



**Osinergmin**  
Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería

## **TÉRMINOS DE REFERENCIA**

**CONVOCATORIA N° 01-2007-SG-JARU**

### **PROGRAMA 1**

**DESIGNACIÓN DE UNA EMPRESA DESTINADA A SUPERVISAR LA APLICACIÓN NORMATIVA EN LA RESOLUCIÓN DE RECLAMOS ELEVADOS POR LOS CONCESIONARIOS AL OSINERG EN APELACIONES REFERIDAS A CONSUMOS EXCESIVOS, RECUPEROS Y OTROS TEMAS Y QUEJAS; SUPERVISIÓN DE CAMPO Y SUPERVISIÓN DE CUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES**

**Abril de 2007  
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 .....	9
7. Anexos.....	10

---

## 1. **Objetivo**

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

---

## 2. **Participantes**

Participarán en el presente proceso de selección, las personas jurídicas inscritas en el registro de Empresas Supervisoras del OSINERGMIN 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 General de la JARU designará los funcionarios responsables de coordinar el servicio de supervisión de aplicación normativa en la resolución de reclamos y quejas y supervisión de campo, así como un funcionario responsable para coordinar el servicio de supervisión de cumplimiento de resoluciones.

Todos los documentos (informes de supervisión, técnicos o periódicos, proyectos de resolución, oficios, cuadros y otros) que la Empresa Supervisora entregue a la Secretaría General de la JARU, deben pasar previamente por una revisión técnica y una legal. En consecuencia, todo documento debe contar con los vistos técnicos y legales de sus supervisores designados. Estos vistos deberán acreditar su revisión en los aspectos técnico, legal, de enfoque, de redacción y de ortografía.

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

### **a) Supervisión de reclamos y quejas**

- 1- Recoger los expedientes de apelaciones proporcionados por la Secretaría General de la JARU. Dichos expedientes son elevados por la concesionaria y contienen además del recurso de apelación, lo actuado en la primera instancia: el reclamo, los medios probatorios, la invitación para la audiencia única, el acta de audiencia, la información histórica del suministro y la resolución en 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 y quejas elevados por los concesionarios al OSINERGMIN. Asimismo, analizar lo actuado en primera instancia con el fin de determinar el cumplimiento de las normas aplicables al caso por parte de la concesionaria y entregar al funcionario responsable el informe de supervisión correspondiente como resultado de esta verificación. Además, de corresponder, se revisará la liquidación del monto reclamado que fuera calculada por la concesionaria.
- 3- Elaborar el proyecto de carta de requerimiento de información a las concesionarias y usuarios cuando sea necesario y entregarlo al funcionario responsable de la Secretaría General de la JARU para su correspondiente firma y notificación.
- 4- Solicitar vía correo electrónico la aprobación del funcionario de la Sala JARU responsable del caso para la ejecución de la supervisión de campo, cuando corresponda. En los casos aprobados y según la característica de la supervisión a realizar, deberá proporcionar el proyecto de carta de aviso previo dirigida a la concesionaria, al usuario o a ambas partes, la cual será firmada y notificada por la Secretaría General de la JARU.

El modelo de la solicitud de autorización de inspección se muestra en el anexo 01.

- 5- Elaborar el proyecto de resolución sobre la base de los formatos y lineamientos resolutivos de la JARU vigentes, remitidos por el funcionario designado por la Sala JARU responsable del caso.

Para elaborar el proyecto de resolución, se considerará el análisis técnico-comercial del expediente bajo el marco legal vigente, considerando la información adicional obtenida de los descargos de las concesionarias y las supervisiones de campo efectuadas.

- 6- Revisar los proyectos de resolución antes de su entrega a la Secretaría General JARU y consignar los correspondientes vistos técnico y legal. Estos vistos deberán acreditar su revisión en los aspectos técnicos, legales, de enfoque, redacción y ortografía. En el anexo 03 se muestran tres ejemplos de proyectos de resolución.
- 7- Remitir a la Secretaría General los proyectos de resolución en archivo Word vía correo electrónico y una (01) copia impresa para su revisión.
- 8- Corregir los proyectos de resolución según las observaciones de la Sala JARU responsable del caso.

- 9- Entregar a la Secretaría General los proyectos de resolución corregidos en archivo Word y una (01) copia impresa.
- 10- Elaborar y presentar el “Cuadro de Elevación de Expedientes” e ingresar cuando sea requerido, toda la información correspondiente en el sistema informático Workflow o SGU para su generación automática. En el anexo 04 se muestra el modelo del Cuadro de Elevación de Expedientes.
- 11- Elaborar el Informe de Supervisión de la Aplicación Normativa en la resolución de reclamos y quejas elevados por los concesionarios al OSINERGMIN, para ser revisado por la Sala JARU responsable del caso, según se muestra en el anexo 05.

De manera excepcional, la Empresa Supervisora podrá solicitar a la Secretaría General de la JARU o al funcionario que esta designe, la autorización para que la inspección de campo sea realizada por un supervisor distinto del supervisor de campo, debiendo fundamentar debidamente su solicitud.

**b) Supervisión de campo**

- 1- Ejecutar las supervisiones de campo en la fecha y hora programados para validar o complementar la información presentada por las concesionarias y los usuarios, luego de recibido el requerimiento del funcionario responsable de la Secretaría General de la JARU. La Empresa Supervisora deberá emplear sus instrumentos para realizar mediciones tales como inventarios de cargas, pruebas de aislamiento, distancias de seguridad y otros, y efectuará el levantamiento de datos incluyendo las tomas fotográficas necesarias. Las inspecciones se realizarán en las provincias de Lima y Callao y el servicio incluye todo costo.
- 2- Elaborar el Informe de Supervisión de Campo con el sustento técnico y fotográfico pertinente, de acuerdo al modelo mostrado en el anexo 06. Las fotografías serán a color y con indicación de fecha. Una de ellas deberá mostrar necesariamente al supervisor de campo haciendo uso debido de los equipos de protección personal e instrumentos requeridos para la inspección.

El modelo del Acta de Inspección, del Inventario de Cargas y de la Prueba de Aislamiento se muestran en el anexo 02.

**c) Supervisión de cumplimiento**

- 1- Verificar el cumplimiento de lo dispuesto por las resoluciones emitidas por la JARU, revisando los informes y descargos de las concesionarias y antecedentes que obran en los expedientes.

- 2- Elaborar el proyecto de oficio de requerimiento de información a las concesionarias y usuarios cuando sea necesario y entregarlo a la Secretaría General de la JARU para ser luego firmado y notificado por esta.
- 3- Solicitar, vía correo electrónico, la aprobación del funcionario designado de la Sala JARU correspondiente para la ejecución de las supervisiones de campo. En los casos aprobados y según la característica de la supervisión a realizar, deberá elaborar el proyecto de carta de aviso previo dirigida a la concesionaria, al usuario o a ambas partes, la cual será firmada y notificada por la Secretaría General de la JARU.
- 4- Elaborar el informe de cierre (anexo 03) cuando la concesionaria haya dado cumplimiento a lo dispuesto por la JARU; o elaborar el informe técnico de incumplimiento de resolución (anexo 03) cuando la concesionaria haya incumplido parcial o totalmente con lo dispuesto en la resolución JARU.

El cuadro N° 01 muestra los plazos de atención con los que contará la Empresa Supervisora para desarrollar los servicios asignados, calculados a partir de la entrega del expediente o de la solicitud de servicio hasta su presentación a la Secretaría General de la JARU:

**Cuadro N° 01  
Plazos de Atención**

<b>Actividad</b>	<b>Plazo (en días hábiles)</b>
Proyecto de resolución (supervisión de reclamos y quejas)	3 (*)
Informe de inspección (supervisión de campo)	2
Informe de cierre o informe técnico (supervisión de cumplimiento)	Informe de cierre: 3 (*) Informe técnico: 5 (*)

(\*) Los plazos de atención no considerarán los tiempos de trámite de requerimientos de información, inspecciones de campo conjuntas o simples, en Lima o fuera de Lima, u otros necesarios para la prestación del servicio cuando corresponda.

Adicionalmente, la Empresa Supervisora deberá realizar las actividades complementarias relacionadas con el sistema informático y manipuleo de expedientes de reclamaciones, según detalle que se muestra en el anexo 13.

Para los 3 tipos de servicio, la Empresa Supervisora deberá elaborar informes mensuales sobre la atención de los expedientes asignados, de acuerdo con los requerimientos del funcionario responsable de la Secretaría General de la JARU. En el anexo 07 se muestra el modelo de reporte mensual de atención de expedientes.

Asimismo, para los 3 tipos de servicio, la Empresa Supervisora deberá realizar en el más breve plazo todo tipo de correcciones dispuestas por la Sala JARU a cargo del expediente.

El costo por personal auxiliar técnico, administrativo y choferes que la Empresa Supervisora considere necesario para un mejor desarrollo de sus actividades, será asumido por ella en su totalidad y no será motivo de evaluación por parte de OSINERGMIN.

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

En el anexo 11 se muestran los indicadores que medirán el nivel de servicio brindado por la Empresa Supervisora.

En el anexo 12 se muestra la tabla de penalidades a aplicar para los tres servicios.

---

#### **4. Duración del servicio**

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

---

#### **5. Volumen del servicio**

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

La Empresa Supervisora deberá atender preferentemente los casos referidos a expedientes de apelaciones en temas de excesivos consumos facturados y recuperos de energía; y quejas, pudiendo la Secretaría General de la JARU asignar expedientes correspondientes a otras materias, en función de las necesidades del servicio.

En el cuadro N° 02 se muestra el resumen de los servicios integrados.

**Cuadro N° 02  
Servicio integrado**

Temas	Servicios Integrados	Duración (meses)
Apelaciones relacionadas con excesivos consumos facturados, recuperos de energía y otros temas; y quejas	Supervisión de reclamos -proyectos de resolución de apelaciones- y quejas	12
	Supervisión de campo	12
	Supervisión de cumplimientos	12

Un mayor detalle sobre los temas a atender se puede observar en el anexo 08.

La Empresa Supervisora deberá cumplir con la entrega satisfactoria mensual mínima del 80% del volumen de casos asignados para cada tipo de servicio; de lo contrario, OSINERGMIN podrá resolver el contrato y ejecutar la garantía de fiel cumplimiento, según lo establecido en el numeral 20 de las bases del presente proceso.

En el cuadro N° 03 se muestra el volumen mínimo y el volumen referencial de los servicios que atenderá la Empresa Supervisora con respecto a la Supervisión de Reclamos –proyectos de resolución de apelaciones y quejas–, Supervisión de Campo y Supervisión de Cumplimientos, durante el periodo de 12 meses:

**Cuadro N° 03  
Volumen mínimo y volumen referencial de servicios a atender en la  
Supervisión de Reclamos y Quejas, Supervisión de Campo y  
Supervisión de Cumplimientos**

	Supervisión de Reclamos	Supervisión de Campo	Supervisión de Cumplimientos
<b>Volumen Mínimo</b>	1.200	300	1.200
<b>Volumen Referencial</b>	1.500	375	1.500

El volumen mínimo de servicios señalado en el cuadro N° 03, corresponde a la cantidad de servicios que OSINERGMIN se compromete a entregar a la Empresa Supervisora durante el periodo contractual.

A su vez, se muestra el volumen referencial pudiendo ser en la realidad diferente a las cifras mostradas, por lo que su carácter es orientador, debiendo el postor evaluar su validez. El volumen referencial se muestra

para efectos únicamente de valorización de servicios que eventualmente podrán ser requeridos por la Secretaría General de la JARU; bajo ninguna circunstancia el volumen referencial implica un compromiso de entregas adicionales a las que comprende el volumen mínimo. Únicamente se asignarán expedientes adicionales cuando por necesidad del servicio, lo requiera la JARU.

En el anexo 09 se observa el volumen mínimo por tipo de servicio a atender durante el periodo de contrato.

---

## 6. Valor Referencial y valorizaciones

En el cuadro N° 04 se indica el valor unitario referencial del servicio integral:

**Cuadro N° 04**  
**Valor referencial unitario de los servicios**

N°	Servicio	Valor Referencial Unitario (S/.)
1	Supervisión de Reclamos y Quejas	200,00
2	Supervisión de Campo	138,00
3	Supervisión de Cumplimiento	120,00

El volumen de servicio estimado para la Supervisión de Campo incluye aquellos casos no atendidos por la Empresa Supervisora como parte del servicio de supervisión de reclamos y quejas; en este caso, las inspecciones e informes adicionales se cancelarán de acuerdo con el valor unitario vigente según contrato y formarán parte del pago mensual por el servicio.

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

El valor referencial total del servicio integral para el periodo del contrato es de S/. 531.750,00 (Quinientos Treinta y Un Mil Setecientos Cincuenta y 00/100 Nuevos Soles).

Durante el proceso de selección, las empresas supervisoras deberán presentar su propuesta económica expresada mediante un factor *K*. Este factor influirá directamente y en la misma proporción en los valores unitarios referenciales de los tres servicios del programa.

Las Empresas Supervisoras deberán ofertar su factor *K* hasta con dos cifras decimales, desde 0.90 hasta 1.10. Este factor afectará directamente los valores unitarios referenciales indicados en el cuadro N° 04, a efectos de su valorización.

El pago por los servicios prestados será mensual y será el resultado de la suma total de la producción de unidades conformes de cada uno de los servicios, sujeta a los valores referenciales afectados por el valor K ofertado, restandose las penalidades por oportunidad de entrega o por errores de fondo y forma de cada uno de ellos, cuando correspondan:

$$\sum ( U_i \times C_{Ui} \times K \times (1 - PPE) \times (1 - PFF) )$$

Donde:

U <sub>i</sub> :	Nº de unidades conformes del servicio tipo i
C <sub>U<sub>i</sub></sub> :	Costo unitario de servicio tipo i
K:	Propuesta económica
PPE:	Penalidad por oportunidad de entrega
PFF:	Penalidad por errores de fondo y forma

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


---

## 7. Anexos

01. Modelo de autorización de inspección
02. Modelos de acta de inspección, de inventario de cargas y de prueba de aislamiento
03. Ejemplos de proyectos de resolución y de informes técnicos y de cierre
04. Cuadro de elevación de expedientes
05. Formato de informe de supervisión de aplicación normativa
06. Formato de informe de supervisión de campo
07. Formato de informe mensual de servicios atendidos
08. Detalle de temas y tipos de expedientes de apelaciones y verificación de cumplimientos
09. Volumen estimado de servicios a atender
10. Detalle de procedimientos
11. Indicadores del nivel de servicio
12. Tabla de penalidades
13. Actividades complementarias relacionadas con el sistema informático y movimiento de expedientes de reclamaciones y quejas

**ANEXO 01**  
**Modelo de autorización de inspección**  
**de campo**

**De:** Empresa Supervisora <empresa@dominio.pe>  
**Enviado el:** Lunes, de de 200\_ 05:15 p.m.  
**Para:** Responsable Sala <responsable@osinerg.gob.pe>  
**CC:**  
**Asunto:** SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA INSPECCIÓN DE CAMPO

 <b>Osinergmin</b> Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería	SALA SOLICITANTE:.....  <u>REQUERIMIENTO DE INSPECCIÓN EN CAMPO</u>  RECURRENTE: ..... EXPEDIENTE N° ..... CONCESIONARIA: ..... SUMINISTRO N° ..... UBICACIÓN DEL SUMINISTRO: ..... FECHA DE INSPECCIÓN: ..... .....
--	---

**1. ANALISTA SOLICITANTE**  
.....

**2. OBJETO DE LA INSPECCIÓN (Indicar claramente el propósito de la inspección)**  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

**3. ACTIVIDADES A REALIZARSE (Señalar los puntos sobre los cuales se requiere que se informe)**

ACTIVIDAD 1.....

ACTIVIDAD 2.....

ACTIVIDAD 3.....

ACTIVIDAD 4.....

ACTIVIDAD 5.....

..... <b>FIRMA DEL SOLICITANTE</b>	..... <b>VºBº SUPERVISOR</b>	..... <b>VºBº RESPONSABLE TÉCNICO</b>
<b>F7-JARU-PE-06</b> <b>Rev.:00</b>		

**ANEXO 02**  
**Modelo de acta de inspección, inventario de cargas**  
**y de prueba de aislamiento**





## PRUEBA DE AISLAMIENTO

ANEXO: \_\_\_\_\_

**PRUEBA DE AISLAMIENTO**

ACTA DE INSPECCIÓN N° \_\_\_\_\_

SUMINISTRO N° \_\_\_\_\_

FECHA DE INSPECCIÓN \_\_\_\_\_

**I. DATOS DEL MEGÓMETRO:**

Marca	Modelo / Tipo	Serie N°	Tensión de prueba

**II. MEDICIONES DE LAS LÍNEAS INTERNAS:**

Fase L1	Fase L2	Fase L3
_____ Megaohms	_____ Megaohms	_____ Megaohms

**III. OBSERVACIONES:**


---



---



---



---

**IV DATOS Y FIRMA DE LAS PERSONAS QUE PARTICIPARON EN EL INVENTARIO DE CARGAS**

	Titular o representante	Nombres y apellidos	Firma	DNI
Por el recurrente	Titular o representante			
	Persona distinta (señalar parentesco)			
Por la concesionaria				
Por Osinerg				

**ANEXO 03**  
**Ejemplos de proyectos de resolución**  
**y de informes técnicos y de cierre**

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1  
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN  
EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGHMIN N° 01234-2007-OS/JARU-SU1**

Lima, 14 de                      de 2007

**Expediente N° 2007-8002**

**Recurrente:** (NOMBRE DEL RECURRENTE)

**Concesionaria:** (EMPRESA CONCESIONARIA)

**Materia:** Excesiva facturación

**Suministro:** 01234567

**Ubicación del suministro:** Mz. X, Lote 16, P.J. Villa Señor de los Milagros, Bellavista, Callao

**Resolución impugnada:** (N° DE RESOLUCIÓN IMPUGNADA)

**Monto en reclamo aproximado:** S/. 1.500,00

**SUMILLA:** *El consumo y los demás cargos incluidos en el recibo de enero de 2007 han sido correctamente facturados, por lo que el reclamo es infundado.*

**1. ANTECEDENTES**

- 1.1 **17 de enero de 2007.-** El recurrente reclamó por considerar excesiva la facturación de enero de 2007. Manifestó que tenía un reclamo anterior y que su consumo continúa elevado (folios 04 y 05).
- 1.2 **28 de febrero de 2007.-** Mediante Resolución N° 123456-2007-XXXXXX S.A.A./MR-CA, la concesionaria declaró infundado el reclamo. Sustentó lo resuelto en: a) que el recurrente no dio su conformidad para la realización de la prueba de contraste; b) la inspección realizada el 22 de enero de 2007, en la que se verificó la correlatividad de lecturas; c) que el 03 de noviembre de 2006 procedió a normalizar el servicio al detectar una línea directa en la bornera de la fase "s"; d) que los demás cargos facturados en enero de 2007 se realizaron conforme a la normativa vigente (folios 11 al 14).
- 1.3 **02 de marzo de 2007.-** El recurrente interpuso recurso de apelación contra la Resolución N°x560-2007-EDELNOR S.A.A./MR-CA (folio 20).

**2. CUESTIONES EN DISCUSIÓN**

- 2.1 Determinar si el consumo facturado en enero de 2007 fue excesivo.
- 2.2 Determinar si los otros cargos incluidos en el recibo de enero de 2007 fueron facturados de conformidad a la normativa vigente.

### 3. ANÁLISIS

#### Consumo facturado en enero de 2007

- 3.1 De conformidad con los numerales 1.5 y 2.7 de la Directiva N° 001-2004-OS-CD, la concesionaria informó al recurrente su derecho a solicitar el contraste de su medidor por parte una empresa contrastadora autorizada por el Indecopi, para lo cual le alcanzó la relación de éstas y sus respectivos costos; sin embargo, el recurrente no lo solicitó.
- 3.2 Dado que el recurrente no manifestó su voluntad para ejercer su derecho a solicitar la prueba de contraste, esta Sala analizará el presente reclamo sobre la base de las lecturas registradas por el medidor N° 4346814 y demás elementos probatorios.
- 3.3 Se ha verificado que la lectura registrada por el referido medidor en el mes reclamado<sup>1</sup> (enero de 2007: "40258") es correlativa con las lecturas registradas el 12 de diciembre de 2006 (recibo de diciembre de 2006: "39716"), el 22 de enero de 2007 (fecha de inspección realizada por la concesionaria: "40454"); el 10 de febrero de 2007 (recibo de febrero de 2007: "40803") y el 20 de febrero de 2007 (fecha de inspección realizada por Osinerghmin: "40979").
- 3.4 De la estadística de consumos del suministro, se advierte que el consumo facturado en el mes reclamado (enero de 2007: 542 kW.h) es mayor que el consumo promedio de los meses anteriores (de junio a diciembre de 2006: 300 kW.h/mes); sin embargo, también se aprecia que el suministro ha registrado consumos similares e inclusive mayores al reclamado (diciembre de 2006: 549 kW.h, y febrero de 2007: 545 kW.h).
- 3.5 Asimismo, de acuerdo con lo informado por el supervisor del Osinerghmin en la inspección del 20 de febrero de 2007, relacionada con un procedimiento anterior, el nivel de aislamiento en las instalaciones internas del predio del recurrente no se encontraba conforme (Fase 1 a tierra = 0,070 y Fase 2 a tierra = 0,088 megaohmios). También se observó que las instalaciones eléctricas que alimentan al segundo y tercer piso se encuentran a la intemperie y en mal estado.
- 3.6 Al respecto, cabe precisar que de acuerdo con el artículo 88° de la Ley de Concesiones Eléctricas<sup>2</sup> y el artículo 163° de su Reglamento<sup>3</sup>, corresponde a los usuarios mantener en buen estado sus instalaciones internas a partir de la caja del medidor. En consecuencia, el "bajo aislamiento" de las instalaciones internas reportado por el supervisor de Osinerghmin que originaría que el medidor siga registrando energía no aprovechada por los artefactos eléctricos; es responsabilidad del recurrente.
- 3.7 En consecuencia, al haberse verificado la correlatividad de los registros de lectura, descartado errores en la toma de éstas, además de tenerse en cuenta la presencia de

<sup>1</sup> Correlatividad de lecturas:

Mes	Fecha	Lectura	Consumo	Mes	Fecha	Lectura	Consumo
----	20/02/2007	40979	insp. Osinerghmin	Nov-06	11/11/2006	39167	322
Feb-07	10/02/2007	40803	545	Oct-06	11/10/2006	38845	285
----	22/01/2007	40454	insp. Concesionaria	Set-06	11/09/2006	38560	252
Ene-07	11/01/2007	40258	542	Ago-06	10/08/2006	38308	212
----	19/12/2006	39851	insp. Concesionaria	Jul-06	11/07/2006	38096	232
Dic-06	12/12/2006	39716	549 (*)	Jun-06	10/06/2006	37864	251

(\*) consumo confirmado mediante Resolución N° 0213-2007-OS/JARU-SU1

<sup>2</sup> Aprobada por Decreto Ley N° 25844.

<sup>3</sup> Aprobado por Decreto Supremo N° 009-93-EM.

consumos similares y que la existencia de la “fuga a tierra” detectada en las instalaciones internas del predio del recurrente es determinante para establecer el consumo reclamado, esta Sala concluye que el reclamo por el consumo de enero de 2007 es infundado.

**Cargos facturados en enero de 2007**

- 3.8 De la revisión del expediente se aprecia que el recurrente reclamó además por los demás cargos facturados en enero de 2007 que incluyen, cargo fijo, alumbrado público, mantenimiento y reposición de la conexión, IGV y redondeo.
- 3.9 El **cargo fijo** mensual facturado corresponde a los costos asociados al proceso de facturación, reparto y comisión de cobranza de la factura. Este cargo se factura inclusive si el consumo es nulo, según lo dispuesto por el artículo 64° de la Ley de Concesiones Eléctricas<sup>4</sup>, el artículo 142° de su Reglamento y el artículo 10° de la Norma “Opciones Tarifarias y Condiciones de Aplicación de las Tarifas a Usuario Final”<sup>5</sup>.
- 3.10 En cuanto al **importe de alumbrado público**, es necesario señalar que éste se factura en virtud del artículo 184° del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas, el cual establece que la facturación del alumbrado público de la concesión no deberá exceder del 5% del monto facturado total y será distribuido entre los usuarios en importes calculados de acuerdo con factores de proporción indicados en el citado artículo y de acuerdo con sus consumos.
- 3.11 Según las alícuotas de alumbrado público para el mes de enero de 2007<sup>6</sup> y teniendo en cuenta que el consumo en dicho mes fue de 542 kW.h, el importe de alumbrado público que correspondía facturar era de S/. 18,23 más IGV, tal como lo hizo la concesionaria.
- 3.12 Sobre el **cargo por mantenimiento y reposición de la conexión**, el artículo 163° del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas establece que los usuarios deben abonar mensualmente a la concesionaria un monto que cubra su mantenimiento y permita su reposición en un plazo de 30 años; en tal sentido, la concesionaria se encuentra facultada a facturar este concepto.
- 3.13 Con relación al **Impuesto General a las Ventas**, se debe precisar que éste se factura de conformidad con el inciso b) del artículo 1° del Título I del Texto Único Ordenado de la Ley del Impuesto General a las Ventas e Impuesto Selectivo al Consumo<sup>7</sup>.

<sup>4</sup> Ley N° 25844

<sup>5</sup> Aprobada por Resolución N° 236-2005-OS/CD.

<sup>6</sup> Alícuotas de alumbrado público:

Rangos	Alícuota aplicable
- de 0 a 30 kW.h	0.61
- de 31 a 100 kW.h	1.82
- de 101 a 150 kW.h	3.04
- de 151 a 300 kW.h	6.08
- de 301 a 500 kW.h	9.12
- de 501 a 1000 kW.h	18.23
- de 1001 a 5000 kW.h	30.39
- Exceso	151.92

<sup>7</sup> Aprobado por Decreto Supremo N° 055-99-EF.

- 3.14 El rubro **redondeo** es utilizado por la concesionaria para que el importe de la factura resulte en enteros; esta modalidad de facturación resulta favorable para la relación comercial y tiene por finalidad agilizar el trámite contable, sin generar ningún tipo de interés ni mora.
- 3.15 De lo expuesto en los numerales precedentes, se concluye que la concesionaria facturó los cargos reclamados de conformidad con lo establecido en la normativa vigente, por lo que este extremo del reclamo también deviene en infundado.

#### 4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el artículo 2° del Reglamento de la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios<sup>8</sup>, **SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.- CONFIRMAR** la Resolución N° 123456-2007-XXXXXX S.A.A./MR-CA que declaró **INFUNDADO** el reclamo de (NOMBRE DEL RECORRENTE).

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

Nombre del Vocal  
Sala Unipersonal 1  
JARU

---

<sup>8</sup> Aprobada por Resolución N° 312-2004-OS/CD.

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2  
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN  
ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGHMIN N° 12345-2007-OS/JARU-SU2**

Lima, 6 de \_\_\_\_\_ de 2007

**Expediente N° 2007-8003**

**Recurrente:** (NOMBRE DEL RECURRENTE)

**Concesionaria:** (EMPRESA CONCESIONARIA)

**Materia:** Recupero de Consumos No Registrados

**Suministro:** N° 76543210

**Ubicación del suministro:** Mz. Y, Lote 16, Asoc. Ciudad de Dios, Zona 32, Comité 25, Cañete, Ica

**Resolución impugnada:** (N° DE RESOLUCIÓN IMPUGNADA)

**Monto en reclamo aproximado:** S/. 820,00

***SUMILLA: No se ha acreditado conforme a la normativa vigente la existencia de la conexión no autorizada, por lo que la concesionaria deberá abstenerse de aplicar un recupero de consumos no registrados.***

**1. ANTECEDENTES**

1.1 **20 de diciembre de 2006.-** La recurrente reclamó por la intervención realizada a su suministro, señalando que era falso que haya estado sustrayendo energía eléctrica de su vecino, ya que el cable que encontró la concesionaria correspondía a las instalaciones internas de su predio, el cual ingresaba a un cuarto provisional. Solicitó una nueva inspección, debido a que no se constataron debidamente las conexiones de los suministros (folios 01 y 02).

1.2 **01 de febrero de 2007.-** Mediante Resolución N° ABC-555/2007, la concesionaria declaró infundado el reclamo en el extremo referido a la supuesta conexión clandestina, e improcedente respecto de la solicitud de una nueva verificación en el suministro.

Sustentó lo resuelto en: a) la inspección realizada el 19 de diciembre de 2006, en la que, en presencia de un efectivo policial, encontró una "conexión directa a la red" que pasaba por el predio vecino por medio de un medidor inactivo; b) que procedió al corte del servicio en aplicación del artículo 90° de la Ley de Concesiones Eléctricas; c) que el 21 de diciembre de 2006 procedió a normalizar el suministro N° 76543210 al haberse superado las causas que motivaron el corte, según constaba en el documento N° 123123; y d) que dispuso la evaluación del cobro de un recupero de consumos no registrados (folios 12 y 13).

1.3 **16 de febrero de 2007.-** La recurrente interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° ABC-555/2007 en el extremo referido a la supuesta conexión clandestina. Manifestó que nunca había realizado alguna conexión directa a la red, por lo que no correspondía que la concesionaria efectúe un recupero de consumos no registrados. Asimismo, agregó que en el momento de la inspección nadie se encontraba en el predio, habiendo llegado cuando ya le habían cortado el servicio (folios 14 y 15).

- 1.4 **23 de enero de 2007.-** Mediante Resolución ABC-444/2007 y carta N° ABC-333-2007, la concesionaria concedió el recurso de apelación y elevó los actuados a este organismo (folios 16, 21 al 24).

## 2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si se ha acreditado debidamente la existencia de una conexión no autorizada reportada por la concesionaria el 19 de diciembre de 2006 en el suministro N° 76543210

## 3. ANÁLISIS

- 3.1 En el presente caso, la recurrente sólo apeló el extremo de la Resolución N° ABC-555/2007 referido a la intervención del suministro N° 76543210 por la supuesta conexión clandestina encontrada.
- 3.2 Según lo dispuesto por los artículos 31° y 34° de la Ley de Concesiones Eléctricas<sup>9</sup> (LCE), las concesionarias están facultadas a realizar inspecciones a las redes y conexiones eléctricas que están bajo su administración, a fin de conservarlas y mantenerlas en condiciones adecuadas para su operación eficiente, y para garantizar el correcto funcionamiento de sus instrumentos de medición.
- 3.3 Por su parte, el numeral 6.2 de la referida Norma DGE “Reintegros y Recuperos de Energía Eléctrica”<sup>10</sup> establece que para acreditar los casos en que un usuario haya consumido energía eléctrica vulnerando el suministro, la concesionaria debe cumplir los siguientes requisitos:
- a) Que la concesionaria haya efectuado el aviso previo de la intervención, o constatación policial, según sea el caso, conforme con lo establecido en el numeral 7.1 y el anexo de la norma DGE;
  - b) Se identifique al beneficiario del consumo sin autorización de la concesionaria; y
  - c) El diagrama eléctrico y las vistas fotográficas a color y fechadas; que muestren el conductor eléctrico utilizado, su empalme y, el registro de la potencia y/o corriente en el momento de la intervención. Las vistas fotográficas deben demostrar inobjetablemente que el conductor eléctrico alimenta al predio beneficiario.
- 3.4 Con relación al primer requisito, el numeral 7.1 de la Norma DGE y su Anexo establecen toda la información que debe contener la constancia de aviso previo para ser válida. Asimismo, se establece que si la persona que atiende se negara a recibirlo o si existiera alguna situación que dificulte su notificación, la concesionaria procederá a dejarlo bajo puerta, debiendo ser ello constatado por un efectivo policial (perteneciente a la comisaría del sector que lo sentará en el libro de ocurrencias correspondiente) o por un notario.
- 3.5 A fin de demostrar la vulneración reportada en el suministro N° 76543210 el 19 de diciembre de 2006, y sustentar la aplicación de un recuperado de los consumos no facturados, la concesionaria ha ofrecido los siguientes elementos probatorios:

<sup>9</sup> Aprobada mediante Decreto Ley N° 25844.

<sup>10</sup> Aprobado por Resolución N° 571-2006-MEM/DM, vigente desde el 03 de diciembre de 2006.

- a) La Constancia de Aviso Previo N° 474747 (folio 04), en la cual se consignó que la persona que estuvo en el predio durante la inspección “se negó a firmar”, la cual también contiene la firma del efectivo policial.
  - b) El Informe de Inspección N° 515151 (folio 04 y reverso), en el cual se reportó que en el suministro N° 76543210 existía una conexión directa a la red, que pasaba por el predio del vecino, el cual tenía un medidor inactivo;
  - c) La Constatación Policial inscrita en el Libro de Ocurrencias de la Comisaría de Ciudad de Dios (folio 07), en la cual, el efectivo policial reportó que:
    - i) La concesionaria requirió su apoyo para constatar un hurto de energía eléctrica;
    - ii) Se constituyó al predio ubicado en Lote 15, Manzana G, Comité 25, con suministro N° 76543211, en el que se encontró una conexión directa a la red con cable negro.
    - iii) En el predio ubicado en el Lote 16, Manzana Y, Comité 25, de propiedad de (NOMBRE DEL RECURRENTE), con suministro N° 76543210, encontró una conexión directa de red con cable sólido N° 16, color negro, que pasaba por el predio vecino antes mencionado (Lote 15 Manzana G, Comité 25) y
  - d) Dos vistas fotográficas (folio 05) tomadas durante la inspección realizada el 19 de diciembre de 2006. En una de ellas se aprecia una extensión eléctrica (tomacorriente) con dos enchufes conectados. En la otra se aprecian los techos de varias viviendas (no identificadas), en uno de los cuales se encuentra una persona sosteniendo un cable negro.
- 3.6 De lo señalado en el numeral anterior y de la revisión de los documentos considerados por la concesionaria para sustentar la inspección y la conexión no autorizada, se concluye que:
- a) La Constancia de Aviso Previo N° 11223344, que indica que la persona encontrada no quiso firmar, se encuentra refrendada con la firma del efectivo policial (pese a que no se registró este hecho en el Libro de Ocurrencias en el que se dejó constancia de los resultados reportados por la concesionaria). Sin embargo, dicho documento no contiene toda la información exigida por la Norma DGE (como la dirección del predio, fecha y hora de programación de la inspección a realizar, más aún considerando que según se reportó en la constatación policial, luego de requerido el apoyo, se procedió a efectuar una inspección al predio vecino antes que al de la recurrente);
  - b) El Informe de Inspección N° 515151 no indica el seguimiento realizado al cable encontrado a fin de concluir que el predio de la recurrente se beneficiara de la energía no registrada; por el contrario, señala que se encontró una conexión directa a la red que pasa por el predio del vecino.
  - c) Las vistas fotográficas tomadas durante la intervención no se encuentran fechadas, ni demuestran inobjetablemente que el conductor eléctrico alimentaba al predio de la recurrente.
- 3.7 En tal sentido, al haberse verificado que la intervención del 19 de diciembre de 2006 no cumple con los requisitos establecidos en la normativa vigente, la vulneración reportada por la concesionaria no se ha acreditado debidamente, por lo que la concesionaria no se encuentra autorizada a aplicar un recuperado de consumos en el suministro N° 76543210, siendo fundado el reclamo.

#### 4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el artículo 2° del Reglamento de la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios<sup>11</sup>, **SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.- REVOCAR** la Resolución N° (NÚMERO DE RESOLUCIÓN IMPUGNADA) y declarar **FUNDADO** el reclamo de (NOMBRE DEL RECORRENTE).

**Artículo 2°.-** La Concesionaria S.A. deberá abstenerse de efectuar un recupero de consumos no registrados debido a la inspección efectuada el 19 de diciembre de 2006 en el suministro N° 76543210.

**Artículo 3°.-** La Concesionaria S.A. deberá informar al Osinerghmin y a (NOMBRE DEL RECORRENTE) del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución dentro de los siete (07) días hábiles de notificada la presente resolución, adjuntado los documentos sustentatorios correspondientes.

**Artículo 4°.- DECLARAR** agotada la vía administrativa.

Nombre del Vocal  
Sala Unipersonal 2  
JARU

---

<sup>11</sup> Aprobado por Resolución N° 0312-2004-OS/CD.

**RESOLUCIÓN DE LA SALA COLEGIADA  
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN  
EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGHMIN N° 9999-2007-OS/JARU-SC**

Lima, 14 de marzo de 2007

**Expediente N° 2007-9999**

**Usuario:** (NOMBRE DEL RECURRENTE)

**Concesionaria:** (EMPRESA CONCESIONARIA)

**Materia:** Queja por aplicación del silencio administrativo positivo

**Suministro:** 99999999

**Ubicación del suministro y domicilio procesal:** Calle Los Algarrobos, Mz. 1, Lote 2, Cooperativa Las Vertientes, San Juan de Lurigancho, Lima.

**SUMILLA:** *La queja por la aplicación del silencio administrativo positivo resulta improcedente, debido a que al momento de su presentación, el 23 de febrero de 2007, la concesionaria aún se encontraba dentro del plazo legal para notificar la Resolución N° ABCD-EF-01-000.*

**1. ANTECEDENTES**

- 1.1. **9 de enero de 2007.-** El usuario reclamó por la negativa de la concesionaria a realizar el traslado de la conexión del suministro N° 99999999 dentro de su propiedad (folios 16 y 17).
- 1.2. **23 de febrero de 2007.-** El usuario presentó queja por aplicación del silencio administrativo positivo respecto a su procedimiento de reclamo iniciado el 9 de enero de 2007. Manifestó que a la fecha no ha obtenido respuesta alguna a su reclamo (folios 6 y 7).
- 1.3. **20 de febrero de 2007.-** Mediante la Resolución N° ABCD-EF-01-000, la concesionaria declaró improcedente el reclamo (folios 50 y 51).
- 1.4. **5 de marzo de 2007.-** El usuario interpuso recurso de reconsideración contra la Resolución N° ABCD-EF-01-000 (folios 60 y 61).
- 1.5. **8 de marzo de 2007.-** Mediante la Carta N° SCSC.OCRL.RI.2006.0138, la concesionaria remitió sus descargos y señaló que el usuario presentó su queja cuando aún no se cumplía el plazo legal para la notificación del pronunciamiento de primera instancia, de conformidad con lo establecido en la Directiva 001-2004-OS/CD. Asimismo, manifestó que emitió pronunciamiento el 20 de febrero de 2007, mediante la Resolución N° ABCD-EF-01-000, la cual fue impugnada por el usuario el 5 de marzo de 2007 (folios 62 a 64).

## 2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si corresponde la aplicación del silencio administrativo positivo respecto al procedimiento de reclamo iniciado el 9 de enero de 2007; y, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo del usuario.

## 3. ANÁLISIS

- 3.1 De conformidad con los numerales 3.8 y 1.8 de la Directiva N° 001-2004-OS/CD<sup>12</sup>, concordante con el artículo 24° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, la concesionaria dispone de un plazo de treinta días hábiles contados a partir del día siguiente de la presentación del reclamo para emitir su pronunciamiento, y de cinco días hábiles desde que emite la resolución para efectuar su notificación. Si la concesionaria incumpliera dichos plazos, se considerará fundada la reclamación, en aplicación del silencio administrativo positivo.
- 3.2 En el presente caso, al haber el usuario presentado su reclamo el 9 de enero de 2007, el plazo legal para que la concesionaria se pronuncie vencía el 20 de febrero de 2007, debiendo notificar su pronunciamiento a más tardar el día 27 de dicho mes y año.
- 3.3 Conforme a lo expuesto, en el presente caso se aprecia que si bien a la fecha de presentación de la queja (23 de febrero de 2007), la concesionaria había emitido la Resolución N° ABCD-EF-01-000 (del 20 de febrero de 2007) y no había procedido a notificar el referido pronunciamiento al usuario, se debe tener presente que aún no había transcurrido el plazo que tenía ésta para notificarla, pues éste vencía recién el 27 de febrero de 2007.
- 3.4 En este sentido, al no haber transcurrido el plazo legal con que cuenta la concesionaria para notificar su pronunciamiento a la fecha de presentación de la queja (23 de febrero de 2007), se concluye que la usuaria no se encontraba facultada aún a solicitar la aplicación del silencio administrativo positivo, resultando improcedente la queja.
- 3.5 Sin perjuicio de lo anterior, de la revisión del expediente se observa que la concesionaria se pronunció el 20 de febrero de 2007 mediante la Resolución N° ABCD-EF-01-000 (folios 50 y 51), que declaró improcedente el reclamo del usuario, la que fue notificada el día 24 de dicho mes y año al domicilio señalado por el usuario en su reclamo, Calle Los Algarrobos, Mz. 1, Lote 2, Cooperativa Las Vertientes, San Juan de Lurigancho, Lima; siendo recibida por Abigail de Petroni, quien se identificó como cuñada del usuario, consignó el Documento Nacional de Identidad (DNI N° 217422) y firmó el cargo de recepción respectivo; es decir, en el acto de notificación se cumplió con los requisitos de validez establecidos en los numerales 21.1 y 21.4 de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

---

<sup>12</sup> Aprobada por Resolución N° 345-2004-OS/CD.

- 3.6 Finalmente, se debe considerar que la referida resolución fue impugnada mediante el recurso de reconsideración del 5 de marzo de 2007, estando actualmente a la espera de pronunciamiento conforme con el numeral 3.9 de la Directiva N° 001-2004-OS/CD.

#### 4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el artículo 2° del Reglamento de la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios<sup>13</sup>, **SE RESUELVE:**

**Artículo Único.-** Declarar **IMPROCEDENTE** la queja por aplicación del silencio administrativo positivo respecto al reclamo iniciado el 9 de enero de 2007, presentada por (NOMBRE DEL RECORRENTE) contra la concesionaria (EMPRESA CONCESIONARIA).

Con la intervención de los señores vocales: (VOCALES).

Nombre del Vocal  
Presidente

---

<sup>13</sup> Aprobado por Resolución N° 312-2004-OS/CD.

### CIERRE DE EXPEDIENTE

<b>Expediente</b>	:	2007-9090
<b>Usuario</b>	:	Rafael Poma Salcedo
<b>Concesionaria</b>	:	Electro Oeste S.A.
<b>Suministro</b>	:	5-73951
<b>Resolución Osinerghmin</b>	:	1331-2007-OS/JARU-SU
<b>Fecha de emisión</b>	:	19-03-2007
<b>Fecha de notificación</b>	:	19-03-2007
<b>Carta Concesionaria</b>	:	SGC.OC.RR.2007.14080
<b>Fecha de Recepción</b>	:	28-03-2007
<b>Carta a Usuario</b>	:	SGC.OC.RR.2007.14604
<b>Fecha</b>	:	27-03-2007

#### Conclusión:

De conformidad con lo dispuesto sobre el alcance de la función supervisora en el artículo 31° del D.S. N° 054-2001-PCM que aprueba el Reglamento General de OSINERGHMIN, que permite verificar el cumplimiento de cualquier mandato o resolución emitida por el propio OSINERGHMIN o de cualquier otra obligación que se encuentre a cargo de la entidad supervisada, se concluye que el concesionario cumplió con la mencionada resolución conforme se advierte en el anexo adjunto por tanto, se dispone el archivo del Expediente N° **2007-0809**.

Lima, de de 2007

---

**UVC**

INFORME TÉCNICO N° 999-2007-OSINERGMIN-SG-JARU-UVC

**Expediente** : 2006-6791  
**Recurrente** : Juana Beltrán Guevara  
**Concesionaria** : Electro Oeste S.A.  
**Suministro** : 4-123460  
**Resolución** : 4523-2006-OS/JARU-SU  
**Fecha de Resolución** : 12 de diciembre de 2006  
**Fecha de Notificación** : 12 de diciembre de 2006

Antecedentes:

1. 12 de diciembre de 2006.- **Mediante Resolución N° 4523-2006-OS/JARU-SU, la Sala Unipersonal de la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios, declaró fundado el reclamo de la recurrente; ordenando que la concesionaria refacture los consumos de junio de 2002 a agosto de 2003 sobre la base de las diferencia de lecturas correspondiente a dicho mes (sin considerar ningún factor de pérdidas) así como los cargos de dicho mes que hubieran sido afectados por el consumo (FOSE y el IGV). Asimismo, de ser el caso, debía efectuar el reintegro correspondiente, a elección de la recurrente, mediante el descuento de unidades de energía en facturas posteriores o en efectivo en una sola oportunidad, de acuerdo con el artículo 92° de la Ley de Concesiones Eléctricas.**

**Además, ordenó que la concesionaria se abstenga de afectar los consumos registrados por el medidor del suministro N° 4-123460 con un factor de pérdidas.**

**Finalmente, la referida resolución ordenó que la concesionaria informe a Osinerghmin y a la recurrente sobre el cumplimiento de la resolución JARU dentro de los siete (7) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, adjuntando los documentos en los que conste el cumplimiento de lo ordenado.**

2. 21 de diciembre de 2006.- **Mediante Carta N° GRR-863-2006, la concesionaria informó haber efectuado la refacturación adjuntando copias de notas de créditos.**
3. 29 de enero de 2007.- **Mediante Carta N° 2211-2007-OSINERG-SG-JARU, Osinerghmin requirió a la concesionaria el detalle que sustente los importes consignados en las notas de crédito que emitió para la refacturación y que acredite si la recurrente solicitó el reintegro mediante notas de crédito.**
4. 31 de enero de 2007.- **Mediante Carta N° GRR-871-2007, el concesionario remitió el detalle de la refacturación y las notas de crédito con las que señala haber efectuado la refacturación de la cuenta del suministro de la recurrente.**

Análisis:

De la documentación remitida a este Organismo Supervisor, la concesionaria acreditó haber refacturado los consumos de junio de 2002 a agosto de 2003 sobre la base de la diferencia de lecturas correspondientes a dicho mes (sin considerar ningún factor de pérdidas), así como, los cargos de dicho mes que han sido afectados por el consumo. Además, se abstuvo de afectar los consumos registrados por el medidor del suministro N° 4-123460 con un factor de pérdidas.

Por otro lado, la concesionaria debía efectuar el reintegro a elección de la recurrente, conforme lo estableció la Resolución N° 4523-2006-OS/JARU-SU y según lo previsto por el artículo 92° de la Ley de Concesiones Eléctricas.

Es de señalar que mediante Carta N° 2211-2007-OSINERG-SG-JARU, se requirió a la concesionaria que señale si la recurrente había solicitado el reintegro mediante notas de crédito, ante ello señaló que hizo entrega de las notas de crédito más no indicó si la recurrente había solicitado dicha forma de reintegro.

Por lo expuesto, de la documentación que obra en autos, se advierte que la concesionaria no consultó a la recurrente la forma de reintegro que elegiría, habiendo unilateralmente efectuado la refacturación con notas de crédito. En tal sentido, lo actuado por la concesionaria no se ajusta a lo señalado por la Resolución N° 4523-2006-OS/JARU-SU.

El cumplimiento de lo ordenado por la Resolución N° 4523-2006-OS/JARU-SU se analiza en el siguiente cuadro:

Disposición	Atención	Análisis
RefacturarO los consumos de junio de 2002 a agosto de 2003 sobre la base de las diferencia de lecturas correspondiente a dicho mes (sin considerar ningún factor de pérdidas) así como los cargos de dicho mes que hubieran sido afectados por el consumo (FOSE y el IGV). Asimismo, de ser el caso, debía efectuar el reintegro correspondiente, a elección del usuario, mediante el descuento de unidades de energía en facturas posteriores o en efectivo en una sola oportunidad, de acuerdo con el artículo 92° de la Ley de Concesiones Eléctricas.	Remitió el detalle de la refacturación ordenada, así como, de los intereses por los excesos pagados. Sin embargo, el reintegro lo realizó vía la emisión de notas de crédito, sin consultar de su forma de devolución a la recurrente.	No cumplió en la forma dispuesta por la resolución JARU
Abstenerse de afectar los consumos registrados por el medidor del suministro N° 4-123460 con un factor de pérdidas.	Refacturación de los meses posteriores a los de reclamo	Cumplió
Informar al Osinergh y a la recurrente el cumplimiento de lo dispuesto en la resolución, dentro de los siete (7) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, adjuntando los documentos sustentatorios correspondientes.	Cartas N° GC/HU-0140-2006 y GR-9071-2006	Cumplió

Conclusión:

**La concesionaria no cumplió en la forma ordenada por la Resolución N° 4523-2006-OS/JARU-SU; en consecuencia, incurrió en la infracción N° 3 de la Tipificación de Infracciones y Escala de Multas y Sanciones, aprobada mediante la Resolución N° 028-2003-OS/CD. En tal sentido, corresponde iniciarle el procedimiento sancionador, considerando que se trata de una empresa tipo 3.**

San Isidro, 29 de febrero de 2007

---

UVC

**ANEXO 04**  
**Cuadro de elevación de expedientes**

**CUADRO DE ELEVACIÓN DE EXPEDIENTES**

SALA \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_

N°	N° de Expediente	Tipo A/Q/C	Fecha Ingreso	Recurrente	Concesionaria	Materia	Monto en Disputa	Sentido	Analista (Emp. Superv.)
1	2007 7777	A	27/01/2007	CARLOS ESPINO VALDÉZ	EDS	EXCESIVO CONSUMO FACTURADO	S/. 826,00	NULO	EMPRESA
2	2007 8888	Q	14/02/2007	INDUSTRIAS AGRARIAS S.A.	EDC	POR NO ELEVAR EXPEDIENTE DE APELACIÓN	ND	AU	EMPRESA

**ANEXO 05**  
**Formato de informe de supervisión de**  
**aplicación normativa**

 <b>Osinerghmin</b> Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>ATENCIÓN DE APELACIONES DE RECLAMOS DE</b> <b>USUARIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE</b> <b>ELECTRICIDAD</b> <b>SUB PROCESO: SUPERVISIÓN DE APLICACIÓN</b> <b>NORMATIVA</b>	Código : Revisión : 00
		Fecha : Página : xx de xx

### 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)

	Firma	Cumplió Norma	
		Si	No
Visto Técnico			
Visto Legal			

- 4- Observaciones sobre caso resuelto por concesionaria:

---



---



---

**ANEXO 06**  
**Formato de informe de inspección de campo**

 <b>Osinerghmin</b> <small>Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería</small>	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>ATENCIÓN DE APELACIONES DE RECLAMOS DE</b> <b>USUARIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE</b> <b>ELECTRICIDAD</b> <b>SUB PROCESO: SUPERVISIÓN DE CAMPO</b>	Código : Revisión : 00
		Fecha : Página : xx de xx

## FORMATO DE INFORME DE INSPECCIÓN 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

	Firma	Cumplió Norma	
		Si	No
Visto Técnico			
Visto Legal			

**ANEXO 07**  
**Formato de informe mensual de servicios atendidos**



**ANEXO 08**  
**Tipos de expedientes de apelaciones,  
quejas y verificación de cumplimientos**

### **1. Tipos de expedientes de supervisión de aplicación normativa (Apelaciones y Quejas) (\*)**

Expedientes de reclamos que no requieren información adicional ni inspección de campo.

Expedientes de reclamos que requieren información adicional y/o inspección de campo.

### **2. Tipos de expedientes de verificación de cumplimientos (\*)**

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

**Con cierre:**

Cuando se ha verificado que la empresa concesionaria cumplió con lo dispuesto por la JARU.

**Con informe técnico de incumplimiento:**

Cuando se ha verificado que la empresa concesionaria incumplió total o parcialmente con lo dispuesto por la JARU.

### **3. Tipos de expedientes de supervisión de campo**

Inspecciones de campo en Lima Metropolitana: a ser desarrolladas por la Empresa Supervisora.

Inspecciones de campo fuera de Lima Metropolitana: a ser desarrolladas por personal designado por la Secretaría General.

En ambos casos, las inspecciones podrán ser con o sin la presencia de la concesionaria o del recurrente.

(\*) Se descontará el tiempo que requiera el trámite de información adicional o inspección de campo para efectos del cálculo del tiempo de atención

**ANEXO 09**  
**Volumen Mínimo de servicios a atender**

**Servicio Integral: Volumen Mínimo de servicios de supervisión de reclamos, supervisión de campo y supervisión de cumplimientos a atender**

Nº mes	Supervisión de Reclamos y Quejas	Supervisión de Campo	Supervisión de Cumplimientos	Total Servicios
Mes 1	100	25	100	225
Mes 2	100	25	100	225
Mes 3	100	25	100	225
Mes 4	100	25	100	225
Mes 5	100	25	100	225
Mes 6	100	25	100	225
Mes 7	100	25	100	225
Mes 8	100	25	100	225
Mes 9	100	25	100	225
Mes 10	100	25	100	225
Mes 11	100	25	100	225
Mes 12	100	25	100	225
<b>TOTAL</b>	<b>1.200</b>	<b>300</b>	<b>1.200</b>	<b>2.700</b>

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

**Supervisión de Reclamos – Proyectos de resolución de apelaciones y quejas:**
**DEFINICIONES:**

ST: Secretario Técnico  
 SC: Supervisor Calificador  
 SJ: Supervisor JARU  
 AT: Asistente Administrativo de Trámite Documentario  
 JP: Jefe de Proyecto de la Empresa Proveedora  
 AE: Analista de la Empresa Proveedora  
 RTE: Revisor Técnico de la Empresa Proveedora  
 RLE: Revisor Legal de la Empresa Proveedora

**DESARROLLO:**

Actividad	Descripción	Responsable
01. Asignación de expedientes a la empresa proveedora	Se realiza la asignación de expedientes a las empresas supervisoras.	SC
	Se elabora documento de entrega de expedientes y el registro en el SGU.	AT
	Se realiza la entrega de expedientes al representante de la empresa supervisora.	SC
	Se archiva los cargos de entrega de expedientes.	AT
02. Asignación del expediente a un analista de la emp. proveedora	El Jefe de Proyecto asigna el expediente a un analista de la empresa para su análisis y la elaboración del proyecto de resolución.	JP
03. Análisis	Se determina la necesidad de información adicional o de realizar una inspección de campo y se evalúan los medios probatorios. De ser el caso, ver los sub procesos "Requerimiento de información adicional a empresas concesionarias y a usuarios del servicio público de electricidad" o "Inspección de campo", respectivamente.	AE
04. Elaboración del proyecto de resolución	De contarse con los elementos suficientes, se procede a la elaboración del proyecto de resolución, incluyendo el sustento técnico y legal, así como los resultados de la inspección de campo o la información adicional recibida, cuando corresponda.	AE
	Se elabora el informe de supervisión de aplicación normativa.	AE
05. Revisión del proyecto de resolución por parte de la empresa proveedora	El proyecto de resolución es revisado considerando la redacción y la correcta aplicación de la normatividad en cuanto a aspectos técnicos.	RTE
	Se da la aprobación técnica al proyecto de resolución y al informe de supervisión de aplicación normativa.	RTE
	El proyecto de resolución es revisado considerando la redacción y la correcta aplicación de la normatividad en cuanto a aspectos legales.	RLE
	Se da la aprobación legal al proyecto de resolución y al informe de supervisión de aplicación normativa.	RLE
06. Entrega del proyecto de resolución a la SG JARU	Se verifican los vistos buenos técnico y legal en el proyecto de resolución y en el informe de supervisión de aplicación normativa.	JP
	Se verifican los vistos buenos técnico y legal en el proyecto de resolución y en el informe de supervisión de aplicación normativa.	SC
	Se actualiza la carpeta de la empresa supervisora en el directorio H: de la JARU con los proyectos de resolución elaborados.	AT
	Se registra el ingreso del expediente en el SGU.	AT

Actividad	Descripción	Responsable
07. Revisión del proyecto de resolución	El expediente de apelación y el proyecto de resolución son entregados a la Sala a cargo y se registra el movimiento en el SGU. Se deriva el proyecto de resolución al supervisor responsable de la revisión del proyecto de resolución. Se revisan los criterios resolutivos aplicados para la resolución de la apelación, así como el formato empleado; y se determinan las penalidades por errores de fondo y forma sobre la base de la Tabla de Penalidades vigente y se archivan para su posterior aplicación.	SC  ST  SJ

(\*) Días hábiles máximos transcurridos desde el inicio del servicio de Supervisión de Cumplimiento de Aplicación Normativa – Apelaciones y Quejas

**Supervisión de Campo:**
**DEFINICIONES:**

AJ: *Analista* de JARU  
 ASG: Asistente Administrativa de la Secretaría General JARU  
 AT: Asistente de Trámite Documentario  
 EP: Empresa Proveedora  
 IJ: Inspector de Campo de JARU  
 RL: Revisor Legal  
 RT: Responsable Técnico  
 SCA: Supervisor Calificador  
 ST: Secretario Técnico

**DESARROLLO:**

Actividad	Descripción	A iniciativa de JARU en Lima Metropolitana	A iniciativa de EP en Lima Metropolitana	A iniciativa de EP fuera de Lima Metropolitana
01. SOLICITUD DE INSPECCIÓN DE CAMPO	<p>Determinación de la necesidad de inspección de campo que aporte mayores elementos de juicio.</p> <p>Elaboración y envío del correo de solicitud de inspección de campo.</p>	<p>En cualquier etapa del procedimiento</p> <p>AJ</p>	EP	(En cualquier etapa del procedimiento) EP
02. ASIGNACIÓN DE LA SOLICITUD	Derivación del expediente y el requerimiento de inspección de campo a un analista.	-	RT	RT
03. REVISIÓN DEL REQUERIMIENTO	<p>Evaluación de la pertinencia de la inspección de campo para la resolución del caso.</p> <p>Aprobación o desaprobación del requerimiento de inspección de campo.</p> <p>Autorización/desaprobación de solicitud o requerimiento vía correo electrónico a Empresa Supervisora</p> <p>Asignación de inspección a Supervisor JARU</p>	<p>-</p> <p>RT/ST</p> <p>AJ</p> <p>RT/ST</p>	<p>AJ</p> <p>RT/ST</p> <p>AJ</p> <p>RT/ST</p>	<p>AJ</p> <p>RT/ST</p> <p>-</p> <p>RT/ST</p>

Actividad	Descripción	A iniciativa de JARU en Lima Metropolitana	A iniciativa de EP en Lima Metropolitana	A iniciativa de EP fuera de Lima Metropolitana
04. COORDINACIÓN DE INSPECCIÓN	Coordinación de fecha y hora con el inspector y con la concesionaria, de ser el caso.	AJ	AJ	AJ
	Elaboración de la carta al usuario y a la concesionaria, de ser el caso.	AJ	EP	EP
	Revisión de las cartas y remisión a la ASG para el trámite.	RT/ST	RT/ST	RT/ST
	Entrega de la carta dirigida al recurrente, a la EP.	SCA	SCA	-
05. INSPECCIÓN	Realización de la inspección de acuerdo con los objetivos indicados en la solicitud aprobada.			
	Elaboración del informe de inspección según formatos anexo y derivación al analista.	EP	EP	IJ
	Presentación de Informe de Inspección a la Secretaría General de la JARU			
06. REVISIÓN DEL INFORME DE INSPECCIÓN	Evaluación del informe.  De advertir errores, consultar a RT para su desaprobación y devolución, precisando si corresponde corregirlo o realizar una nueva inspección.	AJ	AJ	-
	De no advertir errores, continuación con procedimiento de análisis interno y revisión técnica; o con procedimiento de análisis externo.	AJ	AJ	-

Actividad	Descripción	A iniciativa de JARU en Lima Metropolitana	A iniciativa de EP en Lima Metropolitana	A iniciativa de EP fuera de Lima Metropolitana
07. DEVOLUCIÓN DEL INFORME DE INSPECCIÓN	Devuelve el expediente al inspector para que cumpla con levantar las observaciones del RT.	SCA	SCA	RT
	En caso corresponda una nueva inspección deberá tramitarla nuevamente según lo indicado a partir del numeral 3 del presente procedimiento, en lo que corresponda.	EP	EP	IJ

(\*) Días hábiles máximos transcurridos desde el inicio del servicio de Supervisión de Campo

**Verificación de Cumplimientos:**
**DEFINICIONES:**

JU:	Jefe de Unidad Verificación de Cumplimientos
SJ:	Supervisor JARU
ASG:	Asistente Administrativo del Secretario General de la JARU
SG:	Secretario General de la JARU
EP:	Empresa Proveedorora
EPSN:	Empresa Proveedorora del Servicio de Notificación
GL:	Gerente Legal
GG:	Gerente General
SEGG:	Secretaria Ejecutiva del Gerente General
SGU:	Sistema de Gerencia de Usuarios

**DESARROLLO:**

Actividad	Descripción	Responsable
01. VERIFICACIÓN Y REGISTRO DEL EXPEDIENTE	Verifica que el expediente este completo (resolución, cargos, informe de cumplimiento)	JU
	- Si está completo se realiza la <b>“Asignación al supervisor en el SGU”</b> (técnico o legal o al proveedor externo”, según el procedimiento <b>“Análisis Externo, JARU-PE-03”</b> .	JU
	- Si está incompleto se realiza la <b>“Devolución del expediente en SGU”</b> a trámite documentario o sala respectiva.	JU
	Cuando la resolución de apelación o queja necesita ser rectificada o aclarada se procede a efectuar la <b>“Solicitud de rectificación o aclaración de resolución de apelación o queja en SGU”</b> para su atención por el Secretario Técnico respectivo	JU
02. ANÁLISIS DEL EXPEDIENTE	Revisa el expediente e informe de cumplimiento de la concesionaria para determinar si se requiere información adicional, de ser necesario solicita dicha información según lo señalado en el procedimiento <b>“Requerimiento de Información, JARU-PE-05”</b> .	SJ
	Revisa el <b>“Informe de cumplimiento de la concesionaria”</b> (incluido en el expediente) y la <b>“Información adicional de la concesionaria”</b> para determinar si se cumplió con lo ordenado por la sala respectiva, o con lo acordado en el <b>“acta de conciliación”</b> (incluido en el expediente) según sea el caso.	SJ
	Si se ha cumplido con lo ordenado en la resolución JARU, se continúa con la elaboración del <b>“Informe de Cierre”</b> según el instructivo <b>“Elaboración de Informe de Cierre, I1-JARU-PE-XX”</b> . Caso contrario, se continúa con la elaboración del <b>“informe técnico”</b> según el instructivo <b>“Elaboración de Informe técnico, I2-JARU-PE-XX ”</b>	SJ
		SJ



Actividad	Descripción	Responsable
06. APROBACIÓN DE RESOLUCIÓN	Revisa el proyecto de resolución y el expediente y lo canaliza a Gerencia General para la aprobación respectiva.	GL
	Tramita la firma de la resolución por el Gerente General, fedatea la resolución y archiva la resolución original. Remitiendo copia de la <b>"Resolución de sanción o archivamiento fedateada"</b> a la SG JARU para su notificación.	SEGG
	En caso de tener observaciones, el Gerente Legal remite mediante el memorando <b>"Observaciones al proyecto de resolución"</b> al Secretario General para las correcciones del caso	GL
	Registra las "Observaciones al proyecto de resolución" en H y deriva el proyecto al supervisor para las correcciones correspondientes. Cuando corresponda, se efectúan las acciones correctivas o preventivas.	JU
	Corrige el proyecto de resolución para el trámite correspondiente	SJ
07. NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIÓN DE SANCION/ARCHIVAMIENTO	Valida la Resolución fedateada, mediante la <b>"Lista de Validación de Resolución, F1-JARU-PE-XX"</b>	JU
	Cuando la validación contiene No Conformidades, reporta, vía correo electrónico, la Lista de Validación al SJ, para que realice las correcciones necesarias en un plazo máximo de tres (3) días hábiles. El tratamiento de dicha situación se realiza según el Procedimiento <b>"Control de Productos No Conformes, SGC-PG-05"</b> .	JU
	Elabora la <b>"Cédula de Notificación"</b> para la copia fedateada de la resolución, la cual es entregada a la EPSN para ser notificada en un plazo máximo de 5 días	ASG
	Entrega una copia fedateada de la resolución a la concesionaria recabando la "Cédula de Notificación" respectiva, registra los datos de notificación en el sistema de multas	EPSN
	Realiza el ingreso de los datos de la notificación en el SGU, anexa la cédula de notificación y deriva el expediente a Gerencia Legal para la cobranza de la multa? En caso de archivamiento el expediente queda en la SG-JARU	ASG EPSN

**ANEXO 11**  
**Indicadores del nivel de servicio**

**Indicadores de Nivel de Servicio:**

El nivel de servicio brindado por la Empresa Supervisora estará definido por indicadores de gestión en términos de productividad y eficiencia alcanzados mensualmente y su incumplimiento podrá ser causa de resolución de contrato, según lo establecido en el numeral 20 de las Bases.

Los indicadores señalados serán medidos mensualmente para cada uno de los tres tipos de servicio.

Indicador	Descripción	Unidad	Valor
Nivel de Servicio	$\frac{\text{Número de casos satisfactoriamente atendidos}}{\text{Número de casos asignados}}$	porcentaje	80% mín.
Tiempo de Servicio	$\frac{\Sigma \text{tiempos de atención}}{\text{Número de casos atendidos}}$	días hábiles	Sup. de Reclamos, Quejas: 3 máx.  Sup. de Campo: 2 máx.  Sup. de Cumplimientos: 4 máx.
Fuera de Plazo	Número de casos atendidos excediendo los plazos máximos	número	0 máx.
Calidad del Servicio	$\frac{\text{Penalizaciones por errores de Fondo y Forma}}{\Sigma (\text{número de casos} \times \text{precio del servicio})}$	porcentaje	25% máx.

(\*) Casos satisfactoriamente atendidos: servicios atendidos dentro del periodo en que fueron asignados, incluyendo los casos devueltos a la empresa para su corrección.

**ANEXO 12**  
**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 proyecto de resolución**

Los siguientes son los montos por penalidades como porcentaje del precio de un proyecto de resolución, para cada tipo de error:

Tipo	Error	Penalidad
Errores de Forma	Error en datos, ortografía, gramática o redacción	hasta 3: 5% más de 3: 30%
	Formato aplicado no corresponde (fuente, tabulaciones, estructura, gráficos)	10%
	Alteración o deterioro del expediente	15%
Errores de Fondo	Sumilla incorrecta o incompleta	10%
	Cuestión(es) en discusión incorrecta(s) o incompleta(s)	20%
	Análisis incorrecto o insuficiente (omite argumentos, pruebas o normas pertinentes, sustento insuficiente o deriva a conclusión errada)	parcial: 25% total: 50%
	Parte resolutive no corresponde al análisis	parcial: 25% total: 50%
Por Oportunidad de Entrega	Entrega de proyecto fuera de plazo	20% por día de exceso, pudiendo ser mayor al 100%

### Penalidades por inspecciones de campo

Los siguientes son los montos por penalidades como porcentaje del precio de una inspección de campo. Para la detección de los errores, además de la supervisión directa aleatoria que realizará OSINERGHMIN, se podrán realizar entrevistas a los usuarios cuyo suministro fue inspeccionado.

Tipo	Error	Penalidad
Por errores en la ejecución de la inspección	No asistió a la inspección a la hora acordada	10%
	No asistió a la inspección	200%
	No siguió normas del RSHOSSE	200%
	No realizó las mediciones o el levantamiento de información según requerimiento	50%
	Los instrumentos no se encontraban debidamente calibrados	100%
	Vehículo en mal estado, con características distintas a las especificadas o sin los implementos necesarios	30%
Por errores en la elaboración del informe de inspección	El informe no responde al requerimiento o no se encuentra debidamente sustentado	40%
	El informe no da cuenta de riesgos eléctricos identificados (aún cuando el motivo de la inspección sea distinto)	20%
	Las fotografías no permiten identificar el predio, el suministro o el aspecto observado	15%
Por oportunidad de entrega	Entrega del informe fuera de plazo	20% por día de exceso, pudiendo ser mayor al 100%

Independiente de la aplicación de penalidades, la Empresa Supervisora deberá subsanar, sin costo y en menos de 24 horas, los errores encontrados en el informe de inspección.

**Penalidades por informe de cierre o informe técnico**

Los siguientes son los montos por penalidades como porcentaje del precio de un informe de cierre o de un informe técnico de incumplimiento.

Tipo	Error	Penalidad
Errores de Forma	Error en datos, ortografía, gramática o redacción	hasta 3: 5% más de 3: 30%
	Formato aplicado no corresponde (fuente, tabulaciones, estructura, gráficos)	10%
	Alteración o deterioro del expediente	15%
Errores de Fondo	Análisis incorrecto o insuficiente (omite argumentos, pruebas o normas pertinentes, sustento insuficiente, no analiza debidamente los aspectos ordenados por la JARU o las medidas adoptadas por la concesionaria o usuario, deriva a conclusión errada)	parcial: 25% total: 50%
	Citar una base legal que no corresponde	10%
	Error al tipificar la infracción normativa	10%
	Tipo de empresa errado (sector típico)	10%
	Conclusión no corresponde al análisis	parcial: 25% total: 50%
Por oportunidad de entrega	Entrega del informe fuera de plazo	20% por día de exceso, pudiendo ser mayor al 100%

**ANEXO 13**  
**Actividades Complementarias**  
**relacionadas con el sistema informático y**  
**movimiento de expedientes de**  
**reclamaciones y quejas**

	Actividades	Secretaría General JARU	Empresa Supervisora	
			Actualización BD	Actualización BD expedientes virtuales
<b>I.- Ingreso 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; Verificar la correlatividad de los expedientes en el Sistema de Trámite documentario de OSINERGHMIN (STD); Verificar los datos registrados en el STD; 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; Derivar el expediente a la Empresa Supervisora	X		
2	Recibir de la Secretaría General los expedientes de apelaciones y quejas elevados; Importar al SGU los datos registrados por la Oficina Regional Lima en el STD; Registrar los datos del expediente, que se detallan a continuación, en el Sistema de Gestión de Usuarios del OSINERGHMIN (SGU):		X	
	a. Datos generales: fecha del documento, estado, número de resolución del concesionario, vía de registro, dirección procesal, teléfono			
	b. Reclamante: nombre, representante legal, documento nacional de identificación, dirección, ubicación geográfica (departamento, provincia, distrito)			
	c. Observaciones en casos especiales			
	d. Motivo de la apelación o queja			
3	Digitalizar los documentos de los expedientes utilizando el escáner de OSINERGHMIN; grabar y almacenar el expediente virtual generado, en la red de OSINERGHMIN		X	X
4	Armar los expedientes físicos de apelaciones: habilitar un file, anexar los documentos ingresados, enumerar y foliar (número y número en letras) continuando con la secuencia cronológica (el documento más reciente en la parte superior del expediente), registrar datos en la portada del file			X
5	Calificar el recurso de apelación o la queja elevados; asignar la sala responsable de la atención del expediente	X		
6	Administrar el archivo físico de expedientes: archivo de expedientes cerrados, expedientes requeridos por el Poder Judicial o 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.- Ingreso de documentos adicionales relacionados con expedientes de apelaciones y quejas:</b>				
1	Recibir de mesa de partes los documentos adicionales de apelaciones y quejas presentados por concesionarios o recurrentes; referenciar los documentos en el STD.	X		
2	Enumerar y foliar los documentos recibidos; digitalizar los documentos recibidos; grabar y anexar al expediente virtual.			X
3	Consultar en el SGU la ubicación del expediente; anexar los documentos recibidos al expediente físico.	X		

	Actividades	Secretaría General JARU	Empresa Supervisora	
			Actualización BD	Actualización BD expedientes virtuales
<b>III.- Actividades complementarias relacionadas con expedientes concluidos de apelaciones y quejas de usuarios:</b>				
1	Recibir de la Sala responsable de la atención, el expediente de apelación o de queja resuelto y verificar la foliación del expediente físico.			X
2	Digitalizar los documentos posteriores al último folio existente en el expediente virtual: cartas de solicitud de información, información adicional remitida por la concesionaria o por el recurrente, informes de inspección, resolución, cargos de notificaciones y otros documentos; y anexar dichos documentos a los expedientes virtuales.			X
3	Derivar los expedientes de apelación o de queja en los que se resuelva CONFIRMAR la resolución de la concesionaria al asistente de trámite documentario de la JARU para su archivo		X	X
4	Derivar los expedientes de apelación o de queja en los que se resuelva NULO o REVOCAR lo resuelto por la concesionaria a la Unidad de Verificación de Cumplimientos, para su análisis.		X	X
<b>IV.- Actividades complementarias relacionadas con expedientes de apelaciones y quejas de Verificación de Cumplimientos:</b>				
1	Recibir los expedientes resueltos por la Unidad de Verificación de Cumplimientos; digitalizar los documentos posteriores a los cargos de notificación de la resolución JARU al recurrente y a la concesionaria; y anexarlos al expediente virtual.			
	En caso se verifique que la concesionaria cumplió lo resuelto por OSINERGHMIN, la UVC procederá con el 1.1. Cierre del Expediente, debiendo digitalizar y anexar el informe de cierre al expediente virtual y físico, respectivamente.  En caso se verifique que la concesionaria cumplió parcialmente o no cumplió con lo resuelto por OSINERGHMIN, se procederá con el Inicio de Proceso Sancionador, debiendo digitalizar y anexar a los expedientes virtual y físico los siguientes documentos: 1.2. Informe Técnico de Inicio de Procedimiento Sancionador, oficio de Requerimiento de Información, oficio de Inicio de Procedimiento Sancionador, los descargos de la concesionaria o recurrente, proyecto de resolución de imposición de multa y otros documentos afines del procedimiento sancionador, incluyendo a los recursos de reconsideración y apelaciones de concesionarios.			
2	Derivar los expedientes de apelación o de queja al asistente de trámite documentario de la JARU para su archivo		X	

**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.