



Para nosotros es importante que esté informado  
**OBLIGACIONES DEL SUMINISTRADOR  
 DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

**CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL**

Norma Legal	Obligaciones del Concesionario
D.L. N°25844 Ley de Concesiones Eléctricas	Art. 31° Lit. b) Conservar y mantener sus obras e instalaciones en condiciones adecuadas para su operación eficiente, de acuerdo a lo previsto en el contrato de concesión, o de acuerdo a las normas que emita el Ministerio de Energía y Minas, según corresponda. Lit. d) Presentar información técnica y económica a los organismos normativos y reguladores en la forma y plazos fijados en el Reglamento.
	Art. 34° Lit. a) Suministrar electricidad a quien lo solicite dentro de su zona de concesión o aquellos que lleguen a dicha zona con sus propias líneas, en un plazo no mayor de un año (1) y que tengan carácter de servicio público de electricidad. C) Garantizar la calidad del servicio que fije su contrato de concesión y las normas aplicables.
D.L. N°25844 Ley de Concesiones Eléctricas D.S. N° 009-93-EM Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas	Art. 86° Si el suministro de energía eléctrica sufriera interrupción total o parcial por un período consecutivo mayor a cuatro horas, el concesionario deberá compensar a los usuarios por el costo de la potencia y la energía no suministrada en las condiciones que establezca el Reglamento, excepto en las oportunidades en que ellos fueran originadas por causa imputable al usuario afectado.
	Art. 163° Registrar a favor del predio, el abono correspondiente al presupuesto de instalación que incluya el costo de la acometida, el equipo de medición y protección y su respectiva caja. Tratándose suministro con sistema prepagado de electricidad, el monto mensual por mantenimiento y reposición, será deducido de la primera compra de energía de cada mes. Cuando el usuario deje de comprar energía durante períodos mayores a un mes, ese monto mensual se acumulará y será deducido de la siguiente compra de energía. Cuando un usuario obtiene un suministro de Servicio Público de Electricidad, deberá suscribir el correspondiente contrato con el concesionario.
D.S. N°020-97 EM-Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos	Art. 194° Lit c) La correcta aplicación de las tarifas a los usuarios que adquieran energía a precio regulado.
	Num. 3.1 Prestar a su Cliente un servicio con un nivel de calidad satisfactorio de acuerdo a las exigencias establecidas en la norma.
D.S. N°020-97 EM-Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos	Num. 7.1.5 Implementar un sistema de recepción de solicitudes y reclamaciones durante la primera etapa y lo debe mantener abierto en las etapas posteriores. En este debe registrar toda la información referente a la atención brindada.
	Num. 7.1.3 Lit. b) Superada la causa que motivó el corte del servicio eléctrico y abonados por el Cliente los consumos, cargos mínimo atrasados, intereses compensatorios, recargos por mora y los correspondientes derechos de corte y reconexión el suministrador está obligado a reponer el servicio dentro de un plazo máximo de veinticuatro (24) horas.
Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo con Electricidad - 2013 aprobado por R.M.N° 111-2013-MEM/DM.	Art. 80° al 93° Cumplir con las normas de seguridad e higiene ocupacional relacionadas con las características de las instalaciones y labores de maniobra, mantenimiento y reparación de los sistemas de distribución.
Res. Minist. N° 496-2005-MED/DM "Contraste de Sistema de Medición de Energía Eléctrica.	Num. 5.5 Cuando se trate de contrastación en laboratorio, inmediatamente después que el Sistema de Medición haya sido retirado por el Contratador, el Concesionario instalará un sistema de medición provisional en correcto funcionamiento, Contraste de Sistema de Medición debidamente precintado y calibrado o con aferición. El concesionario llevará un registro de estos casos, el cual estará a disposición de Osinerghmin en la forma y condiciones que este organismo lo determine.
	Num. 6.1.2 Para el caso la contrastación a solicitud del usuario, el concesionario en un plazo máximo de dos (2) días hábiles posteriores a la recepción de la solicitud del usuario, comunicará al contratador seleccionado para que efectúe las pruebas correspondientes.
	Num. 6.5.1 El concesionario cancelará el presupuesto de la contrastación al contratador. Cuando sea responsabilidad del usuario asumir el costo de la contrastación, el Concesionario cargará el monto que corresponda en la factura del mes siguiente.
	Num. 6.5.2 El Concesionario está obligado a reemplazar el Sistema de Medición o parte del mismo, según corresponda y asumir todos los costos de la contrastación y del nuevo sistema cuando: - La prueba de marcha en vacío no cumple lo establecido en la presente norma, o - Alguna de las pruebas de contrastación determina un error porcentual fuera del margen de precisión establecidos en esta Norma indicadas en el numeral 5.2 según sea el caso, o - El Sistema de Medición no cumple con una o más de las pruebas y verificaciones adicionales mencionadas en el numeral 6.4, excepto las pruebas a las que hace referencia el numeral 6.4.3. Tratándose de hurto del sistema de Medición, o de parte del mismo, el concesionario también asumirá el reemplazo correspondiente.
	Num. 6.5.3 Todo reemplazo deberá realizarlo el Concesionario en un plazo máximo de ocho (08) días hábiles de efectuadas las pruebas, para lo cual el Concesionario deberá notificar previamente al Usuario la fecha y hora de dicho reemplazo, con 48 horas de anticipación como mínimo. Asimismo, el Concesionario deberá garantizar el correcto funcionamiento del Sistema de Medición a instalar, entregando al usuario el certificado de aferición del fabricante cuando se trate de un sistema de medición nuevo, o el certificado correspondiente de contraste en laboratorio emitido por un Contratador, cuando se trate de un sistema de medición de segundo uso; si este último caso lo amerita se aplicará la excepción indicada en el numeral 5.1. El Concesionario deberá llevar un registro de estos casos, el cual estará a disposición de OSINERGHMIN en la forma y condiciones que este Organismo lo determine."
	Num. 7.1.1 Para el caso de contrastación por iniciativa del concesionario, el concesionario solicitará por escrito al contratador la Contrastación del Sistema de Medición.
Num. 7.1.2 El concesionario comunicará por escrito al usuario, por lo menos con dos (2) días hábiles de anticipación la fecha en que será intervenido el Sistema de Medición para su contrastación, indicando el contratador correspondiente.	

El concesionario deberá llevar a cabo la contratación de estos casos, el cual estará a disposición de Osinergmin en la forma y condiciones que este organismo lo determine.

Num. 7.2.1		El concesionario asumirá todo el costo de la contratación cualquiera que sea el resultado de la misma.
Num. 7.2.2		El concesionario está obligado a reemplazar el Sistema de Medición conforme lo indicado en el numeral 6.5.3 y asumir el costo del mismo, en los casos señalados en el numeral 6.5.2 de la presente Norma, excepto las pruebas a las que hace referencia el numeral 6.4.3.
Num. 8		El Concesionario efectuará el reintegro o el recuperó, según sea el caso, del monto correspondiente determinado conforme lo establezca la Norma DGE "Reintegros y Recuperos de Energía Eléctrica.
Num 8.1		El reintegro procederá en los siguientes casos: - Si la prueba de marcha en vacío no cumple lo establecido en la presente Norma, o - 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 correspondientes, conforme a los valores establecidos en esta Norma o en las Normas indicadas en el numeral 5.2 según sea el caso.
Num. 8.2		El recuperó procederá si se cumple las siguientes dos (2) condiciones: - Si el promedio de errores de las pruebas realizadas, al contador al transformador, resulta negativo y menor que el promedio de los errores admisibles correspondientes conforme a los valores establecidos en esta Norma o en las Normas indicadas en el numeral 5.2, según sea el caso, y - Si la contratación se realiza a través de un contratador.
Num. 9.3		Presentada la solicitud de contratación por parte del Usuario, el Concesionario no podrá realizar inspecciones técnicas ni intervenciones al Sistema de Medición, antes que se efectúe la contratación.
Num. 9.5		El Concesionario deberá exhibir en los Locales de atención al público la relación de los contratadores, los costos de los servicios de contratación en campo o laboratorio y costos por pruebas de aislamiento de las instalaciones internas del usuario por cada contratador e informar los alcances de estos servicios, indicando las diferencias respectivas.
Num. 9.6		El Contratador y el Concesionario están obligados a cumplir con el Código Nacional de Electricidad, el Reglamento de Seguridad e Higiene Ocupacional del Subsector Electricidad y demás Normas aplicables; y, contar con el concurso de personal calificado que tenga experiencia no menor de dos (2) años en trabajos de contraste o similares, bajo la conducción y responsabilidad de un ingeniero electricista o mecánico electricista o rama a fin, o un técnico electricista acreditado con diploma de un instituto superior tecnológico, todos competentes en el tema. Asimismo, el personal del Contratador, en sus trabajos de campo o laboratorio, deberán estar debidamente uniformados portando en lugar visible su identificación (fotocheck). En alguna parte del uniforme se indicará en forma clara "Empresa Contratadora Autorizada".

## FACULTADES DEL CONCESIONARIO

D.L. N° 25884 Ley de Concesiones Eléctricas	Num. 83	Para la dotación de nuevos suministros o ampliación de una potencia contratada, el Concesionario podrá exigir una contribución con carácter reembolsable, para el financiamiento de la extensión de las instalaciones hasta al punto de entrega y/o para la ampliación de la capacidad de distribución necesaria.
	Num. 90	Los concesionarios podrán efectuar el corte inmediato del servicio, sin necesidad de aviso previo al usuario ni intervención de las autoridades competentes, en los siguientes casos: a) Cuando estén pendientes de pago facturaciones y/o cuotas, debidamente notificadas, de dos o más meses derivados de la prestación del Servicio Público de Electricidad, con los respectivos intereses y moras; b) Cuando se consuma energía eléctrica sin contar con la previa autorización de la empresa o cuando se vulneren las condiciones del suministro; y, c) Cuando se ponga en peligro la seguridad de las personas o las propiedades por desperfecto de las instalaciones involucradas; estando ellas bajo administración de la empresa, o sean instalaciones internas de propiedad del usuario.
	Num. 92	Quando por falta de adecuada medición o por errores en el proceso de facturación, se consideren importes distintos a los que correspondan, los concesionarios procederán al recuperó o reintegro según sea el caso. El monto a recuperar por el concesionario se calculará a la tarifa vigente a la fecha de detección y considerando un periodo máximo de 12 meses anteriores a esta fecha. El recuperó se efectuará en 10 mensualidades iguales sin intereses ni moras. En caso de reintegro a favor del usuario, el monto se calcula de acuerdo a la tarifa vigente a la fecha de detección, considerando un periodo máximo de tres (3) años anteriores a esta fecha. El reintegro al usuario se efectuará, a su elección, mediante el descuento de unidades de energía en facturas posteriores o en efectivo en una sola oportunidad, considerando las mismas tasas de interés y mora que tiene autorizadas el concesionario para el caso de deuda por consumo de energía.
D.S. N° 009-93-EM Reglamento de la Ley Concesiones Eléctricas	Art. 164°	El Concesionario podrá abstenerse de atender solicitudes de nuevos suministros a aquellos solicitantes que tengan deudas pendientes de pago, derivadas de la prestación de servicios en el mismo predio o en otro ubicado en la concesión.
	Art. 172°	El equipo de medición postpago deberá estar ubicado en lugar accesible para el respectivo control por parte del concesionario. De no cumplirse con este requisito de accesibilidad, el concesionario quedará autorizado a efectuar la facturación empleando un sistema de promedios.
	Art. 176°	El equipo de medición prepago del tipo monocuerpo, se instalará al interior del predio del usuario o al exterior, a elección del usuario. Los Concesionarios podrán aplicar a sus acreencias relacionadas con la prestación del servicio público de electricidad, un interés compensatorio y un recargo por mora.
	Art. 178°	Los Concesionarios están autorizados a cobrar un cargo mínimo mensual a aquellos Usuarios cuyos suministros se encuentren cortados o aquellos que hayan solicitado suspensión temporal del servicio. Si la situación de corte se prolongara por un periodo superior a 6 meses, el contrato de suministro quedará resuelto y el concesionario facultado a retirar la conexión.
D.L. N° 25884 Ley de Concesiones Eléctricas	Art. 97°	El Concesionario podrá abrir pavimentos, calzadas y aceras de la vía pública dentro de su zona de concesión, dando aviso al municipio respectivo y efectuar las reparaciones que sea menester en forma adecuada e inmediata.

## INFORMACIÓN AL CLIENTE O USUARIO

D.S. N°020-97-EM Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos	Num. 7.2 a)ii	En el dorso de la factura, se debe indicar 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 el procedimiento completo y claro que debe seguir el Cliente para presentar una reclamación y para realizar su seguimiento incluyendo la segunda instancia.
	Num. 3.1 Lit. f	
D.S. N°009-93-EM Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas Código de Protección y Defensa del Consumidor Ley N°29571	Art. 171°	El equipo de medición deberá ser precintado por el concesionario en el momento de su instalación y en cada oportunidad en que efectúe intervenciones en el mismo. Dichas intervenciones deberán ser puestas, previamente, en conocimiento del usuario mediante constancia escrita
	Art. 2° Num. 2.2	La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.

## LAS RECLAMACIONES

Resolución OSINERGMIN N° 269-2014-OS-CD	Art. 8°	ACCESO AL EXPEDIENTE
	Num.8.1	El usuario tiene derecho a acceder al expediente en cualquier etapa del procedimiento. La empresa distribuidora y la Secretaría Técnica de JARU deberán ponerlo a su disposición.
	Num.8.2	El usuario tiene derecho a solicitar copia de cualquiera de los documentos contenidos en el expediente, previo pago del costo correspondiente
	Art. 9°	SERVICIOS AL USUARIO
	Num.9.1	La empresa de distribución deberá: En todas sus instalaciones de atención al público, físicas y virtuales: a) Tener a disposición del público las guías de orientación para la presentación de reclamos, que apruebe Osinergmin. b) Poner a disposición del público los precedentes de observancia obligatoria y los lineamientos resolutivos, emitidos por la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios de Osinergmin. c) Exhibir en lugares visibles al público, afiches sobre los deberes y derechos de los usuarios, y sobre el procedimiento administrativo de reclamos, que apruebe Osinergmin. d) Facilitar a los usuarios los formatos aprobados por Osinergmin, vinculados a los procedimientos de reclamo, solicitud de medidas cautelares y quejas, contenidos en el e) Poner a disposición del público concurrente un computador con acceso a su portal de internet y al portal de Osinergmin, a fin de que pueda recibir orientación, gestionar sus trámites, consultar el estado de su procedimiento o revisar su expediente.

Num.9.2	Tener habilitada una línea telefónica de atención al cliente con la opción de recepción de reclamos.
Num.9.3	Tener habilitado el mecanismo de presentación del reclamo a través de la página web, el que deberá ser ubicado de modo tal que sea fácilmente accesible para los usuarios.
Num.9.4	Tener habilitado un correo electrónico para recibir reclamos.
Num.9.5	Tener disponible, en el caso de las empresas distribuidoras de electricidad, el Libro de Observaciones.
Num.9.6	Indicar en los recibos mensuales que el usuario puede recabar las guías de orientación en las oficinas
Art. 10°	<b>RESOLUCIONES</b>
Num.10.1	La empresa distribuidora deberá: a) Atender los reclamos mediante resolución. b) Consignar los siguientes datos: fecha, nombre, firma y cargo de quien resuelve el reclamo, así como el plazo para impugnar.
Art. 12°	<b>INSTANCIAS COMPETENTES</b>
Num.12.1	En primera instancia, los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural son resueltos por la empresa distribuidora, a través del personal que determine e informe para dichos efectos a Osinergrm.
Num.12.2	En segunda y última instancia administrativa, la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios – JARU de Osinergrm, es el órgano competente para resolver.
Art. 14°	<b>PRESENTACIÓN DEL RECLAMO</b>
Num.14.1	El reclamo podrá presentarse en forma verbal o escrita. a) En forma verbal, los reclamos pueden manifestarse personalmente en las oficinas de atención al público de las empresas distribuidoras y a través de la línea telefónica que para tal efecto hayan habilitado. b) En forma escrita, el reclamo puede presentarse mediante el Formato 1, contenido en el Anexo 2 de la presente Directiva, que las empresas distribuidoras deberán tener a disposición en sus oficinas físicas y virtuales, o consignándolo en el Libro de Observaciones de energía eléctrica o el equivalente que pueda implementarse en las empresas distribuidoras del servicio de gas natural, o remitiendo un correo electrónico a la cuenta.
Art. 17°	<b>REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD DEL RECLAMO</b>
Num.17.1	Son requisitos para que la empresa distribuidora admita a trámite el reclamo y se inicie el cómputo del plazo para que resuelva, los siguientes: a) Nombre completo del usuario. En caso el reclamo sea presentado por el representante o apoderado del usuario deberá acreditarlo con la documentación correspondiente. b) Número del documento de identidad del usuario y, de ser el caso, de su representante o apoderado. c) Domicilio para los efectos de las notificaciones, el cual deberá ubicarse en la ciudad donde se ubica el suministro, o de no contar con éste, dentro de la ciudad en que se encuentra el ámbito de acción de la empresa distribuidora. La empresa distribuidora podrá proporcionar una casilla electrónica al usuario para efectos de la notificación. d) Peticionario claro y preciso. e) Número de suministro, de ser el caso. f) Firma o huella digital, de permitirlo la modalidad elegida.
Art. 21°	<b>SILENCIO ADMINISTRATIVO</b>
Num.21.1	Operará el silencio administrativo positivo en los siguientes supuestos: a) Cuando la empresa distribuidora no se pronuncia sobre el reclamo, o sobre alguno de los puntos reclamados, en los plazos establecidos en el numeral 1 del artículo 20° de la presente Directiva (salvo los casos en que estuviese facultada a suspender el procedimiento). b) Cuando la empresa distribuidora no se pronuncia sobre el reclamo o sobre alguno de los puntos reclamados, en el plazo que estableció JARU al declarar la nulidad de la resolución previamente emitida. c) Cuando la empresa distribuidora no se pronuncia sobre el recurso de reconsideración, en el plazo de diez (10) días hábiles previsto en la presente Directiva. d) Cuando la empresa distribuidora no notifica su resolución en el plazo de cinco (5) días hábiles, contados desde el día siguiente de emitida.
Art. 22°	<b>RECURSOS ADMINISTRATIVOS</b>
Num.22.1	La resolución emitida por la empresa distribuidora puede ser cuestionada por el usuario a través de los siguientes recursos administrativos: a) Reconsideración: será resuelto por la empresa distribuidora, por lo que se requiere que el usuario ofrezca nuevos medios probatorios para la reevaluación de lo resuelto. No constituye requisito para el recurso de apelación. Será resuelto en el plazo de diez (10) días hábiles. b) Apelación: será resuelto por JARU, órgano que evaluará si lo resuelto por la empresa distribuidora se ajusta a la regulación y normativa vigentes. Se interpone también contra lo resuelto sobre el recurso de reconsideración.
Art. 23°	<b>REMISIÓN DE EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO</b>
Num.23.1	Cuando el usuario presente recurso de apelación dentro del plazo establecido, la empresa distribuidora deberá remitir copia completa y legible del expediente administrativo a JARU en el plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha que recibe el recurso del usuario o que le es remitido por Osinergrm.

## OTORGAMIENTO DE FACTURA

D.S. N°009-93-EM Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas	Art. 175°	Los concesionarios considerarán en las facturas por prestación del servicio, los detalles de los conceptos facturados en concordancia con lo que establezca la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos. Asimismo, considerará cuanto menos, lo siguiente: a) Para el sistema pospago: La fecha de emisión y la de vencimiento para su cancelación sin recargos, entre ambas fechas deberán transcurrir quince (15) días calendario como mínimo. b) Para el sistema prepago: La fecha y hora de emisión, el monto total pagado, la cantidad de energía acreditada, el número de compra o de la transferencia de crédito al usuario en el respectivo año.
D.S. N°020-97-EM Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos	Título Séptimo Núm. 7.2.3 lit. a)	Las empresas de electricidad deben emitir facturas claras y correctas, basadas en lecturas reales. Estas facturas deben especificar, además de lo establecido en el Art.175° del Reglamento, las magnitudes físicas de consumo y las contratadas, los cargos fijos por potencia y energía, las cargas impositivas desagregadas correspondientes, las fechas de emisión y vencimiento de la factura, la fecha de corte por pago pendientes, de ser el caso, o las estadísticas mensuales de consumo del cliente, correspondiente a los últimos doce meses de manera gráfica, así como los rubros y montos de todas las compensaciones pagadas al cliente.

## LAS SITUACIONES DE RIESGO

D.L. N°25844 LEY de Concesiones Eléctricas	Art. 90°	Lit. c) Cuando se detecta peligro en la seguridad de las personas o las propiedades por desperfecto de instalaciones, el Concesionario podrá efectuar el corte del suministro eléctrico.
D.S. N°0009-93-EM Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas	Art. 173°	Cuando el equipo de medición sufrienda deterioros debido a defectos en las instalaciones internas del usuario, éste deberá abonar el reemplazo o reparación del equipo de medición dañado y reparar sus instalaciones internas. En este caso, el concesionario queda facultado a suspender el servicio y a restituirlo sólo una vez superadas satisfactoriamente las anomalías y/o efectuados los pagos correspondientes.

## EL PRECIO

D.L. N°25844 LEY de Concesiones Eléctricas	Art. 31	Lit. c) Los Concesionarios de distribución están obligados a aplicar los precios regulados que se fijan de conformidad con las disposiciones establecidas por la ley de Concesiones Eléctricas
D.S. N°020-97-EM Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos	7.1.3 opciones	Lit. c) La empresa está obligada a valorizar los consumos con la opción tarifaria solicitada por el Cliente dentro de un plazo o máximo de veinte (20) días calendario desde que se presentó la solicitud de cambio, en caso de no requerirse otro equipo de medición o tarifarias dentro del plazo máximo de siete (7) días calendario después de cumplidas las condiciones a que está obligado el solicitante.

Art. 2 Las empresas distribuidoras aplicarán las disposiciones tarifarias a clientes finales, debiendo remitir previamente a su publicación en cada oportunidad, copia autenticada a la Comisión de Tarifas de Energía y publicarán en el diario de mayor circulación, los pliegos tarifarios.

### OBLIGACIONES ANTE ORGANISMOS NORMATIVOS

D.L. N°25844 LEY de Concesiones Eléctricas	Art. 31°	Lit. d) Presentar la información técnica y económica a los organismos normativos y reguladores en la forma y plazos fijados en el Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas.
	Art. 31°	Lit. g) Contribuir al sostenimiento de los organismos normativos y reguladores mediante aportes fijados por la autoridad competente que, en conjunto, no podrán ser superiores al uno por ciento (1%) de sus ventas anuales.
	Num.5.4.10	Entregar a la autoridad la información adicional relacionada con la calidad del producto, suministro, calidad de servicio comercial y calidad del alumbrado público que ésta requiera.
D.S. N°020-97-EM Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos	Num.5.4.11	Permitir el acceso a la autoridad, o representantes de ésta, a presenciar cualquier actividad relacionada con la instalación o retiro de mediciones, captura, procesamiento de información, etc., relacionada con el control de la calidad del producto, suministro, calidad de servicio comercial y calidad del alumbrado público.

### CALIDAD DEL ALUMBRADO PÚBLICO

	Num. 8.1.1	Indicador de Calidad - El indicador principal para evaluar la calidad del alumbrado público es la longitud de aquellos tramos de las vías públicas que no cumplen con los niveles de iluminación especificados en la Norma Técnica DGE-016-T-2/1996, o la que la sustituya. Este indicador denominado longitud Porcentual de Vías con Alumbrado deficiente (L%) está expresado como un porcentaje de la longitud total de las Vías con Alumbrado (L) cuyo responsable es el Suministrador.
D.S. N°020-97-EM Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos	Num. 8.1.2	Las tolerancias admitidas para la Longitud Porcentual de Vías con Alumbrado Deficiente (L%) es del diez por ciento (10%).
	Num. 8.1.3	Los Suministradores deben compensar a sus Clientes por aquellos servicios de alumbrado público en los que se haya comprobado que la calidad no satisface los estándares fijados en la norma.

### FONDO DE COMPENSACIÓN ELÉCTRICA FOSE

Norma de Procedimientos de Aplicación FOSE aprobada mediante Resolución de OSINERGMIN N° 2123-2001-OD/CD	Art. 8°	Facturación "A efectos de aplicar los descuentos, se reestructurarán los cargos tarifarios de las opciones tarifarias BT5B y BT7 de forma que se pueda hacer efectiva los descuentos por FOSE que se señala en el Artículo 3 de la Ley, en el correspondiente pliego tarifario."
	Art. 10°	Igualmente, los recargos como producto de la aplicación de lo dispuesto en el Artículo 6, serán incorporados en los pliegos tarifarios a través de los cargos en las opciones tarifarias correspondientes. Los reclamos de los usuarios respecto a la aplicación del FOSE, se enmarcan dentro de aquellos de índole comercial, siendo válidos los procedimientos, instancias y plazos establecidos en la Directiva N° 001-99-OS/CD de OSINERGMIN aprobado por Resolución de su Consejo Directivo N° 482-1999-OS/CD.

### OPCIONES TARIFARIAS

Norma de opciones Tarifarias y Condiciones de Aplicación de las tarifas a Usuario Final aprobada mediante Resolución de OSINERGMIN N° 206-2013-OS/CD	Art. 4°	I) Definiciones
	Num. 4.1	Usuario en Media Tensión y Baja Tensión: a) Son usuarios en Media Tensión (MT) aquellos que están conectados con su empalme a redes cuya tensión de suministro es superior a 1 kV (kV = kilovoltio) y menor a 30 kV. b) Son usuarios en Baja Tensión (BT) aquellos que están conectados a redes cuya tensión de suministros es igual o inferior a 1 kV. c) En caso que no cuenten con la medición adecuada en MT, los usuarios en MT podrán solicitar la medición de sus consumos en BT. El sistema de medición puede ser instalado en el lado de BT del transformador de potencia, debiéndose utilizar la compensación de las pérdidas de transformación. En este caso, se considerará un recargo por pérdidas de transformación, equivalente a un 2.5% aplicable al monto total consumido en unidades de potencia y energía activa y reactiva. La empresa distribuidora podrá proponer al OSINERGMIN un valor de recargo por pérdidas de transformación promedio distinto al indicado, el cual deberá sustentarse con el promedio de las mediciones de todos sus clientes de MT que se encuentran medidos en BT, para un período mínimo de un año.
	Num. 4.2	d) Las tarifas para aquellos usuarios, cuyos suministros estén conectados directamente a barra MT se obtendrán con la metodología y criterios regulados para los precios a nivel de generación y peajes de transmisión, hasta los precios en barra equivalente en media tensión según la resolución vigente para dichos precios, siempre y cuando, no tengan a disposición o no usen instalaciones de distribución eléctrica.
	Num. 4.3	Usuarios con Tensiones de Suministro Superiores a Media Tensión Las tarifas para aquellos usuarios del servicio público de electricidad, cuyos suministros se efectúen en tensiones iguales o superiores a 30kV, se obtendrán con la metodología y criterios regulados para los precios a nivel de generación y peajes de transmisión en el nivel de tensión correspondiente según la resolución vigentes para dichos precios. Usuarios prepago del servicio eléctrico a) Se define como usuarios prepago del servicio eléctrico a aquellos usuarios, cuyos suministros conectados en BT, que contando con un equipo de medición con características especiales para este fin, realizan el pago del servicio eléctrico con anterioridad a su uso. b) A estos efectos, el usuario procederá a adquirir en las oficinas comerciales de la empresa distribuidora o donde ésta lo disponga, una cantidad de energía, la cual podrá ser consumida por éste, con las limitaciones indicadas referente al consumo de potencia máxima.
	Num. 4.4	Usuarios con sistema de medición centralizada Son aquellos usuarios de acuerdo a la Resolución Ministerial N° 137-2009-MEM/DM cuyos consumos se miden mediante un sistema de medición centralizada que agrupa los equipos de medición de uno o más usuarios en una misma caja concentradora, que puede ser instalada en estructuras de las redes BT (no comprende la subestación de distribución) y a partir de la cual se derivan las acometidas para cada predio.
	Num. 4.5	Usuarios Temporales a) Se define como usuarios temporales a aquellos usuarios que requieren el servicio eléctrico por un período limitado de tiempo y en forma no repetitiva (Ejemplo: ferias, eventos y/o espectáculos en la vía pública, circos, obras en construcción, etc.).
	Num. 4.6	Usuarios Provisionales Se define como usuarios provisionales del servicio eléctrico de acuerdo al Artículo 85° de la Ley de Concesiones Eléctricas, a aquellos usuarios ubicados en zonas habitadas que no cuentan con habilitación urbana, conectados en BT en forma colectiva.
	Num. 4.7	Usuarios rurales con celdas fotovoltaicas Son aquellos usuarios ubicados en sistemas eléctricos rurales (SER) establecidos por la LGER y cuyos suministros son alimentados mediante sistemas fotovoltaicos.
	Num. 4.9	Horas de Punta y Horas Fuera de Punta a) Se entenderá por horas de punta (HP), el período comprendido entre las 18:00 y las 23:00 horas de cada día de todos los meses del año. b) Se entenderá por horas fuera de punta (HFP), al resto de horas del mes no comprendidas en las horas de punta (HP).
	Num. 4.10	Potencia Instalada, Potencia Conectada y Potencia Contratada a) Se entenderá por Potencia Instalada a la sumatoria de las potencias activas nominales de todos los artefactos y equipos eléctricos que se alimenta de un suministro de electricidad. b) Se entenderá por Potencia Conectada, aquella potencia activa máxima requerida por el usuario al momento de solicitar el suministro y que técnicamente soporta la conexión eléctrica. c) Se entenderá por Potencia Contratada, aquella potencia activa máxima que puede tomar un suministro y que ha sido convenida mediante contrato entre usuario y concesionaria.
	Num. 4.11	Demanda Máxima Mensual, Demanda Máxima Mensual en Horas de Punta y Horas Fuera de Punta a) Se entenderá por demanda máxima mensual, al más alto valor de las demandas de potencia activa integradas en periodos sucesivos de 15 minutos, en el período de un mes. b) Se entenderá por demanda máxima mensual en horas de punta, al más alto valor de las demandas de potencia activa integradas en periodos sucesivos de 15 minutos, en el período de punta o a largo del mes. c) Se entenderá por demanda máxima mensual fuera de punta, al más alto valor de las demandas de potencia activa integradas en periodos sucesivos de 15 minutos, en el período fuera de punta o a largo del mes.
	Num. 4.12	Período de Facturación a) Con la excepción de los usuarios temporales del servicio eléctrico, el período de facturación es mensual y no podrá ser inferior a veintiocho (28) días calendario ni exceder los treinta y tres (33) días calendario. No deberá haber más de 12 facturaciones en el año. Excepcionalmente para la primera facturación de un nuevo suministro, reinstalación de la conexión o cuando se modifique el tipo de conexión de un suministro existente, podrá aplicarse un período de facturación no mayor a 45 días calendario, ni menor a 15 días calendario.

- b) En el caso de los usuarios temporales del servicio eléctrico, el periodo de facturación se expresará en días o meses, dependerá del plazo del contrato de suministro y será acordado entre las partes e incluido en el contrato.
- c) En el caso de los sistemas eléctricos de los Sectores de Distribución Típicos 4 (Urbano-rural) y 5 (Rural de media densidad), 6 (Rural de baja densidad) y los Sistemas Eléctricos Rurales (SER) establecidos por la LGER, las empresas distribuidoras podrán aplicar una modalidad de facturación mensual a través de lecturas semestrales para la opción tarifaria BT5B, previa evaluación del pedido que formulen un grupo significativo de usuarios, en dicho caso, la empresa distribuidora antes de aplicar el cambio de modalidad de facturación deberá dar aviso al OSINERGMIN.

**Num. 4.13 Domicilio de Facturación**

Solo en el caso de los usuarios temporales del servicio eléctrico, deben definir el domicilio de facturación, el cual podrá ser eventualmente diferente al domicilio del punto de suministro. Este domicilio de facturación será empleado por la distribuidora para el envío de las facturas o recibos y de toda otra comunicación con el usuario temporal del servicio eléctrico. El domicilio de facturación definido por el usuario temporal del servicio eléctrico deberá estar ubicado dentro del área de concesión de la empresa distribuidora.

**Art. 5° Opciones Tarifarias**

Las opciones tarifarias para usuarios MT y BT son los siguientes:  
MT2, MT3, MT4, BT2, BT3, BT4, BT5A, BT5B, BT5C-AP, BT5D, BT5E, BT6, BT7 y BT8.

**Art. 8° Vigencia de la Opción Tarifaria**

**Num. 8.1** La opción tarifaria elegida por el usuario registrá por un plazo mínimo de un año, con excepción del caso de los usuarios temporales del servicio eléctrico.

**Num. 8.2** La empresa de distribución eléctrica informará al usuario de opción tarifaria con medición de potencia y energía, la finalización de la vigencia de la opción tarifaria y la potencia contratada, con una antelación no menor de 60 días calendario.

**Num. 8.3** Vencido el plazo de vigencia y si no existiera solicitud de cambio por parte del usuario, la opción tarifaria y, de ser el caso, las potencias contratadas y la modalidad de factura de potencia activa, se renovará automáticamente por la distribuidora por periodos anuales, manteniéndose la opción tarifaria vigente.

**Num. 8.4** En el caso de los contratos con usuarios temporales del servicio eléctrico:

- a) La empresa distribuidora deberá notificar al usuario temporal de la proximidad de la finalización de la vigencia de la opción tarifaria tomada por el mismo, solo en aquellos casos donde la duración sea superior a los 90 días.
- b) Los contratos de suministro entre el usuario temporal y la empresa distribuidora podrán ser renovados, siempre que el periodo acumulado total del suministro temporal no exceda de dos años, a solicitud del usuario temporal, no pudiendo estos ser renovados en forma automática. En las prórrogas al contrato de suministro, el usuario temporal deberá elegir la opción tarifaria que registrá durante cada prórroga.
- c) En caso de superarse el plazo del literal b) desde la entrada en vigencia del primer contrato de suministro entre el usuario temporal y la empresa distribuidora, este último perderá su condición de temporal a los efectos de definición de la presente normativa.

**Art. 10° Facturación Cargo Fijo Mensual**

**Num. 10.1** El cargo fijo mensual es independiente del consumo y será incluido en la factura al usuario en cada periodo de facturación, inclusive si el consumo es nulo en el periodo.

**Num. 10.2** El cargo fijo mensual está asociado al costo por la lectura del medidor y procesamiento, emisión, reparto y cobranza del recibo o factura. El usuario no debe efectuar, directa o indirectamente, ningún tipo de pago adicional, por ninguno de los conceptos asociados al cargo fijo mensual.

**Art. 11° Facturación de Energía Activa**

La facturación por energía activa, se obtendrá multiplicando el o los consumos de energía activa, expresada en kilowatts-hora (kWh) por el respectivo cargo unitario, según corresponda.

**Art. 12° Modalidad de Facturación de Potencia Activa para la Remuneración de la Potencia Activa de Generación**

**Num. 12.1** La facturación de potencia activa para la remuneración de la potencia activa de generación, se obtendrá multiplicando los respectivos kilowatts (kW) de potencia activa registrada mensualmente, por el precio unitario correspondiente al cargo por potencia activa de generación, según se señala en las condiciones específicas para cada opción tarifaria.

**Art. 13° Modalidad de Facturación de Potencia Activa para la remuneración del uso de las redes de distribución**

**Num. 13.1** La facturación de potencia activa para la remuneración del uso de las redes de distribución, se obtendrá multiplicando los respectivos kilowatts (kW) de potencia activa a facturar por el precio unitario correspondiente al cargo por potencia por uso de las redes de distribución, según se señala en las condiciones específicas para cada opción tarifaria. El cargo se facturará incluso si el consumo de energía es nulo.

**Num. 13.2** La facturación de potencia para la remuneración del uso de las redes de distribución será efectuada según la modalidad de Potencia Variable, donde la potencia activa a facturar se denomina potencia variable por uso de las redes de distribución y se procederá según lo definido en las condiciones de aplicación específicas.

**Num. 13.3** La potencia variable por el uso de las redes de distribución será determinada como el promedio de las 2 mayores demandas máximas del usuario en los últimos 6 meses, incluido el mes que se factura.

**Num. 13.4** La modalidad de facturación estará vigente hasta el término de la opción tarifaria del usuario.

**Art. 16° Facturación de Energía Reactiva**

La facturación por energía reactiva se incluirá en las opciones tarifarias MT2, MT3, MT4, BT2, BT3, BT4 de acuerdo a lo siguiente:

- a) Consumo de energía reactiva inductiva hasta el 30% de la energía activa total mensual, sin cargo alguno.
- b) Consumo de energía reactiva inductiva que exceda el 30% de la energía activa total mensual.  
La facturación del exceso de la energía reactiva inductiva es igual al producto de dicho exceso por el costo unitario.
- c) Inyección de energía reactiva capacitiva  
No está permitida la inyección de energía reactiva capacitiva a la red
- d) Facturación de la energía reactiva  
La facturación de la energía reactiva deberá realizarse sobre la base de la medición mensual de la misma.

**Art. 17° Facturación en un Mes con Dos o Más Pliegos Tarifarios**

Cuando durante el periodo de facturación se presenten en dos o más pliegos tarifarios, se deberá calcular el monto a facturar, proporcionalmente a los días respectivos de cada pliego considerando las tarifas vigentes en cada uno de ellos.

**Art. 18° Historial de consumo del usuario**

a) Para todas las opciones tarifarias, la empresa distribuidora incluirá dentro de la factura o recibo del usuario, el historial de consumo del mismo de los 12 últimos meses.

**IV Condiciones Generales de Aplicación**  
**A) Generales**

8.1) 8.2) 8.3) La opción tarifaria elegida por el usuario registrá por el plazo de un año. La empresa de distribución eléctrica informará al usuario con opción tarifaria binomia, la finalización de la vigencia de la opción tarifaria y la potencia contratada, con una antelación no menor de 60 días calendario. Vencido el plazo de vigencia y si no existiera solicitud de cambio por parte del usuario con una anticipación no menor a 30 días calendario, la opción tarifaria y, de ser el caso, las potencias contratadas y la modalidad de facturación de potencia activa, se renovará automáticamente por la distribuidora por periodos anuales, manteniéndose la opción tarifaria vigente.

12.1) La facturación de potencia activa para la remuneración de la potencia activa de generación, se obtendrá multiplicando los respectivos kilowatts (kW) de potencia activa registrada mensualmente por el precio unitario correspondiente al cargo por potencia activa de generación, según se señala en las condiciones específicas para cada opción tarifaria.

13.1) 13.2) 13.3) 13.6) La facturación de potencia activa para la remuneración del uso de las redes de distribución, se obtendrá multiplicando los respectivos kilowatts (kW) de potencia activa a facturar por el precio unitario correspondiente al cargo por potencia por uso de las redes de distribución, según se señala en las condiciones específicas para cada opción tarifaria. El cargo se facturará incluso si el consumo de energía es nulo. La facturación de potencia para la remuneración del uso de las redes de distribución podrá ser efectuada según las siguientes modalidades: Potencia variable, se aplica cuando el usuario dispone del sistema de medición adecuado para esta modalidad y será determinada como el promedio de los dos mayores demandas máximas del usuario en los últimos seis meses incluido el mes que se factura. Potencia contratada, se aplica cuando el usuario no cuenta con el sistema de medición adecuado para el registro de potencia activa, se facturará según el procedimiento definido en las condiciones específicas de aplicación. Los usuarios deberán definir su potencia contratada, la cual tendrá vigencia hasta el término de la modalidad de facturación del usuario.

13.6) c) El usuario podrá cambiar la modalidad de facturación de potencia contratada a potencia variable siempre y cuando cumpla con las condiciones mínimas requeridas para optar por esta modalidad. En caso de cambio, la nueva modalidad estará vigente hasta el término de la vigencia de la opción tarifaria.

14) Los usuarios podrán modificar por una sola vez la potencia contratada, el nuevo valor registrá hasta el término del periodo de vigencia de la potencia contratada original, los usuarios deberán notificar a la empresa distribuidora con una anticipación de 30 días calendario su decisión de modificar su o sus potencias contratadas.

16) La facturación por energía reactiva se incluirá en las opciones tarifarias MT2, MT3, MT4, BT2, BT3 y BT4 de acuerdo a lo siguiente: a) hasta el 30% de la energía activa total mensual, sin cargo alguno; b) exceso del 30% de la energía activa total mensual, es igual al producto de dicho exceso por el costo unitario.

17) Cuando durante el periodo de facturación se presenten dos o más pliegos tarifarios, se deberá calcular el monto a facturar, proporcionalmente a los días respectivos de cada pliego considerando las tarifas vigentes en cada uno de ellos.

**IMPORTANTE:** este folleto tiene información resumida. Si desea mayor información, acérquese a cualquiera de los Centros de Servicio de ENEL DISTRIBUCIÓN PERÚ o llámenos a **FONOCUENTE: 517-1717**.

# Consejos de seguridad para ti y tu familia



**2.**

Durante la construcción, evita el acercamiento de personas y de objetos como varillas de hierro de construcción o andamios a las redes eléctricas. No pongas en riesgo tu vida.



**4.**

Cuando tu hijo quiera volar cometas, debe hacerlo en zonas despejadas de redes eléctricas para que no ponga en riesgo su seguridad y origine interrupciones del suministro eléctrico.



**1.**

Inspecciona bien el área donde vas a construir a fin de detectar riesgos. Presta atención si hay redes eléctricas.



**3.**

De no cumplir con los límites y espacios que exige tu municipio para efectuar una construcción segura, pones en riesgo tu seguridad y la de tu familia. Recuerda, la municipalidad puede obligarte a demoler parte de tu casa (Reglamento Nacional de Construcciones).