

24

SUPERVISIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE LAS EMPRESAS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA

RES. N° 305-2009-OS/CD



Osinergmin

ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA

GERENCIA DE FISCALIZACIÓN ELÉCTRICA



PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE LAS EMPRESAS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA

**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
OSINERGMIN N° 305-2009-OS/CD**

Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería

Lima – Perú

2010

Procedimiento aprobado por:

Alfredo Dammert Lira – Presidente del Consejo Directivo

Edwin Quintanilla Acosta – Gerente General

Equipo de Trabajo:

Eduardo Jané La Torre – Gerente de Fiscalización Eléctrica

Esteban Inga Llanca– Jefe de la Unidad de Calidad

Jorge Vilcachagua Nuñez– Especialista

Jorge Sanchez Paisig - Supervisor

Gerencia de Fiscalización Eléctrica

Bernardo Monteagudo 222 – Magdalena del Mar – Lima 17

Teléfonos: 219 3400. Anexos: 1417 / 1418 Fax: 219 3418

www.osinerg.gob.pe

PRESENTACIÓN

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

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

Parte importante del servicio público de electricidad lo constituye la calidad que brindan las empresas concesionarias de distribución en la atención que reciben los usuarios cuando estos realizan las llamadas a sus centrales de atención telefónica/fax. Precisamente para supervisar los procesos en la calidad de la atención que recibe el usuario, el Organismo lo realizaba en función a lo establecido en la Norma Técnica de la Calidad del Servicio Eléctrico (NTCSE) y su Base Metodológica (BM) para su aplicación. La primera de ellas emitida por el Ministerio de Energía y Minas desde octubre 1997 y la segunda emitida por el Organismo con última modificación en el año 2008.

Luego de la aplicación de la NTCSE, el Organismo consideró que algunas necesidades de la supervisión deben ser más específicas; motivo por el cual, emitió la Resolución OSINERGMIN N° 305-2009-OS/CD, que establece el "Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica", con el propósito que los procesos exigido en la NTCSE se desarrollen de acuerdo a los modernos criterios de eficiencia y calidad que prevé el marco legal vigente.

Con este procedimiento se establece las condiciones mínimas que debe presentar la Central de Atención Telefónica/Fax de las Empresas; así como, cuales son los requerimientos del usuario y la información mínima que le debe brindar, afín que permita el seguimiento de la atención de la empresa, frente a lo manifestado en la llamada telefónica del usuario. La evaluación es mediante indicadores de los procesos referidos a la calidad del servicio a los usuarios.

La aplicación del Procedimiento beneficiará al usuario final en la mejora de la atención a las llamadas telefónicas. Aunque, en caso las empresas incumplan con lo establecido en la NTCSE o excedan las tolerancias de los indicadores establecidos, OSINERGMIN aplicará las penalizaciones que para dichos fines establecerá en su oportunidad.

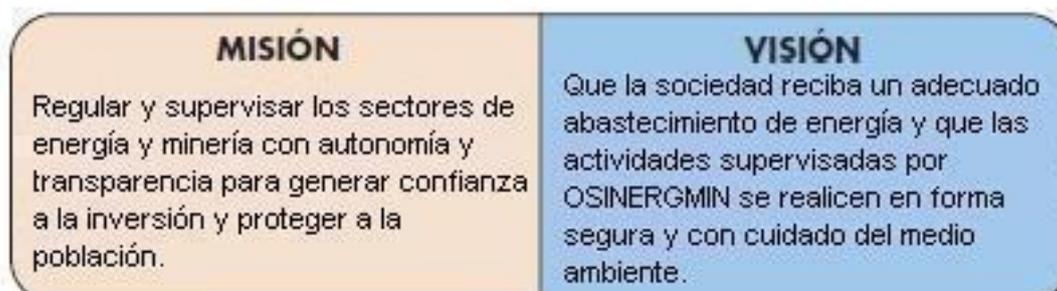
Este procedimiento desarrollado e implementado a partir del segundo semestre año 2010, constituye un aporte al cumplimiento de los objetivos estratégicos del OSINERGMIN y forma parte del conjunto de procedimientos orientados a establecer de manera transparente las obligaciones y derechos de las empresas concesionarias de electricidad.

Gerencia General

Lima, Junio del 2010

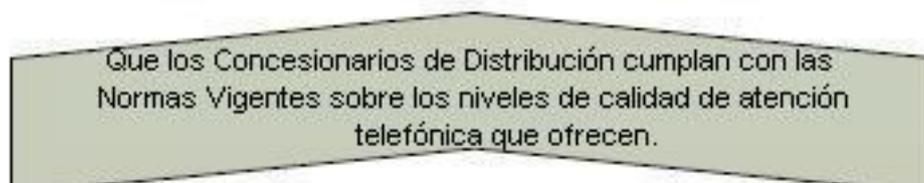
**PROCEDIMIENTO PARA LA
SUPERVISIÓN DE LA
CALIDAD DE ATENCIÓN
TELEFÓNICA DE LAS
EMPRESAS DE
DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA
PLAN ESTRATÉGICO DEL
OSINERGMIN
2007 – 2011**

PROCEDIMIENTO DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS Y SU BASE METODOLÓGICA



Objetivo Estratégico: (Perspectiva del cliente)

Mejorar la Prestación de los Servicios de Electricidad



Objetivo Estratégico: (Perspectiva del Proceso Interno)

Mejorar el Proceso de Supervisión

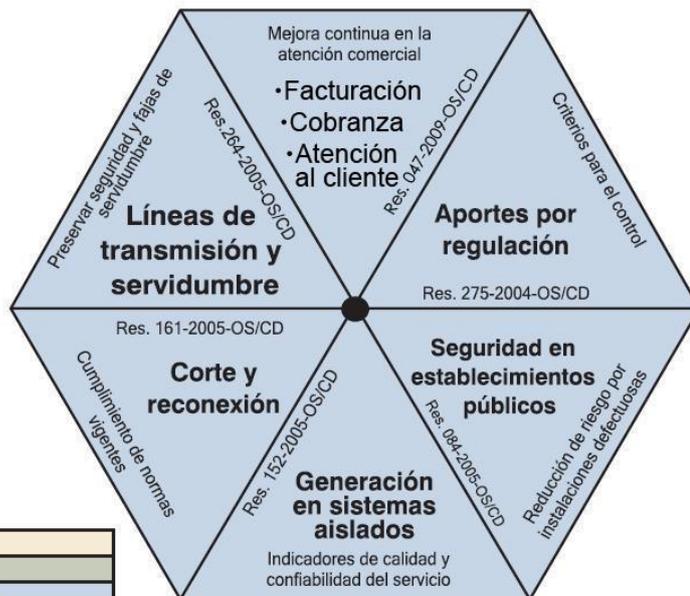
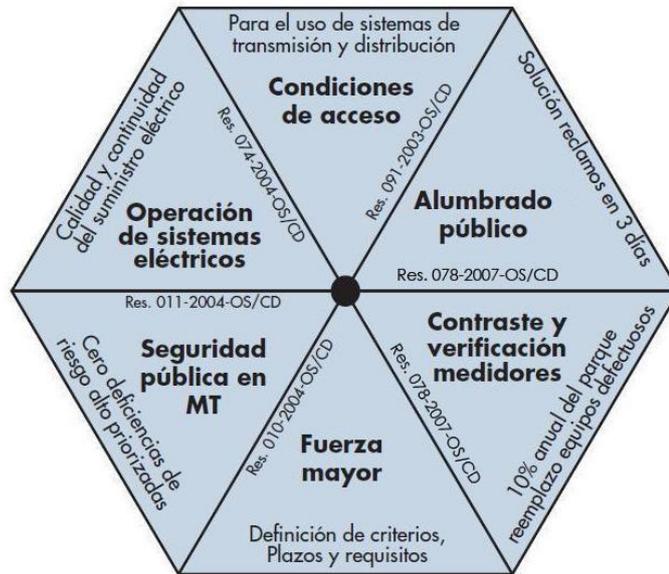


INICIATIVA ESTRATÉGICA

Desarrollo del Procedimiento:

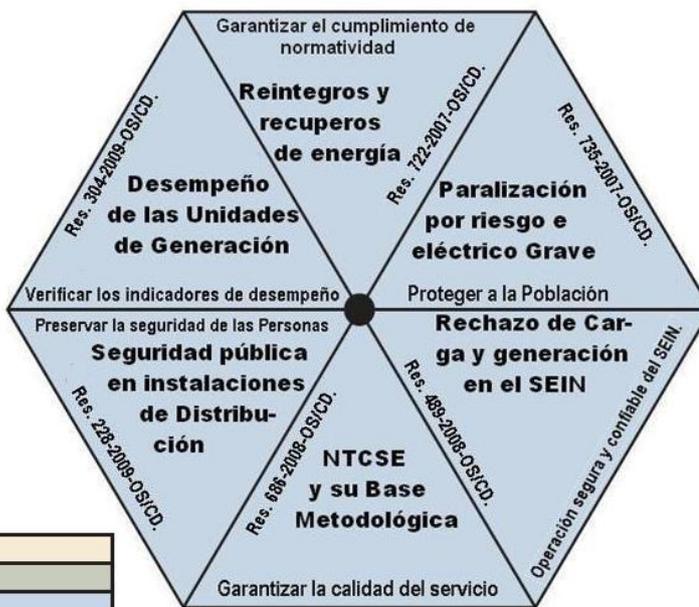
Supervisión de la calidad de atención telefónica de las empresas de distribución eléctrica

PROCEDIMIENTOS DE SUPERVISIÓN DE LA GERENCIA DE FISCALIZACIÓN ELÉCTRICA



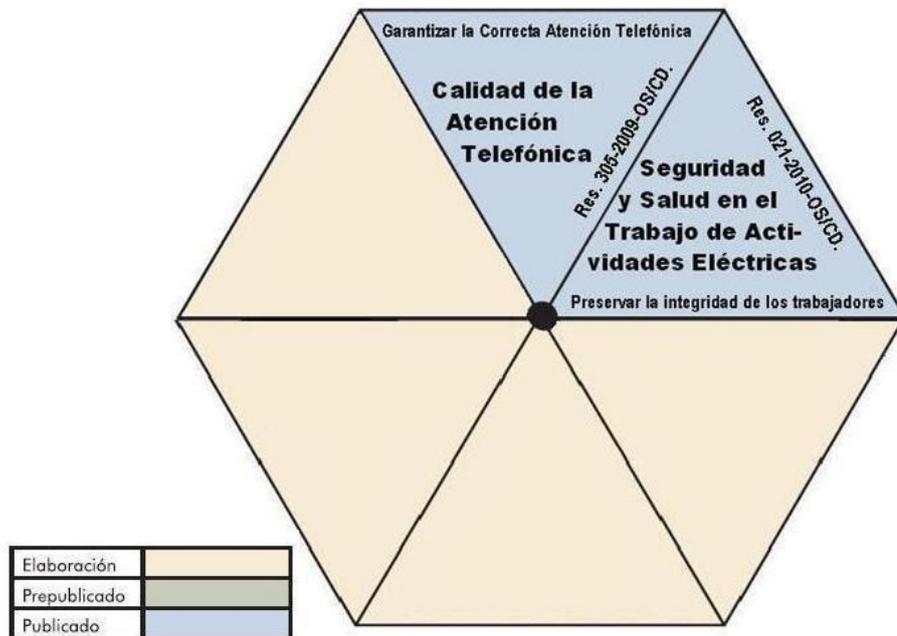
Elaboración	
Prepublicado	
Publicado	

PROCEDIMIENTOS DE SUPERVISIÓN DE LA GERENCIA DE FISCALIZACIÓN ELÉCTRICA



Elaboración	
Prepublicado	
Publicado	

PROCEDIMIENTOS DE SUPERVISIÓN DE LA GERENCIA DE FISCALIZACIÓN ELÉCTRICA

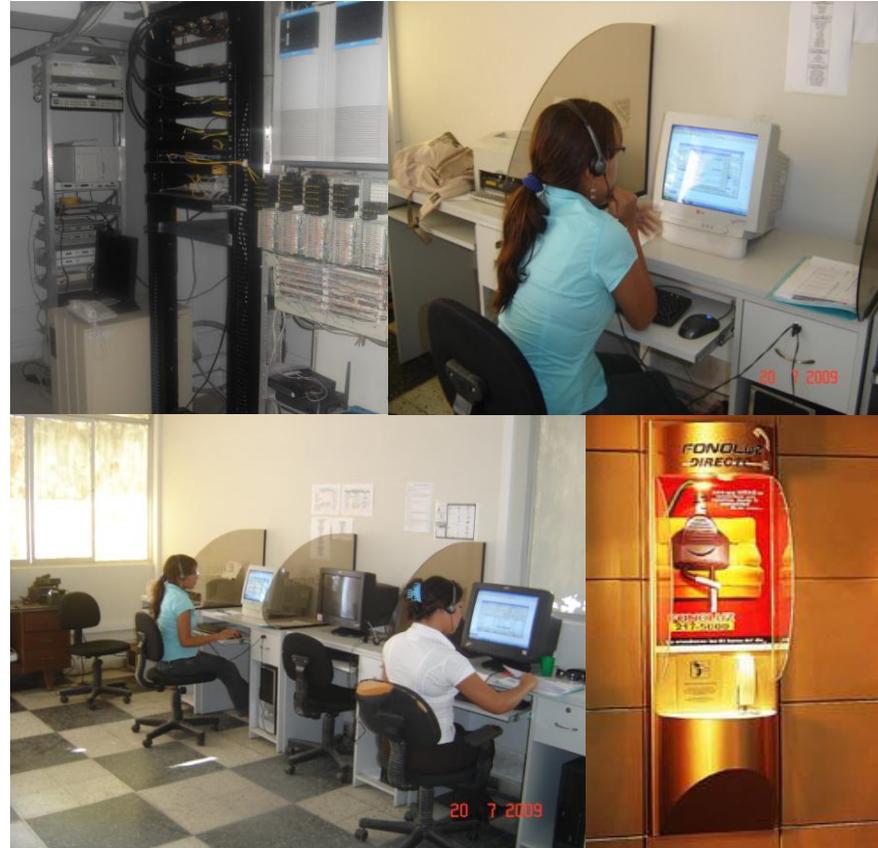


PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE LAS EMPRESAS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA

Resolución de Consejo Directivo N° 305-2009-OS/CD

Objetivo

Supervisar que las empresas concesionarias cumplan con los criterios para la supervisión de la calidad de atención que reciben los usuarios, cuando efectúan llamadas a las centrales de atención telefónicas.



PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE LAS EMPRESAS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA

Resolución de Consejo Directivo N° 305-2009-OS/CD

¿Cómo?

Supervisando mediante indicadores de gestión los resultados de los procesos, que involucra la calidad de la atención telefónica; dichos indicadores se evaluarán cada semestre en base a inspecciones de campo y análisis de gabinete.



**PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE
LAS EMPRESAS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA**
Resolución de Consejo Directivo N° 305-2009-OS/CD

¿Qué indicadores se evalúan?

Mediante este procedimiento se evalúan dos (02) indicadores de gestión:

1. Atención Telefónica No Adecuada (ATNA).
2. Indisponibilidad de la Central de Atención Telefónica (ICAT).



PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE LAS EMPRESAS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA

Resolución de Consejo Directivo N° 305-2009-OS/CD

¿Qué información se requiere?

Los supervisores semestralmente recaban in situ las grabaciones de las llamadas telefónicas que los usuarios hacen a la concesionaria; así como, realizan llamadas testigos de verificación de funcionamiento, ambos casos permitirán, revisar el desempeño de central de atención telefónica/fax de la empresa de distribución.

Sobre dicha información el OSINERGMIN selecciona las muestras aleatorias y representativas, que servirán para evaluar la calidad del servicio de la concesionaria.



PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE LAS EMPRESAS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA

Resolución de Consejo Directivo N° 305-2009-OS/CD

Resultado esperado

Que las concesionarias aseguren la disponibilidad de su Central de Atención Telefónica las 24 horas, los 7 días de la semana y brinden información correcta al usuario, de tal modo que le permita el seguimiento y conocer el proceder de la empresa de distribución.



**RESOLUCIÓN DE
CONSEJO DIRECTIVO
OSINERGMIN
Nº 305-2009-OS/CD**

PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE LAS EMPRESAS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos (NTCSE), aprobada por Decreto Supremo N° 020-97-EM, regula los aspectos de calidad en el servicio eléctrico que debe cumplir las empresas eléctricas.

Si bien OSINERGMIN ha venido realizando una labor de supervisión y fiscalización para asegurar el cumplimiento de la citada Norma, se ha considerado conveniente contar con un procedimiento de supervisión que permita supervisar la calidad de atención telefónica al usuario del servicio eléctrico. Esto es relevante en la medida que al tratarse de un servicio monopólico, el usuario no tiene opción de poder escoger a otro suministrador de servicio eléctrico. En efecto, en un mercado libre un consumidor al recibir una mala atención puede optar por dejar a su proveedor y escoger otro, lo cual termina afectando al proveedor, incentivándolo a corregir o mejorar su atención. No obstante, en el servicio público de electricidad la empresa no tiene incentivo alguno a corregir o mejorar la calidad de atención al usuario dada su situación monopólica, razón por la que es necesario contar con un procedimiento de supervisión que busque corregir este aspecto del servicio.

Ante esto, OSINERGMIN en aplicación de la facultad normativa que le otorga el inciso c) del artículo 3° de la Ley N° 27332 – Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, así como el artículo 3° de la Ley N° 27699 – Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de OSINERGMIN, prepublicó el “Procedimiento para la supervisión de la calidad de atención telefónica de las empresas de distribución eléctrica”.

Luego de revisado los comentarios y aportes de las empresas se ha elaborado la versión final de este procedimiento. Dicho procedimiento comprende por un lado, los requisitos y características del servicio de atención telefónica. De otro lado, se establece la metodología de supervisión, incluyendo los respectivos indicadores de gestión: Atención Telefónica No Adecuada (ATNA) e Indisponibilidad de la Central de Atención Telefónica (ICAT). Asimismo, se incluye las tolerancias correspondientes. Finalmente, se prevé la existencia de sanciones ante el incumplimiento de lo dispuesto por el presente procedimiento de supervisión.

Con este nuevo procedimiento se busca mejorar la supervisión del cumplimiento de la calidad de atención al usuario del servicio público de electricidad.

**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nº 305-2009-OS/CD**

Lima, 28 de diciembre de 2009

VISTO:

El Memorando Nº GFE-1580-2009 de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, por el cual se solicita al Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, la aprobación del “Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica”; y

CONSIDERANDO:

Que, según lo establecido por el inciso c) del artículo 3º 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, entre otros, en el ámbito y en materia de su respectiva competencia, los reglamentos de los procedimientos a su cargo y las normas de carácter general referidas a actividades supervisadas o de sus usuarios;

Que, el artículo 22º del Reglamento General de OSINERGMIN, aprobado mediante Decreto Supremo Nº 054-2001-PCM, establece que la función normativa de carácter general es ejercida de manera exclusiva por el Consejo Directivo a través de resoluciones;

Que según lo dispuesto por el artículo 3º de la Ley Nº 27699 – Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de OSINERGMIN, el Consejo Directivo está facultado para aprobar procedimientos administrativos vinculados, entre otros, a la Función Supervisora;

Que, el inciso a) del artículo 5º de la Ley Nº 26734, Ley de Creación de OSINERGMIN, establece como función velar por el cumplimiento de la normativa que regule la calidad y eficiencia del servicio brindado al usuario. Asimismo, el artículo 1º del Reglamento General de OSINERGMIN, aprobado por Decreto Supremo Nº 054-2001-PCM, señala que OSINERGMIN tiene competencia para supervisar y fiscalizar a las ENTIDADES del SECTOR ENERGIA velando por la calidad, seguridad y eficiencia del servicio y/o productos brindados a los usuarios en general, cautelando la adecuada conservación del medio ambiente;

Que, la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos, aprobada por Decreto Supremo Nº 020-97-EM, regula los aspectos de calidad en el servicio eléctrico que deben cumplir las empresas eléctricas;

Que, no obstante, las labores de supervisión que realiza OSINERGMIN para garantizar el cumplimiento de dicha norma es conveniente contar con un procedimiento que permita una mejor supervisión y fiscalización por parte de este organismo respecto a la calidad de atención telefónica al usuario del servicio público de electricidad, razón por la que se ha elaborado el presente proyecto;

Que, en ese sentido, OSINERGMIN prepublicó el 31 de octubre de 2009 en el Diario Oficial “El Peruano” el “Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica” en concordancia a lo dispuesto en el artículo 25º del Reglamento General de OSINERGMIN, aprobado por el Decreto Supremo Nº 054-2001-PCM, con la finalidad de recibir los aportes del público en

general, los mismos que han sido objeto de comentarios en la exposición de motivos de la presente Resolución;

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

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

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar el “Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica”, cuyo texto forma parte de la presente Resolución.

Artículo 2°.- La presente Resolución deberá ser publicada en el Diario Oficial “El Peruano”, en el Portal del Estado Peruano y en el Portal Institucional de OSINERGMIN.

Artículo 3°.- La presente Resolución entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación, no obstante el primer periodo de supervisión será a partir del 1ero de julio de 2010.

Artículo 4°.- A partir del 1ero de Julio de 2010, quedará sin efecto el indicador AFCT (Adecuado Funcionamiento de la Central de Atención Telefónica/Fax para la atención de llamadas por falta de suministro) del “Procedimiento para la supervisión de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos y su Base Metodológica”, aprobado mediante Resolución del Consejo Directivo N° 686-2008-OS/CD.

ALFREDO DAMMERT LIRA
Presidente del Consejo Directivo

PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE LAS EMPRESAS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA

1. OBJETIVO

Establecer los criterios para la supervisión de la calidad de atención que reciben los usuarios cuando efectúan llamadas a las centrales telefónicas (call center) de las empresas de distribución eléctrica

2. ALCANCE

El presente procedimiento comprende a las empresas concesionarias de distribución eléctrica que prestan el servicio público de electricidad dentro de las zonas de concesión calificadas como urbanas (sistemas eléctricos con sectores típicos de distribución 1, 2 y 3).

3. BASE LEGAL

- Ley N° 27332 -Ley Marco de Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos.
- Ley N° 27631 – Ley que modifica la función normativa de OSINERGMIN.
- Ley N° 27699 – Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de OSINERGMIN.
- Decreto Ley N° 25844, Ley de Concesiones Eléctricas y su Reglamento.
- Reglamento General de OSINERGMIN, aprobado por el Decreto Supremo N° 054-2001-PCM – artículos 21, 22 y 23.
- Reglamento de Supervisión de Actividades Energéticas y Mineras aprobado con Resolución de Consejo Directivo N° 205-2009-OS/CD.
- Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos, aprobado por Decreto Supremo N° 020-97-EM y sus respectivas modificaciones.
- Base Metodológica para la aplicación de la NTCSE.

4.- REQUISITOS MÍNIMOS DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

La Atención al usuario cuando efectúe llamadas a la Central de Atención Telefónica debe ser adecuada en términos de respeto, información brindada y tiempo de atención. Las principales características que debe cumplir son las siguientes:

4.1 Modo de Atención:

- Trato cortés.
- Adecuado tono de voz.
- Predisposición a atender a su satisfacción.
- Dar por finalizada la llamada sólo cuando se complete todo el proceso requerido para la atención de la llamada y sea así percibida por el usuario.

4.2 Información requerida al usuario

Salvo en los casos en los que el usuario expresamente se niegue a dar parte o toda esta información, se debe registrar el código de suministro asociado a la llamada, el nombre de la persona que efectúa la llamada y, de ser posible, el número telefónico de contacto.

En caso la llamada sea por deficiencia en el alumbrado público o por emergencia por seguridad pública y no se cuente con el código de suministro, es suficiente con solicitar la dirección o referencia de la zona donde se ubica la deficiencia de alumbrado o la emergencia de seguridad pública.

Ante una interrupción que genere una gran cantidad de llamadas (superior a la capacidad de atención personalizada de la central telefónica) y la empresa hiciera uso de un

contestador automático (Interactive Voice Response - IVR) para atender al usuario, no es necesario establecer el código de suministro asociado a la llamada, el nombre de la persona que efectúa la llamada ni el número telefónico de contacto.

4.3 Tipos de llamadas

Con la información brindada por el usuario, la empresa debe determinar si la llamada que está recibiendo, corresponde a alguno de los siguientes tipos:

4.3.1 Llamada por falta del servicio eléctrico en el predio o en la zona (cuando afecte a más de un usuario).

4.3.2 Llamada por un aspecto contemplado en alguno de los procedimientos de supervisión de OSINERGMIN, como por ejemplo:

- Lámpara inoperativa.
- Pastoral roto o mal orientado.
- Falta de alumbrado público.
- Interferencia de árbol.
- Emergencia por seguridad pública (asociados al sistema eléctrico).
- Comunicación de Accidentes (asociados al sistema eléctrico).
- Otro aspecto que se establezca en un procedimiento específico de OSINERGMIN.

4.3.3 Llamada por reclamo, definido como tal por el procedimiento administrativo de reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural, aprobado con Resolución de Consejo Directivo N° 671-2007-OS/CD o el que la modifique o sustituya.

4.3.4 Cuando lo expresado por el usuario no permita identificar si la llamada corresponde a uno de los tipos mencionados (4.3.1, 4.3.2 o 4.3.3), la empresa debe brindar el apoyo necesario al usuario a fin de lograr determinar la tipificación que le corresponde.

4.4 Información a brindar al usuario

Cuando la llamada corresponda a alguno de los tipos mencionados (4.3.1, 4.3.2 o 4.3.3), debe informarse al usuario esta calificación, el código de su llamada que posibilite el seguimiento posterior y el nombre de la persona que atiende la llamada. Este código, para todos los efectos, será el que corresponda a la llamada telefónica. Adicionalmente, de acuerdo al tipo de llamada, se brindará la siguiente información:

4.4.1 Ante una llamada por falta del servicio eléctrico en el Predio o en la zona:

- Confirmar o descartar al usuario que la falta del servicio eléctrico se deba a alguna acción programada por parte de la empresa.
- En el caso que la interrupción afecte sólo al predio por el cual se genera la llamada, indicar al usuario las acciones específicas que realizará la empresa para atender su requerimiento y el tiempo estimado para atenderlo. El tiempo establecido debe ser concordante con la accesibilidad a la zona.
- En el caso que la interrupción esté asociada a déficit de generación o salidas de redes de transmisión, indicar al usuario la naturaleza de la interrupción y, en lo posible, las acciones que tomará la empresa ante este hecho.

De haber transcurrido más de una hora respecto al inicio de la interrupción, se debe indicar al usuario que efectúa la llamada la naturaleza de la interrupción y el

tiempo estimado para reponer el servicio. Cuando la reposición del servicio no dependa de la empresa se debe indicar este hecho al usuario.

- En el caso que la interrupción afecte a una zona (más de un suministro), indicar al usuario las acciones que van a tomar ante este hecho.

De haber transcurrido más de 4 horas respecto al inicio de la interrupción, se debe indicar al usuario que efectúa la llamada la naturaleza de la interrupción, la causa de la demora y el tiempo estimado para reponer el servicio. Cuando la reposición del servicio no dependa de la empresa se debe indicar este hecho al usuario.

Cuando el usuario reitere la llamada para informar que aún mantiene la falta de servicio eléctrico, la empresa debe indicar al usuario las acciones que se están llevando a cabo para atenderlo y, cuando corresponda, la razón por la cual no se ha cumplido con atenderlo en los plazos previstos en la primera llamada.

4.4.2 Ante una llamada por un aspecto que esté tipificado por un procedimiento de supervisión de OSINERGMIN:

- Indicar al usuario las acciones que realizará en atención a su llamada.
- Indicar, cuando corresponda, al usuario los tiempos previstos en los procedimientos de supervisión de OSINERGMIN para atenderlo. En caso de reporte de accidentes, indicar al usuario el plazo estimado dentro del cual el personal técnico de la empresa se situará en el lugar de los hechos.
- Indicar al usuario que mediante la página WEB (que la empresa disponga para estos casos) podrá hacer un seguimiento a las acciones que se estén llevando a cabo en atención a su denuncia, solicitud, pedido u otro.

Cuando el usuario reitere la llamada para informar que aún se mantiene el motivo de la llamada inicial, la empresa debe indicar al usuario las acciones que se están llevando a cabo y, cuando corresponda, la razón por la cual no se ha cumplido con atenderlo en los plazos previstos en la primera llamada.

4.4.3 Ante una llamada por reclamo:

- Se debe indicar al usuario el tiempo previsto en el procedimiento administrativo de OSINERGMIN (Resolución de Consejo Directivo N° 671-2007-OS/CD) para atender su reclamo.
- Indicar al usuario que mediante la página WEB (que la empresa disponga para estos casos) podrá hacer un seguimiento a las acciones que se estén llevando a cabo en atención a su reclamo.

Se debe requerir al usuario la información establecida en el procedimiento administrativo de OSINERGMIN para la admisibilidad del reclamo presentado.

4.4.4 Ante una interrupción que genere una gran cantidad de llamadas (superior a la capacidad de atención personalizada de la central telefónica) y al empresa hace uso de un contestador automático (IVR) para atender al usuario, no se requiere el nombre de la persona que atiende la llamada y el código de llamada puede ser único para las llamadas asociadas a este evento.

5.- CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DE LA CENTRAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

La Central de Atención Telefónica debe ser de tal capacidad que cumpla con lo siguiente:

- Debe estar disponible los 7 días de la semana y las 24 horas del día, de acuerdo con el numeral 7.2 c) de la NTCSE. Se considerará como una condición de no disponibilidad cuando: se tiene el tono de ocupado; cuando el tiempo de timbrado exceda el minuto o cuando la naturaleza de la llamada requiera la atención de un personal de la empresa (personal de atención telefónica), pero el contestador automático (Interactive Voice Response - IVR) no transfiera la llamada.
- Debe registrar la hora de recepción de cada llamada y conservarse las grabaciones de las llamadas por un plazo mínimo de 6 meses.
- Debe asegurar la inviolabilidad e imposibilidad de la eliminación del registro de las llamadas así como las grabaciones de las mismas.
- Ante una interrupción que genere una gran cantidad de llamadas (superior a la capacidad de atención personalizada de la central telefónica), se debe atender a los usuarios afectados por la interrupción mediante el uso de un contestador automático (IVR).

6.- PROCESO DE SUPERVISIÓN

La supervisión comprende la evaluación de los indicadores de gestión y la evaluación puntual de aspectos específicos no considerados dentro de los indicadores de gestión.

Cuando se requiera, el supervisor podrá solicitar a la empresa eléctrica el reporte del registro de llamadas, (que a solicitud de la empresa eléctrica) emite el operador telefónico.

6.1 Evaluación de Indicadores de gestión

Para la evaluación de los indicadores se considera una muestra representativa de las llamadas recibidas por la central telefónica y las llamadas que realice OSINERGMIN para verificar la disponibilidad de la central.

La muestra a evaluar podrá ser obtenida de la siguiente manera:

- A solicitud del supervisor, la empresa distribuidora debe entregar, en medio magnético, la grabación de las llamadas recibidas en la central telefónica de forma puntual o en determinado periodo de tiempo.

La entrega de la grabación debe ser in situ y debe contar con la presencia del supervisor en todo el proceso que involucre la obtención del mismo.

- El Supervisor coordinará con un usuario un llamado a la central telefónica a fin de verificar la disponibilidad de la central de atención telefónica. La llamada podrá ser realizada en cualquier hora y día. Se podrá utilizar equipos que permitan la grabación de la llamada.

6.2 Evaluación de aspectos generales

Se evaluarán aspectos generales no considerados dentro de los indicadores de gestión y se realizará de forma puntual mediante pruebas brindadas por los usuarios o del análisis del registro de llamadas.

Para la evaluación, se considera el cumplimiento obligatorio de los siguientes aspectos:

Ítem	Descripción
1	Grabación de todas las llamadas recibidas y el registro de la hora de recepción.
2	Inviolabilidad del registro de las llamadas y su grabación respectiva.
3	Imposibilidad de la eliminación del registro de llamadas y su grabación respectiva.
4	Conservación del registro de las llamadas y su grabación respectiva de los últimos seis meses.
5	Información inexacta brindada al usuario. Incluye crear falsas expectativas

7.- INDICADORES DE GESTION

7.1 La calidad de atención telefónica que recibe el usuario se evaluará semestralmente mediante el indicador: Atención Telefónica No Adecuada (ATNA).

$$ATNA = \left(1 - \frac{CVAA}{TCEA}\right) \times 100\%$$

Donde:

- ATNA: Atención Telefónica No Adecuada.
 CVAA: Casos donde se verificó la adecuada atención telefónica.
 TCEA: Total de Casos Evaluados (Muestra) para la evaluación del ATNA.

El supervisor de OSINERGMIN, para la evaluación del indicador ATNA considera que se cumplan con todos los siguientes aspectos.

Ítem	Descripción
1	Que se cumpla con el Modo de Atención especificado en el numeral 4.1. Se tendrá en cuenta los casos donde la actitud del usuario no permita a la empresa cumplir con lo especificado en numeral 4.1.
2	Que se registre el código del suministro y la información requerida en el numeral 4.2, cuando corresponda.
3	Que se clasifique de forma correcta el tipo de llamada que recibe la empresa. De acuerdo con lo establecido en el numeral 4.3.
4	Que, cuando corresponda, se brinde al usuario la información requerida en el numeral 4.4.
5	Que se informe al usuario el código de llamada que posibilite el seguimiento del mismo. De acuerdo con lo establecido en el numeral 4.5.

7.2 La disponibilidad del centro de atención telefónica se evaluará semestralmente mediante el indicador: Indisponibilidad de la Central de Atención Telefónica (ICAT).

$$ICAT = \left(1 - \frac{CVAF}{TCEI}\right) \times 100\%$$

Donde:

- ICAT: Indisponibilidad de la Central de Atención Telefónica.
 CVAF: Casos donde se verifica que el centro de atención telefónica está disponible.
 TCEI: Total de Casos Evaluados (Muestra) para la evaluación del ICAT.

El supervisor de OSINERGMIN, para la verificación del indicador ICAT considera que se cumplan con todos los siguientes aspectos:

Ítem	Descripción
1	Que ante la llamada la central telefónica no de tono de ocupado.
2	Que el tiempo de timbrado de la llamada telefónica no supere el minuto.
3	Que el contestador automático (IVR) no corte la llamada telefónica.
4	Que cuando corresponda, el contestador automático (IVR) transfiera la llamada al personal de atención telefónica de la empresa.
5	Que cuando corresponda, el contestador automático (IVR) atienda a los usuarios afectados por la interrupción de forma automática.

Si la empresa de distribución eléctrica sustenta que un determinado caso la indisponibilidad estuvo asociada a problemas propios del operador telefónico, no se considerará dicho caso para el cálculo del indicador ICAT.

8.- TOLERANCIAS

Se aplicarán las siguientes tolerancias:

Indicador	1er Año Aplicación	2do Año Aplicación	A partir del 3er Año Aplicación
ATNA	5%	3%	2%

Para el indicador ICAT y para los casos de evaluación de aspectos generales (numeral 6.2) no existe tolerancia.

9.- DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES

Se consideran como Infracciones sujetas a sanción:

9.1 Transgredir las tolerancias, establecidas en el capítulo 8, de los indicadores de gestión establecidos en el capítulo 7.

9.2 El incumplimiento de alguno de los aspectos supervisados en el numeral 6.2.

9.3 No otorgar la copia del registro de llamadas en medio magnético que el supervisor solicita o no permitir al mismo su presencia en el momento en que se ejecuta la copia del registro de llamadas.

Dichas infracciones serán sancionadas de acuerdo a lo dispuesto a la Tipificación de Infracciones y Escala de Multas y Sanciones de OSINERGMIN, aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD o la que la sustituya o complemente.

10.- DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA

La Gerencia de Fiscalización Eléctrica de OSINERGMIN queda facultada para emitir las disposiciones necesarias para la aplicación del presente procedimiento.

El presente procedimiento no constituye una limitación para realizar acciones complementarias de supervisión de la atención de llamadas telefónicas con la finalidad de evaluar aspectos que no se evidencien de su aplicación.



ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA

Gerencia General

Gerencia de Fiscalización Eléctrica

Bernardo Monteagudo 222 - Magdalena del Mar - Lima 17

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