

Código	Descripción de la deficiencia	Norma Transgredida	Acción Correctiva	Plazo de subsanación
9	Existencia de postes o estructuras de soporte a punto de caerse.	RD 016-2003-EM/DGE, Regla 2.7.1	Reemplazar el poste o estructura.	1 mes (*)
10	Existencia de conductores de la red BT desprendidas.	NORMA DGE N° 011-CE-1, 200.B	Asegurar la sujeción de los conductores.	1 mes (*)

(*) Periodo máximo de subsanación, que no exime a las Entidades Prestadoras de la responsabilidad por la ocurrencia de accidentes.

PROCEDIMIENTO PARA SUPERVISAR LAS CONDICIONES DE PRESTACION DEL SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD EN LOS SISTEMAS AISLADOS

EXPOSICION DE MOTIVOS

OSINERGMIN en cumplimiento de los planes operativos anuales, desde el año 2009 al 2011 ha realizado 245 inspecciones a Sistemas Eléctricos Aislados, lo cual le ha permitido identificar las deficiencias más significativas en la prestación del servicio público de electricidad, considerando las condiciones, características de magnitud y simplicidad de sus instalaciones, así como a la dificultad de acceso a estos sistemas.

Asimismo, se ha detectado que existen prestadores del servicio eléctrico como gobiernos municipales y organizaciones locales bajo distintas denominaciones que asumen esta actividad dentro de la informalidad, sin garantías para calidad y seguridad del servicio brindado. En efecto, esta situación de quienes realizan esta actividad de manera informal permite que no asuman responsabilidades frente al cumplimiento de normas, prestando el servicio en condiciones precarias, inseguras y deficiente, siendo el usuario el más perjudicado y desprotegido.

En ese sentido, OSINERGMIN en aplicación de la Facultad Normativa que le otorga el inciso c) del artículo 3° de la Ley N° 27332 – Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, como el artículo 3° de la Ley N° 27699 – Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de OSINERGMIN, prepublicó en fecha 29 de noviembre de 2012 el “Procedimiento para supervisar las condiciones de prestación del servicio público de electricidad en los Sistemas Aislados”.

Este procedimiento es concordante con lo establecido por el artículo 121° de la Ley de Concesiones Eléctricas, el cual señala que el suministro de energía eléctrica con carácter de Servicio Público de Electricidad, que no requiere de concesión, puede ser desarrollado por personas naturales o jurídicas con el permiso que será otorgado por los Concejos Municipales. Asimismo, la Ley N° 28749, Ley General de Electrificación Rural señala que estos servicios pueden ser administrados bajo la modalidad de Concesiones Eléctricas Rurales.

Asimismo, la Ley N° 26734, Ley del Organismo Supervisor de Inversión en Energía, en su artículo 101°, Inciso b), señala que es materia de fiscalización los aspectos que se relacionen con la prestación del Servicio Público de Electricidad. Esto es concordante con lo establecido por el artículo 1° Reglamento General de OSINERGMIN, aprobado por Decreto Supremo N° 054-2001-PCM, que señala que OSINERGMIN tiene competencia para supervisar y fiscalizar a las entidades del sector energía velando por la calidad, seguridad y eficiencia del servicio y/o productos brindados a los usuarios en general.

Finalmente, este procedimiento permitirá supervisar y fiscalizar el cumplimiento de la normativa sobre calidad y seguridad del servicio eléctrico para sistemas eléctricos aislados. Asimismo, permitirá detectar aquellas actividades realizadas de manera informal, con la finalidad de asegurar la calidad y seguridad del servicio eléctrico para los usuarios de los sistemas eléctricos aislados.

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA OSINERGMIN N° 266-2012-OS/CD

Lima, 27 de diciembre de 2012

VISTO:

El Memorando N° GFE-2012-1455 de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, por el cual se solicita al Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, la aprobación del “Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica”; y

CONSIDERANDO:

Que, según lo establecido por el inciso c) del artículo 3° de la Ley N° 27332 – Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, la función normativa de los Organismos Reguladores, entre ellos OSINERGMIN, comprende la facultad exclusiva de dictar, entre otros, en el ámbito y en materia de su respectiva competencia, los reglamentos de los procedimientos a su cargo y las normas de carácter general referidas a actividades supervisadas o de sus usuarios;

Que, el artículo 22° del Reglamento General de OSINERGMIN, aprobado mediante Decreto Supremo N° 054-2001-PCM, establece que la función normativa de carácter general es ejercida de manera exclusiva por el Consejo Directivo a través de resoluciones;

Que según lo dispuesto por el artículo 3° de la Ley N° 27699 – Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de OSINERGMIN, el Consejo Directivo está facultado para aprobar procedimientos administrativos vinculados, entre otros, a la Función Supervisora;

Que, el inciso a) del artículo 5° de la Ley N° 26734, Ley de Creación de OSINERGMIN, establece como función velar por el cumplimiento de la normativa que regule la calidad y eficiencia del servicio brindado al usuario. Asimismo, el artículo 1° del Reglamento General de OSINERGMIN, aprobado por Decreto Supremo N° 054-2001-PCM, señala que OSINERGMIN tiene competencia para supervisar y fiscalizar a las ENTIDADES del SECTOR ENERGIA velando por la calidad, seguridad y eficiencia del servicio y/o productos brindados a los usuarios en general;

Que, la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos, aprobada por Decreto Supremo N° 020-97-EM, regula los aspectos de calidad en el servicio eléctrico que deben cumplir las empresas eléctricas;

Que, en ese sentido, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 305-2009-OS/CD se aprobó el “Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica”, a fin de poder supervisar y fiscalizar el cumplimiento de la calidad de atención telefónica al usuario del servicio público de electricidad;

Que, no obstante, se ha considerado necesario realizar algunas modificaciones al referido procedimiento a fin de mejorar aspectos que en principio pueden ser confusos o subjetivos, así como realizar algunas precisiones e incluir

otros aspectos que son necesarios que sean supervisados en la calidad de atención telefónica al usuario del servicio público de electricidad;

Que, en ese sentido, OSINERGMIN prepublicó el 29 de agosto de 2012 en el Diario Oficial "El Peruano", el "Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica"; en concordancia con lo dispuesto en el artículo 25° del Reglamento General de OSINERGMIN, aprobado por el Decreto Supremo N° 054-2001-PCM, con la finalidad de recibir los aportes del público en general, los que han sido objeto de comentarios en la exposición de motivos de la presente Resolución;

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

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

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar el "Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica"; contenido en el anexo adjunto y cuyo texto forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2°.- El presente Procedimiento entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

Artículo 3.- La presente Resolución deberá ser publicada en el Portal Institucional de OSINERGMIN.

JESÚS TAMAYO PACHECO
Presidente del Consejo Directivo
OSINERGMIN

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

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la atención telefónica que reciben las personas cuando efectúan llamadas a los Centros de Atención Telefónica (CAT) de las empresas de distribución eléctrica y los criterios para la supervisión de su cumplimiento.

2. ALCANCE

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

3. BASE LEGAL

- Ley Marco de Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, Ley N° 27332.
- Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de OSINERGMIN, Ley N° 27699.
- Ley de Concesiones Eléctricas, Decreto Ley N° 25844.
- Reglamento General de OSINERGMIN, aprobado por Decreto Supremo N° 054-2001-PCM.
- Reglamento de Supervisión de Actividades Energéticas y Mineras, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 205-2009-OS/CD.
- Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos, aprobada por Decreto Supremo N° 020-97-EM y sus respectivas modificaciones.

- Base Metodológica para la aplicación de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 616-2008-OS/CD.

4. CENTROS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT)

Los Centros de Atención Telefónica de las empresas de distribución eléctrica deben cumplir con lo siguiente:

- a) Estar disponibles, para la atención de las llamadas telefónicas, los 7 días de la semana y las 24 horas del día, incluyendo los domingos y feriados.
- b) Contar con medios de grabación de llamadas y conservar las grabaciones por un periodo de 6 meses.
- c) Contar con un sistema de contestación automática (Interactive Voice Response – IVR) o un sistema de mayores prestaciones.
- d) Asegurar la inviolabilidad e imposibilidad de eliminar los registros de las llamadas telefónicas (códigos de identificación, hora y fecha de recepción); así como las grabaciones de las mismas.
- e) Mantener permanentemente actualizado el Anexo 17 de la Base Metodológica, entre otras informaciones requeridas, con las llamadas telefónicas recibidas.
- f) El software de la CAT debe permitir la elección de llamadas, identificadas en el Anexo 17 de Base Metodológica, y su exportación al momento, a requerimiento de OSINERGMIN.

5. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

En la atención de las llamadas telefónicas debe primar el trato cortés y adecuado tono de voz, y cumplirse con lo siguiente:

5.1 Información a solicitar o confirmar a la persona que llama

- a) El motivo de la llamada.
- b) El nombre de la persona que efectúa la llamada.
- c) El Código de Suministro.
- d) La dirección o referencia de la zona donde se ubica la instalación motivo de la llamada.
- e) El número telefónico de contacto.

La no entrega de información de algunos de estos aspectos por parte de la persona que llama, no invalida continuar con la atención de la llamada.

5.2 Información a brindar a la persona que llama

- a) Las acciones específicas que van a efectuar o efectuadas para la atención del requerimiento. Si la llamada está relacionada con una interrupción del servicio eléctrico, informar si es programada o no programada.
- b) El tiempo estimado o plazo para la atención del requerimiento, fijado por norma o en su defecto fijado por la empresa. Si la llamada está relacionada con una interrupción programada del servicio eléctrico, informar la hora programada para la reposición del servicio.
- c) El código de la llamada y/o reclamo. En caso de que exista un código de llamada y/o reclamo para un requerimiento en proceso de atención, puede informarse el mismo código a la persona que llama.
- d) El nombre y apellido de la persona que atiende la llamada.

5.3 Llamadas reiterativas (rellamadas)

En caso de llamadas reiterativas (rellamadas) sobre el mismo requerimiento, sólo es obligatorio solicitar o confirmar el código de la llamada y/o reclamo o código de suministro.

Debe informar a la persona que llama lo indicado en el punto 5.2. Si se hubiese excedido el plazo para la atención del requerimiento, debe informar el motivo de la demora y el tiempo adicional estimado para la atención.

6. PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN

La supervisión es efectuada semestralmente y comprende lo siguiente:

6.1 Verificación de la Calidad de la Atención Telefónica

- a) Durante el semestre de control, OSINERGMIN selecciona una muestra representativa del total de llamadas registradas (Anexo 17 de la Base Metodológica) en el Centro de Atención Telefónica. Para la muestra se seleccionan las llamadas que corresponden a "Reclamaciones por falta de suministro", "Reclamos recibidos", denuncias por falta o deficiencia de alumbrado público y denuncias por deficiencias en las instalaciones relacionadas con la seguridad pública.
- b) A solicitud de OSINERGMIN, la empresa distribuidora entrega las grabaciones de las llamadas en medio magnético, del semestre de control.
- c) En la muestra, OSINERGMIN verifica si en la atención se cumplieron los siguientes aspectos:

Ítem	Descripción
1	Información solicitada a la persona que llama, según numeral 5.1
2	Información a brindar a la persona que llama, según numeral 5.2
3	Solicitud/ entrega de información en caso de rellamadas, según numeral 5.3
4	El trato cortés (que el operador no corte la llamada o insulte a la persona que llama)
5	Correcta clasificación de la llamada dentro de los tipos de llamada, según el Anexo 17 de la Base Metodológica

6.2 Verificación de la Disponibilidad del Centro de Atención Telefónica

- a) Durante el semestre de control el supervisor o la persona que éste designe efectúa llamadas al Centro de Atención Telefónica, a fin de verificar su disponibilidad.
- b) Las llamadas son realizadas a cualquier hora y día; y son grabadas por ser evidencias de la supervisión.
- c) En cada llamada, OSINERGMIN verifica los siguientes aspectos:

Ítem	Descripción
1	Que el Centro de Atención Telefónica no de tono de ocupado o en forma expresa informe la indisponibilidad.
2	Que el tiempo de timbrado de la llamada no supere el minuto.
3	Que el sistema de contestación automática no corte la llamada mientras es recibida o direccionada para la atención por el personal.

Ítem	Descripción
4	Que el tiempo que transcurre desde la elección de la opción de contestación por un operador y la contestación de éste, no sea superior a un minuto.
5	Que el tiempo de espera luego de ser atendido por el operador no sea superior a dos minutos

7. INDICADORES DE RESULTADOS

Al final del semestre de control OSINERGMIN calcula los siguientes indicadores de resultados:

7.1 Indicador de Atención Telefónica No Adecuada (ATNA)

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

Donde:

- ATNA: Indicador de Atención Telefónica No Adecuada.
- CVAA: Cantidad de llamadas donde se verificó que se cumplen todos los aspectos considerados en el numeral 5.1; 5.2 y 5.3.
- TCEA: Cantidad total de llamadas de la muestra.

7.2 Indicador de Indisponibilidad del Centro de Atención Telefónica (ICAT)

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

Donde:

- ICAT: Indicador de Indisponibilidad del Centro de Atención Telefónica.
- CVAF: Cantidad de llamadas donde se verificó que el centro de atención telefónica cumple con todos los aspectos establecidos en el literal 6.2. c)
- TCEI: Cantidad total de llamadas efectuadas durante semestre de control.

8. TOLERANCIAS PARA LOS INDICADORES

Se fijan las siguientes tolerancias:

Indicador	Valor
ATNA	2%
ICAT	2%

9. DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES

Se consideran como infracciones sujetas a sanción:

- 9.1 El incumplimiento de los aspectos establecidos en el numeral 4 del presente procedimiento.
- 9.2 Superar las tolerancias establecidas en el numeral 8 del presente procedimiento.
- 9.3 No entregar copias de las grabaciones de llamadas cuando OSINERGMIN lo solicite.

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

10. DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA

10.1 La Gerencia de Fiscalización Eléctrica de OSINERGMIN queda facultada para emitir disposiciones complementarias durante la aplicación del presente procedimiento.



10.2 Los casos de denuncias recibidas en OSINERGMIN sobre la atención telefónica de la empresa de distribución serán tratados puntualmente por OSINERGMIN.

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

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 305-2009-OS/CD, OSINERGMIN aprobó el "Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica" a fin de poder supervisar y fiscalizar el cumplimiento de la calidad de atención telefónica al usuario del servicio público de electricidad.

No obstante, si bien OSINERGMIN ha venido realizando una labor de supervisión y fiscalización para asegurar el cumplimiento de la citada Norma, se ha considerado conveniente realizar algunas modificaciones que permita una mejor supervisión de la calidad de atención telefónica al usuario del servicio eléctrico.

En ese sentido, OSINERGMIN en aplicación de la Facultad Normativa que le otorga el inciso c) del artículo 3° de la Ley N° 27332 – Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, como el artículo 3° de la Ley N° 27699 – Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de OSINERGMIN, prepublicó el 29 de agosto de 2012 el "Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica".

En efecto, en este procedimiento se ha buscado eliminar aspectos de supervisión subjetivos como percepción de atención del usuario y tono de voz. Asimismo, se ha simplificado la información que la empresa solicita o brinda a los usuarios, así como la eliminación de las tipificaciones de llamadas y el tratamiento que deben tener. De otro lado, se ha incluido como aspecto supervisable el Anexo 17 de la "Base Metodológica para la aplicación de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos", así como nuevos aspectos en la disponibilidad de centrales telefónicas. Finalmente, se ha establecido una tolerancia para el indicador ICAT.

A continuación se cita los comentarios y propuestas de las empresas, seguido del análisis realizado por OSINERGMIN:

1. Respecto al Numeral 4:

DISTRILUZ

Literal e): "El extremo entre otras informaciones requeridas con las llamadas telefónicas, no se sustenta, precisa y/o especifica cuál sería el tipo información adicional requerida. Suprimir el texto resaltado por no resultar claro y preciso".

ELECTRODUNAS

Literal g): "Esto implicaría que el árbol del IVR debería tener los siguientes conceptos: a) Reclamos; b) Pedidos, solicitudes y otros; c) Nuevos Suministros o Modificación Potencia Contratada; d) Cambio Opción tarifaria; y, e) Falta de suministro.

Esto no es práctico, por cuanto las empresas concesionarias hemos diseñado el árbol IVR según nuestra experiencia y de acuerdo a las necesidades de los usuarios".

ELECTRONOROESTE

Literal g): "Se debe permitir que ante la clasificación de tipo de llamada elegida por el usuario en el IVR se

verifique por el operador de acuerdo con el contenido de la llamada".

LUZ DEL SUR

"Con la finalidad de poder atender el requerimiento de los puntos e), f) y g), es necesario implementar un nuevo desarrollo informático, por lo que se solicita un plazo de adecuación no menor a 150 días".

EDELNOR

Literal d): "Ningún operador o software del mercado asegura el 100% de grabación de llamadas. Tener un equipo en paralelo para evitar la pérdida de llamadas no está considerado en el VAD, por lo que debe considerarse un margen de tolerancia".

Literal f): "Se hace referencia a unos "protocolos de comunicación en línea", debemos indicar que desconocemos el contenido de dichos protocolos, y a la fecha no se exige su cumplimiento. Por ello y en favor de la debida transparencia del procedimiento, consideramos necesario se elimine la mención a los protocolos antes indicados".

Literal g): "Se requiere aclaración respecto a la referencia a la "elección por tipo de llamada", debido a que dicha opción no está contemplada dentro del anexo 17 de la Base Metodológica, que indica textualmente "Diseño de registros de reclamos y solicitudes recibidos durante el semestre".

Resultado:

Aceptada en parte.

Respecto al literal d), la necesidad de que el CAT tenga como característica no permitir la eliminación o inviolabilidad del registro de la llamada es necesaria para la correcta evaluación de la calidad de atención; sin embargo, esta característica no forma parte de los indicadores (ATNA e ICAT), por lo que no está sujeto a cálculo de tolerancias.

Respecto al literal e), el párrafo "otras informaciones" del Anexo 17 de la Base metodológica, es para resaltar que además de los pedidos, reclamos, solicitudes y otros, efectuados de forma telefónica, se deben actualizar aquellos recibidos por otros medios de comunicación que considera el citado anexo. No se trata de un requerimiento de información adicional.

Respecto al literal f), se retira el texto "bajo los protocolos de comunicación en línea".

Respecto al literal g), no es el objetivo establecer que el IVR tenga la estructura del Anexo 17, sino que el software del CAT permita a OSINERGMIN acceder al registro de llamadas telefónicas que fueron reportadas en el Anexo 17 de la Base Metodológica. A fin de no generar interpretaciones equivocadas, se está cambiando la redacción a fin de precisar la capacidad del software para acceder a las llamadas en el momento.

2. Respecto al Primer párrafo Numeral 5:

DISTRILUZ

"En la Exposición de Motivos del presente Procedimiento se señala que: con este proyecto se ha buscado eliminar aspectos de supervisión subjetivos, como percepción de atención del usuario y tono de voz. No obstante ello; en el numeral señalado se ha considerado el extremo adecuado tono de voz.

Debe suprimirse el texto resaltado por considerarse un aspecto subjetivo y contravenir con el fin mismo del Procedimiento".

Resultado:

No aceptada

La mención a que debe primar el trato cortés y adecuado tono de voz es una invocación a la forma genérica que deben mostrar los centros de atención telefónica. No se está considerando como un aspecto subjetivo a evaluar.

3. Respecto al Párrafo Numeral 5.1

- **DISTRILUZ**

En los ítems b) y e): *“Debe incluirse la no obligatoriedad del usuario a dar dicha información para continuar con la llamada, por cuanto generaría incomodidad a los usuarios por la dilación en la atención de su llamada, así como mayor congestión en las líneas telefónicas”.*

En el ítem d): *“Debe mantenerse como requisito sólo para casos por deficiencia en el alumbrado público o por emergencia por seguridad pública y que el usuario no cuente con el código de suministro”.*

- **ELECTRONOROESTE**

En el ítem a): *“Si la información es proporcionada por el usuario desde el inicio del contacto, se debe considerar como cumplido este aspecto”.*

En el ítem b): *“Muchas veces la persona que llama se identifica en representación de quién está llamando, por lo tanto, no debe ser obligatoriedad solicitar el nombre de la persona que llama, salvo que el tipo de llamada lo requiera, por ejemplo: con la persona que se va a coordinar en una falla de una empresa, así evitamos se prolongue la atención y le cause malestar”.*

En el ítem c) y e): *“Si esta información es generada al ingresar la llamada por el IVR no debe ser obligatorio solicitarlo expresamente, únicamente confirmar”.*

En el ítem d): *“Debe considerarse solo en casos especiales, como zonas lejanas y de difícil ubicación”.*

- **LUZ DEL SUR**

“Se debe considerar que aproximadamente más del 65% del total de llamadas corresponden a consultas comerciales. Para la atención eficiente de dichas consultas comerciales no es necesario solicitar al cliente la información que se propone, como el mismo procedimiento lo reconoce al indicar que “...la no entrega de alguno de estos aspectos por parte de la persona que llama, no invalidada continuar la atención de la llamada”. Por el contrario, solicitar dicha información resulta perjudicial para la calidad de atención pues, como la experiencia ya lo ha demostrado, genera incomodidad al cliente y prolonga innecesariamente el tiempo de atención.

Se propone que la información a solicitar en cada llamada que indica el procedimiento sea obligatoria sólo para las llamadas que requieren una atención técnica por parte del concesionario. Para los demás tipos de llamadas bastará con registrar el nombre de la persona que realiza la llamada.

Asimismo, cabe precisar que actualmente los clientes pueden ingresar su número de suministro a través del IVR, por lo que los datos registrados en el sistema comercial tales como dirección, número telefónico, nombre del titular del suministro, etc. son inmediatamente reconocidos por el operador telefónico al momento de la atención de dicha llamada. Por tanto, durante la supervisión deberá considerarse como válido que el operador no solicite al cliente nuevamente el número de suministro y que sólo confirme los otros datos requeridos por el procedimiento para la supervisión de la calidad de atención telefónica”.

- **EDELNOR**

“Las llamadas más frecuentes en el canal de atención telefónico son de consultas. Estas atenciones no exigen que solicitemos toda la información referida en el numeral 5.1. El solicitar toda la información requerida en este tipo de llamadas, ocasionará insatisfacción por la demora en atención del cliente y el pedido de información innecesaria. La solicitud de esta información no debe exigirse para las “consultas” que ingresan a través del canal telefónico.

Se debe considerar aquellos casos en los que el cliente se adelante y brinde la información, en cuyo caso ya no será necesario solicitar toda la información indicada en este numeral.

Se debe considerar aquellos casos en los que ya se cuente con esta información y solo se requiera confirmar los datos con el cliente.

No debe haber obligatoriedad de solicitar toda la información requerida cuando las llamadas sean por interrupciones masivas, en cuyo caso sólo debería solicitarse el código de suministro, el motivo de la llamada y el nombre de quien efectúa la llamada, siendo opcional el pedido del número telefónico y dirección”.

Resultado:**Aceptada en parte.**

Se considerará la modificación de la obligación quedando como “Información a solicitar o confirmar a la persona que llama”, tomando en cuenta que la empresa ya cuenta con registros de dicha información.

Respecto al literal c), el procedimiento de supervisión no incluirá a las consultas. Se precisará en el numeral 5 el tipo de llamadas que se evalúa.

4. Respecto al Numeral 5.2.

- **ELECTRODUNAS**

En el literal a): *“Debe considerarse que cuando la empresa verifica en sistema que no tiene nada reportado, le comunica esto al usuario y este lo percibe de esta manera, posteriormente, le indica las acciones a ejecutar para atenderlo. No debe ser obligatorio que se indique que es programada o imprevista, salvo en los casos de mantenimientos programados o que la empresa tenga pleno conocimiento de la falla que esté ocurriendo en esos momentos (programada) y esté afectando al usuario o sector”.*

- **LUZ DEL SUR**

En el literal c): *“El objetivo de brindar el código de la llamada es que el cliente pueda hacer seguimiento de su atención y en caso requiera volver a llamar, al indicarlo, su caso sea ubicado rápidamente. Considerando lo anterior, para el caso de las consultas comerciales no debe exigirse se brinde el código de la llamada puesto que este tipo de consultas se atienden con respuestas puntuales y concretas que no requieren seguimiento alguno”.*

- **EDELNOR**

En el literal c): *“Las llamadas más frecuentes en el canal de atención telefónico son de consultas. Estas atenciones no exigen que brindemos el código del registro, esta información no debe exigirse para la totalidad de atenciones que ingresan a través del canal telefónico. De ser así ocasionará insatisfacción con los clientes debido a la demora en la atención de la llamada”.*

Literal d): *“Debe considerarse el nombre y/o apellido de la persona que atiende la llamada”.*

Resultado:**Aceptada en parte.**

Respecto al literal a), la empresa en el 100% de interrupciones programadas cuenta con la información, pues son programadas por las empresas y comunicadas como mínimo antes de 48 horas de su ocurrencia. Por lo tanto, está en capacidad de informar a la persona que llama que se trata de una interrupción de suministro programada o no (ya sea mediante el IVR o en la atención por el operador).

Respecto al literal c), el procedimiento no incluirá a las consultas. Se precisará en el numeral 6.1 el tipo de llamadas que se evalúa.



Respecto al literal d), el objetivo es identificar al operador que recibe la llamada, actualmente las empresas dan el nombre y apellido. Para evitar interpretaciones diversas, se precisa que el operador debe dar su nombre y apellido.

5. Respecto al Numeral 5.3.

• **SEAL**

“En el caso de que la interrupción sea en un lugar inaccesible, el tiempo establecido debería ser en lo posible concordante con la accesibilidad en el sector.

En caso de que sea otra persona la que reitera la llamada, se le deberá indicar el motivo de la demora, el tiempo estimado y el código de la llamada”.

Resultado:
No aceptada

Se consideran llamadas reiterativas (rellamadas) a llamadas realizadas sobre el mismo requerimiento de atención, las cuales pueden ser efectuadas por la persona que efectuó la llamada inicial o por otra persona. En estos casos, el operador del centro de atención telefónica identificará el requerimiento inicial, ya sea por el código de suministro o el código de la llamada. Asimismo, el operador debe informar la razón de la demora y el tiempo adicional estimado para efectuar para la atención. En el caso que no se supere las tolerancias se debe precisar este hecho al usuario.

6. Respecto al Numeral 6.1.

• **LUZ DEL SUR**

Literal c), Ítem 1 y 2: *“Se debe considerar los comentarios y observaciones realizadas a los puntos 5.1 y 5.2”*

• **EDELNOR**

Literal c), Ítem 4: *“Se requiere exigir respeto mutuo. Hay llamadas en las que el usuario es grosero, por lo que de conformidad con el artículo 2.3 de la Constitución Política, del cual se desprende que el ejercicio del derecho de opinión tendrá como límites los actos que atenten contra la moral y las buenas costumbres. No se debe limitar el derecho a cortar las llamadas con dichas características”.*

Resultado:
Aceptada en parte.

Se ha evaluado las observaciones y comentarios presentados por las empresas a los puntos 5.1 y 5.2.

Para el Literal c), Ítem 4, en la evaluación de las grabaciones de las llamadas se consideran casos especiales, a aquellos en los cuales la falta de respeto por parte de la persona que llama no permitió cumplir con el procedimiento de atención. Estos casos no serán tomados en cuenta en el cálculo del indicador ATNA.

7. Respecto al Numeral 6.2. a)

• **ELECTRODUNAS**

“Se debería especificar el procedimiento de llamadas a seguir por el Supervisor o por la persona que designe el Supervisor. Esta actividad debe ser en presencia de un Notario Público (que certifique conocer el Procedimiento)”.

• **EDELNOR**

“A fin de asegurar la transparencia del proceso, las llamadas efectuadas al Centro de Atención Telefónica para la verificación de la disponibilidad, debe contarse con la presencia de notario público”.

Resultado:
No aceptada

Las evidencias de la supervisión son las grabaciones obtenidas por los supervisores de OSINERGMIN, quienes garantizan la transparencia del proceso de supervisión. En

las grabaciones queda registrada la información relevante, como día, hora, número telefónico y nombre del supervisor responsable.

8. Respecto al Numeral 6.2. b)

• **ELECTRODUNAS**

“La empresa comunica oportunamente las interrupciones programadas, sea ocasionada por REP PERU o por la empresa, por lo que se debe exceptuar estos casos. De igual forma, un sismo ocasiona serios problemas a la Central Telefónica, por lo que también se debe exceptuar estos casos y otros motivos de fuerza mayor”.

• **LUZ DEL SUR**

“Por tratarse de evidencias para el cálculo del indicador y con la finalidad que en todo el proceso de supervisión prime la transparencia de la información, el Supervisor deberá implementar mecanismos que aseguren que las grabaciones consideradas en el indicador correspondan al CAT evaluado, las mismas que podrían hacerse en presencia de un representante de la concesionaria o de un notario público”.

• **EDELNOR**

“A fin de asegurar la transparencia del proceso en la grabación de la llamada, se deberá dejar constancia del número telefónico del cual se está llamando”.

Resultado:
No aceptada

En el proceso de supervisión, si la empresa eléctrica demuestra que no fue responsable del incumplimiento no se le sanciona.

9. Respecto al Numeral 6.2. c)

• **ELECTRODUNAS**

Ítem N° 1: *“En caso de simulacros de sismos, se debe contemplar que el personal participa en estos eventos o ensayos, por lo que debe permitirse activar el mensaje de indisponibilidad. Es más, sucedido un sismo u otra causal de fuerza mayor, el personal de atención telefónica debe abandonar las instalaciones de la empresa, por lo que es necesario activar el mensaje de indisponibilidad”.*

Ítem N° 4: *“La función principal de un IVR es el de ser un contestador automático que permita absolver consultas de un usuario, usando la tecnología de información. Mediante el IVR hemos venido informando de interrupciones programadas e imprevistas, vía parlamento, permitiendo al usuario informarse del motivo de la falta de suministro. Además de diferentes consultas.*

La eliminación de los parlamentos vía el IVR es una contradicción al avance tecnológico del IVR.

No debe plantearse límites en el tiempo de permanencia del usuario en el IVR, tomando en cuenta que es el usuario quien maneja estos tiempos y no la concesionaria”.

• **DISTRILUZ**

Ítem N° 1: *“El tono de ocupado se genera cuando el número de llamadas supera al número de troncales disponibles por el Call Center. Este tono de ocupado es proporcionado por el proveedor de servicios Telefónica, Claro o Nextel, siendo que el sistema de Call Center no pueda intervenir dichas llamadas ya que no ingresan al sistema”.*

Ítem N° 2: *“Precisar y/o aclarar el término reiterativo. En el supuesto que es el tiempo que transcurre entre el ingreso de la llamada al sistema de Call Center y*

la contestación del IVR, este es siempre menor a un minuto. Sugerencia: Suprimir el término señalado”.

- **LUZ DEL SUR**

Ítem N° 1: “OSINERGMIN deberá verificar que el tono de ocupado no corresponda a problemas en la red del operador telefónico, los cuales impidan conectar la llamada con éxito, ya que estos inconvenientes son ajenos a la concesionaria”.

Ítem N° 2: “OSINERGMIN deberá verificar que en caso de incumplimiento, este no corresponda a problemas en la red del operador telefónico que impidan conectar la llamada con éxito, ya que estos son ajenos a la concesionaria”.

Ítem N° 3: “OSINERGMIN deberá verificar que de cortarse la llamada mientras el cliente se encuentra navegando por el sistema de IVR, este no se deba a problemas en la red del operador telefónico del cliente, ya que estos son ajenos a la concesionaria”.

- **EDELNOR**

Ítem N° 1: “Se presentan situaciones en las cuales, debido a la magnitud de la(s) interrupción(es) por falta de fluido eléctrico, la capacidad de recepción de llamadas es superada por la demanda de llamadas; esto se presenta en los casos de fallas de generación, transmisión o distribución (en esta última por época de lluvias), desastres naturales. Estos casos no deben formar parte del indicador ICAT.

El tono de ocupado también se puede presentar si el cliente realiza una llamada al servicio de Edelnor y, sin embargo, la llamada no progresa debido a que una de las centrales intermedias -administradas por la empresa Telefónica- está saturada, esto origina que al cliente retorne el tono de ocupado, por parte de la central de Telefónica”.

Ítem N° 2: “El tono de timbrado reiterativo se da por la indisponibilidad de enlace de interconexión con los operadores”.

Ítem N° 3: “El IVR no corta la llamada, sin embargo, la llamada puede ser cortada optativamente por el cliente, por problemas con la central local del cliente o alguna central intermedia ajenas al 5171717”.

Ítem N° 4: “Se debe tener en cuenta que la permanencia de interacción dentro de las opciones del IVR dependen de la necesidad de la persona que la utilice. Navegar consultando el saldo de una o más cuentas, requisitos, recibiendo información acerca del suministro o acerca de alguna interrupción imprevista dentro de su zona, puede tomar más de un minuto sin que se le brinde el anuncio de la opción de espera para la atención con el operador”.

Resultado:

Aceptada en parte

Respecto al ítem 1, se mantiene el texto original. En el proceso de supervisión, si la empresa eléctrica demuestra que no fue responsable del incumplimiento no se le sanciona.

Respecto al ítem 2, se modifica el texto eliminando la palabra “reiterativo”.

Respecto al ítem 3, se mantiene el texto original. En el proceso de supervisión, si la empresa eléctrica demuestra que no fue responsable del incumplimiento no se le sanciona.

Respecto al ítem 4, se modifica el texto para aclarar que se refiere al tiempo que transcurre desde la elección de la opción de contestación por un operador y la contestación de éste no supere el minuto.

10. Respecto al Numeral 8

- **DISTRILUZ**

“Para el “ICAT: Indisponibilidad de la Central de Atención Telefónica”, debe considerarse que puede existir causales no previstas, de fuerza mayor.

Asimismo, ambos valores resultan excesivamente bajos considerando que no se ha definido la muestra ni la situación actual.

Sugerencia: Deben revisarse y reajustarse, se propone como valores de tolerancia para los Indicadores ATNA e ICAT – 5% y/o se establezcan valores de tolerancias, estableciendo una gradualidad de reducción en el tiempo”.

- **ELECTRONOROESTE**

“La tolerancia para el indicador ATNA debería ser mayor al 2% y menor al 5%”.

- **LUZ DEL SUR**

“El Procedimiento en consulta propone, para el cálculo del indicador ATNA, adicionar todos los tipos de llamadas consideradas en el rubro “pedidos, solicitudes y otros” del Anexo 17 de la Base Metodológica. Con ello se amplía significativamente la cantidad de tipos de llamadas a evaluar en comparación con el procedimiento vigente. Por lo que, se propone que la tolerancia para el indicador ATNA se reduzca gradualmente hasta llegar al valor de 2% dentro de 3 años, partiendo de la base de 5%.

Finalmente, cabe indicar que los mayores costos que se generan producto de las modificaciones y/o adecuaciones solicitadas deben ser reconocidos en la fijación tarifa”.

- **EDELNOR**

“Establecer el indicador del ATNA en 5% debido a que las variables supervisadas exigen solicitar 5 tipos de información a cada cliente (según el numeral 5.1 literales a), b), e), d) y e))”.

Resultado:

No aceptada

Para el caso del indicador ATNA, se mantiene el valor de la tolerancia de 2%, pues corresponde a la reducción gradual en el tiempo que ya se había establecido en la Resolución de Consejo Directivo N° 305-2009-OS/CD. Para el caso del indicador ICAT, se ha establecido una tolerancia de 2%, donde antes no existía tolerancia.

11. Comentario general

- **ELECTRODUNAS:**

“La Base Metodológica, Procedimiento de Reclamaciones, Procedimiento de Deficiencia de Alumbrado Público, entre otras, contempla la atención de estos requerimientos vía la atención telefónica, lo cual no está dispuesto en la NTCSE. Esto ha incrementado el costo de nuestra Central de Atención Telefónica, los cuales no vienen siendo reconocidos.

La puesta en marcha de la presente Pre Publicación debe ser una vez que se concluya el nuevo estudio del Valor Agregado de Distribución (VAD) y se reconozcan los costos asociados”.

Resultado:

No Aceptada

La presente modificatoria no amplía el alcance que estableció la Resolución de Consejo Directivo N° 305-2009-OS/CD.