

BOLETIN N° 1

OBLIGACIONES DE ELECTRO UCAYALI S.A. Respecto al SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ENERO 2014 (NTCSE)

I. MARCO LEGAL DE LA ACTIVIDAD ELÉCTRICA

1. LEY DE CONCESIONES ELÉCTRICAS (Decreto Ley N° 25844 de fecha 19.11.1992) y sus modificaciones.
2. REGLAMENTO DE LA LEY DE CONCESIONES ELÉCTRICAS (D.S. N° 009-93-EM de fecha 19.02.1993)
3. OPCIONES TARIFARIAS Y CONDICIONES DE APLICACIÓN DE LAS TARIFAS A USUARIO FINAL (Resolución de Consejo Directivo OSINERGMIN No. 182-2009-OS/CD Publicación: El Peruano del 15.10.2009)
4. DIRECTIVA SOBRE CONTRIBUCIONES REEMBOLSABLES Y SU DEVOLUCIÓN Directiva N° 001-96-EM/DGE (Publicación: El Peruano del 16.08.1996) Modificatoria R.M. No. 411-96 EM/VME del 26.10.1996.
5. NORMA TÉCNICA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS Decreto Supremo N° 020-97-EM (Publicación: El Peruano del 11.10.1997) Decreto Supremo N° 009-99-EM (Publicación: El Peruano del 11.04.1999) Decreto Supremo N° 013-00-EM (Publicación: El Peruano del 27.07.2000) Decreto Supremo N° 017-00-EM (Publicación: El Peruano del 18.09.2000) Decreto Supremo N° 040-01-EM (Publicación: El Peruano del 17.07.2001)
6. NORMA TÉCNICA SOBRE CONTRASTE DEL SISTEMA DE MEDICIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA R.M. N° 496-2005-MEM/DM (Publicación: El Peruano del 14.12.2005)
7. DIRECTIVA SOBRE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE RECLAMOS Resolución OSINERGMIN N° 671-2007-OS/CD (Publicación: El Peruano 09.11.2007)
8. DIRECTIVA SOBRE COBRO DE DEUDAS POR CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA PERSONA DISTINTA AL PROPIETARIO Directiva N° 002-95-EM/DGE (Publicación: El Peruano del 11.09.1995)
9. NORMA TÉCNICA, ALUMBRADO VÍAS PÚBLICAS ZONAS CONCESIÓN DISTRIBUCIÓN. Resolución Ministerial N° 013-2003-EM/DM (Publicación: El Peruano del 18.01.2003)
10. LEY DE CREACIÓN DEL ORGANISMO SUPERIOR DE INVERSIÓN EN ENERGÍA (OSINERGMIN) Ley N° 26734 (Publicación: El Peruano del 31.12.1996)
11. REGLAMENTO DE LA LEY DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN EN ENERGÍA (OSINERGMIN), Decreto Supremo N° 005-97-EM (Pub.: El Peruano del 18.04.1997)
12. NORMA SOBRE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Decreto Legislativo N° 716 (Publicación: El Peruano del 09.11.1991)
13. RESTITUCIÓN DE LA VIGENCIA DE LA NORMA DGE 011-CE-1 "CONEXIONES PARA SUMINISTROS DE ENERGÍA ELÉCTRICA HASTA 10kW". Resolución Ministerial N° 127-2005-MEM/DM.

II. LEY DE CONCESIONES ELÉCTRICAS N° 25844

- Art. 31** Efectuar estudios y/o construcción de obras en los plazos señalados en el contrato de concesiones. Conservar y mantener sus obras e instalaciones en condiciones adecuadas a su operación eficiente, de acuerdo a lo previsto en su contrato de concesión. Aplicar precios regulados que se fijen de conformidad con las disposiciones de la ley. Cumplir con las disposiciones de la Ley. Cumplir las disposiciones del Código Nacional de Electricidad y demás Normas Técnicas aplicables. Facilitar inspección técnica a sus instalaciones, que disponga los organismos normativos y reguladores. Contribuir al sostenimiento de los organismos normativos, reguladores y fiscalizadores mediante aportes fijados por el Ministerio de Energía y Minas. Cumplir con las Normas de

- conservación del medio ambiente y del patrimonio cultural de la nación.
- Art. 34** Dar servicio a quien lo solicita dentro de zona de concesión o a aquellos que lleguen a dichas zonas con sus propias líneas, en un plazo no mayor de un año y que tenga carácter de Servicio Público de Electricidad, garantizando la calidad del servicio que fije su contrato de concesión. Tener contratos vigentes con empresas generadoras y permitir la utilización de sus sistemas por parte de terceros, para suministrar energía a usuarios que no tengan el carácter de Servicio Público de Electricidad, ubicados dentro o fuera de su zona de concesión en las condiciones establecidas en la Ley y su Reglamento.
- Art. 82** Brindar el suministro de energía a todo solicitante ubicado dentro de la zona de concesión de distribución, previo cumplimiento por parte del solicitante de los requisitos y pagos del presupuesto de instalación fijados en la ley y su Reglamento.
- Art. 84** Reembolsar la contribución económica que realice el cliente para obtener el suministro de energía eléctrica o para la ampliación de una potencia contratada.
- Art. 86** Compensar a sus Clientes en casos de interrupción total o parcial por un período consecutivo mayor a cuatro horas, excepto en las oportunidades en que ellas fueran originadas por causas imputables al usuario afectado.
- Art. 87** Dar aviso a los Clientes y al ente Fiscalizador dentro del plazo establecido sobre la variación de las condiciones de suministro por causa de fuerza mayor.

III. REGLAMENTO DE LEY DE CONCESIONES ELÉCTRICAS

- Art. 64** Obligaciones de garantizar la calidad, continuidad y oportunidad del servicio eléctrico cumpliendo con los niveles de calidad establecidos en la Norma Técnica correspondiente.
- Art. 163** Registrar a favor del Cliente el abono correspondiente al presupuesto de instalación de su servicio.
- Art. 167** Reconocer el pago de interés compensatorio y el recargo por mora cuando no se cumpla con devolver la contribución reembolsable en la fecha acordada.
- Art. 168** Compensar a los Clientes cuando se produjera la interrupción total o parcial del suministro por medio consecutivo mayor de 4 horas, mediante un descuento en la facturación correspondiente al mes siguiente de producida la interrupción. Para este efecto no se consideran las interrupciones programadas y comunicadas a los usuarios con 48 horas de anticipación.
- Art. 170** Establecer en los casos de media y alta tensión, el punto de entrega en forma coordinada con el Cliente, el cual debe constar en el contrato de suministro. En los casos de baja tensión el punto de entrega se considera como la conexión eléctrica entre la acometida y las instalaciones de ELECTRO UCAYALI S.A.
- Art. 171** Dar aviso mediante constancia escrita al Cliente en cada oportunidad en que se efectúen intervenciones en el equipo de medición.
- Art. 175** Consignar en las facturas por prestación de Servicios la fecha de emisión y la fecha de vencimiento para su cancelación sin recargo. Entre ambas fechas deberán transcurrir quince días calendario como mínimo.
- Art. 179** Efectuar la conexión del servicio eléctrico una vez que se hayan superado las causas que motivaron la suspensión y el Usuario haya abonado las obligaciones correspondientes.
- Art. 181** Recepcionar y canalizar la atención de solicitudes referidas a la contrastación de los equipos de medición de acuerdo a la normatividad técnica vigente.
- Art. 183** Atender dentro del plazo máximo de 30 días hábiles, los reclamos de los clientes sobre la calidad del Servicio prestado.

IV. NORMA TÉCNICA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS (NTCSE) DS N° 020-97-EM, DS N° 009-99-EM Y modificaciones

Dentro del ámbito de ELECTRO UCAYALI S.A., y en tanto no se disponga modificación expresa se aplicará la NTCSE en todas las localidades correspondientes a los Sistemas calificados por el OSINERGMIN como sector de distribución Tipo 2, cuya demanda máxima sea igual o mayor de 500 kW y en sus Sistemas Aislados con Potencia Instalada de generación mayor o igual a 500 kW.

Se considera dentro de ella, entre otros aspectos los que a continuación se detallan:

- 3.1 ELECTRO UCAYALI S.A.** es responsable de Prestar a sus Clientes un servicio con un nivel de calidad satisfactorio de acuerdo a la exigencias establecidas en la Norma:
- a) Realizar las inversiones y cubrir los costos de adquisición e instalación de equipos, mediciones y registros.
 - b) Cubrir los costos que demande el cálculo de indicadores de calidad, cálculo de compensaciones y los mecanismos de transferencia de información procesada o los que ella solicite para el control de calidad, así como de brindar facilidades y los medios necesarios que le permitan las verificaciones de la misma, y cualquier actividad necesaria para determinar el nivel de calidad del servicio eléctrico que suministre.
 - d) Pagar a sus Clientes, dentro de los plazos establecidos, las compensaciones respectivas por incumplimiento de la calidad el servicio eléctrico, independientemente de que la mala calidad se debe a deficiencias propias o ajenas, salvo caso de fuerza mayor.
 - e) Abonar el importe de las multas que la Autoridad le aplique.
 - f) Informar sus obligaciones como suministrador, a todos sus Clientes en nota adjunta a las facturas correspondientes a los meses de Enero y Julio de cada año.
- 3.2** Responder ante otros suministradores por las interrupciones y perturbaciones que él o un Cliente suyo inyecte a la red afectando los intereses de los Suministradores, los mismos que serán compensados según la Norma.

5. CALIDAD DEL PRODUCTO

Brindar un producto con los siguientes indicadores mínimos de calidad (tolerancia).

Tensión	Urbano	± 5.0%
(Variación respecto al valor nominal)	Urbano Rural	± 7.5%
	Rural	± 7.5%
Frecuencia	Variaciones sostenidas	± 0.6%
(Variación respecto al valor nominal)	Variaciones Súbitas	± 1.0Hz
	Variaciones diarias	± 600 ciclos
Perturbaciones	Índice severidad por Flicker	<=1
	Distorsión total por Armónicas (THD)	<8%

- 5.1.2** Suministrar energía en los puntos de entrega con la tensión de +5.0% de las tensiones nominales de dichos puntos. De momento, se encuentra suspendida la aplicación de la NTCSE para las redes secundarias urbano-rurales y rurales. Se considera que la energía eléctrica es de mala calidad, si la tensión se encuentra fuera del rango de tolerancia antes señaladas, por un tiempo superior de cinco (5%) del periodo de medición.
- 5.4.4** Tomar las mediciones de todos los parámetros de calidad de producto en todos los puntos en los que están obligados a hacerlos y en los que sean necesarios, dentro de los plazos establecidos en la Norma para cada caso.
- 5.4.7** Efectuar los cálculos de los indicadores de calidad y ser el caso de las compensaciones respectivas.
- 5.4.9** Compensar a sus Clientes afectados por la mala calidad del producto en la facturación del mes siguiente de verificado las deficiencias. Estas compensaciones deben efectuarse sin necesidad de previa solicitud de sus clientes; y no pueden postergarse ni condicionarse la obligación de compensar a que se hagan efectivas las compensaciones que en su caso deben efectuar terceros al Suministrador. Se pagan por todos los meses transcurridos desde, e incluido por completo, el mes en que se efectuó la medición con la que se detectó la deficiencia hasta el momento en que se inicia aquella medición con la que comprueba que la deficiencia a sido superada.

6. CALIDAD DE SUMINISTROS

Brindar una calidad de suministro con los siguientes indicadores de calidad (Tolerancia), a los cuales se deberá agregar los incrementos dados por NTCSE:

Número de interrupciones por Cliente	
Cliente en muy alta y Alta Tensión	3 interrupciones/semestre
Cliente de Media Tensión	6 interrupciones/semestre

Cliente de Baja Tensión	10 interrup./semestre
Duración Total Ponderada de Interrupciones por Cliente:	
Cliente en muy alta y Alta Tensión	06 horas/semestre
Cliente de Media Tensión	08 horas/semestre
Cliente de Baja Tensión	13 horas/semestre

- 6.1.6 Compensar a sus clientes por aquellos suministros en los que se hayan comprobado que la calidad del servicio no satisface los estándares fijados.
- 6.1.7 Las compensaciones establecidas en esta Norma son complementarias a los Artículos 57 y 86 de la Ley 131 y 168 del Reglamento, abonándose la diferencia, al cliente, por la mala calidad del suministro eléctrico recibido.
- 6.2.8 Compensar a sus clientes afectados por la deficiencia de calidad de suministro, en la facturación del mes siguiente de concluido el periodo de control semestral. Estas compensaciones se deben realizar sin necesidad de previa solicitud de los clientes; y no puede postergarse ni condicionarse las obligaciones de compensar a que se hagan efectivas las compensaciones que en su caso deban efectuar terceros al suministrador. Al realizar la compensación, se debe adjuntar al cliente, un detalle con el número de interrupciones y la duración de cada una de aquellas consideraciones para la compensación. Esto se hace en la factura o nota adjunta.

7. CALIDAD DE SERVICIO COMERCIAL

7.1.- Trato al cliente: Cumplir con los siguientes plazos máximos:

- a.- Solicitudes de nuevos suministros o ampliación de la potencia contratada:
- * Sin modificación de redes: Hasta 50kW 07 días calendarios
Más de 50kW 21 días calendarios
 - * Con modificaciones de redes Hasta 50kW 21 días calendarios
Más de 50kW 56 días calendarios
 - * Con expansión sustancial y proyecto de red primaria
Cualquier potencia 360 días calendarios
- b.- Reconexiones 24 horas
- c.- Cambio de opciones tarifarias
- * De no requerirse otro equipo de medida 20 días calendarios
 - * Después de cumplidas obligaciones del solicitante 07 días calendarios
- d.- Reclamaciones por errores de medición / facturación:
- * Errores de medición / facturación 30 días calendarios
- 7.1.5. Obligación de contar con un libro de observaciones donde el cliente pueda anotar sus observaciones, críticas o reclamaciones con respecto al servicio.

7.2.- Medios de Atención

- a.- Lograr que las facturas sean claras y correctas sobre la base de lecturas reales.
- Informar en el dorso de la factura los lugares de pago, la dirección, teléfono y horario de los locales de Atención al Público, los números de teléfono para la recepción de reclamaciones por falta de suministro, los requisitos y procedimientos completo y claro que debe seguir el cliente para presentar una reclamación y para realizar su seguimiento; incluyendo la segunda instancia.
 - Remitir adjunto a las facturas correspondientes a los meses de abril y setiembre de cada año, una nota explicativa de los derechos de los clientes con respecto al: Marco Legal de la actividad eléctrica indicando normas y fechas de publicación, Cambio de Opciones Tarifarias, Contribuciones Reembolsables, Calidad del Servicio y compensaciones, Contrataciones de equipos y otros que resulten relevantes.
- b.- Registro de Reclamaciones.- Contar con un sistema informático auditable en el que deben registrarse todos los pedidos, solicitudes o reclamaciones de los clientes.
- c.- Central de atención telefónica / fax.- contar con sistema de atención telefónica / fax para atender reclamaciones por falta de suministro. La atención de estas reclamaciones se deben llevar a cabo ininterrumpidamente, las veinticuatro (24) horas, incluyendo domingos y feriados.

7.3.- Precisión de la Medida de la Energía

7.3.1. La energía facturada para un suministro, no debe incluir errores de medida que excedan los límites de precisión establecidos por Norma para los instrumentos de medida de tales suministros.

7.4.- Obligaciones del Suministrador

- 7.4.1. Proporcionar los medios adecuados de contacto para recibir infaliblemente y en la oportunidad debida, toda solicitud o reclamación de los clientes.
- 7.4.2. Recibir toda solicitud o reclamación de los clientes, por cualquier deficiencia en la prestación del servicio y en cualquiera de sus aspectos. Al recibirlas, este debe emitir un comprobante de recepción de la solicitud o reclamación efectuada.
- 7.4.7. Entregar a la Autoridad, la información relacionada con la calidad de Servicio Comercial que esta requiere.
- 7.4.8. Permitir el acceso a la Autoridad o representante de esta, a presenciar cualquier actividad relacionada con la instalación o retiro de quipos, mediciones, captura, procesamiento de información, etc., relacionados con el control de la calidad.
- 7.4.9. Informar sobre las obligaciones de sí mismo, como Suministrador a todos sus Clientes en nota adjunta a las facturas correspondientes a los meses de enero y julio de cada año.

8.- CALIDAD DE ALUMBRADO PÚBLICO

- 8.1.2. Cumplir con la tolerancia admitida para la longitud porcentual de vías con alumbrado deficiente sea menor al 10%.
- 8.1.5. Efectuar la medición del alumbrado público por muestreo hasta el máximo de 1% de la longitud de las vías que cuentan con este servicio.
- 8.2.9. Compensar a sus clientes afectados por la deficiente calidad de alumbrado público, en la facturación del mes siguiente al semestre de ocurrencia o verificación de las deficiencias, sin necesidad de previa solicitud de los clientes.

V. ATENCIÓN ADMINISTRATIVA DE RECLAMOS

(Directiva 671-2007-OS/CD)

Los procedimientos de reclamación de los usuarios se rigen por los principios de celeridad, simplicidad, eficacia, transparencia, no discriminación, responsabilidad, gratitud y equidad; inspirándose también en los principios de veracidad, buena fe, lealtad y probidad tanto en la formulación de la reclamación como en el descargo o solución.

Una vez que el concesionario verifica que la documentación presentada con el reclamo está completa, si el usuario lo solicita o la empresa considera pertinente, el concesionario deberá citarlo a una Reunión de Trato Directo a efectos de poder solucionar el reclamo, fijando para ello una fecha.

El concesionario tiene 30 días hábiles a partir de la fecha en que recibe su reclamo, para emitir una resolución sea este como fundado o infundado de su petición. Esta resolución deberá ser notificada al usuario dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde la fecha en que ésta se expidió.

Si el concesionario no resolviera ni notificara dentro de los plazos señalados, el usuario puede considerar fundada su reclamación en aquello que legalmente le corresponde (silencio administrativo positivo).

Si la reclamación es declarada improcedente o infundada, y el usuario no está de acuerdo con ese pronunciamiento, puede presentar un recurso de reconsideración o un recurso de apelación, dentro de un plazo de 15 días hábiles de notificada la Resolución.

RESOLUCIÓN FINAL DE LA JARU

El OSINERGMIN se pronunciará mediante resolución revocando, confirmando, integrando la resolución apelada o declarando la nulidad de la resolución del concesionario, dentro del plazo de 30 días hábiles.

Con lo resuelto por el OSINERGMIN, o habiendo operado el silencio administrativo negativo, se tendrá por agotada la vía administrativa, quedando expedita la vía judicial.

MEDIDAS CAUTELARES

Es potestad del usuario presentarlo adjuntado para ellos los medios probatorios, la que será resuelta en un plazo de 05 días hábiles por OSINERGMIN, previa evaluación de los sustentos presentados por el recurrente.

VI. NORMA TÉCNICA ALUMBRADO VÍAS PÚBLICAS ZONAS CONCESIÓN DISTRIBUCIÓN

Resolución Ministerial N° 013-2003-EM/DM (Publicación: El Peruano del 18/01/2003).

- 5.1. El servicio de alumbrado público, durante el periodo comprendido entre las 00:00 horas y las 24:00 horas, debe de entrar en servicio cuando el nivel promedio de iluminancia media de la luz natural sea como mínimo 10 lux en la superficie de la vía y salir de servicio cuando dicho nivel sea en promedio como mínimo 30 lux.
- 7.1. Prever el servicio de alumbrado público en todas las vías que de acuerdo a esta Norma deben de contar con dicho servicio.
- 7.3. Verificar por iniciativa propia el cumplimiento con los niveles mínimos de alumbrado en las vías públicas por cuyo servicio es responsable.
- 7.5. Registrar la fecha y hora de recepción y atención de las reclamaciones sobre el servicio de alumbrado público, indicando el motivo de la reclamación.

VII. NORMA TÉCNICA CONTRASTE DEL SISTEMA DE MEDICIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Resolución Ministerial N° 496-2005-EM/DM (Publicación: El Peruano del 05/12/2005)

- 1.3. Contrastador: Persona natural o jurídica, independiente de las partes en el contrato de suministro, autorizado por INDECOPI para efectuar la contrastación de sistema de medición.
3. ALCANCE
- Esta norma es aplicable:
- i) Dentro de las Actividades referidas a la precisión de la medida de la energía tal como lo establece la Ley de Concesiones Eléctricas, su Reglamento y Norma Técnicas complementarias.
- 6.1.1 Obligación de atender la solicitud por escrito o a través de su centro de atención de ELECTRO UCAYALI S.A., la Contrastación del sistema de medición, indicando al Contrastador que haya seleccionado. Escogiendo la Contrastación a utilizar en campo, en laboratorio o ambas, que interponga el usuario.
- 6.1.2 Obligación de que en un plazo máximo de dos (2) días útiles posteriores a la recepción de la solicitud, ELECTRO UCAYALI S.A. comunique al contrastador seleccionado para efectuar la Contrastación del Sistema de Medición.
- 8.1. El reintegro procederá en los siguientes casos:
- i) Si la prueba de marcha en vacío no cumple lo establecido en la presente norma.
- ii) Si el promedio de errores de las pruebas realizadas al contador o al transformador resulta positivo y mayor que el promedio de los errores admisibles correspondiente, conforme a los valores establecidos en esta norma.
- 9.5. ELECTRO UCAYALI S.A. deberá exhibir en los locales de atención al público la relación de los Contrastadores, los costos de los servicios de Contrastación en campo o laboratorio por cada Contrastador e informar los alcances de estos servicios, indicando las diferencias respectivas.

VIII. RESTAURACIÓN DE LA VIGENCIA DE LA NORMA DGE 011-CE-1 "CONEXIONES PARA SUMINISTROS DE ENERGÍA ELÉCTRICA HASTA 10kW"

Resolución Ministerial N° 127-2005-MEM/DM

- Art.02 Restitúyase la vigencia de la Norma DGE-011-CE-1 "Conexiones para Suministros de Energía Eléctrica hasta 10 kW", aprobada con Resolución Directoral N° 080-78-EM-DGE, en lo que no se oponga a las normas vigentes.
- Esta Norma nuevamente entro en vigencia desde el 05 de abril del 2005
- 100A Dotar de suministro eléctrico cuando el solicitante cumpla con las condiciones establecidas en la Ley, su Reglamento, el Código Nacional de Electricidad y la presente Norma.
- 100C Las mejoras o cambios que ELECTRO UCAYALI S.A. realice en el mismo suministro por su propia iniciativa, serán a su costo.
- 112 ELECTRO UCAYALI S.A. esta obligado a mostrar en lugar visible los costos por concepto de conexiones nuevas o cambios de conexión para conexiones de los usuarios.