

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

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

(SEPARATA ESPECIAL)

CONCORDANCIAS: [R.Nº 139-2017-OS-GG \(Aprueban los “Lineamientos operativos y funcionalidades de la Plataforma Informática para la recepción y traslado de denuncias hacia las Empresas Distribuidoras”\)](#)

Lima, 25 de mayo de 2017

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo al literal c) del numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley Nº 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, la función normativa de los Organismos Reguladores, entre ellos Osinergmin, comprende la facultad exclusiva de dictar, en el ámbito y en materia de su respectiva competencia, las normas que regulen los procedimientos a su cargo, referidas a las obligaciones o derechos de las entidades supervisadas o de sus usuarios;

Que, asimismo, el artículo 3 de la Ley Nº 27699, Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de Osinergmin, dispuso que el Consejo Directivo está facultado para aprobar procedimientos administrativos especiales que normen los procedimientos administrativos vinculados a sus funciones supervisora, fiscalizadora y sancionadora, relacionados al cumplimiento de normas técnicas y de seguridad, así como el cumplimiento de lo pactado en los respectivos contratos;

Que, en el marco del Programa País de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) con Perú, y las recomendaciones efectuadas por la OCDE a las políticas regulatorias de los reguladores económicos, el Consejo Directivo de Osinergmin, en su sesión Nº 13-2016, del 12 de abril de 2016, acordó, entre otros, aprobar la Guía para la realización del Análisis de Impacto Regulatorio en Osinergmin aplicables a determinados proyectos normativos, así como la determinación de criterios mínimos de admisibilidad y calidad regulatoria para todos los demás;

Que, asimismo, en aplicación del principio de transparencia, recogido en el artículo 25 del Reglamento General de Osinergmin, aprobado por Decreto Supremo Nº 054-2001-PCM y en el artículo 14 del Reglamento que establece disposiciones relativas a la publicidad, publicación de proyectos normativos y difusión de normas legales de carácter general, aprobado por Decreto Supremo Nº 001-2009-JUS, y con la finalidad de involucrar a todos los actores durante el proceso de formulación de la regulación para maximizar su calidad y efectividad, mediante Resolución Nº 203-2016-OS-CD, el Consejo Directivo autorizó la publicación del proyecto normativo denominado “Procedimiento para la Atención de Denuncias por Deficiencias de Alcance General en la prestación del servicio público de electricidad”;

Que, los resultados de la evaluación de los comentarios y sugerencias recibidos se incluyen en la exposición de motivos de la presente resolución;

Que, considerando la retroalimentación de los actores interesados, corresponde aprobar el “Procedimiento para la Atención de Denuncias por Deficiencias de Alcance General en la prestación del servicio público de electricidad”, con la finalidad de aumentar el bienestar de los consumidores del servicio público de electricidad, al reducir el tiempo de atención de denuncias por deficiencias en el servicio de electricidad y con ello contribuir a la mejora de la prestación del citado servicio;

Que, lo anterior se enmarca en la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Ley N° 27658, declaró al Estado en proceso de modernización en sus diferentes instancias y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y contribuir a implementar una gestión moderna, descentralizada y con mayor participación del ciudadano; disponiendo como finalidad, la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos;

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

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

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

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

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

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

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

tecnológicos disponibles que permitan el conocimiento de los hechos para su pronta respuesta, en beneficio de la población usuaria;

De conformidad con lo dispuesto en el inciso b) del artículo 7 del Reglamento de Organización y Funciones de Osinergmin, aprobado por Decreto Supremo Nº 010-2016-PCM, con la opinión favorable de la Gerencia General, de la Gerencia de Asesoría Jurídica y de la Gerencia de Políticas y Análisis Económico; y estando a lo acordado por el Consejo Directivo de Osinergmin en su Sesión Nº 17- 2017;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobación de procedimiento

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

Artículo 2.- Publicación

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

CARLOS BARREDA TAMAYO

Presidente del Consejo Directivo (e)

Osinergmin

ANEXO

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

CAPÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto

Artículo 2.- Ámbito de Aplicación

Artículo 3.- Definiciones

Artículo 4.- Legitimación

Artículo 5.- Recepción y registro de denuncias

Artículo 6.- Obligación de comunicación a los usuarios afectados

CAPÍTULO II: PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS

Artículo 7.- Atención de denuncias por interrupción del suministro

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

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

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

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

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

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

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

Artículo 14.- Medidas administrativas y Sanciones

CAPÍTULO I:

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto

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

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

Artículo 2.- Ámbito de Aplicación

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

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

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

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

Artículo 3.- Definiciones

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

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

3.3 Defensa de interés difuso: Acción que promueve la tutela de derechos de un conjunto indeterminado de usuarios afectados, relacionados a fallas en el sistema eléctrico de la empresa distribuidora que originan deficiencias de alumbrado público y de situaciones de riesgo eléctrico grave.

3.4 Deficiencia de alumbrado público: Falta de elementos en las UAP, o existiendo éstos, su estado de conservación o condición de funcionamiento es defectuosa o inferior a su estándar de diseño, norma, montaje o mantenimiento, y que incide en la operación eficiente del servicio de alumbrado.

3.5 Deterioro de artefactos eléctricos: Cualquier tipo de alteración o daño material en los artefactos o equipos eléctricos de los usuarios, producido como consecuencia de la Variación de Tensión por falla en el sistema eléctrico bajo responsabilidad de la empresa distribuidora.

3.6 Día hábil: Día comprendido entre lunes y viernes que es laborable en la circunscripción de la empresa distribuidora, donde está ubicada la instalación con deficiencia materia de denuncia.

3.7 Empresa distribuidora: Toda entidad que se encuentra facultada por la normativa para brindar el servicio público de electricidad.

3.8 Facturación irregular: Proceso de facturación llevado a cabo en forma incorrecta, que deriva en un recibo o factura emitida mensualmente por el servicio eléctrico brindado por la empresa distribuidora que consigna lecturas, consumos, pliego tarifario u otros elementos con información errónea, imprecisa o carente de sustento técnico; o por omisión de lectura de medidores en uno o más libros y/o zonas de facturación o localidades.

3.9 Falla en el sistema eléctrico: Anormalidad o defecto en uno o varios elementos que componen la red eléctrica o que se producen en la fuente de generación (sistemas eléctricos aislados o SER) bajo responsabilidad de la empresa distribuidora y que afectan a los usuarios del servicio público de electricidad.

3.10 Interrupción del suministro: Toda falta de suministro de electricidad en un punto de entrega, no programada ni atribuible a un evento de caso fortuito o fuerza mayor debidamente calificada como tal, y cuya duración sea mayor a tres (03) minutos consecutivos; derivada de una falla en el sistema eléctrico bajo responsabilidad de la empresa distribuidora.

3.11 Lectura de medidor: Actividad de responsabilidad de la empresa distribuidora, mediante la cual recoge el estado del consumo -kilovatio por hora- de energía eléctrica, del medidor de un usuario, en un período mensual determinado.

3.12 Proceso de facturación: Actividad comercial que lleva a cabo una empresa distribuidora frente a sus usuarios, que consiste en el procesamiento de los consumos correctamente registrados durante un período mensual determinado, a los cuales se aplican los precios unitarios vigentes y se agregan los otros conceptos o cargos que establece la normativa, generándose los recibos o facturas correspondientes, que son entregados oportunamente a los usuarios.

3.13 RHD (Registro Histórico de Denuncias por deficiencias en el servicio de electricidad): Relación de denuncias que se encuentran registradas en el portal de Internet de la empresa

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

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

* El incumplimiento actual o potencial de las distancias de seguridad, establecidas en el Código Nacional de Electricidad - Suministro, entre conductores desnudos y/o partes con tensión ubicadas en áreas de acceso público, como vías, plazas, parques, etc., y las edificaciones u otras instalaciones en proceso de construcción o montaje.

* El desarrollo de actividades en andamios, escaleras, carteles, letreros u otras instalaciones, cuya ubicación con respecto a conductores desnudos y/o partes con tensión ubicadas en áreas de acceso público, incumple las distancias de seguridad establecidas en el Código Nacional de Electricidad - Suministro.

* Postes caídos, postes a punto de caerse por bases demasiado corroídas o inclinaciones de más de 20 grados.

* Cables caídos, cables desnudos con partes vivas expuestas.

* Equipos, estructuras o componentes eléctricos electrizados o con partes vivas expuesta a personas.

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

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

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

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

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

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

Artículo 4.- Legitimación

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

Artículo 5.- Recepción y registro de denuncias

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

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

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

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

a) La Empresa distribuidora asigna un código de atención a cada denuncia, independientemente del canal del cual provenga, procediendo a entregar de inmediato al denunciante dicho código. Estas denuncias codificadas se registran inmediatamente en la Base de Datos "Registro Histórico de Denuncias por Deficiencias en el Servicio de Electricidad" (**RHD**), la cual debe tener los campos indicados en el **Anexo Nº A1.1** del presente procedimiento.

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

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

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

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

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

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

Artículo 6.- Comunicación a los usuarios afectados

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

CAPÍTULO II:

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS

Artículo 7.- Atención de denuncias por interrupción del suministro

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

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

7.1 Identificar el lugar donde ocurrió la falla en el sistema eléctrico, la hora de inicio, las posibles causas del desperfecto y el tiempo estimado de reposición; registrándolo inmediatamente en el **RHD**.

7.2 En caso el suministro de electricidad se recupere en un plazo menor a las cuatro (04) horas desde el inicio de la ocurrencia, la Empresa distribuidora registra en el **RHD** la finalización de la interrupción, dándose por atendida la denuncia.

7.3 En caso la Empresa distribuidora restablezca el suministro de electricidad en un plazo mayor a las cuatro (04) horas pero menor a doce (12) horas, debe proceder a registrar inmediatamente en el **RHD** el sustento técnico que justifique dicha demora.

7.4 En caso la Empresa distribuidora restablezca el servicio en un plazo mayor a doce (12) horas deberá registrar en el **RHD** los sustentos técnicos que justifiquen fehacientemente dicha demora; incluyendo, de ser el caso, el sustento respecto a la aplicación o no de su Plan de Contingencia Operativo previsto para tal fin.

7.5 La Empresa distribuidora registra en el **RHD** la fecha y hora de finalización de la interrupción del suministro, así como otros aspectos relevantes del evento ocurrido, dándose por atendida la denuncia. El suministro de electricidad se considera restablecido cuando el servicio de electricidad mantenga su continuidad y ya no se presenten denuncias por el mismo caso.

Osinergmin supervisará el proceso de restablecimiento del servicio con información consignada en el **RHD**. En caso la falta de continuidad del suministro se prolongue por más de cuatro (4) horas la supervisión incluirá la verificación de los sustentos consignados en el **RHD**.

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

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

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

8.1 Identificar el problema ocurrido en el sistema eléctrico y la cantidad de usuarios afectados; lo cual debe ser registrado en el **RHD**.

8.2 En caso la Empresa distribuidora concluya que no se produjo una sobretensión de la red en sus instalaciones eléctricas que haya afectado los artefactos eléctricos de los usuarios, debe sustentar técnicamente tal situación y registrarla en el **RHD**.

8.3 En caso la Empresa distribuidora verifique la sobretensión de la red en sus instalaciones eléctricas, debe registrar en el **RHD** la atención brindada, describiendo las medidas adoptadas para superar y evitar la repetición de la ocurrencia; así mismo, debe registrar las medidas que haya decidido efectuar con relación a los artefactos afectados que los usuarios denuncien.

8.4 Los usuarios que consideren que sus artefactos se han deteriorado por deficiencias en las instalaciones de la empresa distribuidora y que las acciones implementadas por la empresa distribuidora para responder por los daños y perjuicios son insuficientes, tienen derecho a acudir al Poder Judicial como vía exclusiva para solucionar dicho conflicto. Para dicho efecto, los usuarios pueden solicitar a Osinergmin la información técnica relacionada a los niveles de tensión y funcionamiento de las instalaciones eléctricas de la empresa distribuidora que obren en su poder.

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

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

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

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

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

9.2 En caso la empresa distribuidora concluya que no se ha producido una facturación irregular, lo registra en el **RHD**, con el sustento técnico que demuestre que la facturación corresponde a los consumos derivados de lecturas mensuales correctas de los medidores y que además fueron efectuadas en su debida oportunidad y con la aplicación del pliego tarifario correspondiente.

9.3 En caso la empresa distribuidora verifique una facturación irregular, debe registrar en el **RHD** la atención brindada, describiendo las medidas adoptadas para superar y evitar la repetición de la ocurrencia.

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

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

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

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

Cuadro N° 1

Plazos para Subsanan Deficiencias Típicas

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

(*) Cuando afecten a todas las UAP de una SED, debe ser resuelta dentro de las 24 horas. El incumplimiento de este plazo será tomado en cuenta para el cálculo del indicador.

(**) Cuando no sea posible resolver la deficiencia, ya sea por negativa del municipio, otro organismo del Estado o terceros; durante la supervisión, la Empresa distribuidora demostrará documentadamente la solicitud y reiterada dentro del plazo de los 45 días hábiles, ante el ente que se opone a la solución de la deficiencia.

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

10.2 En caso la Empresa distribuidora concluya que no existe la deficiencia denunciada, lo registra en el **RHD**, con el sustento técnico correspondiente, dentro de los cinco (05) días hábiles de presentada la denuncia.

10.3 En caso la Empresa distribuidora verifique la deficiencia denunciada, debe subsanarla en el plazo señalado en el numeral 10.1, que rige desde el día hábil siguiente a la recepción de la denuncia.

10.4 En casos especiales plenamente justificados por la empresa distribuidora, Osinergmin, previa evaluación, podrá determinar un plazo adicional de cinco (5) días hábiles para la corrección de la deficiencia, siempre y cuando la ampliación se haya solicitado dentro del plazo de subsanación señalado en el numeral 10.1.

10.5 Cuando existan registros repetidos (más de una denuncia por la misma deficiencia) solo se considera para efectos de la supervisión, la primera denuncia ingresada al **RHD**.

10.6 Las deficiencias que detecte Osinergmin son comunicadas a la empresa distribuidora, quien debe registrarlas en el **RHD** y darles un tratamiento similar a las realizadas directamente por los denunciantes. Para determinar el plazo de atención, se computará desde el día hábil siguiente a la suscripción del acta de supervisión respectiva o de la fecha de recepción de la comunicación de Osinergmin, según corresponda.

10.7 Subsana la deficiencia, la Empresa distribuidora lo registra en el **RHD** dentro de los siguientes dos (02) días hábiles, dándose por atendida la denuncia.

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

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

11.1 Cuando la empresa distribuidora recibe una denuncia que implique riesgo eléctrico en la vía pública; la registra en el **RHD** y realiza una inspección de campo para efectos de evaluar lo denunciado y, de ser el caso adopta las medidas necesarias para superar con inmediatez la situación de riesgo eléctrico a fin de salvaguardar la seguridad pública.

11.2 Si luego de evaluar la denuncia, la Empresa distribuidora considera que no existe riesgo eléctrico en la vía pública, debe sustentar técnicamente y registrar dicha condición en el **RHD**.

11.3 Cuando las instalaciones eléctricas representan riesgo eléctrico grave, la Empresa distribuidora elimina, reduce, sustituye o controla dicho riesgo eléctrico, según los resultados de la evaluación realizada y lo registra en el RHD.

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

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

CAPÍTULO III:

INDICADORES PARA LA SUPERVISIÓN DE LAS DENUNCIAS DEL SERVICIO ELÉCTRICO

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

12.1 El indicador CVI verifica la información consignada por la empresa distribuidora en el **Anexo N° 1**.

12.2 La comprobación se efectúa trimestralmente, mediante la revisión de la información consignada en el **RHD** durante el periodo de evaluación, así como por medio de inspecciones de campo, identificándose las eventuales deficiencias señaladas en los ítems del Cuadro N° 2:

Cuadro N° 2

Ítems del Indicador CVI

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

12.3 El indicador se determina bajo la siguiente fórmula:

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

Fórmula N° 1

Donde:

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

NT = Número total de denuncias en el **RHD**.

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

Cuadro N° 3

Tolerancias del porcentaje del indicador CVI

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

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

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

Cuadro N° 6

Tolerancias del porcentaje de denuncias del servicio de alumbrado público atendidas fuera de plazo (%DAFP)

AÑO	%DAFP (TRIMESTRAL)
2017	2.0%
2018	1.5%
2019	1.4%

2020	1.3%
2021	1.2%
2022 en adelante	1.1%

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

CAPÍTULO IV: SUPERVISIÓN Y SANCIÓN

Artículo 14.- Medidas administrativas y Sanciones

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

14.2 Cuando Osinergmin verifique, en la supervisión, el incumplimiento de la empresa a la normativa relacionada con el presente procedimiento, dispone las acciones correctivas correspondientes, así como el inicio del procedimiento administrativo sancionador correspondiente.

14.3 Respecto al incumplimiento de las tolerancias establecidas para el indicador **DAFP: Denuncias de alumbrado público atendidas fuera de Plazo**, éstas son sancionadas de acuerdo a lo dispuesto en el literal B) del numeral 1) correspondiente al **Anexo N° 5** de la Escala de Multas y Sanciones, aprobada por Resolución de Consejo Directivo **N° 142-2008-OS-CD** o la norma que la sustituya o complementa.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

Primera: Vigencia

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

Segunda.- Implementación y adecuación de plataformas informáticas

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

Tercera.- Participación de entidades públicas

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

Cuarta.- Difusión

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

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS DEROGATORIAS

ÚNICA: Derogatoria de Resoluciones.

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

[Enlace Web: Anexos N°s. 1, 2 y 3 \(PDF\).](#)