

Procedimiento para la Supervisión del Proceso de la Facturación a los Usuarios por el Servicio Público de Electricidad

RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA OSINERGMIN Nº 115-2017-OS-CD

(SEPARATA ESPECIAL)

Lima, 15 de junio de 2017

VISTO:

El Memorando Nº DSR-729-2017 elaborado por la División de Supervisión Regional, mediante el cual se propone el proyecto normativo "Procedimiento para la Supervisión del Proceso de la Facturación a los Usuarios por el Servicio de Electricidad".

CONSIDERANDO:

Que, conforme al inciso c) 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 de dictar en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general, referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios;

Que, de acuerdo al artículo 3 de la Ley Nº 27699, Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de Osinergmin, 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;

Que, por su parte, conforme a los artículos 1 y 2 de la Ley Nº 26734, Ley de Creación de Osinergmin, esta entidad es el organismo regulador, supervisor y fiscalizador de las actividades que desarrollan las personas jurídicas de derecho público interno o privado y las personas naturales, en el subsector electricidad; siendo su misión, regular, supervisar y fiscalizar, en el ámbito nacional, el cumplimiento de las disposiciones legales y técnicas relacionadas con las actividades del subsector electricidad;

Que, por su parte, de conformidad con el artículo 2 de la Ley de Concesiones Eléctricas, Decreto Ley Nº 25844, constituye Servicio Público de electricidad del suministro regular de energía y eléctrica; asimismo, de acuerdo al artículo 31 literal c) de la citada Ley, los titulares de concesión como los titulares de autorización, están obligados a aplicar los precios regulados que se fijen de conformidad con la Ley;

Que, asimismo, de conformidad con el artículo 64A del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas, aprobado por Decreto Supremo Nº 009-93-EM, modificado por Decreto Supremo Nº 018-2016-EM las empresas distribuidoras 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; facultándose a Osinergmin a emitir las disposiciones normativas que complementen lo señalado;

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;

Que, considerando lo anterior, mediante el documento del Visto se ha presentado el proyecto normativo con la finalidad de establecer mecanismos de control para que los recibos emitidos por el servicio de energía eléctrica correspondan a los consumos reales del usuario y consecuentemente actualizar y optimizar el “Procedimiento para la supervisión de la facturación, cobranza y atención al usuario” aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2009-OS-CD; habiéndose evaluado previamente los impactos que dicha regulación genera en los agentes involucrados, tal como se desarrolla en la exposición de motivos de la presente resolución;

Que, en aplicación del principio de transparencia, recogido en el artículo 25 del Reglamento General de Osinergmin, aprobado por Decreto Supremo N° 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 N° 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, el proyecto normativo fue pre publicado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 277-2016-OS-CD, habiéndose recibido comentarios o sugerencias de los interesados, los cuales son materia de evaluación en la Exposición de Motivos;

De conformidad con lo dispuesto en el inciso b) del artículo 7 del Reglamento de Organización y Funciones de Osinergmin, aprobado por Decreto Supremo N° 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 N° 19- 2017;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobación de procedimiento

Aprobar el “Procedimiento para la Supervisión del Proceso de la Facturación a los Usuarios por el Servicio de Electricidad”, el cual forma parte de la presente resolución en calidad de Anexo.

Artículo

2.-

Publicación

Disponer, que la presente resolución y su Anexo, sean publicados en el diario oficial El Peruano; y, junto con su Exposición de Motivos, en el portal del Estado Peruano (www.peru.com.pe)

CARLOS BARREDA TAMAYO

Presidente del Consejo Directivo (e)

Osinergmin

ANEXO
PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE LA FACTURACIÓN A LOS USUARIOS POR EL SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objetivo

Establecer el procedimiento para la supervisión del proceso de facturación que realizan las Empresas Distribuidoras por el servicio público de electricidad brindado a los Usuarios, en cumplimiento de la normativa vigente.

Artículo 2.- Ámbito de Aplicación

El presente procedimiento rige para todas las Empresas Distribuidoras que atiendan el servicio público de electricidad por lo cual proceden con la facturación en todo el ámbito bajo su responsabilidad.

Artículo 3.- Aspectos generales para la gestión de la facturación del servicio de electricidad

Las Empresas Distribuidoras son responsables del proceso de facturación mensual por la prestación del servicio público de electricidad y como tal, deben garantizar que durante su ejecución no se afecten los intereses de los usuarios del servicio público.

Para tal efecto la Empresa Distribuidora, en la gestión de su proceso de facturación, debe considerar lo siguiente:

a) Realizar la toma de lectura mensual de los medidores de electricidad correspondientes a los suministros de cada uno de los usuarios del servicio eléctrico.

Asimismo, cuando Osinergmin lo requiera en la etapa de supervisión, la Empresa Distribuidora debe demostrar fehacientemente con información y documentos de su gestión comercial la realización de dicha actividad.

b) Calcular el consumo mensual de electricidad con base a las lecturas registradas conforme a lo señalado precedentemente.

A fin de garantizar la calidad de la facturación mensual por el servicio de electricidad y que ésta guarde directa relación con el consumo de electricidad en el periodo de facturación, la Empresa Distribuidora, previamente a la emisión del recibo, debe efectuar un proceso de consistencia, considerando entre otras variables el promedio histórico representativo del usuario, estacionalidades de consumo, fechas de instalación del medidor, entre otros; o aplicar sus propias políticas de gestión comercial que garanticen la consistencia del consumo de electricidad en concordancia con lo señalado en este apartado.

Si la Empresa Distribuidora evidencia, en la etapa de consistencia, un incremento inusual de los consumos respecto al valor del promedio histórico representativo del usuario, ésta se encuentra obligada a determinar las causas (técnicas y/o de otra índole) que expliquen los incrementos de consumo por parte del usuario; para ello, debe proceder a analizar los consumos en forma integral realizando eventualmente inspecciones en campo, pruebas técnicas, evaluación de inusuales consumos en la data histórica, evaluación de cargas instaladas en el predio, u otros medios y mecanismos que estime conveniente, siempre que permitan conseguir la facturación con base a consumos consistentes.

La información a suministrar a Osinergmin, para efectos de la supervisión, corresponde a todos los casos en que se produzcan los incrementos de consumo establecidos en el ANEXO N° 1 del presente procedimiento.

Luego del proceso de consistencia previsto en este numeral, es responsabilidad de la Empresa Distribuidora, decidir la continuación con las siguientes etapas de la facturación.

c) De observarse deficiencias técnicas en el sistema de medición (como la ausencia del medidor, el medidor no muestra lecturas, el medidor está paralizado o en condición defectuosa), que impidan a la Empresa Distribuidora la toma de lectura, puede utilizar en su facturación un consumo equivalente al valor promedio histórico representativo; asimismo, de optarse por una

facturación en base a promedios, la Empresa Distribuidora está obligada a evidenciar con la documentación técnica administrativa lo actuado.

d) Entregar físicamente (o mediante algún medio tecnológico, previamente aprobado por Osinerghmin), las facturas o recibos emitidos a los usuarios por el servicio de electricidad en un plazo no menor de siete (7) días calendario antes de su vencimiento.

Artículo 4.- Procedimiento de supervisión

4.1. Osinerghmin supervisa de forma semestral el resultado del proceso de facturación realizado por la Empresa Distribuidora a todos los usuarios que están en el ámbito de su zona de responsabilidad, a través de los Indicadores de Gestión establecidos en el presente procedimiento, sin que esto constituya una limitación para supervisar los demás aspectos considerados en los contratos de concesión, la Ley de Concesiones Eléctricas, su Reglamento, el Código Nacional de Electricidad y demás normas relacionadas. Asimismo, la aplicación del presente procedimiento de supervisión es independiente de la tramitación de procedimientos de atención de denuncias o reclamos relacionados a la facturación de usuarios del servicio eléctrico.

4.2. Con la información que la Empresa Distribuidora se encuentra obligada a remitir de conformidad al artículo 5 de este procedimiento, Osinerghmin determina la muestra a supervisar y calcula los Indicadores de Gestión que reflejen los resultados de la supervisión.

4.3. Durante la supervisión, se pueden recabar como sustento de las eventuales observaciones, filmaciones, grabaciones de voz, fotografías o información proporcionada por los usuarios u obtenida por Osinerghmin en ejercicio de sus facultades, así como documentos y otros requerimientos en el marco de lo dispuesto en el Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras de Osinerghmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-OS-CD.

CAPÍTULO II

REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN

Artículo 5.- Contenido, frecuencia, medios y plazos de entrega de la información

5.1 La Empresa Distribuidora debe remitir a Osinerghmin la información señalada en el Cuadro N° 1. Con dicha información, así como la señalada en los numerales 4.2 y 4.3 del presente procedimiento, Osinerghmin calcula los Indicadores de Gestión Comercial que reflejen los resultados de la supervisión.

Cuadro N° 1

Información requerida para la Supervisión del Procedimiento

Ítem	Descripción	Oportunidad y frecuencia
1	Registro de Facturación por Zona Geográfica de Facturación debidamente codificada, ANEXO N° 3.	Una vez al año (tres días antes del inicio del año) y cada vez que sea ajustado (tres días antes del inicio de la facturación).
2	Base de datos de suministros facturados en cada Zona Geográfica de Facturación ANEXO N° 4.	Quinto día hábil luego del cierre del proceso de facturación.

3	Información verificable que sustente la facturación con incrementos de consumo al usuario.	24 horas luego de solicitados por la supervisión.
---	--	---

5.2 Con excepción de la información indicada en el ítem 3 del Cuadro N° 1, la entrega de información debe efectuarse a través de la página web de Osinergmin.

5.3 Sobre la base de la información remitida, Osinergmin realiza la supervisión del proceso de facturación y procede a obtener los indicadores previstos en el Capítulo III del presente procedimiento y, de ser el caso, impone las medidas y sanciones administrativas correspondientes.

Artículo 6.- Información disponible respecto al proceso de facturación.

6.1 Además de la información señalada en el artículo 5, la Empresa Distribuidora debe mantener la siguiente información, a la que debe tener acceso Osinergmin para efectos de labores de supervisión:

a) Datos generales del suministro:

- Opción Tarifaria (en el caso de BT5B indicar además Residencial o No Residencial).
- Tipo y Subtipo de Conexión.
- Potencia Contratada.
- Nivel de Tensión.
- Datos del Medidor (marca, modelo, año de fabricación, fases, número de serie, fecha de instalación o de último contraste).
- Sistema Eléctrico.
- Factor de Medición.
- Fecha de Contrato.

b) Facturación al suministro:

- Magnitudes facturadas (Consumos de Energía Activa en Hora Punta y Fuera de Punta , Energía Reactiva, Demandas en Hora Punta y Fuera de Punta,)
- Pliego tarifario considerado para cada magnitud facturada.
- Importes facturados en cada rubro

c) Historial de lecturas mensuales de los consumos de los usuarios

d) Historial de pagos, cortes y reconexiones realizados al suministro.

e) Historial de convenios de financiamiento y re facturaciones realizadas al suministro.

f) Historial de los montos facturados.

g) Imagen (archivo PDF o similar) de las facturas mensuales emitidas.

h) Copia del archivo de la memoria masa (sólo en caso sea medidor multifunción).

6.2 La información debe estar disponible dentro de los primeros cinco (5) días hábiles después de cada proceso de facturación mensual.

6.3 Con excepción de la información indicada en el literal a) del numeral 6.1, cuya entrega es por única vez o cuando se experimente un cambio en alguno de los datos que conforma dicho literal; la información señalada precedentemente debe corresponder a los últimos 36 meses.

Artículo 7.- Revisión de la certeza de la información

La certeza de la información y/o documentación entregada por la Empresa Distribuidora, puede ser verificada por Osinergmin, acudiendo para tal efecto a la información y/o documentación presentada por otras fuentes, incluyendo la que sea producto de las inspecciones inopinadas en campo.

CAPÍTULO III

INDICADORES PARA LA SUPERVISIÓN DE LA FACTURACIÓN DEL SERVICIO DE ELECTRICIDAD

Artículo 8.- Indicador CTL: Calidad en la toma de lectura.

8.1 El indicador CTL evalúa la gestión de la actividad de lectura de los medidores y su correspondiente utilización en el proceso de facturación desarrollado por la Empresa Distribuidora.

8.2 Este indicador se evalúa mensualmente a través de una muestra de suministros ubicados en una determinada Zona Geográfica de Facturación de la Empresa Distribuidora, identificándose eventuales desviaciones en las lecturas de los medidores (inconsistencias) en campo no advertidas por la Empresa Distribuidora en el proceso de facturación, o en el número de suministros facturados con deficiencias técnicas del equipo de medición (ausencia del medidor, medidor no muestra lectura, medidor paralizado o medidor defectuoso).

8.3 El indicador de cumplimiento se determina con la siguiente fórmula:

Fórmulas Nº 1

$$CTL_1 = \left(\frac{SLI}{TM} \right) \times 100 ; CTL_2 = \left(\frac{NLP}{TM} \right) \times 100$$

$$CTL\% = 100\% - (CTL_1 + CTL_2)$$

Dónde:

CTL	=	Calidad en la Toma de Lectura (%)
SLI	=	Número de suministros de la muestra con lecturas inconsistentes.
NLP	=	Número de suministros con deficiencias técnicas del equipo de medición
TM	=	Total de la muestra de suministros de la Zona Geográfica de facturación.

El indicador CTL tiene como tolerancia el 10%; todo porcentaje resultante, en exceso sobre el mismo, es materia de sanción administrativa.

8.4 Sin perjuicio de los resultados obtenidos respecto del indicador de cumplimiento, en los casos en que se advierta una desviación en relación a los criterios establecidos en el presente artículo y/o no se sustente la consistencia de los consumos facturados conforme a lo previsto en este procedimiento, Osinergmin puede disponer las medidas administrativas correspondientes para que la Empresa Distribuidora proceda a realizar la facturación en forma consistente.

Artículo 9.- Indicador ECF: Evaluación de la Calidad de la Facturación.

9.1 El indicador ECF evalúa la gestión del proceso de facturación desarrollado por la Empresa Distribuidora, el mismo que debe estar orientado a prevenir la ocurrencia de una Facturación Irregular a los usuarios.

9.2 Este indicador se evalúa mensualmente en una muestra representativa de suministros reportados en la Base de Datos informada por la Empresa Distribuidora (ítem 2 del Cuadro N° 1).

9.3 La Base de Datos antes indicada es contrastada en una Zona Geográfica de Facturación, determinándose aquellos suministros que fueron finalmente facturados con incrementos de consumo, sobre los cuales se evalúa, ya sea en gabinete o en campo, si incurrieron en las deficiencias señaladas en el Cuadro N° 2.

9.4 La información a que se refiere el ítem 3 del Cuadro N° 1, que sustenta el análisis integral de suministros con incremento de consumo respecto al promedio histórico representativo efectuado por la Empresa Distribuidora, es materia de requerimiento por Osinergmin, luego de cinco (5) días hábiles posteriores al proceso de facturación.

Cuadro N° 2

Criterios de evaluación del Indicador ECF

Ítem	Descripción
1	Suministros facturados, superiores al promedio histórico representativo, que no tienen sustento.
2	Suministros cuyos consumos facturados exceden el periodo de facturación establecido en la normativa.
3	Suministros facturados con consumos iguales o con consumos cero (0), cuyas lecturas verificadas en campo, difieren de las utilizadas en la facturación.
4	Suministros facturados con más de 6 meses a promedio (Art. 172 del RLCE).

El indicador de cumplimiento se determina con la siguiente fórmula:

Fórmula N° 2

$$ECF\% = \left(1 - \frac{NI}{NT} \right) \times 100$$

Donde:

ECF	=	Evaluación de la Calidad de Facturación (%).
NI	=	Número de suministros que incumplieron con algún criterio señalados en el Cuadro N° 2.
NT	=	Total de la muestra de suministros de la zona geográfica de facturación.

El indicador ECF tiene como tolerancia el 7.5%; todo porcentaje resultante, en exceso, sobre el mismo, es materia de sanción administrativa.

9.5 Sin perjuicio de los resultados obtenidos respecto del indicador de cumplimiento, en los casos en que se advierta una desviación conforme a los criterios establecidos en el presente artículo, Osinergmin puede disponer las medidas administrativas correspondientes.

Artículo 10.- Indicador DAC: Desviación de la aplicación de cargos regulados.

10.1 El indicador DAC determina el exceso del importe facturado (para cada rubro contenido en el recibo emitido) por parte de la Empresa Distribuidora respecto al calculado por Osinergmin.

10.2 La determinación de este indicador es mensual y se realiza a través de la evaluación de recibos de una muestra, considerando las Zonas Geográficas de Facturación de la Empresa Distribuidora.

10.3 El indicador de desviación se determina con la siguiente fórmula:

Fórmula N° 3

			MFC				
	DAC% =	[MFC	-1]	x 100	
			MCO				

Donde:

DAC	=	Desviación en exceso de la Aplicación de Cargos Regulados (%).
MFC	=	Monto Facturado por la Empresas Distribuidoras en la muestra representativa.
MCO	=	Monto Calculado por Osinergmin, en la muestra representativa, en base a la normativa vigente. Para la determinación del indicador, en la muestra de recibos solicitados o recabados por Osinergmin, se evalúa el cálculo y aplicación correcta de los siguientes conceptos:

- * Cargo fijo o Cargo Fijo Ajustado, según corresponda.
- * Cargos por energía o Cargo por Energía Ajustado, según corresponda.
- * Cargos por potencia.
- * Cargo de reposición y mantenimiento de la conexión.
- * Cargo por aporte para electrificación rural.

* Cargo de Alumbrado Público de acuerdo al factor de proporción establecido.

* Intereses y moras.

El indicador DAC tiene como tolerancia 0.01%, todo porcentaje resultante, en exceso, sobre el mismo, es materia de sanción administrativa.

10.4 Sin perjuicio de los resultados obtenidos respecto del indicador de cumplimiento, en los casos en que se advierta una desviación conforme a los criterios establecidos en el presente artículo, Osinergmin puede disponer las medidas administrativas correspondientes.

Artículo 11.- Indicador AGF: Aspectos generales de la facturación e información contenida en los recibos de electricidad.

11.1 El indicador AGF determina el incumplimiento de aspectos cualitativos generales de la facturación que deben cumplir las Empresas Distribuidoras, así como la información mínima contenida en los recibos.

11.2 La determinación de este indicador es mensual y se realiza a través de la evaluación de recibos de una muestra representativa, considerando las Zonas Geográficas de Facturación de la Empresa Distribuidora.

11.3 Los aspectos cualitativos a ser evaluados se indican en el Cuadro N° 3:

Cuadro N° 3

Criterios de evaluación del Indicador AGF

Ítem	Descripción
	CONSIDERACIONES GENERALES DEL RECIBO
1	Incluir en los recibos de electricidad para efectos de la aplicación de la normativa del sector eléctrico, solo conceptos propios de la prestación del servicio público de electricidad.
2	Utilizar correctamente las condiciones de aplicación de la tarifa eléctrica.
3	Indicar en los recibos de electricidad los montos descontados (o recargados) por aplicación del Fondo de Compensación Social Eléctrica (FOSE).
4	La información contenida en el recibo de electricidad, debe ser concordante con la normativa vigente, mostrando claramente todos los conceptos o rubros de la facturación.
5	Realizar, cuando corresponda, re facturaciones de consumos excesivos (acumulaciones de consumo, estados adelantados, entre otros) reconociendo los conceptos colaterales facturados (Cargo ?jo, Fose, Alumbrado público, Electri?cación rural, diferencia de precios unitarios, entre otros).
	ANVERSO DEL RECIBO
6	Incluir los precios unitarios correspondientes a los parámetros eléctricos facturados, debiendo diferenciarse en el caso de los suministros bene?ciados con el FOSE, los cargos aplicados de acuerdo a los rangos de consumos señalados en la norma.

7	Indicar los valores de la lectura anterior y actual de consumos y demandas (cuando corresponda), asimismo, en caso corresponda, la indicación de una facturación en base a promedios.
8	Indicar los valores de energías y potencias, registradas y facturadas, desagregadas en Hora Punta y Hora Fuera de Punta, en los casos pertinentes.
9	Indicar las magnitudes de parámetros eléctricos contratados tales como: tensión nominal, potencia, medidor (tipo y número de hilos), factor de medición, tipo de acometida (aérea, subterránea o mixta), codificación del tipo y subtipo de conexión (C1.1, C1.2, C2.1, etc.) y grado de utilización de potencia en Hora Punta (valor numérico de la calificación tarifaria) y el N° Horas Punta (h), cuando corresponda.
10	Incluir la fecha de emisión y vencimiento del recibo; así como, fecha de corte del servicio, cuando corresponda.
11	Incluir histórico de consumos de los últimos 12 meses considerando el mes de consumo, con escalas proporcionales a los consumos registrados.
12	Indicar el nombre del sistema eléctrico y sector típico al que pertenece el suministro, el cual es utilizado para determinar su tarifa eléctrica.

REVERSO DEL RECIBO

- 13 Incluir un breve resumen del procedimiento de reclamos vigente, que por lo menos incluya los requisitos y procedimiento que debe seguir el usuario para presentar una reclamación y para realizar su seguimiento.
- 14 Indicar los centros de atención al público, horarios de atención y lugares de pago adicionales a los de la Empresas Distribuidoras (nombres y direcciones).
- 15 Indicar la página web y número de teléfono para realizar reclamos comerciales y técnicos.

Fórmula N° 4

	AGP% =	[$\frac{\text{RI}}{\text{RM}}$]	x 100

Donde:

AGF	=	Aspectos generales en la facturación e información en recibos de electricidad (%).
RI	=	N° de recibos que incumplen en la muestra representativa.
RM	=	N° de recibos en la muestra representativa.

El indicador AGF tiene tolerancia del 3%, cualquier exceso sobre el mismo es materia de sanción administrativa.

11.4 Sin perjuicio de los resultados obtenidos respecto del indicador de cumplimiento, en los casos en que se advierte desviación en la aplicación de los aspectos contenidos en el presente artículo, Osinergmin puede disponer las medidas administrativas correspondientes y se supervisará su cumplimiento.

Artículo 12.- Indicador DRR: Desviación en el reparto de recibos.

12.1 El indicador DRR determina si la Empresa Distribuidora cumplió con la entrega (física o virtual) de los recibos del servicio público de electricidad, en un plazo no menor de siete (7) días calendario antes de su vencimiento.

12.2 El indicador se determina mensualmente a través de una evaluación de los Libros de Lectura asociados a una determinada Zona Geográfica de Facturación de la Empresa Distribuidora, considerando también en su determinación la información adicional que obtenga la supervisión.

De realizarse la entrega de los recibos de manera física, ésta se considera observada cuando los usuarios de una determinada Zona Geográfica de Facturación confirmen no haber recibido el recibo (o factura) en un plazo no menor de siete (7) días calendario antes de su vencimiento.

La revisión de la entrega de recibos de manera virtual, se realizará sobre los mecanismos de control que haya implementado la Empresa Distribuidora para la distribución de los recibos.

12.3 El indicador de cumplimiento se determina bajo la siguiente fórmula:

Fórmula Nº 5

	DRR% =	(<u>NL</u>)	x 100	
			NT			

Donde:

DRR	=	Desviación en el Reparto de Recibos (%).
NL	=	Cantidad de usuarios a los que no se les entregó el correspondiente recibo. Este número se obtiene como resultado de la supervisión.
NT	=	Número total de la muestra representativa por cada Zona Geográfica de Facturación.

El indicador DRR tiene tolerancia del 10%, cualquier exceso sobre el mismo es materia de sanción según la escala de multas.

12.4 Tratándose de suministros en los cuales los usuarios aportan información sobre la recepción de los recibos, el desarrollo de inspecciones de campo para la determinación de este indicador, es puesto en conocimiento de la Empresa Distribuidora, con una anticipación mínima de tres (3) días hábiles, a fin de que su personal pueda participar.

12.5 Sin perjuicio de los resultados obtenidos respecto del indicador de cumplimiento, en los casos en que se advierta desviación en la aplicación de los aspectos contenidos en el presente artículo, Osinergrmin puede disponer las medidas administrativas correspondientes.

CAPÍTULO IV

SANCIONES Y MULTAS

Artículo 13.- Sanciones

13.1 El incumplimiento por parte de las Empresas Distribuidoras a la normativa relacionada con el presente procedimiento, constituye infracción administrativa sancionable conforme a la Escala de Multas que apruebe el Consejo Directivo. En ese sentido, se considera como infracciones, entre otras, los siguientes casos:

a) No cumplir con los plazos respecto a poner a disposición de Osinergrmin la información establecida en el presente procedimiento.

b) Remitir información inexacta de acuerdo al presente procedimiento.

c) Cuando el indicador supere las tolerancias establecidas en el capítulo III del presente procedimiento:

d) No subsanar las deficiencias en los plazos estipulados en las medidas administrativas dispuestas por Osinergrmin.

13.2 Las infracciones indicadas son sancionadas de acuerdo a lo dispuesto en la Tipificación de Infracciones y Escala de Multas y Sanciones de Osinergrmin, aprobada por la Resolución N° 028-2003-OS-CD, o las normas que las sustituyan, modifiquen o complementen.

Artículo 14.- Medidas Administrativas

Osinergrmin, a través de sus oficinas regionales emite las medidas administrativas correspondientes ante el incumplimiento de lo dispuesto en el presente procedimiento; pudiendo ordenar la corrección de la facturación, a partir de lo informado por la empresa distribuidora.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

Primera.- Aplicación del procedimiento

El presente procedimiento entra en vigencia a partir del siguiente proceso de supervisión semestral, posterior a la fecha de su aprobación; excepto lo previsto en la Tercera Disposición Complementaria Final de la presente resolución, la cual entrará en vigencia a partir de su publicación.

Segunda.- Plataforma tecnológica

Osinergrmin podrá implementar nuevas plataformas tecnológicas para facilitar el envío de información prevista en el presente procedimiento, lo cual será puesto en conocimiento de las Empresas Distribuidoras oportunamente a través de las Oficinas Regionales.

Tercera.- Página web de la Empresa Distribuidora

Las Empresas Distribuidoras podrán poner a disposición de Osinergrmin, a través de su página Web, la información exigida en el presente procedimiento, para lo cual deberán comunicar a este

organismo el uso de dicha modalidad, dentro del plazo de treinta (30) días hábiles, contado a partir de la publicación de la presente resolución.

Cuarta.- Sistemas de Medición Inteligente

Las Empresas Distribuidoras que cuenten con sistemas de medición inteligente (o de telemedición), deberán poner a disposición del Osinergmin durante la supervisión, los registros de las lecturas de consumo mensual contenidos en la memoria masa o registro similar del medidor, de tal manera que se permita verificar la emisión de la facturación sobre consumos reales.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA DEROGATORIA

Única.- Deróguense los numerales [3.1](#), [3.2](#), [3.3](#) y [5.8](#) del “Procedimiento para la supervisión de la facturación, cobranza y atención al usuario”, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2009-OS-CD a partir de la entrada en vigencia del presente procedimiento. Por tal motivo, a partir de dicha oportunidad, la información relacionada a estos indicadores debe dejar de ser remitida por las Empresas Distribuidoras a Osinergmin.

Dicha derogación no afectará a los Procedimientos Administrativos Sancionadores que se encuentren en trámite, en etapa de impugnación o en ejecución coactiva a la fecha de entrada en vigencia del presente procedimiento.

[Enlace Web: Anexos \(PDF\).](#)