

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA ELÉCTRICA Y ELECTRÓNICA**



**GESTION EFICIENTE DEL SERVICIO DE TERCEROS EN LA  
ATENCIÓN DE LOS RECURSOS DE APELACIÓN ELEVADOS  
AL OSINERG DE LOS RECLAMOS DE USUARIOS DEL  
SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD**

**INFORME DE SUFICIENCIA**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:  
INGENIERO ELECTRICISTA**

**PRESENTADO POR:  
LUIS ALBERTO AGUIRRE CHAUCA**

**PROMOCIÓN  
2002 - II**

**LIMA – PERÚ  
2006**

**GESTION EFICIENTE DEL SERVICIO DE TERCEROS EN LA ATENCIÓN DE LOS  
RECURSOS DE APELACIÓN ELEVADOS AL OSINERG DE LOS RECLAMOS DE  
USUARIOS DEL SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD**

## SUMARIO

El recurso de reclamación que pueda interponer el usuario del servicio público de electricidad ante la empresa concesionaria, relacionado a aspectos como la obtención de un suministro, instalación, facturación, cobro, aplicación de tarifas, devolución de contribuciones reembolsables, calidad de servicio y otras materias vinculadas a la prestación del servicio público de electricidad, el mismo se encuentra garantizado mediante la aplicación de procedimientos expeditivos en la atención y resolución de estos.

El procedimiento administrativo respectivo establece las medidas a adoptar por las concesionarias como primera instancia administrativa, y por la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios de Osinerg como segunda y última instancia administrativa. De la labor correspondiente al Osinerg se estableció, mediante concurso público, la contratación de empresas supervisoras que ejecutarían los programas de supervisión de aplicación normativa para la Secretaria General – Jarú, es decir mediante la tercerización del servicio estas empresas supervisoras servirán como entidades de apoyo en la labor que corresponde al Osinerg.

## ÍNDICE

<b>SUMARIO</b>	<b>IV</b>
<b>ÍNDICE</b>	<b>V</b>
<b>INTRODUCCION</b>	<b>1</b>
<b>CAPITULO I</b>	<b>2</b>
<b>PLAN DE TRABAJO</b>	<b>2</b>
1.1 Alcances	2
1.1.1 Supervisión de Reclamos	2
1.1.2 Supervisión de Campo	4
1.1.3 Supervisión de Reclamos – Casos Pendientes	4
1.2 Plan de trabajo en Diagrama Gantt	4
1.3 Detalle de las Actividades a Desarrollar	5
1.3.1 Actividades Principales	7
a) Actividades de supervisión de campo	7
b) Actividades de supervisión de reclamos	8
c) Elaboración y control de calidad de documentos	13
1.3.2 Actividades Complementarias	14
a) Registro de Expedientes de Apelaciones y Reclamos de Usuarios en el Sistema Informático de Osinerg SGU.	14
b) Registro de Documentos Adicionales Relacionados con los Expedientes.	14
c) Monitoreo y Actualización de la Información en la Base de Datos (SGU).	14
1.3.3 Actividades Suplementarias	14
a) Información al Usuario del Desarrollo de la Actividad, durante la Inspección de Campo.	14
b) Difusión de la labor realizada por Osinerg y Normatividad Vigente correspondiente al Servicio Público de Electricidad.	14
c) Atención Permanente al Usuario.	15
d) Seguimiento y Control del Proceso de Solución de cada Expediente a través de un Software de Control.	15
1.4 Metodología Propuesta	16
1.4.1 Estructura orgánica de la empresa	16

1.4.2	Cronograma de actividades - Gantt del proyecto	18
1.4.3	Acopio y ordenamiento de la normatividad relacionada con la Convocatoria N° 02 – 2004 – ST – JARU.	18
1.4.4	Planeamiento y enfoque de los procesos a seguir.	20
1.4.5	Detalle de las actividades a desarrollar.	21
1.4.6	Mecanismos de seguimiento, evaluación de objetivos y resultados esperados.	21
1.4.7	Infraestructura y equipamiento.	22
1.5	Mecanismos de seguimiento, evaluación de objetivos y resultados esperados.	22
1.5.1	Mecanismos de seguimiento.	22
1.5.2	Evaluación de objetivos.	23
1.5.3	Resultados esperados.	23
1.6	Propuestas Suplementarias.	23
1.6.1	Información al usuario en campo.	24
1.6.2	Difusión de la labor realizada por Osinerg y de SG Jarú, así como la aplicación de la normatividad vigente correspondiente al servicio público de electricidad.	24
1.6.3	Personal y ambiente exclusivo para atención permanente al usuario.	24
1.6.4	Seguimiento y control del proceso de solución de cada expediente a través de un software de control.	24
1.6.5	Disposición de un equipos de computo adicional para hacer eficaz el proceso de recojo de expedientes, registro y actualización de datos en las oficinas de Osinerg.	25
1.7	Personal de apoyo para el desarrollo del proyecto	25
1.8	Infraestructura y Equipamiento	26
1.9	Duración del servicio	28
1.10	Volumen del servicio	28
1.11	Aspectos contractuales	28
	<b>CAPITULO II</b>	<b>30</b>
	<b>ATENCIÓN, RESULTADOS Y CASOS PRESENTADOS</b>	<b>30</b>
2.1	Atención de expedientes de reclamos.	30
2.2	Atención de inspecciones de campo.	31
2.3	Atención al usuario	33
2.4	Árbol de casos.	34

<b>CONCLUSIONES</b>	<b>36</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>37</b>
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	<b>60</b>

## INTRODUCCION

Como parte de la función de supervisión que cumple el Osinerg, mediante el proceso de selección de empresas supervisoras, se desarrolló los programas de supervisión de aplicación normativa en la resolución de reclamos elevados por las concesionarias al Osinerg.

El trabajo realizado por las empresas supervisoras establece índices, en elaboración de proyectos de resolución y tiempos de ejecución, óptimos en cuanto a la atención a las reclamaciones presentados por los usuarios a las empresas concesionarias de electricidad. Brindando para ello, las condiciones necesarias para un calificado trabajo en la elaboración de los proyectos de resolución, la cual resolverá la controversia iniciada.

El presente informe recoge la experiencia de la empresa supervisora ganadora de la buena pro para el Programa N° 02, experiencia en la supervisión de la aplicación normativa en la resolución de reclamos elevados por los concesionarios al Osinerg, apelaciones referidas a contribuciones reembolsables y otros temas; quejas y supervisión de campo.

## **CAPITULO I**

### **PLAN DE TRABAJO**

El presente plan de trabajo, describe los planeamientos previos a las actividades a desarrollar durante el período de servicio, estableciendo objetivos y estrategias para la toma de decisiones, además de los procedimientos a adoptar a fin de lograr el desarrollo eficaz del proyecto.

#### **1.1 Alcances**

Brindar como prestación del servicio las actividades siguientes:

##### **1.1.1 Supervisión de Reclamos**

- a) Asignación de los expedientes de apelaciones por parte de la Secretaría General de la JARU. Los expedientes de reclamo elevados por la concesionaria contienen además del recurso de apelación, lo actuado en la primera instancia: reclamo, medios probatorios, invitación para audiencia única, actas de audiencia y resolución de primera instancia. En los casos, en que el usuario interponga recurso de reconsideración, se deberá en el expediente dicho recurso y la resolución respectiva.
- b) Verificación en los expedientes de la aplicación normativa en la resolución de reclamos elevados por las concesionarias al Osinerg. Asimismo, análisis de lo actuado en primera instancia con el fin de determinar el cumplimiento de las normas aplicables al caso por parte de la concesionaria, además de revisar la liquidación del monto reclamado estimada por la concesionaria.
- c) Cuando sea necesario, se elaborará el proyecto de oficio de requerimiento de información a las concesionarias y/o usuarios para ser



entregado al funcionario responsable de la Secretaría General de la JARU para su verificación y tramitación respectiva.

- d) Solicitar la aprobación del funcionario responsable de la Secretaría General de la JARU para la ejecución de supervisiones de campo, en cuanto se requiera. En los casos aprobados y según la característica de la supervisión a realizar, se proporciona el proyecto de carta de aviso previo para la concesionaria, el usuario o para ambas partes, la cual es firmada y notificada por la Secretaría General de la JARU.
- e) Presentación al funcionario responsable de la Secretaría General de la JARU, del formato de ficha de pre-análisis de supervisión para someterlo a la aprobación de la Secretaría General de la JARU.
- f) Elaboración de proyectos de resolución sobre la base del formato de la ficha de pre-análisis y tomando en cuenta los formatos y lineamientos resolutivos de la JARU vigentes remitidos por el funcionario responsable de la Secretaría General de la JARU. Para elaborar el proyecto de resolución, se considerará el análisis técnico-comercial del expediente del caso con la información adicional que podría haberse obtenido de los descargos de los concesionarios y/o las supervisiones de campo necesarias, bajo el marco legal vigente.
- g) Revisar los proyectos de resolución antes de su entrega a la Secretaría General JARU con los respectivos vistos técnico y legal; los cuales acreditarán su revisión en los aspectos técnicos, legales, enfoque, redacción y ortografía.
- h) Entregar a la Secretaría Técnica, para su revisión los proyectos de resolución realizados.
- i) Elaboración y presentación del "Cuadro de elevación de casos" a la aprobación del proyecto de resolución respectivo.

- j) Elaborar el Informe de Supervisión de la aplicación normativa en la resolución de reclamos elevados por las concesionarias al Osinerg, para ser revisado por la Secretaría General de la JARU.

### **1.1.2 Supervisión de Campo**

- a) Recibido el requerimiento del funcionario responsable de la Secretaría General de la JARU, se ejecutará las supervisiones de campo, en el día y hora programados, para validar o complementar la información presentada por las concesionarias y los usuarios. Para ello, se realizará, en caso se requiera, las mediciones empleando los instrumentos respectivos (inventario de cargas, cargas conectadas, prueba de aislamiento, etc) se tomaran las vistas fotográficas y efectuará el levantamiento de datos, que se consignarán en el acta de inspección.
- b) Elaborar el informe de supervisión de campo respectivo con el sustento fotográfico pertinente.

### **1.1.3 Supervisión de Reclamos – Casos pendientes**

Comprende las mismas actividades que el servicio 1.1.1 Supervisión de reclamos pero referidas a los casos que se encuentran pendientes al iniciarse el contrato.

Adicionalmente, se contempla realizar actividades complementarias relacionadas con el sistema informático y movimiento de expedientes de reclamaciones.

## **1.2 Plan de Trabajo en Diagrama Gantt**

Se ha elaborado el Diagrama Gantt del proyecto teniendo en cuenta los alcances del servicio ha realizar.

El Diagrama Gantt desarrolla el Cronograma General de Actividades en el tiempo, por cada caso solicitado a resolver (Ver ANEXO A: Diagrama Gantt Cronograma de Actividades), a lo largo de los 18 meses proyectados, y está dividido en Sub-proyectos con la finalidad de controlar el fiel cumplimiento de los casos presentados

y las fechas de entrega de los informes de supervisión, proyectos, oficios e informes mensuales, se presenta como fecha de inicio del proyecto el día 17 de Noviembre de 2004.

Para cumplir con los objetivos definidos en las bases, se decidió poner un especial énfasis en la resolución de los casos pendientes; siendo en tal sentido los primeros dos meses el período en que se desarrollará un trabajo más intenso.

En el Diagrama Gantt se visualizan dos etapas bien marcadas:

1ra etapa: El 1° y 2° mes, este es el período que demanda de mayor actividad puesto que todos los subproyectos entran en funcionamiento. Después de dos meses llega al fin la Supervisión de Reclamos – Casos Pendientes, continuando las demás subproyectos en actividad.

2da etapa: Del 3° al 18° mes, tiempo restante en la cual se desarrollan las actividades de Supervisión de Reclamos y de Campo.

### 1.3 Detalle de las Actividades a Desarrollar

Según la Convocatoria N° 02-2004-ST-JARU<sup>1</sup>, se contemplan actividades fundamentales, de las cuales se menciona las siguientes:

- a) Supervisión de la Aplicación Normativa para casos de Reclamos.
- b) Supervisión de Campo.

Las actividades a realizar dentro del Proyecto Integral, están comprendidas por actividades de campo y actividades de gabinete, tal como se muestra en el **CUADRO N° 1.1**; así mismo se tienen actividades complementarias, las cuales se presentan en el **CUADRO N° 1.2**, y actividades Suplementarias (implementadas propiamente por la Empresa), las mismas que se presentan en el **CUADRO N° 1.3**.

Como parte estructural de las labores a desarrollar, se ha realizado diversas actividades, las cuales se complementan al trabajo en mención, entre estas labores de tiene:

---

<sup>1</sup> Realizada de acuerdo a Resolución N° 001-2004-OS/ST-JARU del 23 de julio de 2004.

- Elaboración de Organigramas de Proceso, que abarca el desarrollo de actividades, en función a lo descrito en los Términos de Referencia de las bases.
- Elaboración del Diagrama de Gantt, así como los flujogramas correspondientes al desarrollo de actividades de campo y a cada tipo de expediente de reclamo.

Asimismo, conjuntamente con los Supervisores de la Secretaría General de la JARU, llevar al inicio y durante las labores de supervisión, reuniones de coordinación con el fin de determinar las mejores condiciones para el buen desempeño de las labores.

**CUADRO Nº 1.1 Resumen de Actividades Principales**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>TIPO DE ACTIVIDAD</b>
1) Supervisión de Campo.	ACTIVIDADES DE CAMPO
2) Supervisión de Reclamos. 3) Elaboración y Control de Calidad de Documentos.	ACTIVIDADES DE GABINETE

**CUADRO Nº 1.2 Resumen de Actividades Complementarias**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>TIPO DE ACTIVIDAD</b>
4) Registro de expedientes de apelaciones y reclamos de usuarios en el Sistema Informático de OSINERG (SGU) 5) Registro de documentos adicionales relacionados con los expedientes. 6) Monitoreo y Actualización Permanente de la información en el SGU.	ACTIVIDADES DE GABINETE

**CUADRO Nº 1.3 Resumen de Actividades a implementar por la Empresa**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>TIPO DE ACTIVIDAD</b>
8) Información al Usuario del desarrollo de la actividad, durante la inspección de Campo. 9) Difusión de la labor realizada por la SG-JARU OSINERG, e información de la Normatividad Vigente correspondiente al Servicio público de electricidad.	ACTIVIDADES DE CAMPO
10) Atención Permanente al Usuario en lo referente al estado de su expediente de reclamos en coordinación con la Jaru. 11) Seguimiento y control del proceso de solución de cada expediente a través de un software de control.	ACTIVIDADES DE GABINETE

En el **ANEXO B**, se presentan los diversos formatos de documentación que se emiten para la solución de los casos atendidos.

### **1.3.1 Actividades Principales**

#### **a) Actividades de Supervisión de Campo**

Consiste en la ejecución de inspecciones de campo para validar o complementar la información presentada por las concesionarias y los usuarios, dentro de dichas inspecciones se realizarán las mediciones empleando instrumentación pertinente (inventario de cargas, cargas conectadas, prueba de aislamiento) y se efectuará el levantamiento de datos incluyendo las tomas fotográficas necesarias, las inspecciones se efectúan en las provincias de Lima y Callao.

La realización de la actividad de supervisión de campo contempla el siguiente proceso.

Redacción de la solicitud de supervisión en campo y entrega del mismo y del expediente.

Recojo de la solicitud de supervisión y expediente.

Coordinación con usuario y/o concesionario para programar y realizar la inspección (si fuera necesario).

Coordinación con una empresa contrastadora acreditada por INDECOPI para la Inspección (si la inspección lo requiera)

Inspección en Campo.

Elaboración de informe de inspección.

Entrega del Informe de Inspección para la Supervisión de Reclamos

Elaboración de informe mensual sobre inspecciones realizadas

Revisión y entrega del informe Mensual de Inspecciones por parte del Supervisor Jefe.

Ver **ANEXO B.1**: Formato de Informe de Supervisión de Campo.

## b) Actividades de Supervisión de Reclamos

Consiste en la evaluación y resolución de los expedientes de Reclamos elevados por la concesionaria, los cuales además del recurso de apelación, contiene documentación sobre lo actuado en la primera instancia: el reclamo propiamente dicho, los medios probatorios, la invitación para audiencia única, las actas de audiencia, resolución de primera instancia, etc.; en algunos casos, el expediente puede incluir el recurso de reconsideración interpuesto por el usuario y la resolución respectiva.

Los casos en los expedientes de reclamos a analizar, particularmente del Programa N 02 que se estipula en los términos de referencia, son temas de reclamo que pueden ser sólo uno de ellos o la combinación de varios según el motivo de la controversia, y son los mostrados en la **TABLA N° 1.1**.

**TABLA N° 1.1** Motivos de Reclamos atendidos por el Programa N 02

PROGRAMA N° 02			
Item	Motivo \ Sentido	Item	Motivo \ Sentido
1	Alumbrado Publico	16	Deuda de terceros por transferencia de propiedad
2	Aumento de potencia	17	Incorrecta asignación de opción tarifaria
3	Calidad del producto (variación de tensión)	18	Incorrecta facturación de potencia
4	Calificación de uso de potencia	19	Incumplimiento de convenio
5	Cambio de ubicación de sub estación	20	Instalación de suministro
6	Cobro de intereses	21	Mala instalación
7	Cobro de Medidor	22	Nulidad de resolución OSINERG por usuario
8	Cobro de todos los cargos	23	Otros
9	Cobros indebidos	24	Retiro de conexión
10	Compensación por interrupciones	25	Retiro de medidor
11	Contribuciones reembolsables con FONAVI	26	Reubicación de redes del concesionario
12	Contribuciones reembolsables sin FONAVI	27	Solicitud de corte del servicio
13	Cumplimiento de Convenio o Transacción	28	Transferencia deuda otro suministro
14	Daños y perjuicios	29	Varios
15	Deuda de terceros inquilinos		

## i) Tipificación de Casos de Reclamos

Los expedientes de casos de Reclamos podrán ser divididos en tres tipos, de acuerdo a su dificultad:

### Casos Tipo A

Corresponden a los expedientes que presentan alguna de las siguientes características:

- Improcedencia por presentar un recurso extemporáneo o por no tener competencia para resolver.
- Suspensión para actuar una prueba.
- Resoluciones del concesionario revocadas por falta de pruebas.
- Cuando se declara nulo lo actuado por no seguirse el procedimiento de contraste o por no cambiarse el medidor cuando correspondía.
- Excesivos consumos facturados cuando se confirma la resolución del concesionario por encontrarse el medidor conforme luego de una prueba de contraste y verificarse que no hay errores de lectura, además, no se requiere inspección o información adicional.
- Recuperos y cobro de corte y reconexión cuando se confirma su procedencia y no se requiere inspección o información adicional.
- Indemnización por daños y perjuicios
- Deuda de terceros cuando la deuda total fue originada por el anterior propietario o cuando se solicita el corte del servicio en predio ocupado por un inquilino que esta al día en sus pagos.
- Casos reiterativos sobre temas ya tratados en anteriores resoluciones para las mismas condiciones, por ejemplo, usuarios que reclaman individualmente sobre un problema dentro de una localidad.

### Casos Tipo B

Corresponden a los expedientes que presentan alguna de las siguientes características:

- Excesivos consumos facturados cuando el medidor resulta no conforme luego de la prueba de contraste, (casos distintos a los Tipo A).
- Recuperos de consumo y cobro de corte y reconexión cuando no se confirma su procedencia, (casos distintos a los Tipo A)
- Casos típicos de deudas de terceros, contribuciones reembolsables de cálculo simple, incorrecta facturación de potencia, alumbrado público, calidad de producto.
- Otros temas indicados por la Secretaría General JARU.

### Casos Tipo C

Corresponden a los expedientes que presentan alguna de las siguientes características:

- Casos por un periodo mayor a doce meses, a reclamos que versan sobre varios extremos, etc.
- Excesivos consumos facturados cuando el medidor resulta no conforme luego de la prueba de contraste y el reclamo corresponde a períodos mayores de doce meses.
- Recuperos de consumo y cobro de corte y reconexión cuando son casos no contemplados en resoluciones anteriores de la JARU.
- Contribuciones reembolsables con cálculo de actualización de intereses, quejas por aplicación de SAP con análisis del fondo del reclamo, etc.
- Varios (Combinaciones de temas anteriores)
- Otros temas indicados por la Secretaría General JARU

### ii) Recojo de expedientes elevados a OSINERG

El acopio de Expedientes será realizado por un Supervisor de Reclamo, apoyado por un auxiliar, quienes serán los encargados de recibir de la Secretaría General los expedientes de apelaciones elevados, los cuales serán verificados y sus datos registrados en el Sistema de Trámite Documentario de OSINERG (STD). Además se tendrá la labor de digitalizar los documentos de los expedientes utilizando el escáner, grabar y almacenar el expediente virtual correspondiente, en el directorio designado por OSINERG; armar los expedientes físicos de apelaciones: habilitar file, anexar documentos ingresados, enumerar y foliar (número y número en letras) continuando con la secuencia (el documento más reciente en la parte superior del expediente), registrar datos en la portada del Fólder.

### iii) Clasificación de expedientes por tipos de casos de Reclamos

Los expedientes serán revisados y clasificados por un Supervisor de Reclamos y un asistente de reclamos, quienes para un mejor análisis y



seguimiento de los casos de Reclamos dividirán los expedientes en tres tipos, de acuerdo a su dificultad:

- Casos de Reclamos tipo A
- Casos de Reclamos tipo B
- Casos de Reclamos tipo C

Los expedientes que presentan casos tipo A desarrollarán, para su resolución, procesos diferentes a los expedientes que presentan casos tipo B y C; siendo estos últimos similares en su procedimiento de resolución.

iv) Análisis y Supervisión de Expedientes de Reclamos que presentan Casos Tipo A

- Revisión y análisis de los expedientes en la aplicación de la normatividad, y elaboración del Informe de Supervisión.
- Elaboración, y revisión técnica, legal, ortográfica y de redacción, del Proyecto de Resolución.
- Revisión del Proyecto de Resolución por el Supervisor Legal y el Supervisor Jefe.
- Entrega del Proyecto de Resolución con vistos técnico, legal e informe preliminar.
- Recojo del Proy. de Resolución revisado por la ST JARU y actualización de la Base de Datos.
- Corrección del Proyecto de Resolución revisado, del Cuadro de Elevación e Informe de Supervisión.
- Revisión del Proyecto de Resolución corregido y del cuadro de elevación por el Supervisor Jefe.
- Envío del Informe Final y actualización de la Base de Datos del SGU

v) Análisis y Supervisión de expedientes de Reclamos que presenten Casos Tipo B y C

- Revisión y análisis de los expedientes en la aplicación de la normatividad, y elaboración del Informe de Supervisión

- Elaboración del Proyecto de Oficio de requerimiento de información ó elaboración de la solicitud de supervisión en campo
- Revisión del Proyecto de Oficio de requerimiento de información.
- Entrega del Proyecto de Oficio de requerimiento de información ó envío de la solicitud de supervisión en campo a la JARU
- Coordinación de la SG JARU con la concesionaria y/o usuario para la ejecución de inspección en campo.
- Recojo del requerimiento de información adicional solicitado y actualización de la Base de datos
- Análisis de la información recibida (Información del concesionario ó Supervisión de Campo)
- Elaboración del Formato de pre-análisis
- Revisión del Formato de pre-análisis por el Supervisor Legal y el Supervisor Jefe, y envío del mismo a la JARU.
- Recepción vía email del formato de pre-análisis aprobado por la JARU y actualización de la Base de Datos
- Elaboración, y revisión técnica, legal, ortográfica y de redacción, del Proyecto de Resolución.
- Revisión del Proyecto de Resolución por el Supervisor Legal y el Supervisor Jefe.
- Entrega del Proyecto de Resolución con vistos técnico, legal e informe preliminar.
- Recojo del Proy. de Resolución revisado por la SG JARU y actualización de la Base de Datos.
- Corrección del Proyecto de Resolución revisado, del Cuadro de Elevación e Informe de Supervisión
- Revisión del Proyecto de Resolución corregido y del cuadro de elevación por el Supervisor Jefe.
- Envío del Informe Final y actualización de la Base de Datos del SGU
- Elaboración de los Informes mensuales
- Revisión y entrega del informe Mensual de Reclamos por parte del Supervisor Jefe.

Ver **ANEXO B.1:** Formatos de Requerimiento de Información.

Ver **ANEXO B.2:** Formatos de Ficha de Aplicación normativa.

Ver **ANEXO B.3**: Formatos de Ficha de pre-análisis.

### **c) Elaboración y Control de Calidad de Documentos**

De acuerdo con los requerimientos solicitados, se desarrolla antes de su entrega a la Secretaría General JARU, en todos los documentos ha elaborar: informes de supervisión, informes técnicos, Proyectos de Resolución, Oficios, Memorando, Cuadros Resumen, etc.; un control de calidad mediante un visto técnico y legal, realizado por un Supervisor y ejecutado por personal idóneo y profesional en este ámbito de labores. Así mismo estos vistos estarán acreditados con su revisión en los siguientes aspectos:

- i) **Aspecto Técnico:** Llevado a cabo por personal técnico especializado, con amplia experiencia en trabajos en el área de distribución y comercialización.
- ii) **Aspecto Legal:** Será desarrollado por los técnicos auxiliares en derecho, y finalmente corroborados por el supervisor legal de la empresa.
- iii) **Enfoque:** El desarrollo del caso tendrá un enfoque en función a las pruebas y elementos de información del que se contara para la solución de los casos. El personal de supervisión estará en continua comunicación con los supervisores de la Jaru a fin de llegar a un consensuado enfoque a determinar a un caso específico.
- iv) **Redacción:** El personal auxiliar administrativo, llevara a cabo esta labor, para lo cual se contará con el personal adecuado y con la experiencia del caso.
- v) **Ortografía:** Del mismo modo el personal auxiliar contará con las herramientas adecuadas para el buen desarrollo de los documentos a entregar a la JARU.

### **1.3.2 Actividades Complementarias**

#### **a) Registro de Expedientes de Apelaciones y Reclamos de Usuarios en el Sistema Informático de Osinerg SGU.**

Se realizará una apertura de registro virtual donde se ingresarán los datos generales del expediente, en el Sistema informático de OSINERG (SGU), utilizando el escáner proporcionado por la Secretaría General se digitalizará la totalidad de documentos del cual se compone el expediente.

#### **b) Registro de Documentos Adicionales Relacionados con los Expedientes.**

De la misma manera se registrará la información de los documentos adicionales relacionados con los expedientes de apelaciones. Los mismos que serán referenciados en el sistema informático de OSINERG (SGU).

#### **c) Monitoreo y Actualización de la Información en la Base de Datos (SGU).**

Se realizará un monitoreo y registro permanente en el Sistema Informático del OSINERG, los movimientos de los expedientes de apelaciones en trámite, desde el ingreso del expediente hasta la conclusión del proceso administrativo.

### **1.3.3 Actividades Suplementarias**

#### **a) Información al Usuario del Desarrollo de la Actividad, durante la Inspección de Campo.**

Previo al trabajo de inspección de campo se brindará información al usuario acerca de la actividad a realizar y los alcances que conlleva.

#### **b) Difusión de la labor realizada por Osinerg y Normatividad Vigente correspondiente al Servicio Público de Electricidad.**

En cada inspección de campo se realizará la difusión de la labor realizada por OSINERG en cuanto a la supervisión de las actividades de Suministro de energía eléctrica - Servicio Público de Electricidad.

De la misma manera, se realiza la difusión de la Normatividad Vigente correspondiente al Servicio Público de Electricidad, a través de la entrega al usuario de volantes que contengan la información respectiva, ello en base a las Normas Técnicas Vigentes y Reglamentos.

**c) Atención Permanente al Usuario.**

La empresa, designará personal idóneo y capacitado para realizar la absolución de consultas y estado procesal de los distintos reclamos emitidos por los usuarios. Se dará atención vía telefónica, vía e-mail, o en forma personal, para ello se tendrá asignado un ambiente exclusivo para atención al usuario.

Así mismo la atención al usuario se complementará con las visitas de campo solicitadas a la JARU, y llevadas a cabo con el propósito de recabar información adicional para la solución de los casos.

**d) Seguimiento y Control del Proceso de Solución de cada Expediente a través de un Software de Control.**

Con la finalidad de cumplir en el tiempo oportuno con la supervisión de reclamos, e inspecciones de campo, se ha definido un sistema de seguimiento y control, el cual contempla lo siguiente:

- Monitoreo de la situación de cada uno de los expedientes.
- Control del tiempo de evaluación de casos de acuerdo a la clasificación realizada.
- Supervisión y elaboración de informes y proyectos de resolución de los casos, dentro del tiempo establecido, de acuerdo al tipo de expediente.

Se realizará un seguimiento y control del proceso de solución de cada expediente a través de la adaptación de un software de control y seguimiento:

Teniendo en cuenta la cantidad de casos a atender, se ha elaborado un sistema de monitoreo y control de las actividades que se desarrollarán por cada caso; para este proceso se dispondrá de una base de datos interna la que estará anexada a un programa por medio de la cual se podrá mantener al día y en control eficiente todos los expedientes asignados.

#### **1.4 Metodología Propuesta**

La Metodología propuesta para el desarrollo del Proyecto de Supervisión correspondiente a la Convocatoria N° 02 – 2004 – ST – JARU<sup>2</sup>, comprende los siguientes aspectos:

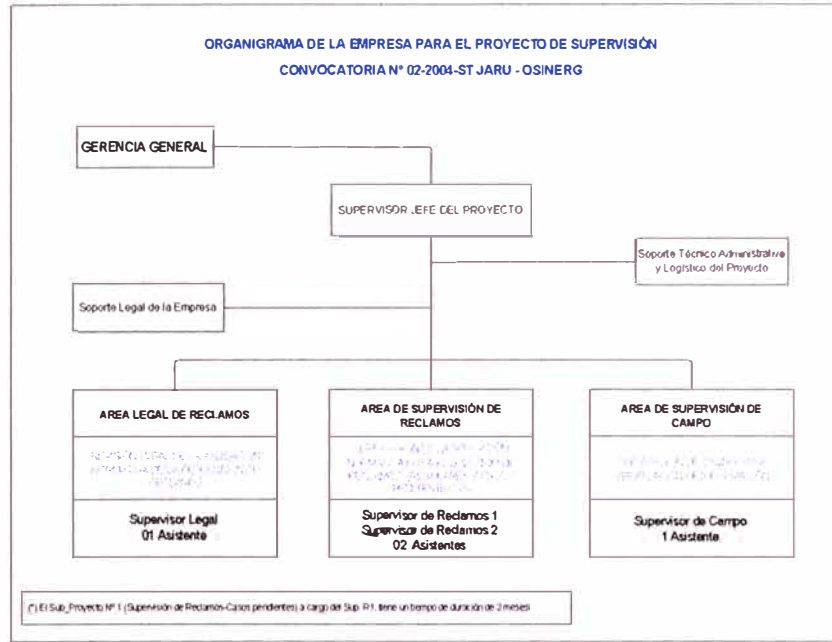
- Estructura Orgánica de la Empresa
- Cronograma de Actividades - Gantt del Proyecto (Ver Subtitulo N° 1.2)
- Acopio y Ordenamiento de la Normatividad
- Enfoque de los Procesos a seguir (Flujogramas de Procedimientos).
- Detalle de las actividades a desarrollar (Ver Subtitulo N° 1.3)
- Mecanismos de seguimiento, evaluación de objetivos y resultados esperados
- Infraestructura y Equipamiento

##### **1.4.1 Estructura Orgánica de la Empresa**

Para atender todos los requerimientos y actividades materia de la Convocatoria N° 02 – 2004 – ST – JARU, correspondientes a la Supervisión de Reclamos, se ha visto por conveniente establecer una estructura Orgánica, de acuerdo a lo mostrado en la **Fig 1.1**.

---

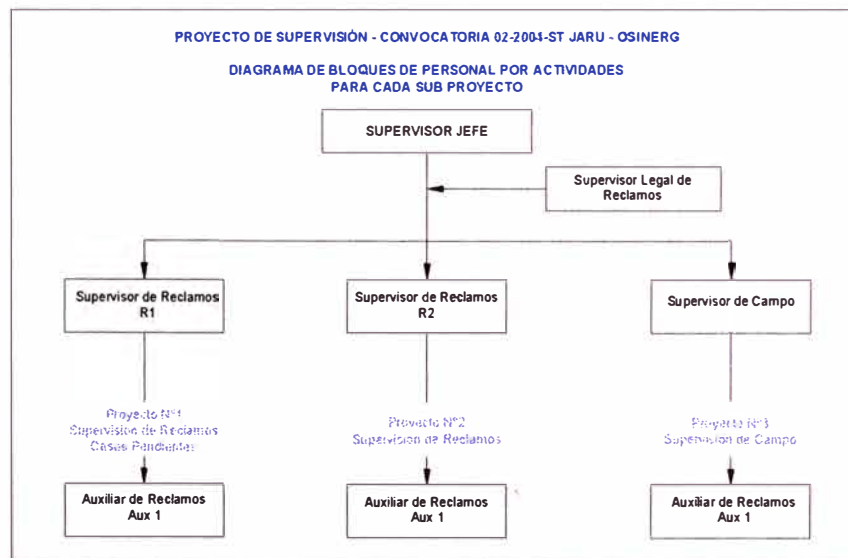
<sup>2</sup> Realizada de acuerdo a Resolución N° 001-2004-OS/ST-JARU del 23 de julio de 2004.



**Fig. 1.1 Estructura Orgánica planteada para la atención de la Supervisión de Reclamos**

Esta estructura orgánica dependerá directamente de la Gerencia General, así también contará con todo el apoyo administrativo, logístico, técnico y legal que dispone la empresa.

De igual manera, en la Fig. 1.2 se muestra el Diagrama de Bloques correspondiente a la distribución del Personal por actividades para cada Sub proyecto.



**Fig. 1.2 Diagrama de Bloques de la Distribución de Personal para la atención de los Sub proyecto**

#### **1.4.2 Cronograma de Actividades - Gantt del Proyecto**

Se ha planificado en forma detallada el procedimiento a seguir a fin de lograr el desarrollo eficaz del Proyecto de Supervisión, para ello se elaboró un Diagrama Gantt, teniendo en cuenta los alcances del Servicio a realizar. Ver el Subtitulo N° 1.2 del Presente Plan de Trabajo.

#### **1.4.3 Acopio y Ordenamiento de la Normatividad Relacionada con la Convocatoria N° 02 – 2004 – ST – JARU.**

El objetivo de esta actividad es acceder de una manera ordenada de las Leyes, Reglamentos y Normas que guardan relación con la Convocatoria N° 02 – 2004 – ST – JARU, particularmente para el Programa 2:

Supervisión de la Aplicación Normativa en la resolución de reclamos elevados por los concesionarios al OSINERG, apelaciones referidas a contribuciones reembolsables y otros temas; quejas y supervisión de campo.

El análisis técnico – legal que involucra la solución de los reclamos presentado por los usuarios del servicio público de electricidad, se enmarca en las diversas leyes, resoluciones, decretos supremos, etc. que sustenta el procedimiento de solución de los mismos.

Ante ello se enmarcará de un flujo normativo, el cual se sustenta en un marco legal que sostiene las diversas acciones del ente supervisor respecto a los reclamos de los usuarios; del cual a cada expediente recogido se someterá a una supervisión de orden administrativa, técnico y legal, disponiendo de las leyes, normas, etc necesarias para la elaboración de los informes y proyectos de resolución que a este reclamo sustente.

El marco legal que sustenta la labor de supervisión de aplicación normativa, se enuncia a continuación:

Marco normativo de los organismos reguladores y del Osinerg.



- Ley N° 26734<sup>3</sup>. Ley del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía (OSINERG).
- Ley N° 27699<sup>4</sup>. Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía (OSINERG).
- D.S. 054-2001-PCM<sup>5</sup>. Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía (OSINERG).
- CD-OSINERG 0945-2002-OS/CD<sup>6</sup>. Reglamento de la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios.

#### Marco normativo de supervisión del subsector electricidad

- Ley N° 25844<sup>7</sup>. Ley de Concesiones Eléctricas
- D.S. 009-93-EM<sup>8</sup>. Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas.
- Normas Técnicas de los Servicios Eléctricos
- Norma DGE "Contraste del Sistema de Medición de Energía Eléctrica<sup>9</sup>.

#### Procedimientos de Fiscalización del Subsector eléctrico

- CD OSINERG N° 095-2004-OS/CD<sup>10</sup>. Importes Máximos de Corte y Reconexión.

#### Normas de Procedimiento

- Directiva N° 001-2004-OS/CD<sup>11</sup>. Normas que Regulan Procedimiento Administrativo de Reclamaciones de Usuarios del Servicio Público de Electricidad.
- Ley N° 27444<sup>12</sup>. Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Código Procesal Civil.

#### Otros

- Decreto Ley N° 716<sup>13</sup>. Ley de Protección al Consumidor.

---

<sup>3</sup> Publicada el 31 de diciembre de 1996.

<sup>4</sup> Publicada el 16 de abril de 2002.

<sup>5</sup> Publicada el 9 de mayo de 2001.

<sup>6</sup> Publicada el 9 de mayo de 2002.

<sup>7</sup> Publicada el 6 de noviembre de 1992.

<sup>8</sup> Publicada el 19 de febrero de 1993.

<sup>9</sup> Aprobada por Resolución Ministerial N° 496-2005-MEM/DM

<sup>10</sup> Publicada el 4 de junio de 2005.

<sup>11</sup> Aprobada por Resolución N° 0345-2004-OS/CD.

<sup>12</sup> Publicada el 10 de abril de 2001

- Código Civil.

#### 1.4.4 Planeamiento y Enfoque de los Procesos a Seguir.

Las actividades a realizar dentro del Proyecto Integral, están comprendidas por actividades de campo y de gabinete, el detalle de las cuales han sido presentadas en el Subtitulo N° 5.2 *Detalle de las Actividades a Desarrollar*, siendo las Actividades fundamentales las siguientes:

- A) Supervisión de la Aplicación Normativa para casos de Reclamos.
- B) Supervisión de Campo.

Se ha realizado un planteamiento y enfoque del desarrollo de cada una de estas actividades de acuerdo a las bases presentadas en la Convocatoria N° 02-2004-ST-JARU-Programa 2, a través de unos flujogramas de actividades por tipo de expedientes, tal como se presenta en el **ANEXO C**.

Se presentan tres flujogramas correspondientes a cada una de las actividades fundamentales mencionadas:

##### **a) Flujograma del Desarrollo de Actividades de Supervisión de Reclamos.**

En este flujograma se presenta el proceso de la evaluación y resolución de los expedientes de Reclamos elevados por la concesionaria, los cuales además del recurso de apelación, pueden contener documentación sobre lo actuado en la primera instancia: el reclamo propiamente dicho, los medios probatorios, la invitación para audiencia única, las actas de audiencia, resolución de primera instancia, etc.; en algunos casos, el expediente puede incluir el recurso de reconsideración interpuesto por el usuario y la resolución respectiva.

Se muestra el proceso a seguir de acuerdo al tipo de expediente: A, B ó C. Ver **ANEXO C.1**.

---

<sup>13</sup> Aprobada por Decreto Supremo N° 039-2000-ITINCI.

Los casos en los expedientes de Reclamos a analizar pueden clasificarse también de acuerdo al motivo de reclamo, pudiendo ser sólo uno de ellos o la combinación de varios el motivo de la controversia.

#### **b) Flujograma del Desarrollo de Actividades de Supervisión de Campo**

Se presenta el proceso a seguir en la ejecución de inspecciones de campo para validar o complementar la información presentada por los concesionarios y los usuarios, dentro de dichas inspecciones se realizarán las mediciones empleando sus instrumentos (inventario de cargas, cargas conectadas, prueba de aislamiento) y efectuará el levantamiento de datos incluyendo las tomas fotográficas necesarias, las inspecciones se efectuarán en las provincias de Lima y Callao, así como elaboración de los correspondientes informes de supervisión. Ver **ANEXO C.2.**

#### **1.4.5 Detalle de las Actividades a Desarrollar.**

Las actividades a desarrollar, como parte de las labores de supervisión determinan los objetivos a alcanzar en la presente convocatoria. Es por ello que de acuerdo a las disposiciones planteadas en las bases de estudio y las actividades suplementaria propuestas se a tenido a bien presentar y proponer todas estas actividades. Ver el Subtitulo N° 1.3 del presente Plan de Trabajo.

#### **1.4.6 Mecanismos de Seguimiento, Evaluación de Objetivos Y Resultados Esperados.**

Con la finalidad de sobrellevar de la mejor manera el trabajo de supervisión, se a planteado métodos de seguimiento en los diferentes niveles de las labores de supervisión; así también de acuerdo al avance del proyecto evaluar periódicamente el cumplimiento de los objetivos trazados y los resultados esperados que ello conlleva. Ver el Subtitulo N° 1.5 del Presente Plan de Trabajo

#### **1.4.7 Infraestructura y Equipamiento.**

Se dispone de la infraestructura adecuada y necesaria para el desarrollo de las actividades de Supervisión.

Se cuenta con un inmueble apropiado, además de equipos de medición, equipos de computo, impresoras, escáner, fax, equipos de comunicación, etc.; todo ello se presenta en el Subtitulo N° 1.4.7 del informe.

#### **1.5 Mecanismos de Seguimiento, Evaluación de Objetivos y Resultados Esperados.**

Con la finalidad de cumplir en el tiempo oportuno con la supervisión y elaboración de documentos correspondientes a la solución de reclamos e inspecciones de campo, se presenta lo siguiente:

##### **1.5.1 Mecanismos de Seguimiento.**

Teniendo presente los periodos de tiempo que conlleva la atención de expedientes y el volumen de casos presentados, se dispondrá controles de seguimiento en todos los niveles de trabajo que conlleva las labores de supervisión, con la finalidad de tener información actualizada de los trabajos a realizar por día de trabajo. Ello conlleva reuniones de trabajo entre el Jefe del Proyecto y los Supervisor de la Jaru, así como de reuniones internas las veces que sea necesaria entre los diferentes supervisores de la Empresa

Teniendo en cuenta el alto número de casos que podrán presentarse en forma simultánea y los procesos de los casos ya revisados, se dispondrá de un sistema de monitoreo y control interno de las actividades que se desarrollarán por cada caso; para este proceso se dispondrá de:

- Una base de datos, que a través de una definición de campos, clasificará los expedientes recogidos por tipo de caso a resolver, resaltando los tiempos por estado de expediente que éste conlleve.

- Un programa, que estará vinculada con la base de datos; por medio de la cual se podrá llevar día a día el control eficiente todos los expedientes asignados.
- Además de estas herramientas informáticas, se dispondrá de un control simultaneo de los cargos de ingreso y salida de cada expediente, con rotulaciones vinculadas y marcadas a los expedientes físicos.

### **1.5.2 Evaluación de Objetivos.**

A fin de llevar el desarrollo de las actividades conforme a la planificación inicial; se realizará periódicamente la evaluación interna de acciones y objetivos alcanzados hasta la fecha, con el fin, de mejorar permanentemente las actividades desarrolladas para alcanzar los objetivos propuestos.

### **1.5.3 Resultados Esperados.**

- Se espera tener la culminación del 100% de casos pendientes en el menor tiempo posible.
- Tener al cabo de los 18 meses de prestación del servicio de supervisión, la condición de dinamizar la resolución de los expedientes presentados, con la proyección al aumento de casos que se presenten.
- Crear en el usuario, el conocimiento de sus derechos respecto a la prestación de servicio de electricidad, además de brindar la confianza y credibilidad a la labor desarrollada por el ente supervisor.

La metodología a emplear, el personal calificado y los equipos a utilizar, permitirán cumplir con los requerimientos y metas exigidos por OSINERG en le tiempo previsto (18 meses).

## **1.6 Propuestas Suplementarias.**

Como Propuestas Suplementarias se presenta lo siguiente:

### **1.6.1 Información al Usuario en Campo.**

En cuanto a las actividades desarrolladas en Campo, se tiene la Información al Usuario en campo, el cual será realizado previo al trabajo de inspección de campo: se brindará información al usuario acerca de la actividad a realizar y los alcances que conlleva.

### **1.6.2 Difusión de la labor realizada por OSINERG y de SG JARU, así como la aplicación de la Normatividad Vigente correspondiente al Servicio Público de Electricidad.**

En cada inspección de campo se realizará la difusión de la labor realizada por el OSINERG y la SG JARU, en cuanto a la supervisión de las actividades de Suministro de energía eléctrica - Servicio Público de Electricidad.

De la misma manera, se realiza la difusión de la Normatividad Vigente correspondiente al Servicio Público de Electricidad, a través de la entrega al volantes didácticos que contengan la información respectiva.

### **1.6.3 Personal y ambiente exclusivo para Atención Permanente al Usuario.**

En cuanto a las actividades desarrolladas en gabinete se tiene la Atención Permanente al Usuario.

Se designará personal idóneo y capacitado para realizar la absolución de consultas y estado procesal de los distintos reclamos emitidos por los usuarios. Se dará atención vía telefónica, vía e-mail, o en forma personal, para ello se tendrá asignado un ambiente exclusivo para atención al usuario. Así mismo la atención al usuario se complementará con las visitas de campo solicitadas a la JARU, y llevadas a cabo con el propósito de recabar información adicional para la solución de los casos.

### **1.6.4 Seguimiento y Control del Proceso de Solución de cada Expediente a Través de un Software de Control.**

Con la finalidad de cumplir en el tiempo oportuno con la supervisión de reclamos e inspecciones de campo, se ha definido un sistema de seguimiento y control, el cual contempla lo siguiente:

- Monitoreo de la situación de cada uno de los expedientes.
- Control del tiempo de evaluación de casos de acuerdo a la clasificación realizada.
- Supervisión y elaboración de informes y proyectos de resolución de los casos, dentro del tiempo establecido, de acuerdo al tipo de expediente.

Se realizará un seguimiento y control del proceso de solución de cada expediente a través de la adaptación de un software.

Teniendo en cuenta la cantidad de casos a atender simultáneamente, se ha elaborado un sistema de monitoreo y control de las actividades que se desarrollarán por cada caso; para este proceso se dispondrá de una base de datos interna la que estará anexada a un programa por medio de la cual se podrá mantener al día y en control eficiente todos los expedientes asignados.

#### **1.6.5 Disposición de un equipos de computo adicional para hacer eficaz el proceso de recojo de expedientes, registro y actualización de datos en las Oficinas de OSINERG.**

Se pondrá a disposición del proyecto, de ser necesario, equipos de computo adicionales (escáner Portátil, computadora personal portátil), con la cual se reducirá el tiempo de registro de datos: la actualización de información en la Base de datos y la digitalización de expedientes, lo que permitirá lograr un eficiente proceso de registro y actualización de datos.

### **1.7 Personal de Apoyo para el Desarrollo del Proyecto**

Se dispondrá de personal auxiliar técnico, administrativo y choferes, que se considere necesario para un mejor desarrollo de las actividades correspondientes a la Convocatoria-2 ST JARU – Programa 2.

Para poder cumplir con los requerimientos materia de la convocatoria, se asignará para el proyecto, el siguiente personal de apoyo:

- 02 Bachilleres en Ing. Eléctrica – Auxiliares de Supervisión.
- 03 Auxiliares en Administración.
- 01 Auxiliar Legal
- 01 Chofer

Con lo cual el total del personal involucrado en el proyecto asciende a 12 personas. El personal en mención contará con las acreditaciones necesarias que demuestren su idoneidad en las labores a desarrollar. Así mismo estarán en continua comunicación con los supervisores a fin de realizar un trabajo en conjunto y llegar a una pronta solución de los casos de reclamos o inspecciones de campo.

## **1.8 Infraestructura y Equipamiento**

Se dispone para la ejecución del Servicio de Supervisión referido a la presente convocatoria, de la siguiente infraestructura y equipamiento:

### **a) Ambiente de Trabajo (Oficinas)**

Adecuados ambientes de oficinas propio, localizada en Lima-Metropolitana, implementada con:

- Sala de recepción
- Oficinas independientes debidamente equipadas
- Sala de reuniones debidamente equipada
- Servicios higiénicos
- Almacén

### **b) Unidad Móvil**

De acuerdo a lo solicitado en las base del concurso se pone a disposición del servicio una camioneta panel Peugeot nueva, modelo Partner 170C, color blanco, año 2004, el que cumple con las especificaciones técnicas de dichas bases.



### **c) Equipos de Medición**

Según los casos a supervisar, y que requieran realizar inspecciones de campo, se considera los siguientes equipos de medición:

- Analizador de variables eléctricas.
- Megóhmetro Digital 10 KV
- Pinza amperimétrica digital para Armónicos
- Pinza amperimétrica 1000 A
- Pinza miliamperimétrica
- Luxómetro digital
- Medidor de longitud de cable
- Identificador de cables
- Localizador de falla en cables eléctricos
- Multímetro digital
- Otros equipos de medición.

### **e) Equipos de Comunicación**

- Tres líneas telefónicas (una destinada para fax), según se requiere en las bases.
- Acceso a Internet
- Teléfonos celulares

### **f) Equipos de Seguridad**

El personal para realizar los trabajos de campo, dispone de los siguientes implementos de seguridad:

- Uniformes identificatorios, con el nombre y logotipo de la empresa
- Cascos de protección
- Lentes de seguridad color transparente
- Caretas de seguridad color transparente
- Botines de seguridad aislados
- Guantes dieléctricos para 1 KV y 20 KV
- Mascarillas contra polvo y gases

- Orejeras anti-ruido
- Chalecos de seguridad vial reflexivos

### 1.9 Duración del Servicio

Para una atención eficiente de los casos, se requiere que el servicio integrado sea atendido durante dieciocho meses o hasta que se cubra el monto del contrato, por la Empresa Supervisora. Se basará en los tiempos definidos en las Bases para el desarrollo de actividades de acuerdo a la **TABLA N° 1.2**.

**TABLA N° 1.2** Tiempos de prestación del Servicio de Supervisión de Reclamos y Supervisión de Campo

<b>Servicios Integrados</b>	<b>Duración (meses)</b>
Supervisión de Campo	18
Supervisión de Reclamos – Proyectos de Resolución de Apelaciones	18
Supervisión de reclamos – Casos Pendientes	2

### 1.10 Volumen del Servicio

El servicio integrado comprende la administración de los expedientes, la supervisión de la aplicación normativa en la resolución de reclamos elevados por los concesionarios al OSINERG, elaboración de los correspondientes proyectos de resoluciones, supervisión de campo expedidas por la JARU sobre el servicio público de electricidad.

En el **ANEXO D** se muestra la cantidad de expedientes estimados a atender, según lo estipulado en los términos de referencia de la respectiva convocatoria, además de un flujo de caja respectivo.

### 1.11 Aspectos Contractuales

Con la finalidad de evitar sanciones y multas, toda información que escape a la responsabilidad de la Empresa Supervisora, será notificada oportunamente al OSINERG. Así mismo para evitar retrasos en el desarrollo de las actividades toda la

información solicitada será presentada en el tiempo oportuno y de acuerdo con los tiempos máximos de respuesta; si los retrasos fueran por parte de terceros, la Empresa Supervisora informará debidamente a la OSINERG para su solución inmediata.

## **CAPITULO II**

### **ATENCIÓN, RESULTADOS Y CASOS PRESENTADOS**

El presente muestra los resultados obtenidos por la empresa N° 02 en el servicio brindado. Resultados respecto a la atención en cuanto a la oportunidad de presentación de los proyectos de resolución elaborados, trabajos realizados en las inspecciones de campo, así como a la atención brindada al usuario ante alguna consulta sobre su caso.

Asimismo se muestra algunos casos de las diversas materias de reclamo que el Consorcio Inminerg S.A. – General Physics S.A., Empresa N° 02, ha atendido al presente servicio.

#### **2.1 Atención de Expedientes de Reclamos.**

Como precedente al inicio de las labores encargadas al Programa N° 02, se presentaba un embalse de expedientes de reclamos pendientes de atención, los cuales como parte del presente servicio se les atribuyo al servicio Supervisión de Reclamos – Casos Pendientes.

Adicionalmente, como parte de las labores del día, se presentaba la atención de los casos diarios, es decir aquellos recursos de apelaciones que eran elevados por la concesionaria en el día a día.

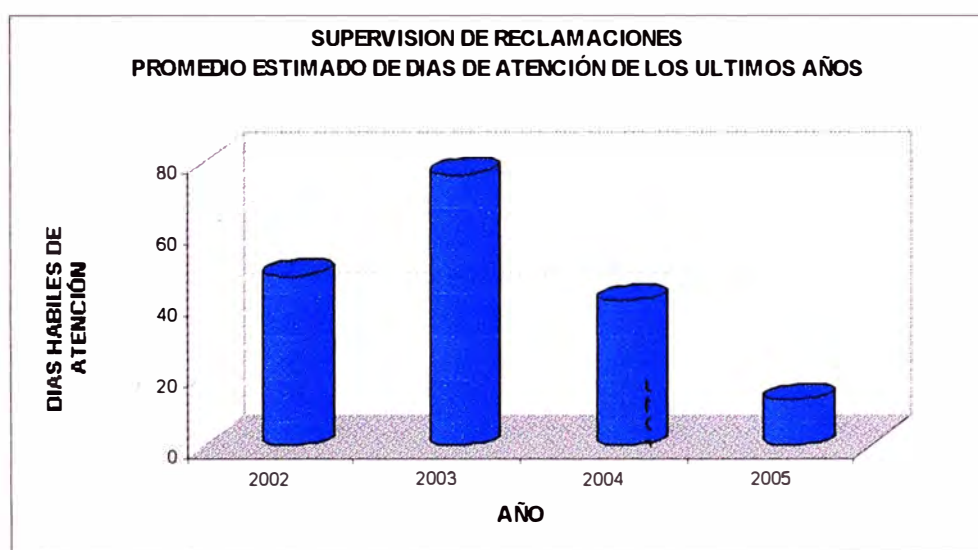
Todos aquellos expedientes pendientes de atención que se tenía que atender, de acuerdo a lo estipulado en las bases respectivas, requería un plazo máximo de dos meses para los casos pendientes y los plazos que se estipulan para los casos diarios.

La capacitación que se brindaba para uniformizar criterios de solución, coordinaciones de atención, y la adaptación propia del servicio, presentó en el Consorcio una respuesta, en cuanto a la atención de casos, los cuales demostraron

un crecimiento paulatino , tal es así, que ello se reflejaba no sólo en la disminución en el tiempo de atención del mismo sino también en la disminución de penalidades que se aplicaban por los trabajos realizados, y que se estipulan en el contrato por el servicio respectivo.

De la labor desarrollada hasta el momento por el Consorcio, se presenta a continuación indicadores que han conllevado a que se realice una labor optima y eficiente, garantizando resultados positivos al Osinerg, cuyo objeto se traduce en la oportuna atención al usuario.

A continuación en la **Fig. 2.1** se muestra como referencia la variación en cuanto a la evolución de la atención de expedientes ocurridas en los últimos años, en la cual el Consorcio ha participado durante los años 2004 (últimos dos meses) y 2005 respectivamente.



**Fig. 2.1** Gráfico estadístico estimado de la atención a los expedientes de la supervisión de reclamaciones.

En el **ANEXO E** se resume el trabajo realizado por el Consorcio respecto a la atención de expedientes de la supervisión de reclamaciones.

## **2.2 Atención de inspecciones de campo.**

Estas inspecciones se realizan a raíz de los requerimientos que puedan presentarse en los expedientes de reclamos, la cual aportará otros medios probatorios o de verificación que ayudarán a resolver la controversia iniciada.

Dichas inspecciones se realizan teniendo en cuenta los fines del mismo, pudiendo llevarse a cabo, de ser necesario, con presencia de personal de la empresa concesionaria, estos casos se presentan particularmente cuando las inspecciones se refieren a:

- Distancias de seguridad.
- Reubicación de subestaciones
- Instalación de suministros
- Alumbrado público
- Contribuciones Reembolsables, casos de inversión del recurrente en beneficio de la concesionaria, ver si uso de redes es para servicio público.
- Temas de seguridad, relacionadas a redes de la concesionaria (fuga a tierra, etc).

En la Fig. 2.2 se muestra una referencia de la evolución al promedio de atención a la supervisión de campo, referente a los casos diarios trabajados sólo por el Consorcio.

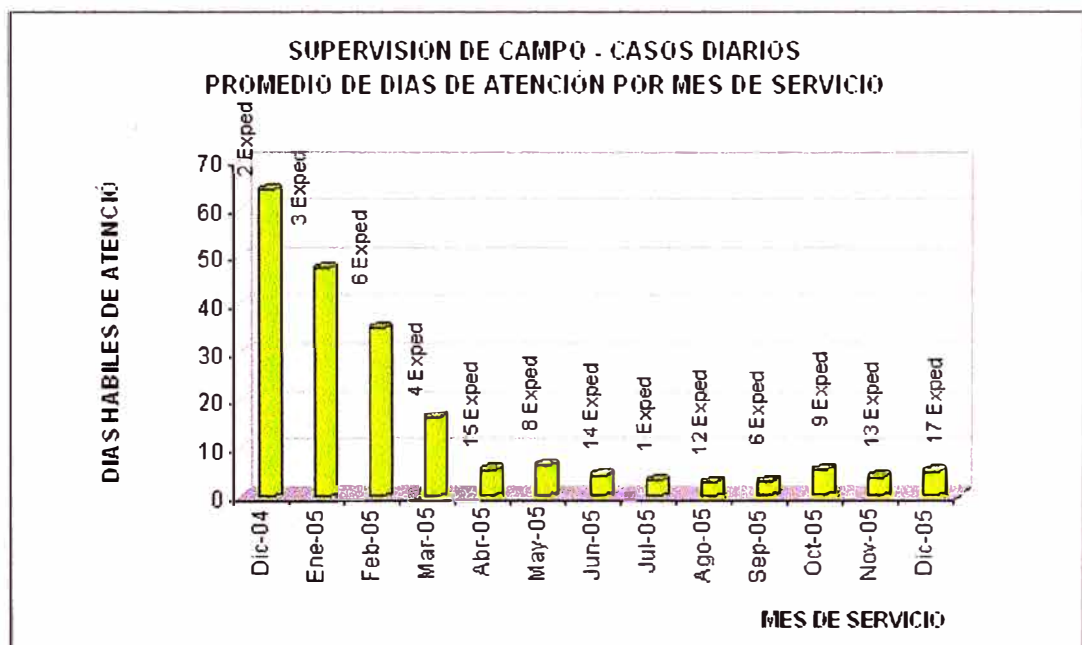


Fig. 2.2 Promedio de días de atención a los casos de supervisión de campo, trabajados por el Consorcio.

## 2.3 Atención al Usuario

Como parte de la propuesta planteada por la empresa, además del compromiso que conlleva el desarrollo de las actividades realizadas; se encuentra la atención brindada al usuario.

Atención relacionada a informar al usuario sobre el estado en que se encuentra su expediente de reclamo, además de brindar, el procedimiento que sigue un expediente, de acuerdo a lo estipulado en la Directiva de Reclamos N° 001-2004-OS/CD.

En las Fig. 2.3 y Fig. 2.4 se muestran las pantallas de control de expedientes, desde el cual se ha realizado el seguimiento y control respectivo a la supervisión de reclamaciones y supervisión de campo.

CONSORCIO INMINEG S.A. - GENERAL PHYSICS S.A.		PANTALLA DE ESTADOS SUPERVISIÓN DE APELACIONES		CONVOCATORIA 02-2004-ST-T-RE	
Expediente: 005-4401		Sala Técnica: SU2			
Recurrente:	SARA RUTH CANCHANYA AVALOS	Concesionario:	LDS	N Suministro:	1309500
Materia de reclamo:	DEUDA DE TERCEROS POR TRANSFERENCIA DE PROPIED	Sub tipo de reclamo:		Analista:	JP
				Mes de Servicio:	11
<b>INGRESOS</b>					
Ingreso del Exped a Osinerg	Asignación de Exped a Consorcio	Asignación de Exped a Analista	Asignación de Exped a Analista (Transferencia)		
20/09/2005	21/09/2005		22/09/2005		
<b>DOCUMENTACION A ADJUNTAR</b>					
Documento :	Entrega a Osinerg de documento:	Entrega a Consorcio de documento:			
<b>Requerimiento de Información</b>	<b>Inspección de Campo</b>	<b>Ficha de pre - análisis</b>	<b>Proyecto de Resolución</b>		
Solicitud de RI	Solicitud de aprobación de IC	Entrega para revisión de ITC	Entrega para revisión de PR		
23/09/2005			29/09/2005		
Resolución de RI solicitado	Aprobación de IC	Entrega para aprobación de ITC	Entrega de PR para		
26/09/2005			Entrega de PR corregido:		
OBSERVACIONES:					
DISEÑO Y ELABORACIÓN: LUIS AGUIRRE					
Registro: 14 de 24 de 716					

**Fig. 2.3** Pantalla de control de expedientes para la supervisión de reclamaciones.

CONSORCIO: INMINERG S.A. - GENERAL PHYSICS S.A.		PANTALLA DE CONTROL SUPERVISIÓN DE CAMPO		CONVOCATORIA 02-2004-ST-JARU	
Expediente:	2005-4749	Recurrente:	JAIPE COTERA PEREZ	N Suministro:	S/N
Concesionario:	EDN	Materia de reclamo:	INSTALACION DE SUMINISTRO	Telefono:	98729726
Dirección:	PUZ E LOTE 01, FLOR DE AMANCAES, AASHI A CANTERA II		Urbanización:		
Distrito:	RIMAC	Provincia:		Departamento:	
Objeto de inspección:	DETERMINAR SI EXISTE LAS CONDICIONES PARA LA INSTALACION DE UN SUMINISTRO PROVISIONAL				Supervisor de campo: CM
Fecha de solicitud para aprobación de inspección:	13/10/2005	Fecha de aprobación de solicitud de inspección:	17/10/2005		
Fecha programada por Consorcio:	19/10/2005 10:00:00 a.m.	Fecha de notificación a concesionario:		Fecha de notificación a usuario:	
Informe de inspección:		Fecha entrega informe a analista:		Carta emitida por Jarú:	2694-2005-OSBERG
Fecha de entrega de informe:	20/10/2005 01:09:00 p.m.	Fecha recep para corregir info:		Fecha entrega info corregido:	
DISEÑO Y ELABORACIÓN: LUIS AGUIRRE					
Registro: 13 de 59					

Fig. 2.4 Pantalla de control de expedientes para la supervisión de campo.

## 2.4 Árbol de casos.

De los casos presentados, y como ayuda de consulta rápida para la solución de los mismos, se resume el árbol de casos, es decir una ramificación de casos particulares provenientes de los casos generales, que conlleva a filtrar la cuestión de discusión a la que se quiere dar solución.

En la TABLA N° 2.1 se presenta un resumen de este árbol de casos.



TABLA 2.1 Árbol de casos típicos

TIPO DE MATERIA	SUB-TIPO DE MATERIA
Alumbrado público	
Aumento de potencia	
Calidad :	de alumbrado público de producto
Cambio :	de medidor de nombre de opción tarifaria de conexión de acometidas de transformador
Cobro :	de deuda de intereses de medidor de murete y mastil por cargo de AP por cargo por FOSE por contraste
Compensación :	economica por mala calidad de producto por servidumbre por falta de AP por interrupción de servicio por tarifa estacional
Contribuciones reembolsables :	con Fonavi sin Fonavi
Convenio de pago	
Corte del servicio	
Daños y perjuicios	
Desconocimiento :	de deuda de transacción extrajudicial

TIPO DE MATERIA	SUB-TIPO DE MATERIA
Deuda de terceros	
Excesiva facturación	
Facilidades de pago	
Incorrecta :	calificación de potencia facturación de compensación facturación de deuda facturación de opción tarifaria
Instalación :	de poste de suministro
Intervención :	de suministro sin aviso previo
Medidor defectuoso	
Nulidad :	de acta de conciliación de contrato de notificación de transacción extrajudicial
Presencia de ruidos	
Quiebre de deuda	
Reparto de facturas	
Retiro :	de medidor de suministro
Reubicación :	de medidor de poste de subestaciones de redes de la concesionaria de banco de medidores

En el ANEXO F se presentan cuadros de elevación, el cual resume datos y criterios de solución de cada expediente atendido. Los casos presentados son los que mayor incidencia en cuanto a reclamación se tiene, todos ellos considerando para su solución, los criterios que viene formulando la Secretaria General JARU.

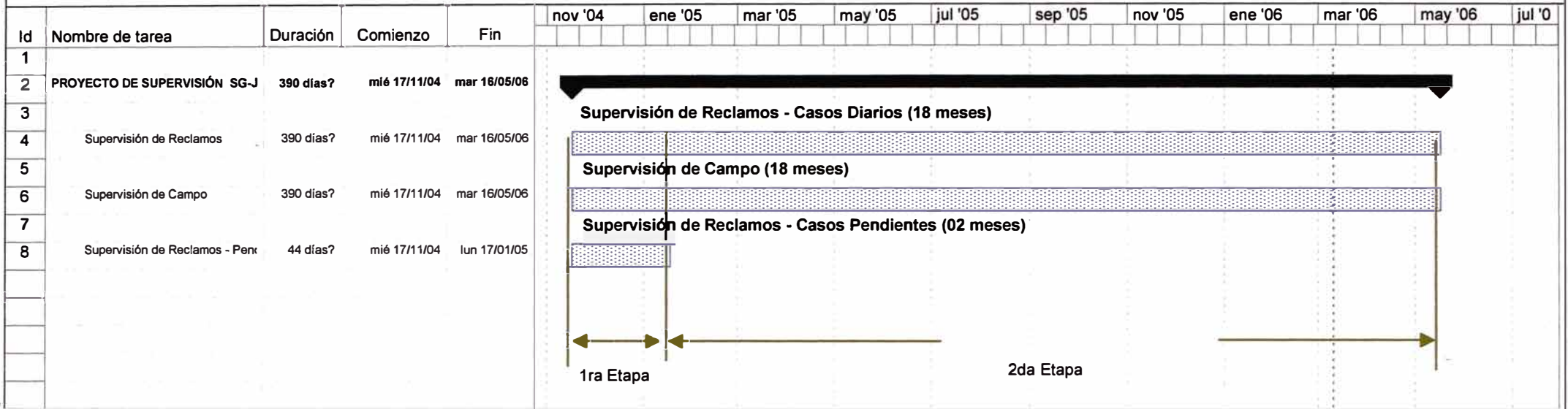
## CONCLUSIONES

1. La atención de expedientes por parte del Consorcio, a aportado a la labor que cumple el Osinerg como función supervisora, índices en cuanto a tiempo de atención menores a los que se obtenían con anterioridad a ello, ello se refleja significativamente en Fig. 2.1.
2. La tendencia al aumento en tiempo de atención a los expedientes, se presentan en los casos tipo B y tipo C, es decir a aquellos que requieren para su solución, información adicional a la brindada y/o inspecciones de campo a realizar, tal y como se muestra en el ANEXO E.
3. De las inspecciones de campo realizado, se recoge el poco conocimiento que presenta gran parte de la ciudadanía respecto al conocimiento de medidas de seguridad, así como a la poca preocupación de mejoras que pueda darse en instalaciones eléctricas interiores.
4. De lo experimentado y dado el bajo volumen de reclamos que se presenta por el servicio público de electricidad, se entiende que el usuario en su gran mayoría desconoce la existencia del procedimiento que se tiene para ello.
5. Dada la experiencia que se ha presentado con el outsourcing o tercerización, se ha dado una importancia por cuanto permite que el sector público emplee los servicios del sector privado forjando una alianza estratégica para crear un estado moderno, eficiente y transparente.
6. Dado el reto actual de sobrevivir en un mundo altamente globalizado y competitivo el cual se tiene que afrontar, es que lo aprendido como carrera se tiene que complementar con estudios afines, a fin de lograr el conocimiento mínimo necesario que uno busca para llegar a convertirse en un completo profesional.

**ANEXO A**

**DIAGRAMA GANTT – CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

**SUPERVISIÓN DE LA APLICACIÓN NORMATIVA EN LA RESOLUCIÓN DE RECLAMOS ELEVADOS POR LAS CONCESIONARIAS AL OSINERG**



Proyecto: Gantt - SG Jaru Fecha: vie 10/03/06	Tarea		Hito		Tareas externas	
	División		Resumen		Hito externo	
	Progreso		Resumen del proyecto		Fecha límite	

**ANEXO B**

**FORMATOS**

**FORMATO DE INFORME DE SUPERVISIÓN DE CAMPO**

**FORMATOS DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN**

**FORMATOS DE FICHA DE APLICACIÓN NORMATIVA**

**FORMATOS DE FICHA DE PRE-ANÁLISIS**

## FORMATO DE INSPECCION

**Usuario** : Ermes Ector Arias Champac 5308475  
Apellidos y Nombres Telef.

**Concesionaria:** Edelnor S.A.A.

**Fecha :** 16/01/2006

**Expediente:** 2006-0221

**Suministro:** 1144284

**Dirección:** Mza. B, Lote 01, AA.HH.  
Villa Paraíso, San Antonio, Lima

**Materia:** Reubicación de redes de  
Media y Baja Tensión

### **REQUERIMIENTO**

**1.0 Solicitante:** Consorcio Inminerg SA – General Physics SA

**2.0 Objeto de la Inspección** (Indicar claramente el propósito de la inspección)

Determinar si la ubicación de las redes de media y baja tensión ubicadas próximas al domicilio del recurrente fueron instalados cumpliendo con la normatividad vigente al momento de su instalación y si en la actualidad se encuentran instalados cumpliendo la normatividad vigente.

**3.0 Actividades** (Señalar los puntos sobre los cuales se requiere se informe)

- Determinar si la ubicación de las redes de media y baja tensión cumplen la normatividad vigente al momento de su instalación.
- Determinar si la ubicación de las redes de media y baja tensión cumplen la normatividad actual.
- Determinar si los límites de la vivienda no se han excedido de los valores autorizados en el título de propiedad otorgado.
- Detallar con vistas fotográficas y un esquema los límites de los predios y un diagrama de ubicación de las redes respectivas.
- Asimismo, una interpretación de las variantes que se pudieran presentar en el terreno, respecto de los planos presentados por el recurrente y la concesionaria.
- Solicitar al usuario cuyo predio se vea afectado con la instalación de las redes de media y baja tensión, copia de su licencia de construcción y, de ser el caso, la autorización para la construcción de alero en su vivienda.
- Levantar un acta con el usuario contactado

\*\*\*\*\*  
**Vo.Bo.**

### **VISITA DE CAMPO**

**Fiscalizador:**

Apellidos y Nombre

Lima, 29 de setiembre de 2005

**CARTA N° - 2005-OSINERG-SG-JARU**

**Señor  
Mile Cacic  
Gerente General  
Luz del Sur S.A.A.**

<b>Asunto</b>	<b>Requerimiento de información</b>
<b>Ref.</b>	<b>Suministro N° 1111503 Expediente 2005-4497</b>

De nuestra consideración:

Con la finalidad de resolver el recurso de apelación formulado por Manuel Ponce Alva referente a la deuda del suministro N° 1111503, requerimos nos haga llegar la siguiente información respecto al mencionado suministro:

- Histórico de consumos facturados desde la fecha de instalación del suministro en setiembre de 1993.
- Fecha de instalación del medidor.
- Histórico de facturaciones y pagos del suministro desde su fecha de instalación.
- Convenios de facilidades de pago de deuda suscritos.

El plazo para remitir la información solicitada es de tres (03) días hábiles de notificado el presente.

Sin otro particular, aprovechamos la ocasión para saludarlo.

Atentamente,

**Daniel Shmerler Vainstein  
Secretario General  
JARU**

Cc. Manuel Ponce Alva

## INFORME DE SUPERVISIÓN DE APLICACIÓN NORMATIVA

### 1- DESCRIPCIÓN DEL CASO:

- a) Expediente: 2006-0197
- b) Recurrente: Percy Eduardo Valdivia Pinazo
- c) Concesionaria: Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A.
- d) Materia: Intervención de suministro, corte de servicio, daños y perjuicios
- e) Suministro: 210325

### 2- VERIFICACIÓN DE LA LIQUIDACIÓN DEL MONTO RECLAMADO ESTIMADO POR EL CONCESIONARIO

Monto en reclamo aproximado: No especificado

### 3- NORMAS DE APLICACIÓN AL CASO

- a) Cumplió plazo: Si
- b) Cumplió Directiva de Reclamaciones: Si
- c) Cumplió con la Ley de Concesiones Eléctricas y su Reglamento: No

Artículo 90° de la Ley de Concesiones Eléctricas. No notificó al recurrente el importe que debe abonar para la reposición del servicio, generando un corte indefinido del servicio indebidamente

- d) Cumplió con otras normas relacionadas (especificar):

VISTO TÉCNICO	VISTO LEGAL	CUMPLIO NORMAS	
		SI	NO
			X



## FICHA DE ENFOQUE Y PROPUESTA DE SENTIDO DE FALLO

Programa: 2

### 1. DESCRIPCIÓN DEL CASO:

2004-5154	0876906
Nº Expediente	Suministro
Lidia Roxana Córdova de Moscoso	Luz del Sur S.A.A.
Recurrente	Concesionaria
Deuda de terceros por transferencia de propiedad	
Materia	Sub-tipo
SGSC-CHO-04-0649	S/. 383.09
Resolución impugnada	Monto en reclamo
Mz W lote 7 PJ Santa Isabel de Villa, Surco.	
Ubicación de suministro	

#### Sustento del recurrente:

Solicita el quiebre de la deuda dejada por el propietario del suministro retirado N° 0876906, que pertenecía al Sr. Felizardo López. Manifiesta que adquirió el predio en el año 1999 y la deuda que le imputan corresponde a enero de 1996.

#### Sustento del concesionario:

La deuda queda afecta al predio motivo por el cual le corresponde asumir al propietario del predio, según lo establecido en el numeral 2.2 de la Directiva N° 002-95-EM/DGE, al no haber quedado exonerado de efectuar dicho pago.

### 2. CUESTION EN DISCUSIÓN:

Determinar si la deuda que registra el suministro N° 0876906 corresponde ser asumida por la recurrente.

### 3. SUSTENTO TÉCNICO-COMERCIAL:

3.1 La constancia de inscripción de transferencia de fecha 29 de abril de 1999 certifica que la recurrente adquirió el predio en esa fecha.

3.2 La deuda de S/. 383.09 corresponde al 15 de enero de 1996.

**4. FALLO PROPUESTO:**

**REVOCAR** la Resolución SGSC-CHO-04-0649 y declarar **FUNDADO** el reclamo de Lidia Roxana Córdova de Moscoso.

¿Requiere información adicional? – Explique:  
No.

---

Elaborado por: Marcial Vargas Pérez

Fecha: 26 de noviembre de 2004

Supervisor Técnico: \_\_\_\_\_

¿Requiere revisión legal?

Supervisor Legal: \_\_\_\_\_

SI	NO
----	----

**ANEXO C**

**DIAGRAMAS DE FLUJO DEL PROCESO DE SUPERVISIÓN**

**PROCESO DE SUPERVISIÓN DE RECLAMACIONES**

**PROCESO DE SUPERVISIÓN DE CAMPO**

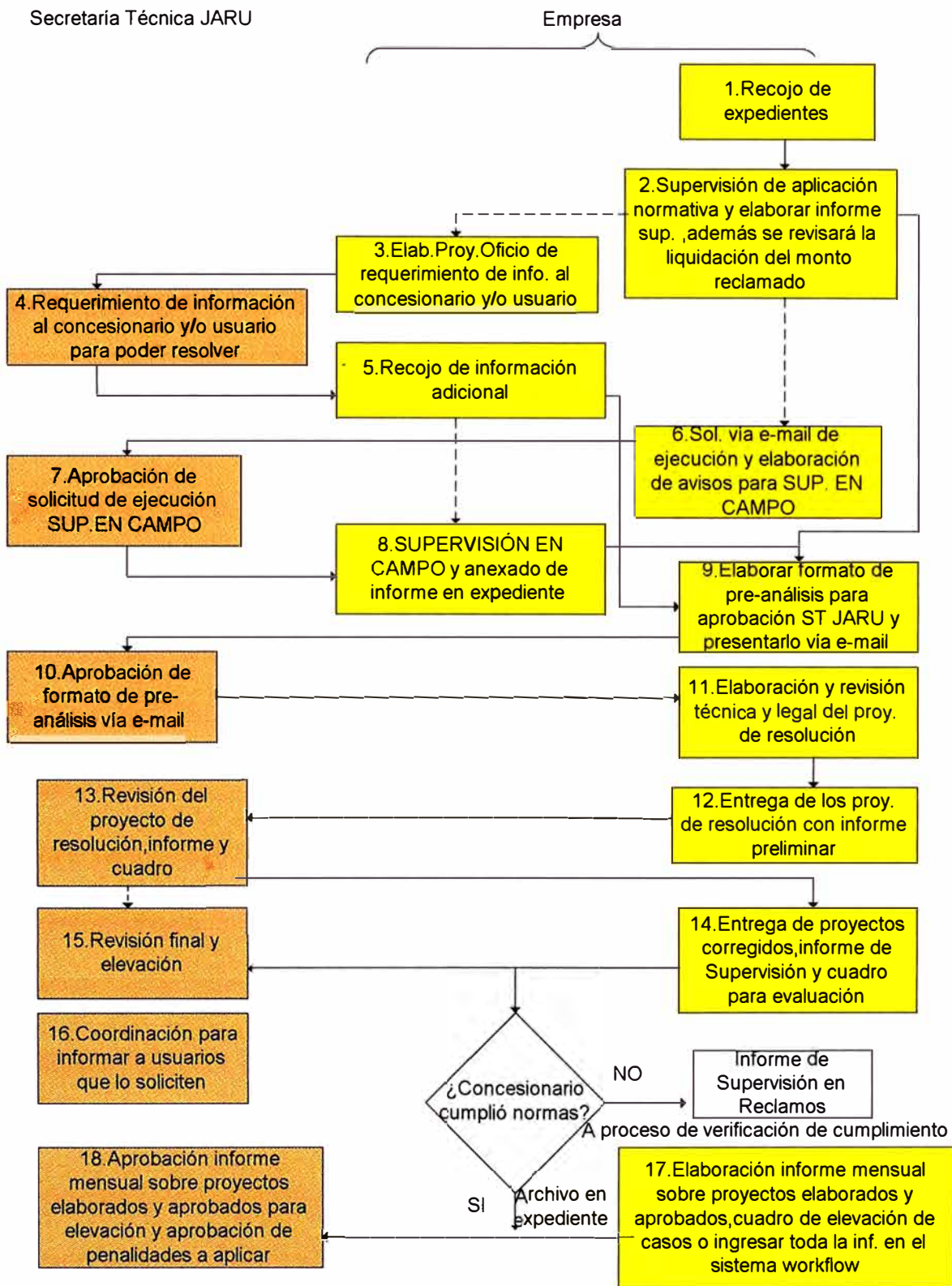
## ANEXO C.1

### Procesos y Diagramas de Seguimiento para la Supervisión de Reclamos

N°	ACTIVIDAD	ENTIDAD RESPONSABLE	Tipo A (Días H.*)	Tipo B (Días H.*)	Tipo C (Días H.*)
1	Recojo de expedientes elevados a OSINERG	Empresa Supervisora	0	0	0
2	Supervisión de aplicación normativa y elaboración de informe de supervisión	Empresa Supervisora	1-2	1-3	1
3	Elaboración de proyecto de oficio para requerimiento de información al concesionario y/o usuario	Empresa Supervisora		3-4	5-6
4	Requerimiento de información al concesionario y/o usuario para poder resolver	Secretaría Técnica JARU		5	7
5	Recojo de información adicional proporcionada (anexado a expediente físico)	Empresa Supervisora		9	11
6	Solicitud vía e-mail para Inspección en campo por SUPERVISOR	Empresa Supervisora		9	11
7	Autorización para Inspección en campo por SUPERVISOR	Secretaría Técnica JARU		9	11
8	Ejecución de Inspección en campo por SUPERVISOR (anexado de reporte a expediente)	Empresa Supervisora		9-11	11-15
9	Elaboración de formato de pre-análisis y envío vía e-mail (**)	Empresa Supervisora		12	16
10	Aprobación de formato de pre-análisis y envío vía e-mail	Secretaría Técnica JARU		13	17
11	Elaboración, revisión técnica, legal, ortográfica y de redacción del proyecto de resolución	Empresa Supervisora	2-9	13-14	17-18
12	<b>Entrega de los proyectos de resolución con vistos técnico, legal e informe preliminar</b>	Empresa Supervisora	10	14	18
13	Revisión de proyecto de resolución, cuadro de elevación e informe de supervisión	Secretaría Técnica JARU	10-12	14-16	18-20
14	Corrección y entrega de proyectos corregidos, cuadro de elevación e informe de supervisión	Empresa Supervisora	12-14	16-18	20-22
15	Revisión final y elevación	Secretaría Técnica JARU	18	22	26
16	Coordinación de situación de casos para informar a usuarios que lo soliciten (En	Secretaría Técnica JARU y Empresa Supervisora	En cualquier momento	En cualquier momento	En cualquier momento

N°	ACTIVIDAD	ENTIDAD RESPONSABLE	Tipo A (Días H.*)	Tipo B (Días H.*)	Tipo C (Días H.*)
	cualquier momento antes de aprobación)				
17	Elaboración de informe mensual sobre proyectos elaborados y aprobados para elevación	Empresa Supervisora	Cada mes	Cada mes	Cada mes
18	Aprobación de informe mensual sobre proyectos elaborados y aprobados para elevación y aprobación de penalidades a aplicar	Secretaría Técnica JARU	Cada mes	Cada mes	Cada mes

### Diagrama del proceso de Supervisión de Reclamos - apelaciones



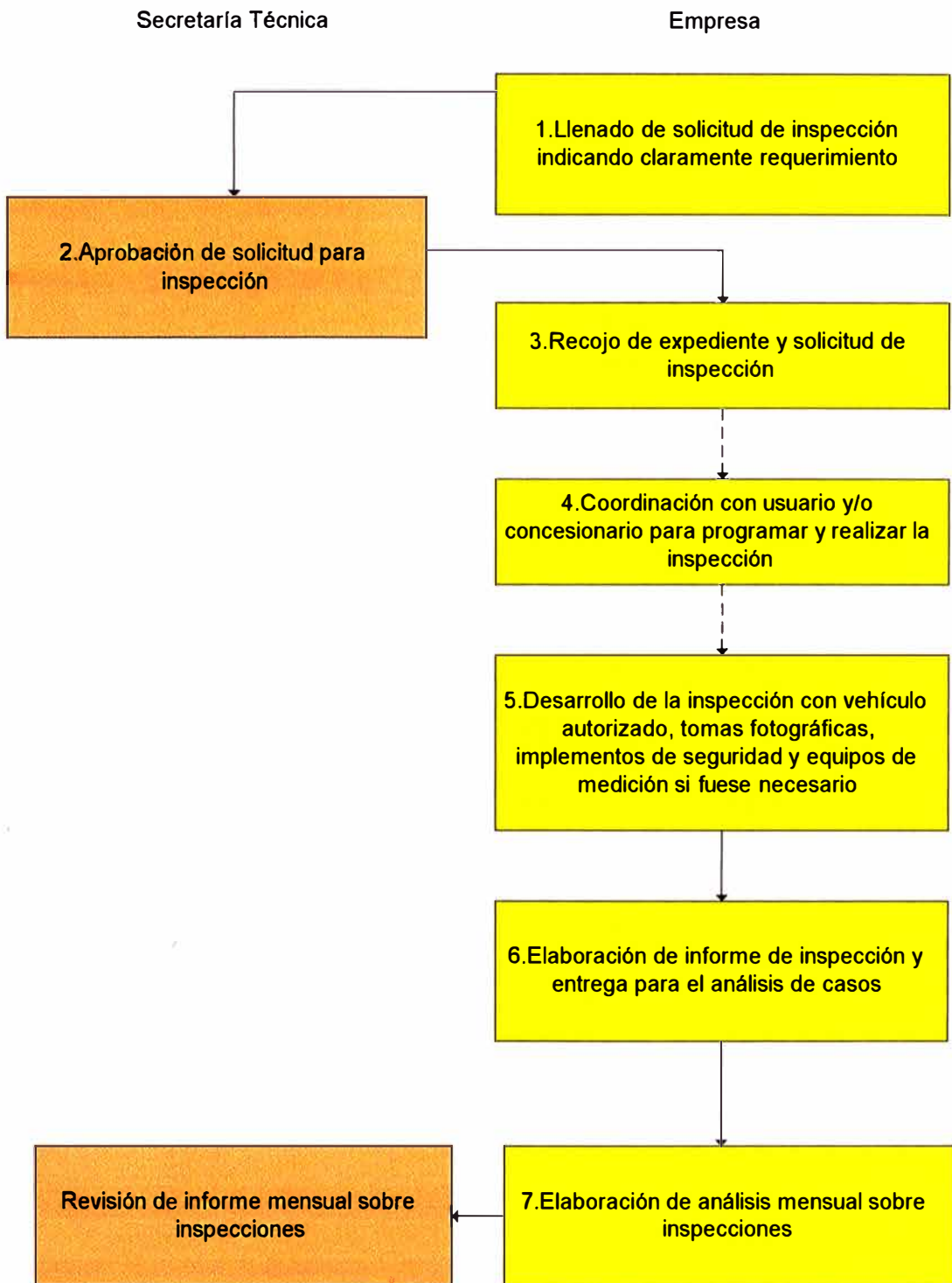
## ANEXO C.2

### Procesos y Diagramas de Seguimiento para la Supervisión de Campo

Nº	ACTIVIDAD	ENTIDAD RESPONSABLE	DÍAS HÁB. (*)
1	Llenado de solicitud de inspección indicando claramente requerimiento	Empresa Supervisora	0
2	Aprobación de solicitud de inspección	Secretaría Técnica JARU	1
3	Recojo de solicitud de inspecciones y expedientes	Empresa Supervisora	1
4	Coordinación con usuario y/o concesionario para programar y realizar la inspección (si fuera necesario)	La Empresa	1
5	Desarrollo de la inspección, a todo costo, con vehículo autorizado, señalizar área de trabajo, tomas fotográficas, implementos de seguridad y equipos de medición necesarios	Empresa Supervisora	2 – 3
6	Elaboración de informe de inspección y entrega para el análisis de la solución de los casos	Empresa Supervisora	3 – 4
7	Elaboración de informe mensual sobre inspecciones realizadas	Empresa Supervisora	Cada mes

Las actividades consideradas se muestran en el gráfico adjunto.

### Diagrama del proceso de supervisión en campo





**ANEXO D**

**VOLUMEN Y RENTABILIDAD ESTIMADA DE EXPEDIENTES**

## VOLUMEN ESTIMADO DE ASIGNACION DE EXPEDIENTES MES POR MES

### Supervisión de Campo

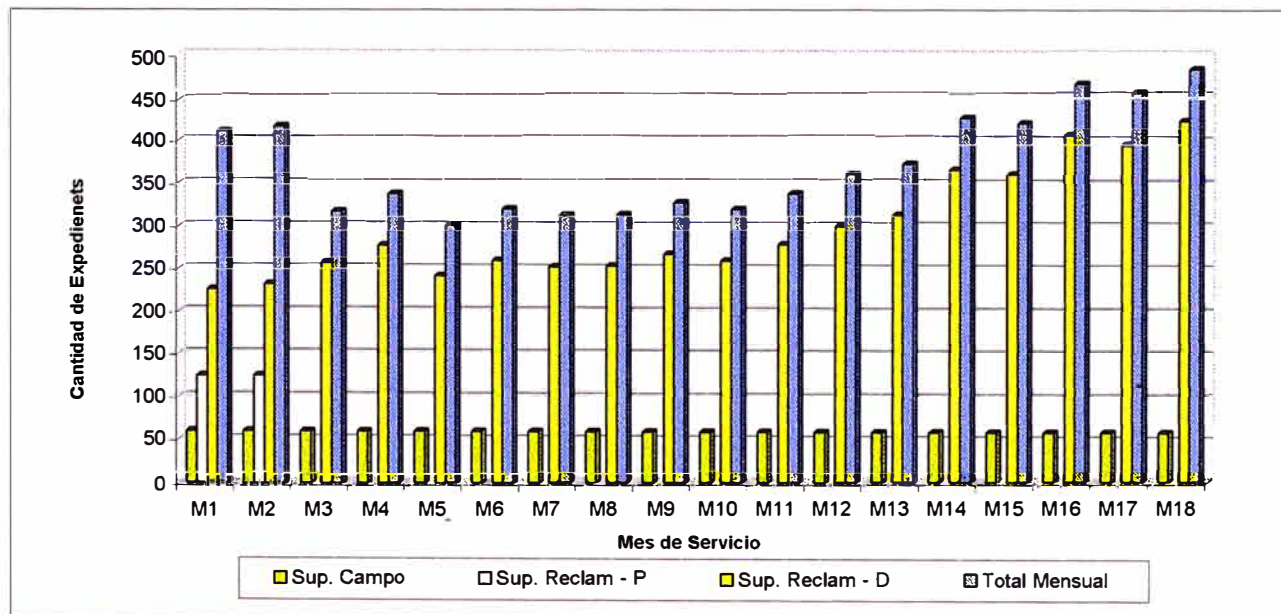
Mes de Servicio	Expedientes
Mes 1	60
Mes 2	60
Mes 3	60
Mes 4	60
Mes 5	60
Mes 6	60
Mes 7	60
Mes 8	60
Mes 9	60
Mes 10	60
Mes 11	60
Mes 12	60
Mes 13	60
Mes 14	60
Mes 15	60
Mes 16	60
Mes 17	60
Mes 18	60
Sub-Total	1080

### Supervisión de Reclamos

Mes de Servicio	Expedientes - Casos Diarios				Expedientes - Casos Pendientes			
	Tipo A	Tipo B	Tipo C	Total 1	Tipo A	Tipo B	Tipo C	Total 2
Mes 1	121	88	17	226	52	61	12	125
Mes 2	116	97	19	232	52	61	12	125
Mes 3	121	114	22	257	-	-	-	-
Mes 4	131	123	24	278	-	-	-	-
Mes 5	120	102	20	242	-	-	-	-
Mes 6	120	117	23	260	-	-	-	-
Mes 7	117	114	22	253	-	-	-	-
Mes 8	110	120	24	254	-	-	-	-
Mes 9	108	133	27	268	-	-	-	-
Mes 10	105	129	26	260	-	-	-	-
Mes 11	119	133	27	279	-	-	-	-
Mes 12	120	151	30	301	-	-	-	-
Mes 13	125	157	32	314	-	-	-	-
Mes 14	136	192	39	367	-	-	-	-
Mes 15	125	196	40	361	-	-	-	-
Mes 16	141	221	45	407	-	-	-	-
Mes 17	144	209	42	395	-	-	-	-
Mes 18	144	233	47	424	-	-	-	-
Sub-Total	2223	2629	526	5378	104	122	24	250

### Resumen Total

Mes de Servicio	Sup. Campo	Sup. Reclamos		Total Mensual
		Diarios	Pendientes	
Mes 1	60	226	125	411
Mes 2	60	232	125	417
Mes 3	60	257		317
Mes 4	60	278		338
Mes 5	60	242		302
Mes 6	60	260		320
Mes 7	60	253		313
Mes 8	60	254		314
Mes 9	60	268		328
Mes 10	60	260		320
Mes 11	60	279		339
Mes 12	60	301		361
Mes 13	60	314		374
Mes 14	60	367		427
Mes 15	60	361		421
Mes 16	60	407		467
Mes 17	60	395		455
Mes 18	60	424		484
Totales	1080	5378	250	6708



OBS: Cantidad de expedientes, según lo estipulado en los términos de referencia

**PROYECTO: SUPERVISION DE APLICACIÓN NORMATIVA EN LA RESOLUCION DE RECLAMOS ELEVADOS POR LAS CONCESIONARIAS AL OSINERG - PROGRAMA N° 02**  
**ESTIMADO DE FLUJO DE CAJA**  
**(VALORES EXPRESADOS EN NUEVOS SOLES)**

Tiempo de servicio:	18 meses
Ingresos del servicio:	1,301,352.00
IGV:	19%
ITF	0.08%
IR anual	30%

MES DE SERVICIO	M0	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12	M13	M14	M15	M16	M17	M18
<b>INGRESOS</b>																			
Sup. Reclamos		68,094.00	69,258.00	49,858.00	53,932.00	46,948.00	50,440.00	49,082.00	49,276.00	51,992.00	50,440.00	54,126.00	58,394.00	60,916.00	71,198.00	70,034.00	78,958.00	76,630.00	82,256.00
Sup. Campo		11,640.00	11,640.00	11,640.00	11,640.00	11,640.00	11,640.00	11,640.00	11,640.00	11,640.00	11,640.00	11,640.00	11,640.00	11,640.00	11,640.00	11,640.00	11,640.00	11,640.00	11,640.00
<b>Total Ingresos (*)</b>		<b>79,734.00</b>	<b>80,898.00</b>	<b>61,498.00</b>	<b>65,572.00</b>	<b>58,588.00</b>	<b>62,080.00</b>	<b>60,722.00</b>	<b>60,916.00</b>	<b>63,632.00</b>	<b>62,080.00</b>	<b>65,766.00</b>	<b>70,034.00</b>	<b>72,556.00</b>	<b>82,838.00</b>	<b>81,674.00</b>	<b>90,598.00</b>	<b>88,270.00</b>	<b>93,896.00</b>
<b>EGRESOS</b>																			
Personal		45,000.00	45,000.00	35,000.00	35,000.00	35,000.00	35,000.00	35,000.00	35,000.00	35,000.00	35,000.00	35,000.00	40,000.00	40,000.00	45,000.00	45,000.00	45,000.00	45,000.00	45,000.00
Gastos Operativos		9,000.00	9,000.00	9,000.00	9,000.00	9,000.00	9,000.00	9,000.00	9,000.00	9,000.00	9,000.00	9,000.00	9,000.00	9,000.00	9,000.00	9,000.00	9,000.00	9,000.00	9,000.00
Gastos de Inversión	80,000.00																		
Gastos por Fianza (S/. 100,000)	600.00		750.00		750.00		750.00		750.00		750.00		750.00		750.00		750.00		750.00
<b>Sub-Total</b>	<b>80,600.00</b>	<b>54,000.00</b>	<b>54,750.00</b>	<b>44,000.00</b>	<b>44,750.00</b>	<b>44,000.00</b>	<b>44,750.00</b>	<b>44,000.00</b>	<b>44,750.00</b>	<b>44,000.00</b>	<b>44,750.00</b>	<b>44,000.00</b>	<b>49,750.00</b>	<b>49,000.00</b>	<b>54,750.00</b>	<b>54,000.00</b>	<b>54,750.00</b>	<b>54,000.00</b>	<b>54,750.00</b>
Impuestos: IGV		15,149.46	15,370.62	11,684.62	12,458.68	11,131.72	11,795.20	11,537.18	11,574.04	12,090.08	11,795.20	12,495.54	13,306.46	13,785.64	15,739.22	15,518.06	17,213.62	16,771.30	17,840.24
ITF, IR		106.99	108.52	84.40	88.26	82.07	85.46	83.78	84.53	86.11	85.46	87.81	4,702.11	97.24	110.07	108.54	116.28	113.82	118.92
<b>Total Egresos</b>	<b>80,600.00</b>	<b>69,256.45</b>	<b>70,229.14</b>	<b>55,769.02</b>	<b>57,296.94</b>	<b>55,213.79</b>	<b>56,630.66</b>	<b>55,620.96</b>	<b>56,408.57</b>	<b>56,176.19</b>	<b>56,630.66</b>	<b>56,583.35</b>	<b>67,758.57</b>	<b>62,882.88</b>	<b>70,599.29</b>	<b>69,626.60</b>	<b>72,079.90</b>	<b>70,885.12</b>	<b>72,709.16</b>
<b>FLUJO</b>	<b>-80,600.00</b>	<b>-70,122.45</b>	<b>-59,453.59</b>	<b>-53,724.60</b>	<b>-45,449.54</b>	<b>-42,075.33</b>	<b>-36,626.00</b>	<b>-31,524.95</b>	<b>-27,017.53</b>	<b>-19,561.71</b>	<b>-14,112.38</b>	<b>-4,929.73</b>	<b>-2,654.30</b>	<b>7,018.82</b>	<b>19,257.53</b>	<b>31,304.93</b>	<b>49,823.03</b>	<b>67,207.91</b>	<b>88,394.76</b>

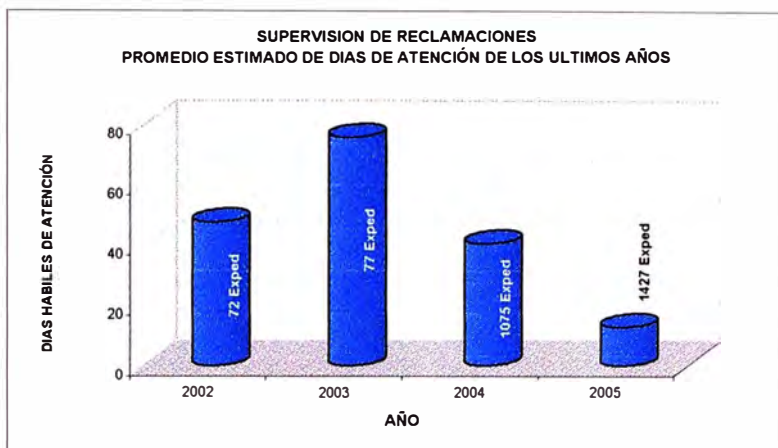
(\*) Se toma como referencia el número estimado de expedientes por servicio estipulado en los terminos de referencia del referido concurso.

**ANEXO E**

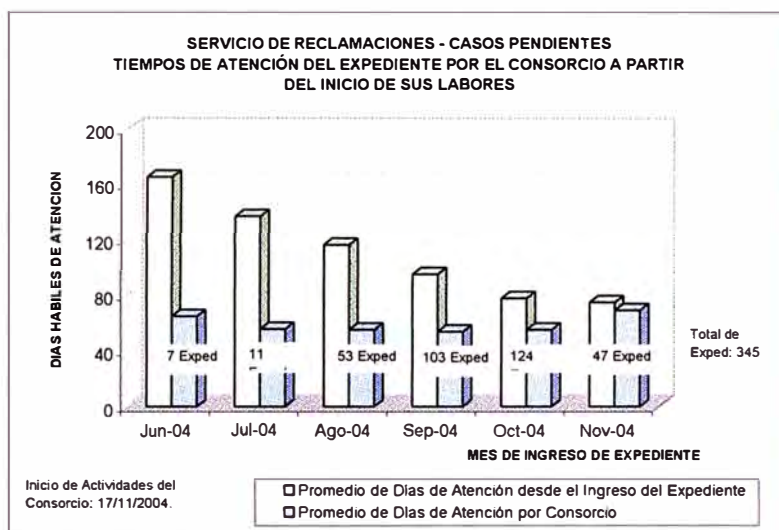
**ÍNDICES DE ATENCIÓN DE EXPEDIENTES DE SUPERVISIÓN DE  
RECLAMACIONES**

## SUPERVISION DE RECLAMACIONES RESUMENES ESTIMADOS DE TIEMPO DE ATENCION

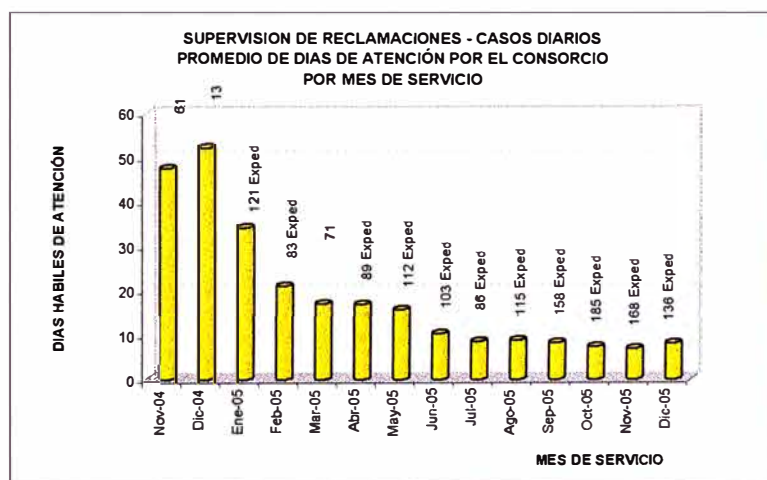
Cantidad de Expedientes	Año	Promedio de Días de Atención
72	2002	47.58
77	2003	75.97
1075	2004	40.48
1427	2005	12.76



Cantidad de Expedientes	Mes de Ingreso de Expediente	Promedio de Días de Atención desde el Ingreso del Expediente	Promedio de Días de Atención por Consorcio
7	Jun-04	165.71	65.00
11	Jul-04	137.45	55.91
53	Ago-04	116.32	55.17
103	Sep-04	95.21	53.82
124	Oct-04	77.82	55.31
47	Nov-04	74.89	69.11



Cantidad de Expedientes	Mes de Servicio	Promedio de Días de Atención
61	Nov-04	47.62
13	Dic-04	52.31
121	Ene-05	34.23
83	Feb-05	21.10
71	Mar-05	17.10
89	Abr-05	17.01
112	May-05	15.81
103	Jun-05	10.44
86	Jul-05	8.59
115	Ago-05	8.91
158	Sep-05	8.30
185	Oct-05	7.45
168	Nov-05	6.96
136	Dic-05	8.26



OBS: El número de expedientes que forman parte de las estadísticas mostradas, son aquellos trabajados únicamente por el Consorcio, es decir, son referencias al trabajo propio de la Jaru como estadística final.

**ANEXO F**

**CUADROS DE ELEVACIÓN DE LA SUPERVISIÓN DE RECLAMACIONES**



**SUPERVISIÓN DE RECLAMACIONES  
CUADROS DE ELEVACIÓN - CASOS TÍPICOS ATENDIDOS POR EL CONSORCIO**

N° de Expediente	Monto en disputa (S/.)	Fecha de ingreso	Días Transcurridos	Fecha de elevación de proyectos a JARU	Usuario	Concesionaria	Tema	Reclamo del usuario	Sustento de la concesionaria	Propuesta de OSINERG	Sentido	ANÁLISIS	
<b>COBRO DE DEUDA</b>													
1	20055309	S/. 1 675,40	02/11/2005	21	01/12/2005	Julio Leonidas Valdez Pino	LDS	Cobro de Deuda	Reclamo por el importe de la deuda en los suministros No. 08595	IMPROCEDENTE, el servicio del suministro N° 008595 se encuentra cortado; y, el financiamiento otorgado fue efectuado con autorización del recurrente.	NULA con respecto al corte del servicio. IMPROCEDENTE en el extremo referido al desconocimiento de la deuda derivada del convenio de pago suscrito el 22 de agosto de 2005.	Nula	FV
2	20055360	S/. 13375,41	04/11/2005	19	01/12/2005	Mauro Toscano Elguera	LDS	Cobro de Deuda	Reclamo por el importe de la deuda en los suministros Nos. 260138 Y 1255468	INFUNDADO, deuda es inherente al predio	REVOCAR en el extremo referido al cobro de la deuda registrada en el suministro N° 1255468 y CONFIRMAR en los extremos referidos al cobro de los intereses registrados en el suministro N° 0260138 e instalación de nuevo suministro.	P.A.U	GPL
<b>DEVOLUCIÓN DEL APORTE AL FONDO DE AMPLIACIONES</b>													
3	20055630	S/. 21 408,00	02/11/2005	21	01/12/2005	Julio Leonidas Valdez Pino	Electro Puno S.A.A.	Devolución del aporte al fondo de ampliaciones	Reclamó para que la concesionaria le efectúe la devolución del aporte al fondo de ampliaciones. Manifestó que su pretensión no ha prescrito.	Improcedente el reclamo. Sustentó lo resuelto en que este reclamo ya cuenta con un pronunciamiento anterior del Osinerg, con lo que se agotó la vía administrativa.	Nula las resoluciones e IMPROCEDENTE el reclamo, por cuanto ya existe un pronunciamiento anterior del Osinerg y, en consecuencia, ESTÉSE a lo resuelto en la Resolución N° 0155-2001-OS/CD.	Improcedente	Consortio 2/GA
<b>ALUMBRADO PÚBLICO</b>													
4	20055492	No especificado	18/11/2005	9	01/12/2005	Carlos Humberto Olazabal Rojas	Electronorte S.A.	Alumbrado público.	Reclamó por la negativa de la concesionaria a atender su reclamo por la instalación de siete luminarias.	Infundado el reclamo. Sustentó lo resuelto en que el caserío "La Zaranda" se encuentra fuera de su zona de concesión y las instalaciones eléctricas no cuentan con redes de alumbrado público. Además, que no es propietaria de las redes de la zona.	Nula la resolución, debido a que la concesionaria no sustentó que el caserío se encuentre fuera de su zona de concesión. En caso de estar fuera de su zona de concesión, no precisó bajo qué condiciones está facturando por concepto de alumbrado público. Asimismo, no indicó los resultados de las coordinaciones con Adinelsa y del levantamiento de observaciones realizadas por la GFE del Osinerg.	Nula	GA/GA
5	20056173	—	15/12/2005	2	19/12/2005	Isidora Huaranga Asunción	ELC	Alumbrado público complementario	Reclama la devolución de lo cobrado por ap complementario desde el año 1998.	FUNDADO: devolución se efectuará descontando en los recibos por consumos.	Apeló modalidad de devolución. FUNDADO: corresponde devolución en efectivo, según Art. 92° LCE.	A.F.U.	HM/FV
<b>CONTRIBUCIONES REEMBOLSABLES</b>													
6	20055501	S/. 21,291	18/11/2005	9	01/12/2005	Gobierno Regional De Tumbes	ENOSA	Contribuciones reembolsables	Reclamó la devolución de la contribución reembolsable de la obra "Red de Distribución Secundaria Calle Alplo Ponce", Tumbes, en efectivo y en una sola armada, más los intereses respectivos	INFUNDADO la obra "Red de Distribución Secundaria Calle Alplo ponce" se encuentra dentro de las obras que fueron capitalizadas a favor de la Ex CTAR de Piura y Tumbes; asimismo, indicó que con el "Acta de transferencia" se demuestra que se realizó un aporte de capital adicional, lo cual no está sujeto a reembolso	Suspender hasta que, previamente a la emisión de la resolución de última instancia administrativa, Electronoroeste S.A. remita a este Organismo todos los documentos solicitados en la Resolución N° 1848-2005-OS/JARU-SC, a efectos de demostrar que la obra "Red de Distribución Secundaria Calle Alplo Ponce" se encuentra capitalizado a favor del Ex CTAR de Piura y Tumbes.	Suspender	GA/CS
7	20055689	S/. 1 730,00	24/11/2005	12	12/12/2005	Áurea Aurora Guillén Cárdenas de Díaz	Luz del Sur S.A.A.	Contribuciones reembolsables	Reclamó para que la concesionaria le devuelva la contribución realizada en la instalación de un suministro de energía eléctrica.	Improcedente el reclamo, por cuanto en cumplimiento del numeral 1) del artículo 2001° del Código Civil, el derecho de solicitar la devolución ha prescrito.	Improcedente el reclamo, por cuanto se ha determinado que el suministro fue instalado el 23 de noviembre de 1993 y el reclamo se realizó el 14 de octubre de 2005, por lo que el derecho de solicitar la contribución reembolsable ha prescrito.	Improcedente	Consortio 2/GA

N° de Expediente	Monto en disputa (S/)	Fecha de Ingreso	Días Transcurridos	Fecha de elevación de proyectos a JARU	Usuario	Concesionaria	Título	Reclamo del usuario	Sustento de la concesionaria	Propuesta de OSINERG	Sentido	ANÁLISIS	
<b>REUBICACIÓN DE POSTES DE MEDIA TENSION</b>													
8	20055705	—	24/11/2005	5	01/12/2005	Pedro Muñoz Farro	ELC	Reubicación de postes de media tensión	Reclamó para que la concesionaria reubique el poste de media tensión de 13.2 KV que se encuentra instalado dentro de su propiedad	INFUNDADO: las redes de media tensión fueron instaladas con anterioridad a la expedición de la Resolución de Alcaldía N° 599-07-03-MPT, otorgado por la Municipalidad Provincial de Talara.	FUNDADO: la concesionaria ha asumido la responsabilidad por la instalación inadecuada del poste de media tensión	A.F.U.	Consortio 2/GA/C S
<b>INTERVENCIÓN DE SUMINISTRO Y OTROS</b>													
9	20055965	No especificado	06/12/2005	4	12/12/2005	Cristóbal Acuña Sarzo	Edeinor S.A.A.	Intervención de suministro y corte del servicio.	Reclamó por la intervención a su suministro el 15 de octubre de 2005 y por el corte del servicio, por cuanto indicó que ya no cuenta con la panadería ni maquinarias en su vivienda.	Infundado el reclamo. Sustentó lo resuelto en que en la Intervención del 15 de octubre de 2005, detectó una conexión clandestina al cable de acometida.	Infundado el reclamo en ambos extremos, por cuanto la Intervención se realizó cumpliendo con la normatividad vigente y el corte se realizó en cumplimiento del artículo 90° de la Ley de Concesiones Eléctricas.	A.C.	Consortio 1/GA
<b>RECUPERO DE CONSUMOS NO REGISTRADOS</b>													
10	20056022	1,791.52	07/12/2005	3	12/12/2005	Lilia Consuelo Novoa Alvarado	EDS	Vulneración	Reclama por el cobro de recuperado de ABR-04 a MAR-05.	INFUNDADO: en Inspección se detectó bobina abierta por defecto interno.	<b>CONFIRMAR:</b> improcedente por extemporáneo	A.C.	C1/HM
<b>INCORRECTA FACTURACIÓN DE POTENCIA</b>													
11	20055932	—	05/12/2005	5	12/12/2005	Frigorífico Pacífico S.A.	EDN	Incorrecta facturación de potencia	Reclama por la incorrecta facturación de potencia de JUN-98 a JUL-02.	IMPROCEDENTE: el recurrente el 04.07.02, renunció a presentar reclamo por aplicación tarifaria, valor de potencia contratada y otros.	<b>CONFIRMAR:</b> existe acuerdo suscrito a no presentar reclamo por valor de potencia, el cual tiene la calidad de cosa juzgada.	A.C.	C1/HM
<b>INDEMNIZACIÓN POR DAÑOS Y PERJUICIOS</b>													
12	20055836	No especificado	29/11/2005	4	05/12/2005	Instituto Peruano del Deporte-Ancash	Hidrandina S.A.	Indemnización por daños y perjuicios.	Reclamó por la indemnización por los daños ocasionados a la sala de máquinas y al tablero computerizado de una bomba centrífuga del Estadio Rosas Pampa.	Improcedente el reclamo, por cuanto las indemnizaciones son competencia del Poder Judicial.	Improcedente el reclamo, por cuanto las indemnizaciones son competencia del Poder Judicial.	Improcedente	Consortio 2/GA
13	20055847	No especificado	30/11/2005	3	05/12/2005	Concepción López Bautista	Electronorte S.A.	Indemnización por daños y perjuicios.	Reclamó por la indemnización por los daños ocasionados a sus equipos y accesorios de cómputo.	Improcedente el reclamo, por cuanto las indemnizaciones son competencia del Poder Judicial.	Improcedente el reclamo, por cuanto las indemnizaciones son competencia del Poder Judicial.	Improcedente	Consortio 2/GA



## BIBLIOGRAFIA

1. Bases y Términos de Referencia, Convocatoria N° 02-2004-ST-JARU. Organismo Supervisor de la Inversión en Energía, Julio 2004.
2. Ley del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía (Osinerg). Ley N° 26734, 31 de Diciembre de 1996.
3. Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía (Osinerg). Ley N° 27699, 16 de Abril de 2002.
4. Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía (Osinerg). Decreto Supremo N° 054-2001-PCM, 09 de Mayo de 2001.
5. Reglamento de la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios. Resolución Consejo Directivo N° 0945-2002-OS/CD, 09 de Mayo de 2002.
6. Ley de Concesiones Eléctricas. Decreto Ley N° 25844, 06 de Noviembre de 1992.
7. Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas. Decreto Supremo N° 009-93-EM, 19 de Febrero de 1993.
8. Código Nacional de Electricidad – Suministro. Resolución Ministerial N° 366-2001-EM/VME, 27 de Julio de 2001.
9. Código Nacional de Electricidad Tomo IV – Sistema de Distribución. Resolución Ministerial N° 0303-78-EM/DGE, 30 de Mayo de 1978.
10. Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos. Decreto Supremo N° 020-97-EM, 09 de Octubre de 1997.
11. Norma Técnica Contraste del Sistema de Medición de Energía Eléctrica. R.M. N° 496-2005-MEM/DM, 05 de Diciembre de 2005.
12. Directiva N° 001-96-EM/DGE sobre Contribuciones Reembolsables y su Devolución a Usuarios de Energía Eléctrica. R.M N° 346-96-EM/VME, 13 de Agosto de 1996.
13. Importes Máximos de Corte y Reconexión. Resolución Osinerg N° 095-2004-OS/CD, 04 de Junio de 2005.
14. Reglamento de Seguridad e Higiene Ocupacional del Subsector Electricidad. R.M. N° 263-2001-EM/VME, 18 de Junio de 2001.

15. Directiva N° 001-2004-OS/CD. Normas que Regulan Procedimiento Administrativo de Reclamaciones de Usuarios del Servicio Público de Electricidad.  
Resolución N° 345-2004-OS/CD-OSINERG, 01 de Abril de 2005.
16. Ley del Procedimiento Administrativo General.  
Ley N° 27444, 10 de Abril de 2001.
17. Código Civil.  
Decreto Legislativo N° 295, 14 de Noviembre de 1984
18. Código Procesal Civil.  
Resolución Ministerial N° 10-93-JUS, 23 de Abril de 1993.
19. Decreto Ley N° 716. Ley de Protección al Consumidor.  
Decreto Supremo N° 039-2000-ITINCI, 11 de diciembre de 2000.
20. Comentarios, Nueva Ley del Procedimiento Administrativo General.  
Juan Carlos Morón Urbina, Caseta Jurídica Sociedad Anónima.
21. Outsourcing, Herramienta de Gestión que Revoluciona el Mundo de los Negocios.  
Ben Schneider, Grupo Editora Norma.
22. Actualidad Doctrinaria, Problemática de la Deuda de Terceros.  
Artículo de Alejandro Rospigliosi Vega, Abogado y Consultor legal independiente.