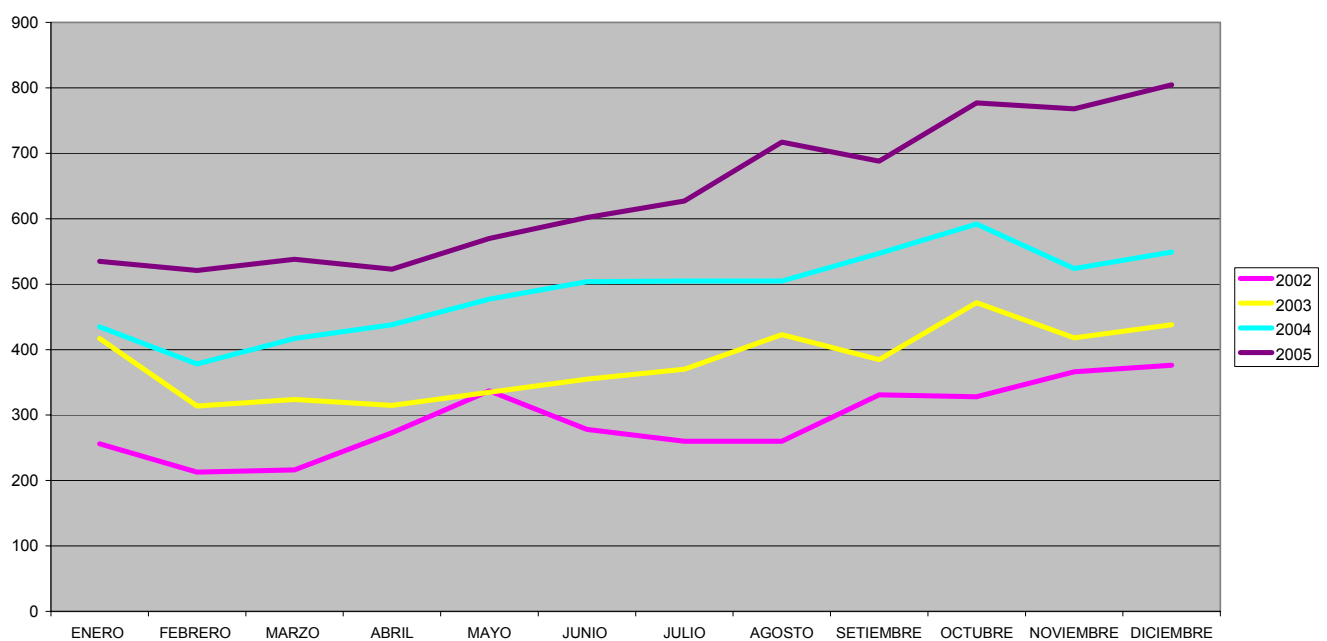
### Determinación de la proyección de casos ingresados de apelaciones y quejas

La proyección para los 18 meses del servicio se ha realizado en función a los incrementos observados respecto al mes anterior en los años 2002 y 2003, además, se ha considerando los incrementos con respecto a los promedios de períodos de 4 meses como se observa en el siguiente cuadro.

### Proyección de ingreso de apelaciones y quejas

	2002	Prom 4 mes	Crec	2003	Prom 4 mes	Crec	2004	Prom 4 mes	Crec	2005	Prom 4 mes	Crec
ENERO	256			417			435			535		
FEBRERO	213			314			378			521		
MARZO	216			324			417			538		
ABRIL	273	239.5		315	342.5	0.98	438	417	0.97	523	529.25	0.96
MAYO	337			335			477			570		
JUNIO	278			355			504			602		
JULIO	260			370			505			627		
AGOSTO	260	283.75	1.18	423	370.75	1.08	505	497.75	1.19	717	629	1.19
SETIEMBRE	331			385			547			688		
OCTUBRE	328			472			592			777		
NOVIEMBRE	366			418			524			768		
DICIEMBRE	376	350.25	1.23	438	428.25	1.16	549	553	1.11	805	759.5	1.21
<b>TOTAL</b>	<b>3494</b>			<b>4566</b>			<b>5871</b>			<b>7671</b>		

Proyección estimada de apelaciones



### Proyección de la estructura ABC

Considerando la evolución de enero a junio de 2004 y la variación periódica observada en años anteriores se ha determinado la siguiente proyección de la estructura ABC y cantidades correspondientes de casos.

### Proyección de la estructura ABC

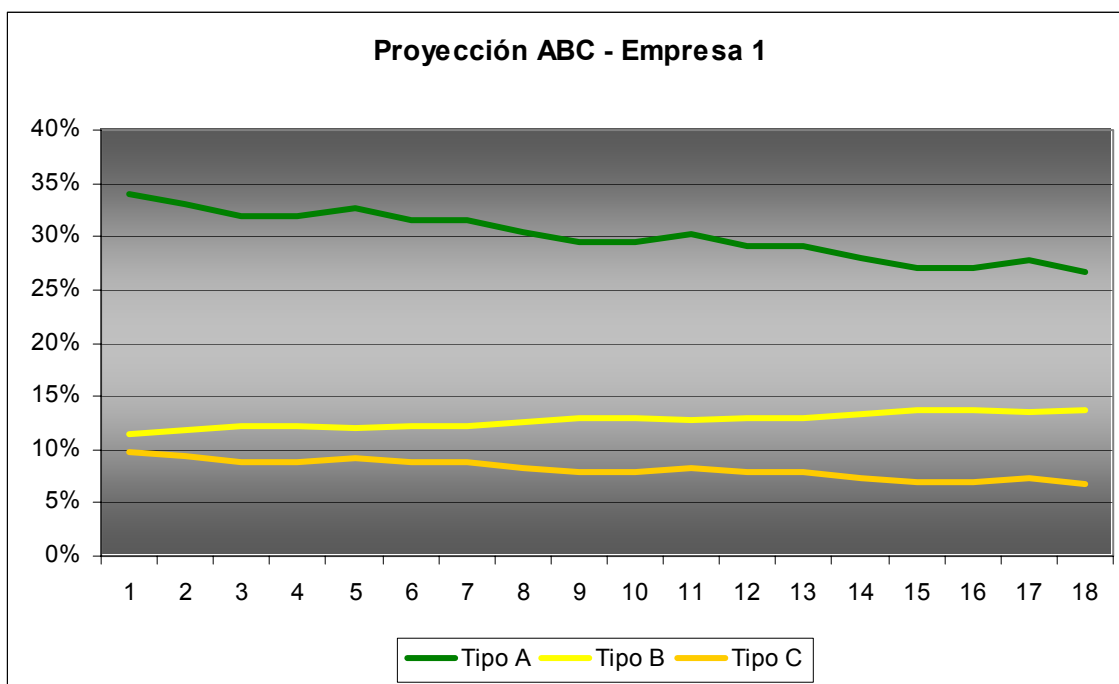
#### Estructura de casos - Empresa 1

	Tipo A	Tipo B	Tipo C	Total Emp 1
Mes 1	43%	10%	5%	57%
Mes 6	36%	12%	3%	50%
Var mes	-1.09%	0.33%	-0.43%	-1.18%

#### Estructura de casos - Empresa 1

#### Cantidad de casos - Empresa 1

Mes	Tipo A	Tipo B	Tipo C	Total Emp 1	Tipo A	Tipo B	Tipo C
1	34%	12%	10%	55%	172	58	49
2	33%	12%	9%	54%	166	60	47
3	32%	12%	9%	53%	174	67	49
4	32%	12%	9%	53%	189	72	53
5	33%	12%	9%	54%	171	63	48
6	32%	12%	9%	53%	174	67	48
7	32%	12%	9%	53%	169	66	47
8	31%	13%	8%	51%	159	66	43
9	29%	13%	8%	50%	158	70	43
10	29%	13%	8%	50%	154	68	41
11	30%	13%	8%	51%	172	72	47
12	29%	13%	8%	50%	175	78	47
13	29%	13%	8%	50%	183	82	49
14	28%	13%	7%	49%	201	96	53
15	27%	14%	7%	48%	186	94	48
16	27%	14%	7%	48%	210	106	54
17	28%	13%	7%	49%	213	103	56
18	27%	14%	7%	47%	215	111	55
<b>TOTAL</b>					<b>3241</b>	<b>1399</b>	<b>877</b>
							<b>5517</b>



Se ha determinado que la estructura de casos ABC de verificación de cumplimiento es similar y la cantidad de casos corresponde al 50% del volumen de casos del tipo respectivo.

## **ANEXO 09**

### **Volumen estimado de servicios a atender**

Nota: El presente anexo es referencial pudiendo ser en la realidad la estructura diferente a la información planteada, por lo que su carácter es orientador, debiendo el postor evaluar su validez.

**Servicio I: Volumen estimado de servicios de supervisión de campo y Supervisión de Reclamos a atender**

N° mes	Supervisión de campo	Supervisión de Reclamos			
		Tipo A	Tipo B	Tipo C	Total
Mes 1	100	172	58	49	279
Mes 2	100	166	60	47	273
Mes 3	100	174	67	49	290
Mes 4	100	189	72	53	314
Mes 5	100	171	63	48	282
Mes 6	100	174	67	48	289
Mes 7	100	169	66	47	282
Mes 8	100	159	66	43	268
Mes 9	100	158	70	43	271
Mes 10	100	154	68	41	263
Mes 11	100	172	72	47	291
Mes 12	100	175	78	47	300
Mes 13	100	183	82	49	314
Mes 14	100	201	96	53	350
Mes 15	100	186	94	48	328
Mes 16	100	210	106	54	370
Mes 17	100	213	103	56	372
Mes 18	100	215	111	55	381
<b>TOTAL</b>	<b>1800</b>	<b>3241</b>	<b>1399</b>	<b>877</b>	<b>5517</b>

**Servicio II: Volumen estimado de servicios de Supervisión de Reclamos pendientes de atención**

N° mes	Supervisión de campo	Supervisión de Reclamos			
		Tipo A	Tipo B	Tipo C	Total
Mes 1		73	32	20	125
Mes 2		73	32	20	125
<b>TOTAL</b>		<b>146</b>	<b>64</b>	<b>40</b>	<b>250</b>

**VOLUMEN TOTAL Servicio I + Servicio II**

N° mes	Supervisión de campo	Supervisión de Reclamos			
		Tipo A	Tipo B	Tipo C	Total
<b>TOTAL</b>	<b>1800</b>	<b>3387</b>	<b>1463</b>	<b>917</b>	<b>5767</b>

**Servicio III: Volumen estimado de servicios de supervisión de cumplimientos a atender**

N° mes	Supervisión de cumplimientos			
	Tipo A	Tipo B	Tipo C	Total
Mes 1	86	29	25	140
Mes 2	83	30	24	137
Mes 3	87	34	25	146
Mes 4	95	36	27	158
Mes 5	86	32	24	142
Mes 6	87	34	24	145
Mes 7	85	33	24	142
Mes 8	80	33	22	135
Mes 9	79	35	22	136
Mes 10	77	34	21	132
Mes 11	86	36	24	146
Mes 12	88	39	24	151
Mes 13	92	41	25	158
Mes 14	101	48	27	176
Mes 15	93	47	24	164
Mes 16	105	53	27	185
Mes 17	107	52	28	187
Mes 18	108	56	28	192
<b>TOTAL</b>	<b>1625</b>	<b>702</b>	<b>445</b>	<b>2772</b>

**Servicio IV: Volumen estimado de servicios de supervisión de cumplimientos pendientes de atención**

N° mes	Supervisión de cumplimientos			
	Tipo A	Tipo B	Tipo C	Total
Mes 1	20	33	10	63
Mes 2	20	33	10	63
Mes 3	20	33	9	62
Mes 4	20	32	9	61
Mes 5	19	32	9	60
Mes 6	19	32	9	60
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>195</b>	<b>56</b>	<b>369</b>

**VOLUMEN TOTAL Servicio III + Servicio IV**

N° mes	Supervisión de cumplimientos			
	Tipo A	Tipo B	Tipo C	Total
<b>TOTAL</b>	<b>1743</b>	<b>897</b>	<b>501</b>	<b>3141</b>

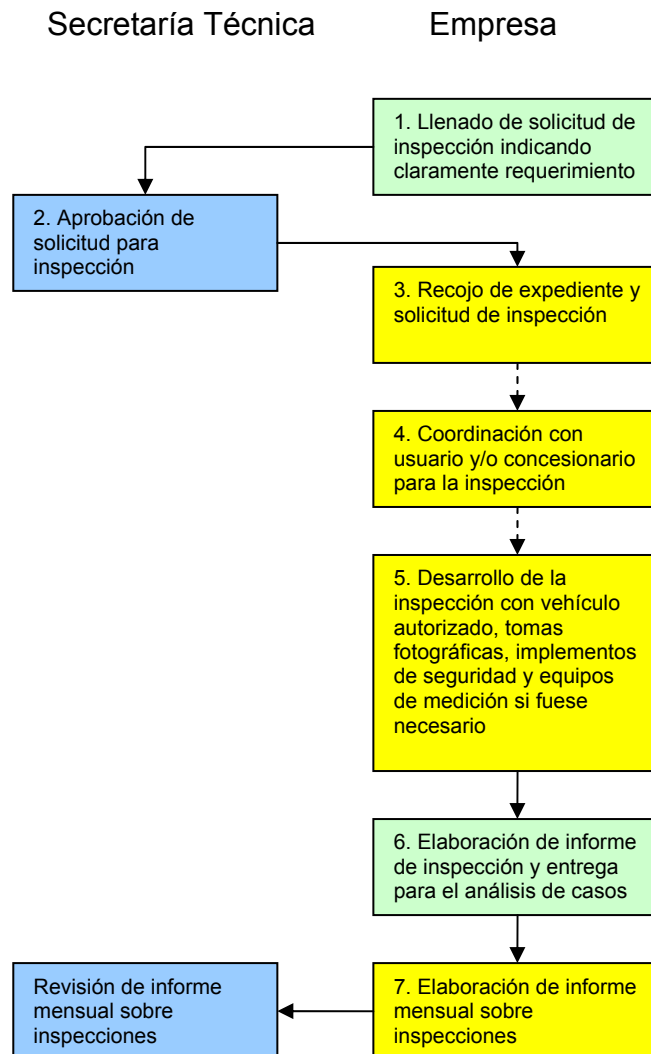
**ANEXO 10**  
**Detalle de procedimientos**

**Supervisiones de campo**

N°	ACTIVIDAD	ENTIDAD RESPONSABLE	DÍAS HÁB. (*)
1	Llenado de solicitud de inspección indicando claramente requerimiento	Empresa Supervisora	0
2	Aprobación de solicitud de inspección	Secretaría Técnica JARU	1
3	Recojo de solicitud de inspecciones y expedientes	Empresa Supervisora	1
4	Coordinación con usuario y/o concesionario para programar y realizar la inspección (si fuera necesario)	Empresa Supervisora	1
5	Desarrollo de la inspección, a todo costo, con vehículo autorizado, señalar área de trabajo, tomas fotográficas, implementos de seguridad y equipos de medición necesarios	Empresa Supervisora	2 – 3
6	Elaboración de informe de inspección y entrega para el análisis de la solución de los casos	Empresa Supervisora	3 – 4
7	Elaboración de informe mensual sobre inspecciones realizadas	Empresa Supervisora	Cada mes

(\*) Días hábiles máximos transcurridos desde el inicio del procedimiento "Inspección de campo"

## Diagrama del proceso de supervisión en campo



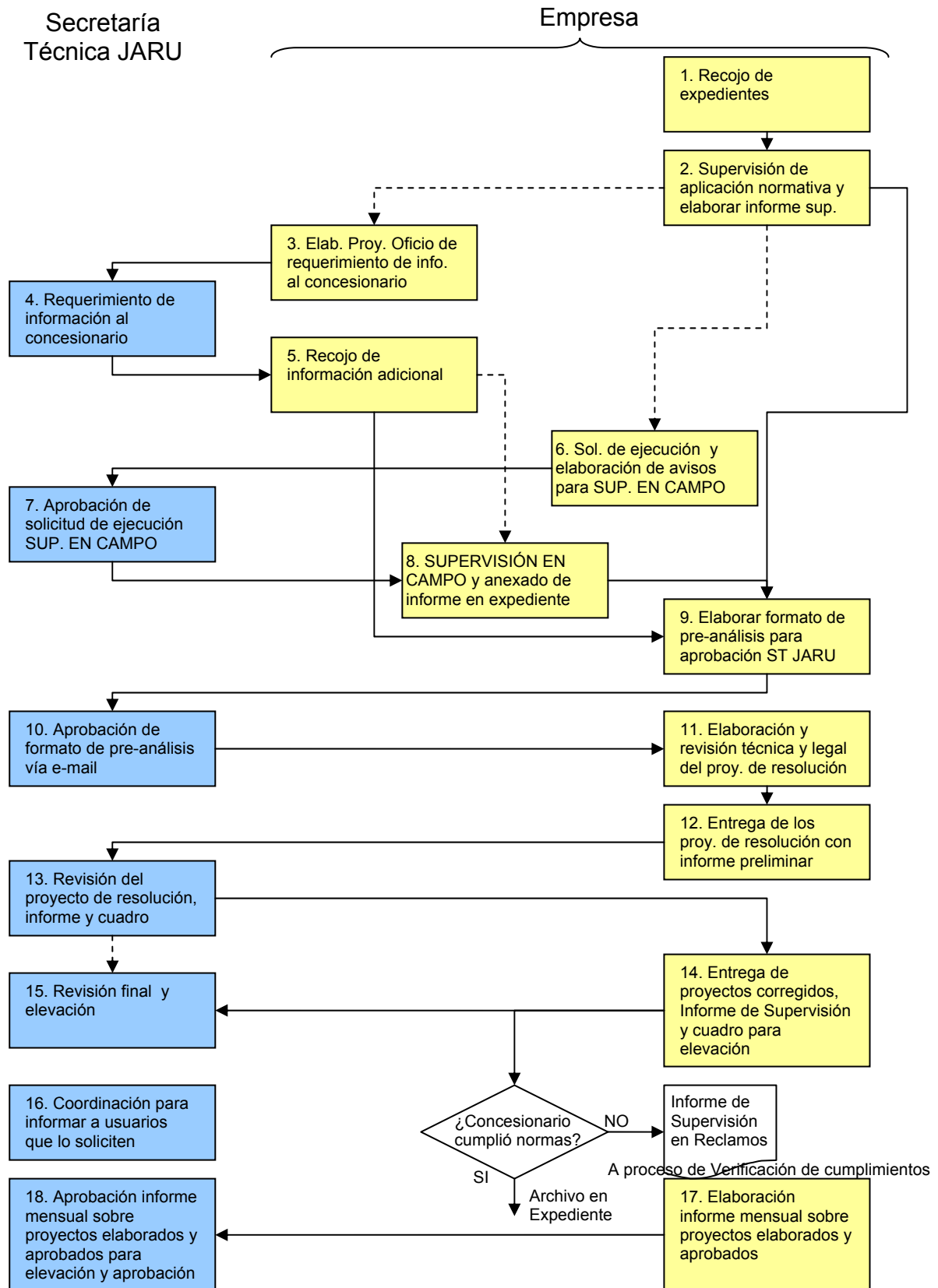
**Supervisión de Reclamos - apelaciones (Proyectos de resolución).**

N°	ACTIVIDAD	ENTIDAD RESPONSABLE	Tipo A (Días H.*)	Tipo B (Días H.*)	Tipo C (Días H.*)
1	Recojo de expedientes elevados a OSINERG	Empresa Supervisora	0	0	0
2	Supervisión de aplicación normativa y elaboración de informe de supervisión	Empresa Supervisora	1-2	1-3	1
3	Elaboración de proyecto de oficio para requerimiento de información al concesionario y/o usuario	Empresa Supervisora		3-4	5-6
4	Requerimiento de información al concesionario y/o usuario para poder resolver	Secretaría Técnica JARU		5	7
5	Recojo de información adicional proporcionada (anexado a expediente físico)	Empresa Supervisora		9	11
6	Solicitud vía e-mail para Inspección en campo por SUPERVISOR	Empresa Supervisora		9	11
7	Autorización para Inspección en campo por SUPERVISOR	Secretaría Técnica JARU		9	11
8	Ejecución de Inspección en campo por SUPERVISOR (anexado de reporte a expediente)	Empresa Supervisora		9-11	11-15
9	Elaboración de formato de pre-análisis y envío vía e-mail (**)	Empresa Supervisora		12	16
10	Aprobación de formato de pre-análisis y envío vía e-mail	Secretaría Técnica JARU		13	17
11	Elaboración, revisión técnica, legal, ortográfica y de redacción del proyecto de resolución	Empresa Supervisora	2-9	13-14	17-18
12	<b>Entrega de los proyectos de resolución con vistos técnico, legal e informe preliminar</b>	<b>Empresa Supervisora</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>18</b>
13	Revisión de proyecto de resolución, cuadro de elevación e informe de supervisión	Secretaría Técnica JARU	10-12	14-16	18-20
14	Corrección y entrega de proyectos corregidos, cuadro de elevación e informe de supervisión	Empresa Supervisora	12-14	16-18	20-22
15	Revisión final y elevación	Secretaría Técnica JARU	18	22	26
16	Coordinación de situación de casos para informar a usuarios que lo soliciten (En cualquier momento antes de aprobación)	Secretaría Técnica JARU y Empresa Supervisora	En cualquier momento	En cualquier momento	En cualquier momento
17	Elaboración de informe mensual sobre proyectos elaborados y aprobados para elevación	Empresa Supervisora	Cada mes	Cada mes	Cada mes
18	Aprobación de informe mensual sobre proyectos elaborados y aprobados para elevación y aprobación de penalidades a aplicar	Secretaría Técnica JARU	Cada mes	Cada mes	Cada mes

(\*) Días hábiles máximos transcurridos desde el inicio del procedimiento de atención de "Expedientes de apelaciones"

(\*\*) Solo para los casos Tipo B y C se realizará la actividad 3

### Diagrama del proceso de Supervisión de Reclamos - apelaciones



### Verificación de cumplimientos

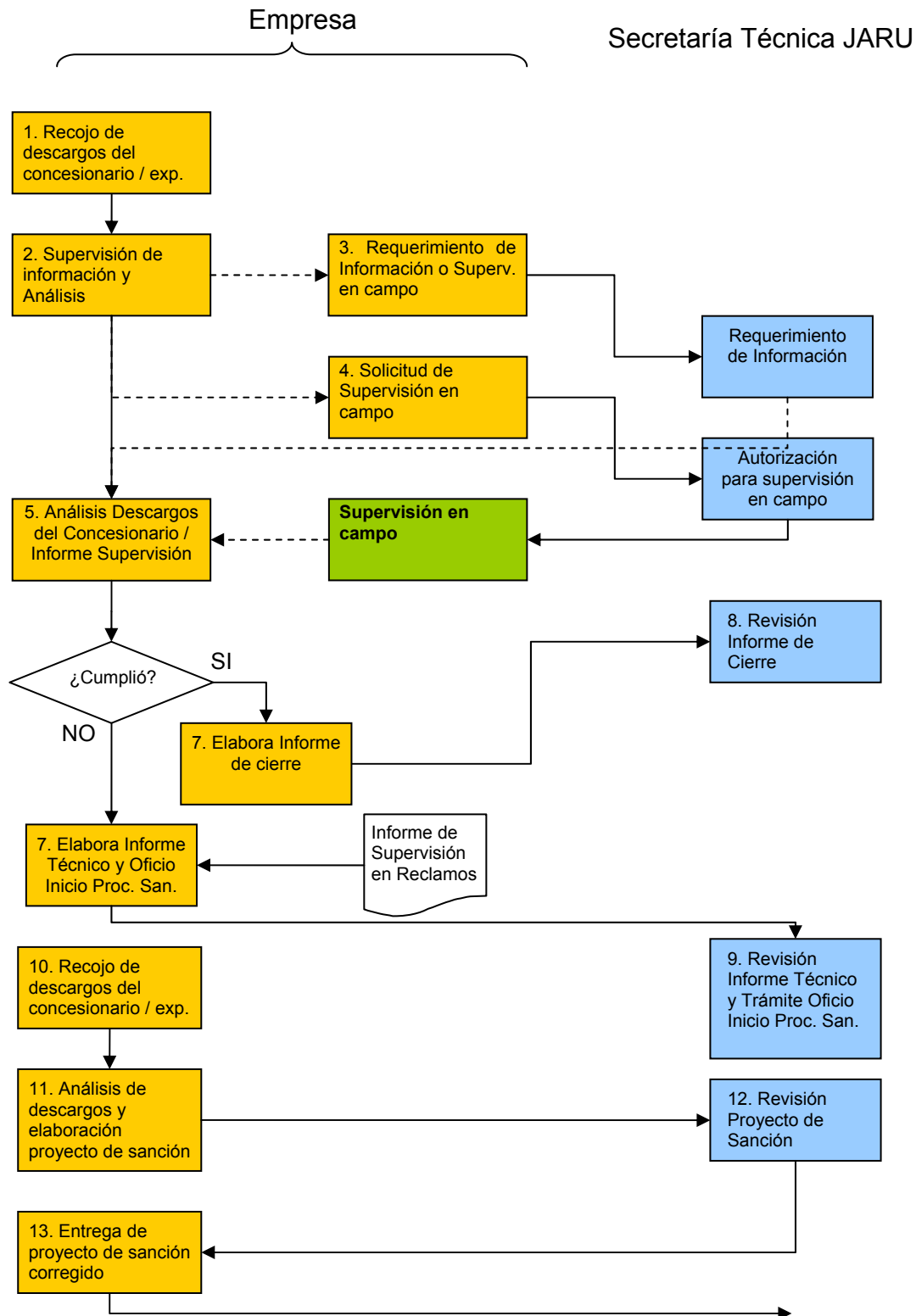
N°	ACTIVIDAD	ENTIDAD RESPONSABLE	Tipo A (Días H.*)	Tipo B (Días H.*)	Tipo C (Días H.*)
1	Recojo de descargos para verificar cumplimientos de resoluciones	Empresa Supervisora	0	0	0
2	Supervisión de información y análisis	Empresa Supervisora	1	1	1
3	Requerimiento de información (solicitado a través de STJARU) o supervisión en campo	Empresa Supervisora		3-8	3-8
4	Supervisión en campo autorizada por STJARU	Empresa Supervisora		7-9	7-9
5	Análisis de los descargos del concesionario, informes de inspección, y evaluación del cumplimiento de resoluciones	Empresa Supervisora		9	9
6	Elaboración de informes de cierre de expedientes	Empresa Supervisora	4	10	10
7	Elaboración de informe técnico y oficio de inicio de procedimiento sancionador para los casos de incumplimiento de Resoluciones JARU y para los casos de incumplimiento detectados con Informes de Supervisión de aplicación normativa (como parte de la actividad de supervisión en reclamos)	Empresa Supervisora		10-11	10-13
8	Revisión del informe de cierre, técnico y oficio inicio procedimiento	Secretaría Técnica JARU	6-8	12-13	14-16
9	Trámite oficio inicio procedimiento sancionador, requiriendo los descargos del concesionario	Secretaría Técnica JARU			17
10	Recojo de descargos para elaborar proyecto de sanción	Empresa Supervisora			+5
11	Análisis de descargos y elaboración de proyecto de sanción para revisión	Empresa Supervisora			+7
12	Revisión de proyecto de sanción	Secretaría Técnica JARU			+9
13	Entrega de proyecto de sanción corregido	Empresa Supervisora			+11
14	Análisis de descargos de reconsideración y elaboración de proyecto de resolución de reconsideración	Empresa Supervisora			+5(**)
15	Revisión de proyecto de resolución de reconsideración	Secretaría Técnica JARU			+3
16	Corrección y entrega de proyecto de resolución de reconsideración	Empresa Supervisora			+2
17	Análisis y elaboración de informe técnico legal sobre apelación en procedimiento sancionatorio	Empresa Supervisora			+5(***)
18	Revisión de informe técnico legal sobre apelación	Secretaría Técnica JARU			+5
19	Corrección y entrega de informe técnico legal sobre apelación	Empresa Supervisora			+3

(\*) Días hábiles máximos transcurridos desde el inicio del procedimiento "Verificación de cumplimientos"

(\*\*) Días hábiles máximos transcurridos desde la interposición de la reconsideración

(\*\*\*) Días hábiles máximos transcurridos desde la interposición de la apelación

### Diagrama del proceso de verificación de cumplimientos



**ANEXO 11**  
**Tabla de penalidades**

### Nota General sobre las penalidades:

Las penalidades se aplican a cada unidad de servicio entregada (inspección o proyecto de resolución) El pago mensual por cada unidad estará dado por el costo unitario multiplicado por (100% - penalidad).

Considerando un período de adaptación en la prestación del servicio con los niveles de calidad exigidos, a las penalidades se aplicarán de manera gradual el factor indicado de la manera siguiente:

Mes	1	2	3	4 y posteriores
Factor de penalidad	25%	50%	75%	100%

### Penalidades por inspecciones de campo

Los siguientes son los montos por penalidades como porcentaje del precio de una inspección de campo, para cada ocurrencia del error, entendiéndose que en una inspección y su correspondiente informe puede presentarse varias ocurrencias del mismo tipo de error. Para la detección de los errores, además de la supervisión directa aleatoria que realizará OSINERG, se realizarán entrevistas a los usuarios cuyo suministro fue inspeccionado.

ERRORES DE PRESENTACIÓN		
N°	ERROR	PENALIDAD
1	El vehículo empleado para asistir a la inspección tiene características técnicas menores a las indicadas.	20%
2	El vehículo empleado para asistir a la inspección no se encuentra en buen estado de conservación o muestra distintivos ajenos a OSINERG	20%
3	No se utilizó el chaleco de OSINERG durante la inspección o no se encuentra en buen estado de conservación	7%
ERRORES DE SEGURIDAD		
N°	ERROR	PENALIDAD
4	No se cumplió con lo establecido por el Reglamento de Seguridad e Higiene Ocupacional del Subsector Electricidad	35%
OPORTUNIDAD DE ENTREGA		
N°	ERROR	PENALIDAD
5	No concurrió a una inspección previamente coordinada	35%
6	Concurrió con tardanza a una inspección previamente coordinada	7% + 7% por hora de retraso
ERRORES DE INFORME		
N°	ERROR	PENALIDAD
7	La información consignada en el informe no responde a lo solicitado para la inspección – (la reinspección necesaria se realizará sin costo adicional)	20%
8	En el informe no dio cuenta de los riesgos eléctricos identificados en las instalaciones inspeccionadas (aún cuando el motivo de la inspección no sea un tema de seguridad)	10%
9	Las fotografías incluidas en el informe no permiten identificar la observación requerida (confusas o insuficientes)	10%
10	Las fotografías incluidas en el informe no permiten identificar el predio o el suministro (confusas o insuficientes)	7%
11	El informe no concluye brindando respuesta a lo solicitado para la inspección o no está debidamente sustentado– (la reinspección necesaria se realizará sin costo adicional)	20%

La Empresa Supervisora debe subsanar, sin costo y en menos de 24 horas, los errores encontrados en el informe de inspección.

### Penalidades por proyecto de resolución

Los siguientes son los montos por penalidades como porcentaje del precio de un proyecto de resolución, para cada ocurrencia del error, entendiéndose que en un proyecto puede presentarse varias ocurrencias del mismo tipo de error:

ERRORES DE FORMA		
N°	ERROR	PENALIDAD
1	Variación de formato: tamaño de letra, negrita, subrayado, mayúscula, márgenes, numeración, pie de página, folio, etc.	0.35%
2	Error de redacción y ortografía en antecedentes, se penaliza a partir de la sexta ocurrencia de este tipo de error por proyecto. (Tolerancia: 5 errores)	0.15%
3	Cuestión en discusión debió ser cuestiones en discusión	0.35%
4	Relación de antecedentes no está en orden cronológico	0.5%
5	La base legal indicada en la parte resolutive no se ajusta al formato	0.5%
6	Error indicado en la revisión no corregido en el proyecto devuelto (reincidencia)	0.5%
7	Error de redacción y ortografía advertido anteriormente	1.5%
8	Fecha, dirección, número de medidor u otros datos erróneos	3.5%
9	Antecedentes incompletos o que no se ajusten al caso	3.5%
10	Citar base legal equivocada	3.5%
11	Nombre del recurrente, concesionario, suministro, o número de resolución citada erróneos	5%
12	Error en indicación de norma vigente en pie de página o en el análisis	5%
13	La parte resolutive no se ajusta al formato / plantilla entregada para el tipo de caso	10%
14	Falta de antecedente (o antecedente que no se ajuste al caso) importante que cambie el sentido de la resolución	15%
15	Párrafo en análisis no está de acuerdo con el formato / plantilla entregada para el tipo de caso.(o se omitió un párrafo)	15%
ERRORES DE FONDO		
N°	ERROR	PENALIDAD
16	Párrafo del análisis incompleto, no contempló todos los aspectos necesarios para sustentar el análisis	1.5%
17	La lectura del análisis es incompleto, desordenado, no es coherente, no concluye adecuadamente	3.5%
18	No analizó recurso de reconsideración u otros escritos de relevancia cursados por las partes	3.5%
19	Error en calificar nuevo reclamo	3.5%
20	La parte resolutive no se adecua a los extremos apelados	5%
21	Falta información necesaria para resolver (no se realizó oportunamente requerimiento de información o inspección)	10%
22	No identifica todas las cuestiones en discusión	10%
23	No hay alineamiento entre cuestión en discusión y parte resolutive	10%
24	No integra o amplía o declara nulo cuando corresponde	10%
25	Cambio de criterio	35%
OPORTUNIDAD DE ENTREGA		
N°	ERROR	PENALIDAD
26	Entrega de proyectos de resolución con visto técnico y legal a la Secretaría Técnica JARU excediendo el plazo indicado	3.5% + 2% por día adicional
27	Entrega de casos corregidos excediendo el plazo indicado en la revisión	3.5% + 0.35% por hora adicional
ERRORES DE CUADRO		
N°	ERROR	PENALIDAD
28	La información indicada en el cuadro resumen, para la elevación, no coincide con lo indicado en el proyecto de resolución aprobado.	0.5%

### Penalidades por verificación de cumplimiento

Los siguientes son los montos por penalidades como porcentaje del precio de un proyecto de resolución, para cada ocurrencia del error, entendiéndose que en un proyecto puede presentarse varias ocurrencias del mismo tipo de error:

ERRORES DE FORMA		
N°	ERROR	PENALIDAD
1	Variación de formato: tamaño de letra, negrita, subrayado, mayúscula, márgenes, numeración, pie de página, folio, etc.	0.35%
2	Error de redacción y ortografía en antecedentes, se penaliza a partir de la sexta ocurrencia de este tipo de error por proyecto. (Tolerancia: 5 errores)	0.15%
3	Relación de antecedentes no está en orden cronológico	5%
4	Error de redacción y ortografía advertido anteriormente	1.5%
5	Fecha, dirección, número de medidor u otros datos erróneos	3.5%
6	Antecedentes incompletos o que no se ajusten al caso	3.5%
7	Citar base legal equivocada	3.5%
8	Nombre del recurrente, concesionario, suministro, o número de resolución citada erróneos	5%
ERRORES DE FONDO		
N°	ERROR	PENALIDAD
9	Análisis de verificación incompleto, no evaluó todos los aspectos de la parte de análisis de la resolución, y los plazos y disposiciones establecidos en la parte resolutive de la misma.	3.5%
10	Falta información necesaria para verificar el cumplimiento (no se realizó oportunamente requerimiento de información o inspección)	5%
11	No formuló respuesta a las comunicaciones referidas al cumplimiento de resoluciones, presentadas por los recurrentes o concesionarios.	5%
OPORTUNIDAD DE ENTREGA		
N°	ERROR	PENALIDAD
12	Entrega de casos corregidos excediendo el plazo indicado para la verificación	3.5% + 0.35% por hora adicional

**ANEXO 12**  
**Actividades complementarias relacionadas con el sistema  
informático y movimiento de expedientes de reclamaciones**

**Nota:** Para todo documento que se anexará al expediente físico debe verificarse la correlatividad de la fecha de notificación, enumerarlo y foliarlo (número y número en letras) continuando con la secuencia (el documento más reciente en la parte superior del expediente) y luego proceder al escaneado para anexarlo al expediente virtual.

	Actividades	Secretaría Técnica JARU	Empresa Supervisora	
			Actualización BD	Actualización BD expedientes virtuales
<b>I.- Registro de expedientes de apelaciones y quejas de usuarios elevados por los concesionarios:</b>				
1	Recibir de mesa de partes los expedientes de apelaciones y quejas elevados por los concesionarios; Supervisar la documentación del expediente: recurso de apelación del recurrente, reclamo, medios probatorios, invitación para audiencia única, actas de audiencia y resolución de primera instancia; asignar el tema de la apelación o queja; Elaborar el informe de supervisión comercial de expediente, según el formato N° 1. (anexar una copia del informe al expediente físico y al expediente virtual); Derivar el expediente a la Empresa Supervisora	X		
2	Recibir de la Secretaría Técnica los expedientes de apelaciones y quejas elevados; verificar los datos registrados en el Sistema de Trámite Documentario de OSINERG (STD); digitalizar los documentos de los expedientes utilizando el escáner de OSINERG, grabar y almacenar el expediente virtual correspondiente, en el directorio que indique OSINERG; armar los expedientes físicos de apelaciones: habilitar file, anexar documentos ingresados, enumerar y foliar (número y número en letras) continuando con la secuencia (el documento más reciente en la parte superior del expediente), registrar datos en la portada del file		X	X
3	Registrar los datos del expediente, que se detallan a continuación, en el Sistema informático workflow de OSINERG (SGU):		X	
	a. Datos generales: fecha del documento, estado, N° resolución del concesionario, dirección procesal			
	b. Motivos: tema de apelación			
	c. Observaciones en casos especiales.			
	d. Reclamante: nombre, representante legal, documento nacional de identificación, dirección, ubicación geográfica (departamento, provincia, distrito).			
e. Prestador: concesionario (verificar dato importado del sistema de trámite documentario), suministro (verificar dato importado del sistema de trámite documentario), nombre del usuario, dirección actual y procesal.				
4	Monitorear y registrar en el sistema informático del OSINERG, los movimientos de los expedientes de apelaciones en trámite (Desde el ingreso del expediente, hasta la conclusión del procedimiento administrativo).		X	
5	Administrar el archivo físico de expedientes de años anteriores (1997 a 2004): archivo de expedientes cerrados, ubicación de expedientes que requiera el Poder Judicial, Ministerio Público, foliado y enumeración de los documentos de los expedientes que sean requeridos por el Poder Judicial, Ministerio Público u otros organismos y fedateado de expedientes.	X		
<b>II.- Expedientes de apelaciones y quejas de usuarios, cerrados sin informe de cumplimiento:</b>				
1	Recibir de mesa de partes los documentos remitidos por Instituciones Públicas y Dependencias del Estado, relacionadas con apelaciones y quejas de recurrentes; para atenderlos.	X		
2	<b>Proceso de recepción de documento adicional al expediente</b> Recibir de mesa de partes los documentos adicionales de apelaciones y quejas presentados por concesionarios, usuarios o recurrentes. Referenciar los documentos en el STD.	X		
3	Referenciar en el SGU los documentos relacionados con los expedientes. Anexar, enumerar y foliar los documentos recibidos; digitalizar los documentos utilizando el escáner de OSINERG, grabar y anexar al expediente virtual. <b>Fin de proceso de recepción de documento adicional al expediente</b>		X	X

	Actividades	Secretaría Técnica JARU	Empresa Supervisora	
			Actualización BD	Actualización BD expedientes virtuales
4	Entregar a la Oficina Regional Lima, los documentos identificados con quejas, para abrir el expediente de queja correspondiente, precisando el motivo de la queja; Entregar a la Empresa Supervisora los documentos que no se califican como quejas para procesarse como recepción de documento adicional al expediente.	X		
5	Entregar a los Analistas, encargados del caso, los documentos referenciados y digitalizados.		X	
6	<b>Proceso de generación de documento adicional al expediente</b> Recibir de los Analistas, los proyectos de oficios o memos con requerimientos de información y los expedientes de apelaciones; registrar el movimiento del expediente y entregar el oficio a la Secretaría Técnica JARU para su aprobación y firma.		X	
7	Registrar y enumerar el documento firmado en el STD	X		
8	Recoger de la Secretaría Técnica JARU los oficios con requerimientos de información, firmados por la Secretaría Técnica JARU; referenciar los oficios en el SGU.		X	
9	Digitalizar el oficio y anexar al expediente virtual; entregar a mensajería, los oficios autorizados por la Secretaría Técnica JARU, con cargo para su notificación a los concesionarios, usuarios o recurrentes. (Memos se entregan con cargo a áreas internas de OSINERG y GART)			X
10	Entregar a los analistas copia de los oficios autorizados por la Secretaría Técnica JARU con los expedientes respectivos, para el control y recepción de la información solicitada.		X	
11	Recoger de mensajería los cargos de notificación de los oficios cursados a los concesionarios, usuarios o recurrentes; registrar en el SGU; ubicar el expediente y anexar el cargo de notificación al expediente físico correspondiente, digitalizarlo y anexar al expediente virtual, entregar el expediente al analista encargado de la atención del caso. <b>Fin de proceso de generación de documento adicional al expediente</b>		X	X
12	Recibir los proyectos de resolución, con los expedientes de apelación o queja; registrar en el SGU el movimiento de expediente; elaborar el cuadro consolidado de elevación de los proyectos de resolución mediante el formato de reporte del Sistema Informático.	X		
13	Armar las carpetas de proyectos de resoluciones, para su distribución a los vocales de la JARU.	X		
14	Recoger de la Secretaría Técnica JARU, los expedientes observados en la Sesión de Vocales JARU; registrar en el Sistema Informático el movimiento de los expedientes con proyectos de resolución observados; entregar los expedientes y proyectos observados a los Analistas.		X	
15	Impresión y enumeración de las resoluciones aprobadas por la JARU; seguimiento de V°B° y firmas.	X		
16	Recibir los expedientes y las resoluciones expedidas por la JARU (2 copias en papel gris de seguridad, y una copia simple); autenticar las resoluciones (sello del Secretario Técnico en cada hoja y engrapar las páginas de cada ejemplar de resolución) registrar el movimiento de expedientes en el SGU	X		
17	Generar e imprimir cargos de notificación de resoluciones en el Sistema Informático del OSINERG.	X		
18	Registrar y numerar cargos de notificación en el STD		X	
19	Ensobrar las resoluciones, adjuntar cargos, y clasificar por empresas concesionarias; imprimir reporte de STD y entregar a mensajería las resoluciones y cargos para su notificación	X		
20	Recibir de mensajería los cargos de las notificaciones de resoluciones diligenciadas	X		
21	Registrar en el SGU las fechas de vencimiento de los cargos recibidos, anexar, foliar en el expediente físico, digitalizar los cargos de notificaciones y anexar a los expedientes virtuales.		X	X
22	Recibir de mensajería las notificaciones de resoluciones no diligenciadas, devueltas con observaciones; revisar dirección correcta y datos observados; entregar a mensajería la resolución y los cargos con los datos corregidos para una segunda gestión de notificación; registrar el movimiento en el SGU	X		

	Actividades	Secretaría Técnica JARU	Empresa Supervisora	
			Actualización BD	Actualización BD expedientes virtuales
23	Recibir de mensajería las notificaciones de resoluciones no diligenciadas, devueltas después de la segunda gestión de notificación; revisar datos observados; entregar a la Oficina de Administración y Finanzas la resolución y los cargos revisados para una gestión de notificación notarial; registrar el movimiento en el SGU.	X		
24	Recibir de la Secretaría Técnica la relación y los expedientes concluidos para devolución a los concesionarios; elaborar oficio de remisión de expedientes en lote; gestionar firma de la Secretaría Técnica.		X	
25	Registrar el oficio de remisión de expedientes firmado en el STD	X		
26	Registrar (masivamente) el oficio en el SGU; digitalizar el documento y anexar a los expedientes virtuales correspondientes		X	X
27	Recoger de mensajería los cargos de notificación de los oficios cursados a los concesionarios para remitirlos los expedientes; registrar en el SGU; digitalizarlo y anexar al expediente virtual.		X	X
28	Elaborar informe mensual de expedientes devueltos a concesionarios.		X	
<b>III.- Expedientes de apelaciones y quejas de usuarios, cerrados con informe de cumplimiento:</b>				
1	Recibir de mesa de partes los documentos remitidos por Instituciones Públicas y Dependencias del Estado, relacionadas con apelaciones y quejas de recurrentes; para atenderlos.	X		
2	<b>Proceso de recepción de documento adicional al expediente</b> Recibir de mesa de partes los documentos adicionales de apelaciones y quejas presentados por concesionarios, usuarios o recurrentes. Referenciar los documentos en el STD.	X		
3	Referenciar en el SGU los documentos relacionados con los expedientes. Anexar, enumerar y foliar los documentos recibidos; digitalizar los documentos utilizando el escáner de OSINERG, grabar y anexar al expediente virtual. <b>Fin de proceso de recepción de documento adicional al expediente</b>		X	X
4	Entregar a la Oficina Regional Lima, los documentos identificados con quejas, para abrir el expediente de queja correspondiente, precisando el motivo de la queja; Entregar a la Empresa Supervisora los documentos que no se califican como quejas para procesarse como recepción de documento adicional al expediente.	X		
5	Entregar a los Analistas, encargados del caso, los documentos referenciados y digitalizados.		X	
6	<b>Proceso de generación de documento adicional al expediente</b> Recibir de los Analistas, los proyectos de oficios o memos con requerimientos de información y los expedientes de apelaciones; registrar el movimiento del expediente y entregar el oficio a la Secretaría Técnica JARU para su aprobación y firma.		X	
7	Registrar y enumerar el documento firmado en el STD	X		
8	Recoger de la Secretaría Técnica JARU los oficios con requerimientos de información, firmados por la Secretaría Técnica JARU; referenciar los oficios en el SGU.		X	
9	Digitalizar el oficio y anexar al expediente virtual; entregar a mensajería, los oficios autorizados por la Secretaría Técnica JARU, con cargo para su notificación a los concesionarios, usuarios o recurrentes. (Memos se entregan con cargo a áreas internas de OSINERG y GART)		X	X
10	Entregar a los analistas copia de los oficios autorizados por la Secretaría Técnica JARU con los expedientes respectivos, para el control y recepción de la información solicitada.		X	
11	Recoger de mensajería los cargos de notificación de los oficios cursados a los concesionarios, usuarios o recurrentes; registrar en el SGU; ubicar el expediente y anexar el cargo de notificación al expediente físico correspondiente, digitalizarlo y anexar al expediente virtual, entregar el expediente al analista encargado de la atención del caso. <b>Fin de proceso de generación de documento adicional al expediente</b>		X	X

	Actividades	Secretaría Técnica JARU	Empresa Supervisora	
			Actualización BD	Actualización BD expedientes virtuales
12	Registrar y enumerar en el STD los documentos de respuesta a Instituciones, Dependencias del Estado y otros; firmados por la Secretaría Técnica	X		
13	Referenciar las comunicaciones en el Sistema Informático; digitalizar las comunicaciones y anexar a los expedientes virtuales correspondientes		X	X
14	Entregar a mensajería, los oficios y comunicaciones autorizados por la Secretaría Técnica JARU, para su notificación a los concesionarios y/o recurrentes, Instituciones, Dependencias del Estado y otros.		X	
15	Entregar a los analistas copia de los oficios y comunicaciones autorizados por la Secretaría Técnica JARU con los expedientes respectivos, para el control y recepción de la información solicitada.		X	
16	Recoger de mensajería los cargos de notificación de los oficios y comunicaciones cursados a los concesionarios, recurrentes, Instituciones, Dependencias del Estado y otros; registrar en el SGU; digitalizar el cargo de notificación y anexar al expediente virtual, entregar el cargo físico de notificación al analista encargado de la atención del caso, para anexar al expediente físico correspondiente.		X	X
17	Recibir los proyectos de resolución, con los expedientes de apelación o queja; registrar en el SGU el movimiento de expediente; elaborar el cuadro consolidado de elevación de los proyectos de resolución mediante el formato de reporte del Sistema Informático.	X		
18	Armar las carpetas de proyectos de resoluciones, para su distribución a los vocales de la JARU.	X		
19	Recoger de la Secretaría Técnica JARU, los expedientes observados en la Sesión de Vocales JARU; registrar en el Sistema Informático el movimiento de los expedientes con proyectos de resolución observados; entregar los expedientes y proyectos observados a los Analistas.		X	
20	Impresión y enumeración de las resoluciones aprobadas por la JARU; seguimiento de V°B° y firmas.	X		
21	Recibir los expedientes y las resoluciones expedidas por la JARU (2 copias en papel gris de seguridad, y una copia simple); autenticar las resoluciones (sello del Secretario Técnico en cada hoja y engrapar las páginas de cada ejemplar de resolución) registrar el movimiento de expedientes en el SGU	X		
22	Generar e imprimir cargos de notificación de resoluciones en el Sistema Informático del OSINERG.	X		
23	Registrar y numerar cargos de notificación en el STD		X	
24	Ensobrar las resoluciones, adjuntar cargos, y clasificar por empresas concesionarias; imprimir reporte de STD y entregar a mensajería las resoluciones y cargos para su notificación	X		
25	Recibir de mensajería los cargos de las notificaciones de resoluciones diligenciadas	X		
26	Registrar en el SGU las fechas de vencimiento de los cargos recibidos, anexar, foliar en el expediente físico, digitalizar los cargos de notificaciones y anexar a los expedientes virtuales.		X	X
27	Recibir de mensajería las notificaciones de resoluciones no diligenciadas, devueltas con observaciones; revisar dirección correcta y datos observados; entregar a mensajería la resolución y los cargos con los datos corregidos para una segunda gestión de notificación; registrar el movimiento en SGU	X		
28	Recibir de mensajería las notificaciones de resoluciones no diligenciadas, devueltas después de la segunda gestión de notificación; revisar datos observados; entregar a la Oficina de Administración y Finanzas la resolución y los cargos revisados para una gestión de notificación notarial; registrar el movimiento en el SGU.	X		
29	Recoger de mesa de partes los documentos referidos a cumplimientos de resoluciones; referenciar a expedientes; digitalizar documentos y anexar a expediente virtual; entregar los documentos a los Analistas para que se anexasen a los expedientes físicos y análisis.		X	
30	Recibir de los Analistas, los proyectos de oficios o memos con requerimientos de información y los expedientes de apelaciones; registrar el movimiento del expediente y entregar el oficio a la Secretaría Técnica JARU para su aprobación y firma.		X	
31	Registrar y enumerar el documento firmado en el STD	X		

	Actividades	Secretaría Técnica JARU	Empresa Supervisora	
			Actualización BD	Actualización BD expedientes virtuales
32	Recoger de la Secretaría Técnica JARU los oficios con requerimientos de información, firmados por la Secretaría Técnica JARU; referenciar los oficios en el SGU.		X	
33	Digitalizar el oficio y anexar al expediente virtual; entregar a mensajería, los oficios autorizados por la Secretaría Técnica JARU, con cargo para su notificación a los concesionarios, usuarios o recurrentes. (Memos se entregan con cargo a áreas internas de OSINERG y GART)			X
34	Entregar a los analistas los oficios autorizados por la Secretario Técnico JARU con los expedientes respectivos, para el control y recepción de la información solicitada.		X	
35	Recoger de mensajería los cargos de notificación de los oficios cursados a los concesionarios, usuarios o recurrentes; registrar en el SGU; ubicar el expediente y anexar el cargo de notificación al expediente físico correspondiente, digitalizarlo y anexar al expediente virtual, entregar el expediente al analista encargado de la atención del caso.		X	X
36	Recibir de los Analistas los expedientes con informes de cierre; Supervisar la información comercial del cierre (expediente con resolución JARU, cargos de notificaciones, informe del cierre de expediente con datos correctos)	X		
37	Registrar el cierre de expediente en el sistema informático; digitalizar el informe de cierre anexar al expediente virtual.		X	X
38	Elaborar el oficio de remisión de expedientes en devolución a los concesionarios; elaborar oficio de remisión de expedientes en lote; gestionar firma de la Secretaría Técnica.		X	
39	Registrar el oficio de remisión de expedientes firmado en el STD	X		
40	Registrar (masivamente) el oficio en el SGU; digitalizar el documento y anexar a los expedientes virtuales correspondientes		X	X
41	Recoger de mensajería los cargos de notificación de los oficios cursados a los concesionarios para remitirles los expedientes; registrar en el SGU; digitalizarlo y anexar al expediente virtual.		X	X
42	Elaborar informe mensual de expedientes devueltos a concesionarios.		X	
43	Recibir de los Analistas los expedientes con Informes Técnicos de Inicio de Procedimiento Sancionador autorizados; registrar en el SGU; digitalizar el informe y anexar al expediente virtual correspondiente; asignar el expediente al analista encargado de procedimientos sancionadores; registrar el movimiento de expediente en el sistema informático.		X	X
44	Recibir de los Analistas de Procedimiento Sancionador los proyectos de oficio de requerimiento de cumplimiento/inicio procedimiento sancionador adjunto a los expedientes de apelaciones; registrar el movimiento del expediente; entregar a la Secretaría Técnica JARU para su aprobación y firma.		X	
45	Registrar y enumerar el documento firmado en el STD	X		
46	Recoger de la Secretaría Técnica JARU los oficios de requerimiento de cumplimiento/ inicio procedimiento sancionador firmados por Secretario Técnico; referenciar los oficios en el SGU		X	
47	Digitalizar el oficio y anexar al expediente virtual. Entregar a mensajería los oficios autorizados por la Secretaría Técnica JARU, para su notificación a concesionario y/o recurrente.		X	X
48	Recibir de mesa de partes los descargos presentados por concesionarios, usuarios o recurrentes.	X		
49	Referenciar en el SGU los documentos relacionados con los expedientes. Anexar, enumerar y foliar los documentos recibidos; digitalizar los documentos utilizando el escáner de OSINERG, grabar y anexar al expediente virtual.		X	X
50	Recibir de los analistas los expedientes con Proyectos de resoluciones de imposición de multas; registrar; entregar a la Secretaría Técnica JARU para su aprobación y trámite.		X	
51	En general, registrar el movimiento de expedientes, oficios, memorandum, documentos y otros afines del procedimiento sancionador, incluyendo a los recursos de reconsideración y apelaciones de concesionarios; digitalizar los oficios y documentos.		X	