

25
años



Defensoría
del Pueblo

En acción por tus derechos

**En defensa de las
personas usuarias
del servicio de
electricidad:
Evitemos cortes
masivos y cobros
excesivos.**





*En defensa de las personas usuarias del
servicio de electricidad:
Evitemos cortes masivos y cobros excesivos.*

Defensoría del Pueblo
Jirón Ucayali 394-398 Lima
Perú
Teléfono: (511) 311-0300
Correo electrónico:
consulta@defensoria.gob.pe
Página web:
<http://www.defensoria.gob.pe>
Línea gratuita: 0800-15170

Primera edición: Lima, 18 de octubre del 2021

Hecho el Depósito legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2021-12066.

El Informe Especial N° 14-2021-DP, *En defensa de las personas usuarias del servicio de electricidad. Evitemos cortes masivos y cobros excesivos*, ha sido elaborado por un equipo conformado por Évony Janet Gómez Córdova, comisionada del área de Servicios Públicos y Gloria Celeste Montoya De la Iglesia, Jefa (e) del Área de Servicios Públicos, bajo la dirección de Lissette Vásquez Noblecilla, Adjunta del Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas de la Defensoría del Pueblo.

Se expresa un especial agradecimiento por sus aportes al presente documento a Elvis Huertas Huamán (practicante), Elder Alegre Pérez (secigrista 2020) y Karen Lizeth Silva Castrejón (consultora 2020) del área de Servicios Públicos de la Adjunta del Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas de la Defensoría del Pueblo.

Diseño de carátula: Troy Loayza Marquez.

Índice

Introducción	6
Capítulo I El servicio público de electricidad y la tarifa	11
1. Distorsión de los costos para la generación eléctrica del mercado a corto plazo	14
2. Necesidad de mejoras normativas integrales para disminuir las tarifas de los usuarios residenciales y pequeños comercios	15
Capítulo II Incremento del consumo residencial del servicio de electricidad	16
1. Contexto de la distribución del servicio de electricidad en el estado de emergencia nacional .	16
2. Principales usos del servicio de electricidad en el hogar	19
3. Incremento del consumo en KWh en los hogares	19
4. El impacto en la economía familiar por el aumento del uso de la electricidad en el hogar	21
Capítulo III La facturación y facilidades de pago durante el estado de emergencia	25
1. Adicionalmente, las empresas debían garantizar la continuidad de la prestación del servicio, lo que implicó la inaplicación de cortes por deuda.Facturaciones	25
2. Facilidades de pago	28
2.1 Fraccionamiento de los recibos.....	28
2.2 Bono Electricidad.....	31
3. Morosidad y alternativas para el pago.....	32
Capítulo IV Los reclamos y recursos contra los consumos de electricidad, en el contexto de la emergencia nacional declarada por el COVID-19	38
1. Coexistencia de procedimientos de reclamos en el periodo de emergencia nacional y los problemas presentados en su atención	40
1.1 Controversia sobre el periodo de aplicación del procedimiento especial de reclamos.....	40
1.2 Las resoluciones deben pronunciarse sobre todos los aspectos cuestionados.....	41
1.3 Las resoluciones no determinan claramente el monto adeudado ni el plazo para el pago....	41
1.4 Recalificación de los recursos administrativos, sin la debida fundamentación	41
1.5 Poco acceso al recurso de apelación.....	42
2. El recurso de queja por defectos en la tramitación	42
3. Irregularidades en las notificaciones.....	43
3.1 Notificaciones por medios electrónicos.....	43
3.2 Cargos de notificaciones con información falsa o adulterada.....	44
Conclusiones	45
Recomendaciones	49
ANEXOS	52
Anexo 1 Principales normas del fraccionamiento.....	53
Anexo 2 Principales normas del Bono Electricidad	55

Anexo 3 Monto de recaudación de la empresa por concepto de facturaciones, antes y durante el estado de emergencia nacional, según rangos de consumo	57
Anexo 4 Reporte sobre cortes realizados. Perú, enero - octubre 2020	59
Anexo 5 Variación de las tarifas BTB5 (residenciales y no residenciales) en soles/KWh más representativas. Perú, febrero 2020-agosto 2021.....	60
Anexo 6 Reporte de incrementos de tarifa BTB5 no residencial	65
Anexo 7 Niveles de alerta por regiones, declarados en el contexto de la emergencia nacional por el COVID-19 (Decreto Supremo N° 184-2021-PCM y modificatorias)	67
Anexo 8 Reporte de morosidad a diciembre del 2020, por cantidad de meses impagos. Número de suministros	77
Anexo 9 Reporte de morosidad de usuarios del servicio de electricidad. Perú, Diciembre 2020	78
Anexo 10 Ejemplares de notas explicativas, remitidas a los usuarios, al reinicio de la facturación con lectura de medidores. Perú, 2020	79
Anexo 11 Tarifas BTB5 (residenciales y no residenciales) en soles/KWh más representativas. Perú, agosto 2021.....	80
Anexo 12 Bono Electricidad. Usuarios y financiamiento	82
Anexo 13 Recurso de apelación contra una resolución de una empresa eléctrica y la resolución que lo atiende como reconsideración	84
Anexo 14 Muestra de reclamos y recursos administrativos en el servicio público de electricidad. Perú, 2020.....	88
Anexo 15 Glosario.....	89

Introducción

Antecedentes

A consecuencia de la propagación del COVID-19, desde marzo del 2020, en nuestro país se ha declarado el estado de emergencia nacional, producto de lo cual se ha dictado un conjunto de medidas excepcionales para la restricción de la movilidad, que han incrementado la necesidad del uso de los servicios públicos domiciliarios, entre los que se encuentra el servicio de electricidad, que es de vital importancia para la educación remota, el trabajo a distancia, la iluminación de los hogares, la refrigeración y cocción de alimentos, el lavado de ropa, la comunicación, entre otros.

Al respecto, si bien en el 2020, se produjo una baja de -7,01% de la producción nacional del sector electricidad respecto al año 2019¹, la demanda del servicio residencial se incrementó. Según cifras de la Organización Latinoamericana de Energía (OLADE), en América Latina y el Caribe las medidas de aislamiento obligatorio contribuyeron al incremento de la demanda eléctrica en el sector residencial, debido al teletrabajo y la teleeducación, así como a un uso más intensivo y prolongado de dispositivos².

Todo ello ocurre en un contexto de dificultades económicas³, pues la población ocupada a nivel nacional en el 2020 disminuyó en 2 231 300 personas, respecto del 2019 (13,0%). En el área urbana se contrajo en 16,4% (2 188 500 personas) y en el área rural en 1,1% (42 800 trabajadores afectados)⁴.

Cuadro n° 1
Condición de ocupación laboral en el país (en miles de personas)

Periodo 2020	Población en edad de trabajar	Población económicamente activa		Población económicamente inactiva
		Ocupados	Desocupados	
Cuarto trimestre	25 011,3	16 415,7	1 229,3	7 366,3

Fuente: INEI

Elaboración propia

De igual manera, entre el 2019 y 2020 el ingreso promedio de los trabajadores se redujo en 12,8%. Esta situación inevitablemente genera un impacto negativo dentro de la canasta básica del hogar e influye directamente en el pago de los servicios básicos.

¹ Instituto Nacional de Estadística e Informática-INEI, Informe Técnico Producción Nacional N° 2 Febrero 2021. Diciembre 2020, p.30 (disponible en: https://www.inei.gov.pe/media/principales_indicadores/02-informe-tecnico-produccion-nacional-dic-2020.pdf, revisado: 20.08.2021).

² OLADE, Análisis de los Impactos de la Pandemia del COVID-19 sobre el Sector Energético de América Latina y el Caribe. p.3 Disponible en: <http://biblioteca.olade.org/opac-tmpl/Documentos/old0452.pdf>

³ INEI, Informe Técnico Comportamiento de los Indicadores de mercado laboral a nivel nacional, N°1, marzo 2020, pp. 3 y 31. Disponible en: <https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/boletines/01-informe-tecnico-empleo-nacional-oct-nov-dic-2020.pdf>

⁴ Perú: Participación de la Población en la Actividad Económica, 2017, página 147. Definiciones y Conceptos. De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo, la **población en edad de trabajar (PET)** es aquella que está apta en cuanto a edad para ejercer funciones productivas (de 14 años y más de edad); la **población económicamente activa (PEA)**, es la que se encuentra trabajando o buscando un trabajo; la **población económicamente inactiva (PEI)** es el grupo de personas en edad de trabajar que no participan en el mercado laboral, es decir, que no realizan ni buscan alguna actividad económica. La PEI está conformada por los estudiantes, jubilados o pensionistas, rentistas, personas dedicadas a los quehaceres del hogar, ancianos, etc.

Cuadro n° 2
Ingreso básico por trabajo mensual, según sexo 2019-2020

Sexo	2019	2020	Variación 2020/2019
Hombre	S/1616,1	S/1359,7	-15,9%
Mujer	S/1999,4	S/1098,0	-8,5%
Promedio	S/1443,1	S/1258,4	-12,8%

Fuente: Encuesta Nacional de Hogares -ENAHO 2019-2020

Elaboración propia

En este contexto, el gobierno brindó la posibilidad del pago fraccionado de la deuda generada por consumo de electricidad entre marzo y junio del 2020, sin intereses (los cuales fueron asumidos por el Estado), en favor de la población considerada vulnerable. Del mismo modo, en junio del 2020 aprobó el otorgamiento del “Bono Electricidad”, que era un subsidio de hasta S/ 160 por el consumo total realizado entre marzo y diciembre del 2020, para beneficiar a la población vulnerable.

Adicionalmente, se facilitó a las 25 empresas eléctricas que prestan el servicio a más de 7,7 millones de usuarios, a que empleen diferentes modalidades de facturación (lecturas de medidores, promedio de consumos de las últimas 6 facturaciones emitidas antes de marzo 2020, y una combinación de ambas). Sin embargo, esta metodología habría contribuido a errores de cálculo de los consumos y el incremento de las reclamaciones.

Por otro lado, se produjeron alzas de las tarifas eléctricas, que sólo en octubre del 2021 han representado una variación promedio del 4,81% para los usuarios/as residenciales y del 5,62% para los usuarios/as comerciales e industriales⁵.

En dicho contexto, debe prestarse especial atención a la particularidad del servicio público domiciliario de electricidad, debido a las menores posibilidades de libre elección (frente a monopolios u oligopolios naturales) y a su carácter indispensable para la vida, la salud y el desarrollo personal.

Competencia de la Defensoría del Pueblo

La Defensoría del Pueblo es un órgano constitucional autónomo encargado de la defensa de los derechos constitucionales y fundamentales de las personas y la comunidad, así como de supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración estatal y la prestación de los servicios públicos a la población, de conformidad con lo establecido en el artículo 162 de la Constitución Política del Perú y el artículo 1 de su Ley Orgánica, Ley N° 26520.

Para el cumplimiento de dicha labor, desarrolla investigaciones de carácter general con la finalidad de abordar temas de especial relevancia o trascendencia para la vigencia de los derechos fundamentales y la consolidación del sistema democrático, que se expresan a través de los informes que emite la Defensoría del Pueblo.

Como resultado de esa investigación y de los casos que atiende, elabora informes que contienen recomendaciones, las cuales son transmitidas a las autoridades competentes y a los interesados. Las actuaciones de la Defensoría del Pueblo buscan alcanzar la plena vigencia de los derechos fundamentales de todos los peruanos y peruanas.

La función de supervisión de la adecuada prestación de los servicios públicos que realiza la Defensoría del Pueblo, en cumplimiento de su mandato constitucional, se desarrolla ante las entidades estatales

⁵ Nota de prensa de Osinergmin, del 04.10.2021.

como de las empresas públicas y privadas que prestan servicios públicos, en defensa de los derechos de los usuarios.

Al respecto, la Defensoría del Pueblo ha incorporado un enfoque de derechos en los servicios públicos, lo que implica, entre otras cosas, el reconocimiento de que la forma en que son prestados faculta el goce de determinados derechos fundamentales de la persona o su amenaza o vulneración.

En este contexto, y en concordancia con el marco normativo, así como por razones de organización institucional, la Defensoría del Pueblo asume el concepto de servicio público domiciliario para definir los servicios de saneamiento, energía (electricidad y gas domiciliario) y telecomunicaciones; y los derechos al acceso, calidad del servicio y tarifas razonables como los temas centrales de la actividad defensorial, realizada a través de la Adjuntía del Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas, así como por las Oficinas Defensoriales desconcentradas.

En atención a ello, se debe resaltar la importancia del servicio de suministro de energía eléctrica, como claro soporte facilitador de los servicios de agua potable y de telecomunicaciones, y cuyos efectos son gravitantes en la calidad de vida y el desarrollo, y más aún en el contexto actual de la pandemia por COVID -19.

Por lo antes expuesto, el presente informe contiene los resultados de la supervisión realizada por la Defensoría del Pueblo referente a los aspectos relacionados a la tarifa, facturación, atención de reclamos, entre otros, del servicio público de electricidad. En atención de lo cual, el Estado debe cumplir respecto de los servicios públicos un importante rol promotor, regulador y supervisor.

Objetivos del Informe

Los objetivos del presente documento son los siguientes:

- a. Evaluar las condiciones en las que se factura el servicio público de electricidad y evidenciar la necesidad de mejoras normativas integrales para disminuir las tarifas de los usuarios residenciales y pequeños comercios.
- b. Identificar la situación de incremento de consumo de energía y desplazamiento de usuarios a rangos mayores de consumo durante el contexto de la pandemia causada por el COVID -19, la aplicación de las facilidades de pago, la morosidad y anuncios de cortes de servicio.
- c. Evaluar los principales problemas en la facturación y atención de reclamos en primera y segura instancia, en el contexto de la pandemia causada por el COVID-19.
- d. Promover medidas estatales destinadas a que se garantice la sostenibilidad del acceso al servicio público de electricidad, así como la protección de los derechos de los usuarios durante y post pandemia.

Metodología y aspectos supervisados

El presente informe es el resultado de una investigación sobre el impacto de la emergencia nacional declarada a consecuencia de la propagación del COVID-19 en el país, sobre el servicio público de electricidad (variaciones en el uso, facturaciones, morosidad, facilidades de pago, reclamos, recursos administrativos, notificaciones a los/as usuarios/as y ejecución de cortes del servicio, entre otros aspectos), a fin de identificar los principales problemas y la elaboración de propuestas en el marco del rol de colaborador crítico de la Defensoría del Pueblo.

Para ello, entre noviembre del año 2020 a marzo del 2021, se desarrolló la supervisión de las 25 empresas eléctricas que prestan servicios en todas las regiones del país. Asimismo, se solicitó información a Osinergmin y Fonafe, así como se recopiló información del sector electricidad y de varios indicadores nacionales.

Para ello, se emplearon los siguientes métodos e instrumentos de investigación:

- a. Fichas de supervisión a las empresas eléctricas⁶, a fin de identificar principalmente, el comportamiento del consumo en KWh, el número de suministros por rango de consumo, los reclamos y la forma de resolver en primera instancia.
- b. Análisis de la información solicitada a Osinergmin sobre la morosidad, la cantidad de reclamos, el tipo de resolución emitida (fundada, infundada o improcedente).
- c. Revisión de la normativa relacionada a la tarifa del servicio de electricidad, y dentro de éstas la tarifa residencial; así como el incremento del consumo en el sector eléctrico en el contexto de pandemia causada por el COVID -19.
- d. Revisión del Decreto de Urgencia 035-2020 y modificatorias, así como el Decreto de Urgencia 074-2020 y otra normativa emitida durante la pandemia causada por el COVID-19, que establecieron facilidades de pago durante parte del periodo de emergencia nacional.
- e. Revisión de la información sobre las tarifas residenciales aprobadas desde el mes de febrero del 2020 hasta agosto del 2021.
- f. Recopilación de la información disponible en las páginas web de las empresas prestadoras de los servicios de electricidad sobre los avisos de cortes de servicio.
- g. Análisis de casos conocidos por la Defensoría del Pueblo, relacionados a procedimientos de reclamos y notificaciones de los usuarios del servicio de electricidad.

Estructura del Informe

El capítulo I aborda el sistema tarifario en el servicio eléctrico peruano, los avances en la implementación de medidas para corregir las distorsiones en el mercado de generación eléctrica y la necesidad de reformas normativas para lograr tarifas más justas para los usuarios.

En el capítulo II, se realiza una aproximación al incremento del consumo residencial del servicio de electricidad y el impacto de este aumento en el desplazamiento de rango del consumo de electricidad, y en la economía familiar.

El capítulo III detalla los principales problemas relacionados con la facturación del servicio de electricidad, así como las medidas del gobierno relacionadas con el pago de los recibos durante el estado de emergencia.

Finalmente, el capítulo IV se analiza el incremento de reclamaciones por cobros excesivos y excesiva facturación, impugnaciones y quejas, prestando atención al sentido de las resoluciones, por su estrecha

⁶ La ficha de supervisión fue completada por 19 empresas eléctricas: Coelvisac, Egepsa, Electro Dunas, ELOR, Electro Pangoa, Electro Tocache, Enosa, Adinelsa, Edelsa, Eilhicha, Esemopat, Emseucac, Electrosur, Electronorte, Electro Puno, ENEL, Hidrandina, Proyecto Especial Chavimochic, Sersa.

relación con el incumplimiento de las garantías del debido procedimiento. Además, se pone en la palestra las irregularidades en las notificaciones, para su evaluación y propuestas de solución.

Por tal motivo, se emiten recomendaciones tendientes a lograr que, en un esfuerzo conjunto del Poder Ejecutivo, Osinergmin y las empresas del sector eléctrico, se arribe a una solución viable y efectiva a los problemas de morosidad del pago de las facturaciones del servicio de electricidad que trascienden al periodo de aislamiento social obligatorio y que deben ser atendidos en protección de los/as usuarios/as del país.

Capítulo I El servicio público de electricidad y la tarifa

El servicio público de electricidad es un servicio esencial, debido a que el suministro regular de energía eléctrica satisface necesidades básicas de la colectividad. Por tanto, debe encontrarse disponible para su aprovechamiento y debe ser confiable, de buena calidad, asequible, legal, conveniente, saludable y seguro en el hogar, para usos productivos y usos comunitarios⁷.

Según la Agencia Internacional de Energía Atómica de las Naciones Unidas, el acceso a la energía incluye varios elementos y dimensiones, cuyos indicadores y estadísticas de monitoreo, a nivel nacional, son extremadamente escasos⁸. A continuación, se detallan los subtemas de las dimensiones social y económica relacionadas con las facturaciones del servicio de electricidad.

Cuadro n° 3
Indicadores energéticos del desarrollo sostenible

Social				
Tema	Sub-Tema	Indicador de energía		Componentes
Equidad	Accesibilidad	SOC1	Porcentaje de hogares/ población sin electricidad o energía comercial, o muy dependientes de energías no comerciales	<ul style="list-style-type: none"> Hogares/población sin electricidad o energía comercial, o muy dependientes de energías no comerciales Número total de hogares o población total
	Asequibilidad	SOC2	Porcentaje de ingresos de los hogares dedicado a combustibles y electricidad	<ul style="list-style-type: none"> Ingresos de los hogares dedicados a combustibles y electricidad Ingresos de los hogares (del total y del 20% más pobre de la población)
	Desigualdad	SOC3	Uso de energía en los hogares por grupo de ingresos y combinación de combustibles utilizados	<ul style="list-style-type: none"> Uso de energía por hogar para cada grupo de ingresos (quintiles) Ingresos del hogar por quintiles Combinación de combustibles utilizada por quintiles

⁷ Energy Sector Management Assistance Program - ESMAP, Why and how to measure energy access. A new multi-tier approach to measuring energy access. 19.02.2014 (https://www.esmap.org/sites/esmap.org/files/DocumentLibrary/Multi-tier%20BBL_Feb19_Final_no%20annex.pdf, revisado: 29.09.2021).

⁸ Brew-Hammond, A., Barnes, DF, Bouille, DH, Gitonga, S., Modi, V., Prasad, G., Rath, A., et al. (2012). *Capítulo 19: Acceso a la energía para el desarrollo*. En: *Global Energy Assessment: Toward a Sustainable Future*. Eds. Team, GEA Writing, pp.1401-1458 (octubre de 2012): Cambridge University Press e IIASA (https://iiasa.ac.at/web/home/research/Flagship-Projects/Global-Energy-Assessment/GEA_Chapter19_energyaccess_hires.pdf, revisado: 29.09.2021).

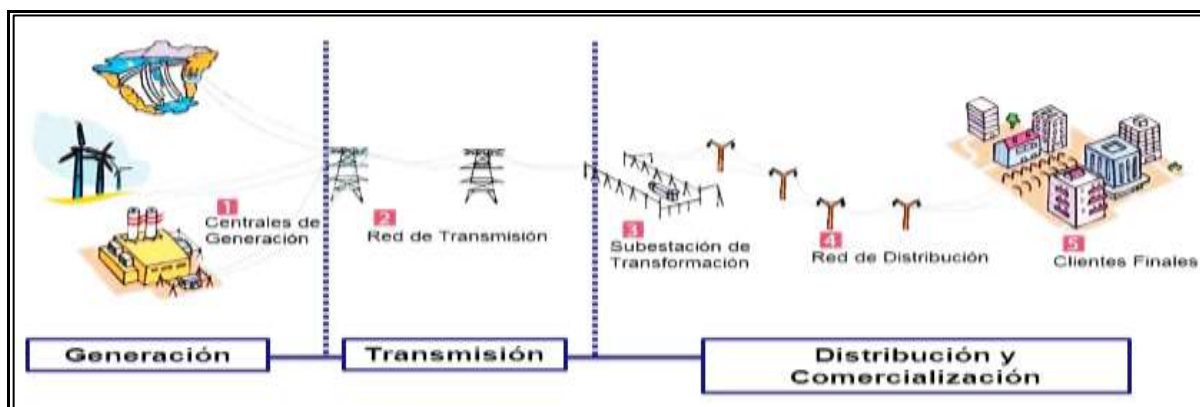
Económico				
Tema	Sub-Tema	Indicador de energía		Componentes
Patrones de uso y producción	Uso final	ECO8	Intensidades energéticas del sector comercial/de los servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de energía en el sector de los servicios/comercial • Valor agregado correspondiente
		ECO9	Intensidad energética de los hogares	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de energía en los hogares y por usos finales clave • Número de hogares, superficie edificada, personas por hogar, aparatos eléctricos
	Precios	ECO14	Precios de la energía de uso final por combustible y sector	<ul style="list-style-type: none"> • Precios de la energía (con y sin impuestos/subvenciones)

Fuente: IAEA y otros, Indicadores energéticos del desarrollo sostenible: directrices y metodologías, pp 13,14 y15.
Elaboración propia

Por otra parte, las variaciones en el nivel de consumo de electricidad entre naciones, entre residentes rurales y urbanos, y de acuerdo con los ingresos, niveles y diferentes segmentos de la población, son muy grandes pues el solo hecho de proporcionar conexiones eléctricas no garantiza un acceso adecuado si la confiabilidad y la calidad del suministro siguen siendo extremadamente irregulares o los hogares simplemente no pueden acceder debido a sus bajos ingresos y poder adquisitivo.

En el Perú, la Ley de Concesiones Eléctricas de 1992 (Decreto Ley 25844) estableció dos sistemas de precios aplicables a los usuarios: i. **sistema no regulado o libre**, para los usuarios con grandes niveles de consumo; y, ii. **sistema regulado**, que se aplica al 99,98% de los usuarios⁹ e implica la regulación de los precios del servicio (de acuerdo con una metodología preestablecida), debido a que, por las características de la infraestructura eléctrica, el mismo no puede prestarse en condiciones de competencia.

Figura n° 1
Actividades del sector eléctrico. Perú



Fuente: Banco Interamericano de Desarrollo

⁹ Osinergmin, Informe SAIP 202100061598 del 21.03.2021: De los 7 782 747 usuarios, el 99,98% son usuarios regulados (7 781 755), p 3 y anexo.

Las opciones tarifarias del sistema regulado tienen su origen en la diversidad del parque generador de la energía, en el que existen centrales eléctricas con diferentes costos de operación, según se trate de hidroeléctricas o termoeléctricas, siendo estas últimas las de mayores costos de operación y a las que se recurre en las horas de mayor demanda, debido a la potencia requerida.

Hay 14 opciones tarifarias de acuerdo con el nivel de tensión, siendo la tarifa BT5B (simple medición de energía 1E) la que corresponde a la mayoría del servicio residencial.

Cuadro n° 4
Tarifas del servicio de electricidad (baja tensión)

Opción	Descripción	Cargos que comprende
BT5	Tarifa con simple medición de energía activa 1E	Cargo fijo mensual
		Cargo por energía activa
BT6	Tarifa a pensión fija de potencia	Cargo fijo mensual
		Cargo por potencia
BT5A	Tarifa con doble medición de energía activa 2E	Cargo por energía activa en horas de punta
		Cargo por energía activa en horas fuera de punta
		Cargo por exceso de potencia en horas fuera de punta
BT5B BT5D BT5E	Simple medición de energía 1E	
	a) Residencial con consumo menor o iguales a 100 KWh por mes	
	0-30 KWh	Cargo fijo mensual
		Cargo por energía activa
	31-100 KWh	Cargo fijo mensual
		Cargo por energía activa-Primeros 30 KWh
		Cargo por energía activa-Exceso de 30 KWh
	b) Residencial con consumo mayor 100 KWh por mes	Cargo fijo mensual
	Cargo por energía activa	
c) No Residencial	Cargo fijo mensual	
	Cargo por energía activa	
BT5C-AP/ BT6	Simple medición de energía 1E	
	Alumbrado Público	Cargo fijo mensual
	Pensión fija de potencia 1P	Cargo por energía activa
BT7	Simple medición de energía 1E	
	a) Residencial con consumo menor o iguales a 100 KWh por mes	
	0-30 KWh	Cargo comercial del servicio prepago
		Cargo por energía activa
	31-100 KWh	Cargo fijo mensual
		Cargo por energía activa-Primeros 30 KWh
		Cargo por energía activa-Exceso de 30 KWh
	b) Residencial con consumo mayor 100 KWh por mes	Cargo comercial del servicio prepago
	Cargo por energía activa	
c) No Residencial	Cargo comercial del servicio prepago	
	Cargo por energía activa	
BT8	Suministros rurales con celdas fotovoltaicas	Tipo de módulo
		Cargo fijo equivalente por energía promedio

Fuente: Pliegos tarifarios de las empresas distribuidoras de electricidad

El cobro mínimo del servicio incluye los siguientes conceptos: cargos fijos, cargos por mantenimiento, alumbrado público e IGV. De ser cliente No Residencial (BT5) se facturará también el cargo por potencia.

A marzo del 2020, la tarifa BT5 tenía la mayor cantidad de clientes (96,2% del mercado regulado), de los cuales el 95,5% correspondía a la categoría BT5B (86,3% usuarios residenciales -con facturación mensual promedio de 60,5%- y 6,2% no residenciales -con una facturación mensual promedio del 13%-)¹⁰.

Por otro lado, las tarifas eléctricas en el Perú son más elevadas que el promedio internacional de la región, afectando a los/as usuarios/as residenciales y pequeños negocios, salvo en el caso de los grandes consumidores comerciales e industriales, que sí cuentan con una tarifa inferior la media regional.

Cuadro n° 5
Costo del servicio de electricidad por rango tarifario (dólares americanos/KWh).
América Latina, II trimestre 2021.

Usuarios	Residenciales y pequeños negocios				Comerciales	Industriales
	30 KWh	65 KWh	125 KWh	300KWh		
País					50 000 KWh	500 000 KWh
Argentina	\$ 0,0448	\$ 0,0369	\$ 0,0336	\$ 0,0327	\$ 0,0406	\$ 0,0437
Bolivia	\$ 0,1066	\$ 0,0867	\$ 0,1051	\$ 0,0985	\$ 0,1966	\$ 0,1846
Brasil	\$ 0,0343	\$ 0,0475	\$ 0,0588	\$ 0,0785	\$ 0,1013	\$ 0,1013
Chile	\$ 0,1640	\$ 0,1499	\$ 0,1441	\$ 0,1432	\$ 0,1433	\$ 0,1074
Colombia	\$ 0,0596	\$ 0,0745	\$ 0,1267	\$ 0,1490	\$ 0,1495	\$ 0,1239
Costa Rica	\$ 0,1635	\$ 0,1278	\$ 0,1131	\$ 0,1714	\$ 0,1601	\$ 0,0939
Ecuador	\$ 0,0479	\$ 0,0635	\$ 0,0723	\$ 0,1047	\$ 0,1009	\$ 0,1091
El Salvador	\$ 0,1980	\$ 0,1833	\$ 0,1777	\$ 0,1770	\$ 0,1917	\$ 0,1486
Guatemala	\$ 0,2044	\$ 0,1803	\$ 0,1818	\$ 0,1756	\$ 0,1449	\$ 0,1245
México	\$ 0,0432	\$ 0,0432	\$ 0,0469	\$ 0,1012	\$ 0,1726	\$ 0,1220
Panamá	\$ 0,1645	\$ 0,1448	\$ 0,1325	\$ 0,1468	\$ 0,2169	\$ 0,2020
Paraguay	\$ 0,0115	\$ 0,0129	\$ 0,0259	\$ 0,0541	\$ 0,0479	\$ 0,0426
Perú	\$ 0,1327	\$ 0,1396	\$ 0,1576	\$ 0,1541	\$ 0,1132	\$ 0,0873
Uruguay	\$ 0,4315	\$ 0,2727	\$ 0,2142	\$ 0,1891	\$ 0,1571	\$ 0,1031
Promedio	\$ 0,1290	\$ 0,1117	\$ 0,1136	\$ 0,1269	\$ 0,1383	\$ 0,1139

Fuente: Ministerio de Energía y Minas
Elaboración propia

A fin de superar esta situación, se ha tratado de corregir las distorsiones en los costos de los mercados de energía y se han propuesto modificaciones normativas.

1. Distorsión de los costos para la generación eléctrica del mercado a corto plazo

Para que las empresas eléctricas abastezcan a los usuarios finales (domicilios, comercios e industrias), deben adquirir la energía a los productores¹¹, con quienes suscriben contratos que son a largo plazo (10 años), con el objetivo de asegurar la provisión de electricidad.

¹⁰ MINEM. Exposición de motivos del Decreto de Urgencia que crea el Bono de Electricidad de usuarios residenciales focalizados del servicio público de electricidad, p.2.

¹¹ La energía eléctrica se produce a través de hidroeléctricas (que usan la fuerza de las aguas de los ríos), centrales eólicas, generadores solares y generadoras térmicas (que utilizan gas natural).

Por otro lado, existe un mercado para la compra de energía a grandes volúmenes en el corto plazo, generalmente utilizado por los usuarios libres y en algunas ocasiones, por las distribuidoras cuando necesitan una provisión adicional extraordinaria.

El problema de este mercado a corto plazo radica en que el Comité de Operación Económica del Sistema Interconectado Nacional estableció un orden de preferencia para la venta de la energía, en función de los menores costos en que incurriesen las productoras¹². Ello impulsaba a las generadoras térmicas a distorsionar sus verdaderos costos y declarar precios ínfimos por concepto de gas natural, a fin de figurar en los primeros lugares de prelación para la venta de su producción. Sin embargo, esta práctica no influía en el precio final de venta, por lo cual no se beneficia al usuario final.

El Decreto Supremo N° 043-2017-EM, que es el origen de la situación previamente descrita, fue declarado nulo por el Poder Judicial en diciembre del 2019 y ordenó que el Poder Ejecutivo emita una nueva reglamentación¹³, la cual se dio en mayo del 2021, a través de Osinergmin¹⁴.

Sin embargo, estas disposiciones, si bien pueden tener un impacto positivo en favor de los usuarios libres, no será así en el caso de los usuarios regulados, pues su servicio depende en gran medida, de la generación eléctrica que se realiza mediante contratos previamente firmados.

2. Necesidad de mejoras normativas integrales para disminuir las tarifas de los usuarios residenciales y pequeños comercios

En marzo del 2021, Osinergmin formuló ante el Ministerio de Energía y Minas (MINEM) una propuesta integral de mejoras normativas para modernizar los segmentos del sector eléctrico (generación, transmisión y distribución) y lograr menores tarifas para los usuarios. Principalmente¹⁵,

“(...) que se promueva una mayor competencia en la actividad de generación, permitiendo que las centrales eólicas y solares compitan en las licitaciones para el suministro de electricidad a los usuarios regulados (compuesto principalmente por usuarios domiciliarios y pequeños comercios). Ello conllevará a reducciones significativas en los precios para los usuarios de electricidad.”

Plantea además una mayor flexibilidad en las licitaciones de suministro de energía de los productores a las distribuidoras, para que los plazos de los contratos puedan ser menores a 10 años, a fin de recoger las señales de precio del corto plazo, tal como sucede con los precios de los usuarios libres.

Desde la Defensoría del Pueblo coincidimos con Osinergmin en que es necesario adecuar la normativa para facilitar la implementación de los proyectos necesarios en el segmento de transmisión, que actualmente no pueden ser ejecutados por las empresas distribuidoras estatales. Ello permitirá mejorar la calidad y seguridad del suministro eléctrico, así como contar con mayor capacidad para las nuevas necesidades de energía.

Adicionalmente, es necesario señalar que las tarifas de los usuarios domiciliarios no deben ser gravadas con cargos adicionales que distorsionen los recibos por concepto de electricidad.

¹² La venta se efectúa a las empresas distribuidoras y a los usuarios libres.

¹³ Sentencia de la Sala Suprema de Derecho Constitucional y Social Permanente (proceso de acción popular N° 28315-2019), iniciado por Luz del Sur S.A.A.

¹⁴ Resolución de Consejo Directivo N° 092-2021-OS/CD.

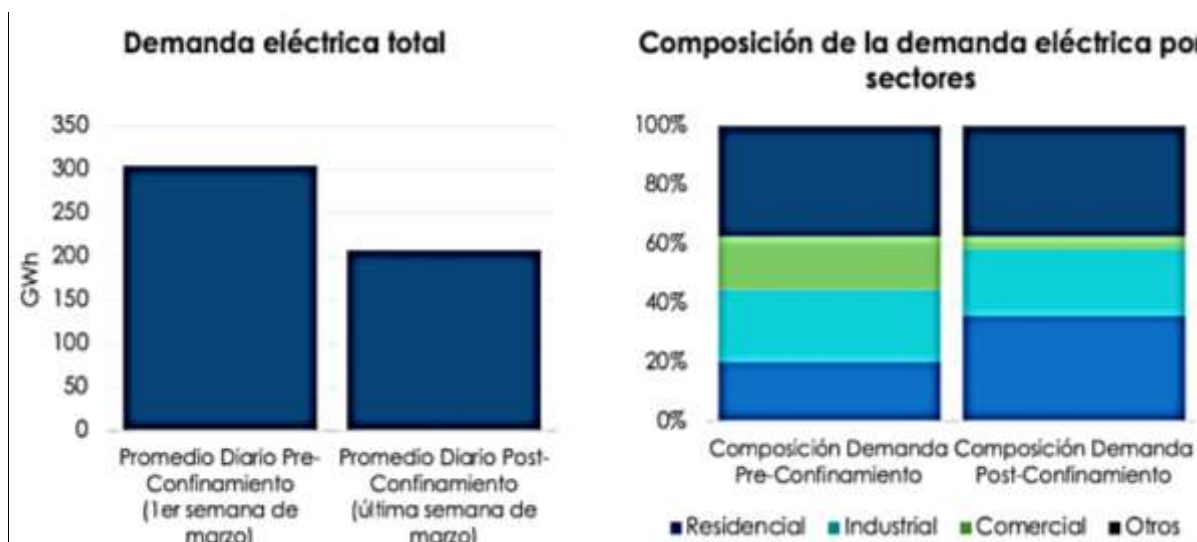
¹⁵ Nota de prensa del 31 de marzo del 2021. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/osinergmin/noticias/350913-osinergmin-se-requieren-mejoras-normativas-para-modernizar-el-sector-electrico-y-lograr-menores-tarifas-para-los-usuarios>

Capítulo II Incremento del consumo residencial del servicio de electricidad

1. Contexto de la distribución del servicio de electricidad en el estado de emergencia nacional

Desde el inicio del confinamiento obligatorio por las medidas restrictivas dictadas a consecuencia del COVID-19, se produjo una reducción de la demanda eléctrica del 34%, debido a la disminución del consumo del sector comercial e industrial¹⁶; sin embargo, ocurrió un aumento en el uso residencial¹⁷.

Figura n° 2
Demanda eléctrica total y por sectores. Perú (marzo 2020)



Fuente: T. Serebrisky, J. Brichetti, M. Rivas, M. Sanín

En efecto, uno de los efectos negativos de la declaratoria de emergencia nacional ha sido la variación de la estructura sectorial del consumo final de energía, ya que los sectores productivos¹⁸ han perdido

¹⁶ La caída de la demanda reduce los ingresos de los prestadores, ya que las tarifas comerciales e industriales son más elevadas que las domésticas. Asimismo, se cuenta con subsidios cruzados de usuarios industriales y comerciales en favor de los residenciales, y este cambio en la composición de la demanda eléctrica genera un desbalance económico. A su vez, las empresas prestadoras tienen contratos de largo plazo para asegurar el suministro eléctrico, circunstancia que dificulta el ajuste de costos ante caídas significativas de la demanda, lo que incrementa sus costos y puede poner en riesgo la continuidad del servicio en su conjunto.

¹⁷ Serebrisky, Tomás, Brichetti, Juan Pablo, Rivas Amiasorho, María Eugenia, Sanín Vázquez, María Eugenia, "El impacto del COVID-19 en la demanda de servicios", abril del 2020. Disponible en: <https://blogs.iadb.org/agua/es/servicios-de-infraestructura-asequibles-para-todos-en-tiempos-de-coronavirus-y-mas-alla/>. Revisado el 20.07.2021.

¹⁸ Principalmente el transporte, el industrial y el comercial.

participación frente al consumo residencial, debido al aislamiento social y el confinamiento obligatorio de la población en sus domicilios¹⁹.

Sin embargo, las restricciones de movilidad han superado el plazo originalmente previsto y si bien han variado en el tiempo, éstas se han extendido por más de un año, lo cual sigue afectando los niveles de consumo de electricidad e impiden que regresen a su estado normal.

Al comparar las cifras del primer y tercer trimestre del 2020²⁰, antes y en pandemia, se observa que el número de suministros se ha incrementado en 124 093, de los cuales 123 101 son regulados.

Cuadro n° 6
Incremento de usuarios del servicio de electricidad en el país (I trimestre 2020 vs III trimestre 2020)

Empresa	Nombre comercial	Ámbito de concesión	N° de clientes 2020	
			I Trimestre	III Trimestre
Consortio Eléctrico de Villacurí S.A.C.	Coelvisac	Andahuasi y Villacurí	3 828	3 938
EGEPSA	Egepsa	Pangoa	S.I.	S.I.
Electro Dunas S.A.A.	Electro Dunas	Ica, Pisco, Chincha, Nasca y Palpa	248 207	248 867
Electro Oriente S.A.	ELOR	Loreto, San Martín, Amazonas y Cajamarca	465 613	491 755
Electro Pangoa S.A.C.	Electro Pangoa	Junín	2 057	2 005
Electro Sur Este S.A.A.	Electro Sur Este	Cusco, Apurímac y Madre de Dios	566 076	575 973
Electro Tocache S.A.	Electro Tocache	San Martín	25 108	25 605
Electrocentro S.A.	Electrocentro	Junín, Huánuco, Pasco, Huancavelica, Ayacucho, Lima (parcialmente en Yauyos y Huarochirí) y Cusco (parcialmente en La Convención)	825 641	834 365
Electronoroeste S.A.	Enosa	Piura y Tumbes	508 223	511 657
Empresa Concesionaria de Electricidad de Ucayali S.A.	Electro Ucayali	Ucayali	96 423	97 201
Empresa de Administración de Infraestructura Eléctrica S.A.	Adinelsa	La sierra de Lima, Ica, norte de Arequipa, sur de Ayacucho y Huancavelica	72 394	73 175
Empresade Distribución y Comercialización de Electricidad San Ramón S.A.	Edelsa	Junín: San Ramón, Pangoa, Satipo	1 939	2 015
Empresa de Interés Local Hidroeléctrica S.A. de Chacas	Eilhicha	Chacas, Acochaca, San Luis y Yauya (provincia Asunción) y provincia Carlos Fermín Fitzcarrald, región Áncash	S.I.	S.I.
Empresa de Servicios Eléctricos Municipal de Pativilca S.A.C.	Esempat	Pativilca	S.I.	S.I.

¹⁹ OLADE, Análisis de los Impactos de la Pandemia del Covid 19 sobre el sector energético de América Latina y el Caribe, mayo 2020, p.21. Disponible en <http://biblioteca.olade.org/opac-tmpl/Documentos/old0452.pdf>

²⁰ Con 965 clientes libres y 7 658 654 clientes regulados: 7 084 900 residenciales, 522 143 comerciales, 32 774 industriales y 18 837 alumbrado público. Osinergmin no registra datos de las empresas EGEPSA, Eilhicha y Esempat.

Empresa	Nombre comercial	Ámbito de concesión	N° de clientes 2020	
			I Trimestre	III Trimestre
Empresa de Servicios Eléctricos Municipales de Paramonga S.A.	Emsemsa	Lima Norte	8 398	8 421
Empresa Municipal de Servicios Eléctricos de Utcubamba S.A.C.	Emseusac	Amazonas: Bagua Grande (Cajaruro, Naranjos Alto, La Victoria y anexos)	11 603	11 769
Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Electro Sur S.A.	Electrosur	Tacna y Moquegua	171 238	173 157
Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad de Puno S.A.A.	Electro Puno	Puno y Juliaca	308 411	311 115
Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Norte S.A.	Electronorte	Lambayeque y Cajamarca (provincias de Bambamarca, Santa Cruz, Cutervo y Chota)	368 478	398 358
Enel Distribución Perú S.A.A.	ENEL	Zona norte de Lima Metropolitana, provincia constitucional del Callao y provincias de Huaraura, Huaral, Barranca y Oyón (Lima)	1 445 355	1 450 622
Hidrandina S.A.	Hidrandina	Áncash, La Libertad y Cajamarca (provincias de Cotumazá, Cajamarca, San Pablo, Celendín, San Miguel, San Marcos y Cajabamba)	892 180	919 397
Luz del Sur S.A.A.	Luz del Sur	Lima, Huarochirí y Cañete	1 173 144	1 179 644
Proyecto Especial Chavimochic	Proyecto Especial Chavimochic	La Libertad (Valle Chicama, Valle Moche, Valle Virú y Valle Chao)	11 566	11 654
Servicios Eléctricos Rioja S.A.	SERSA	San Martín	7 864	8 001
Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A.	SEAL	Arequipa, Islay, Colca, Repartición, Majes, Valle de Majes, Chuquibamba, Orcopampa, Camaná, Bella Unión - Chala	444 908	444 053
Total			7 658 654	7 782 747

Fuente: Osinergmin
Elaboración propia

Como se puede observar, ha existido un incremento de usuarios en 20 empresas eléctricas de las que se cuenta con información²¹, con una variación positiva general del 1,62% de aumento total: a marzo del 2021, el 96,0% de la población tiene acceso a la energía eléctrica por red pública (en el área urbana: 99,2% y en el área rural: 83,8%). Sin embargo, en comparación con marzo 2020, se registró una disminución del 2,7% en el área rural.

En este contexto, si bien en un primer momento, el Poder Ejecutivo garantizó la continuidad de los servicios de energía eléctrica²², a la fecha, el Decreto Supremo N° 184-2020-PCM y sus sucesivas modificatorias se limitan a asegurar la libertad de tránsito del personal que participa en la prestación de dicho servicio (artículo 8). No obstante, la emergencia nacional originada por el COVID-19 persiste,

²¹ De las cuales 11 empresas eléctricas están adscritas al El Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado - FONAFE.

²² Artículo 2 del Decreto Supremo N° 044-2020-PCM. Esta norma fue derogada por el Decreto Supremo N° 184-2020-PCM.

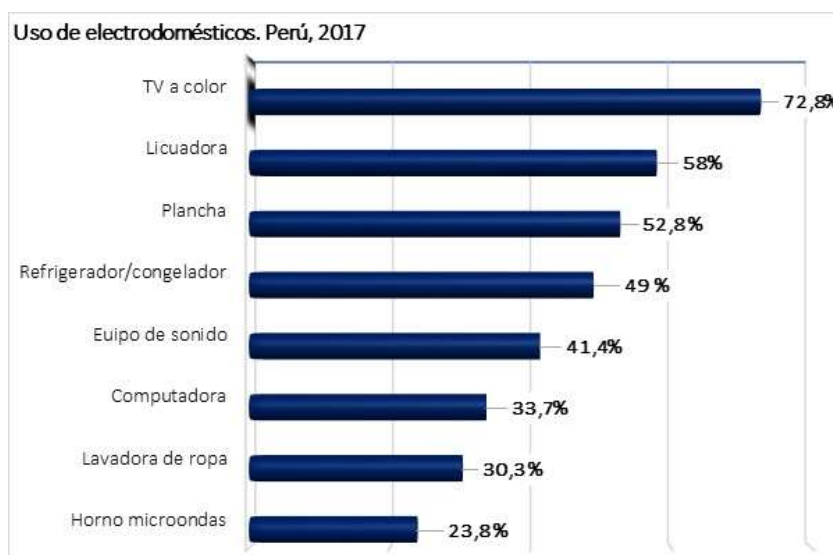
habiéndose declarado diferentes “niveles de alerta” en diversas jurisdicciones del país, según los niveles de contagio del coronavirus.

Dichos niveles de alerta, que se detallan en el Anexo 7, han variado en el tiempo, pero han implicado mayores restricciones a los derechos de las personas, particularmente la libertad y la seguridad personales, la inviolabilidad del domicilio, y la libertad de reunión y de tránsito; lo cual incide, por un lado, en la mayor necesidad de utilizar el servicio eléctrico y por otro, en las menores posibilidades de generar ingresos para pagar dicho consumo.

2. Principales usos del servicio de electricidad en el hogar

Según información al 2017, las familias cuentan con variados equipos electrodomésticos, siendo los más comunes: televisor a colores (6 006 147), equipo de sonido (3 417 319) y computadora (2 784 399)²³, cifras se habrían incrementado no sólo por el paso propio de los años, sino además por los nuevos retos que se enfrentan desde el hogar como consecuencia de la pandemia.

Figura n° 3
Uso de electrodomésticos. Perú (2017)



Fuente: INEI
Elaboración propia

El consumo de cada artefacto en KWh y su equivalente en soles depende de su uso diario (hábitos de consumo) y de su potencia (W), que generalmente viene escrita en la parte posterior o inferior del artefacto. A más horas de uso, mayor será el consumo para facturar.

3. Incremento del consumo en KWh en los hogares

La Defensoría del Pueblo desarrolló una supervisión sobre las empresas eléctricas, con el objetivo de recabar información sobre el consumo, dificultades en el pago y los reclamos en el sector de distribución eléctrica, en el marco de la emergencia nacional.

A partir de marzo del 2020, se ha observado un incremento de uso del servicio de energía eléctrica entre clientes con consumos inferiores a los 300 KWh y una disminución de los que superan dicha barrera.

²³ Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), Perfil Sociodemográfico 2017, Características del Hogar, p. 379-280.

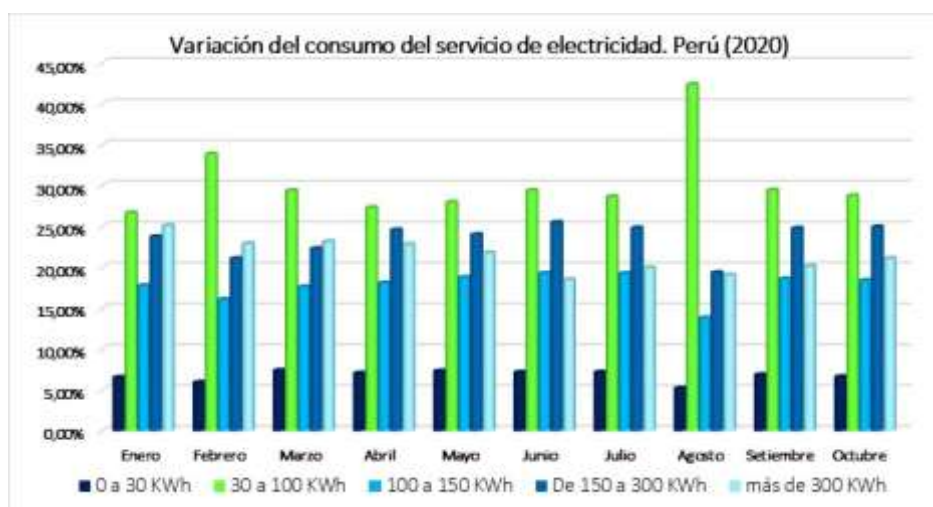
Cuadro n° 7
Variación del consumo del servicio de electricidad. Perú (2020)

KWh consumidos	0 a 30 KWh	30 a 100 KWh	100 a 150 KWh	De 150 a 300 KWh	más de 300 KWh
Enero	6,57%	26,71%	17,80%	23,80%	25,13%
Febrero	5,96%	33,90%	16,10%	21,11%	22,93%
Marzo	7,43%	29,42%	17,64%	22,33%	23,18%
Abril	7,09%	27,35%	18,12%	24,62%	22,82%
Mayo	7,34%	27,99%	18,80%	24,05%	21,81%
Junio	7,19%	29,45%	19,30%	25,54%	18,52%
Julio	7,21%	28,68%	19,28%	24,87%	19,96%
Agosto	5,24%	42,41%	13,85%	19,39%	19,10%
Setiembre	6,90%	29,48%	18,62%	24,82%	20,18%
Octubre	6,65%	28,79%	18,43%	24,99%	21,13%

Fuente: Empresas eléctricas
Elaboración propia

A mediados del 2020, la mayoría de empresas eléctricas reinició la facturación de los consumos según lecturas de medidor, ya que al principio de la emergencia nacional, había optado por cobros basados en promedios históricos, dada la imposibilidad física de acudir a los domicilios producto de las restricciones a la libertad de tránsito. Por esa razón, en agosto de ese año, se verificó un incremento considerable en el consumo en el rango entre 30 a 100 KWh.

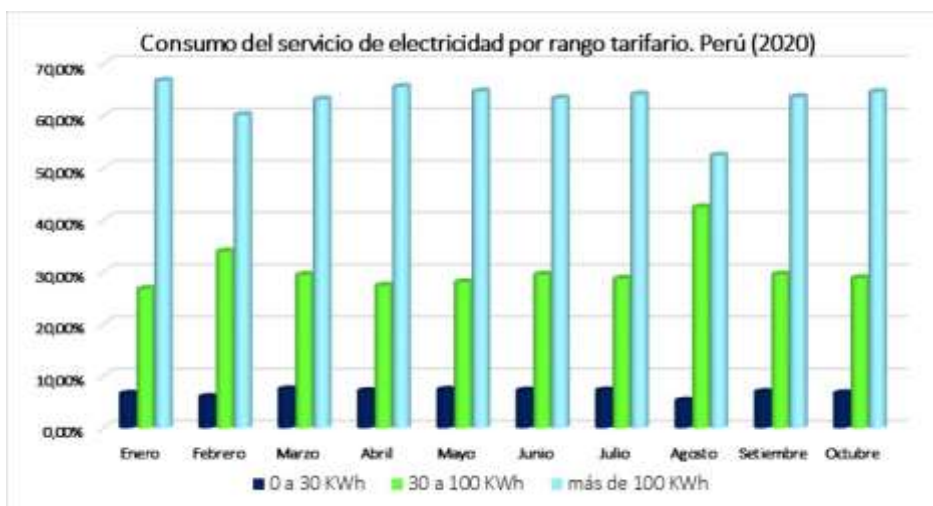
Figura n° 4
Variación del consumo del servicio de electricidad. Perú (2020)



Fuente: Empresas eléctricas
Elaboración propia

Por otra parte, y en líneas generales, se evidencia que la mayoría de los usuarios se encuentran en los rangos superiores a 100 KWh, a consecuencia de la modificación de sus hábitos de consumo, producida por el confinamiento obligatorio, el teletrabajo y la educación remota.

Figura n° 5
Variación del consumo del servicio de electricidad, según rangos tarifarios. Perú (2020)



Fuente: Empresas eléctricas
Elaboración propia

4. El impacto en la economía familiar por el aumento del uso de la electricidad en el hogar

Las medidas restrictivas a la movilidad han ocasionado que las personas se encuentren dentro de sus viviendas, por un número muy superior de horas a las acostumbradas. Ello ha significado un mayor empleo de servicios domiciliarios, entre ellos, el de energía eléctrica.

Tal es el caso del uso de la computadora, que ha crecido exponencialmente para las actividades de trabajo y educación a distancia, y que genera consumos cercanos o mayores al tope del primer rango de los consumos residenciales: 30 KWh, situación que variará dependiendo del tiempo de utilización²⁴.

Cuadro n° 8
Cálculos de consumo eléctrico por uso de la computadora. Perú (2021)

KWh	27	48	33
Costo en soles	18,06	32,11	22,80
Cálculo	<p>Cantidad: 1 Tiempo de uso: 6 : 0 Días al mes: 30</p>	<p>Cantidad: 2 Tiempo de uso: 8 : 0 Días al mes: 20</p>	<p>Cantidad: 1 Tiempo de uso: 10 : 0 Días al mes: 22</p>



Fuente: Osinergmin
Elaboración propia

²⁴ Información disponible en: <https://www.osinergmin.gob.pe/calcula-tu-consumo-de-luz> . Revisado el 20.07.2021.

Como se puede apreciar, con el uso de dos computadoras se puede superar los 42 KWh, lo cual implica la exclusión del Fondo de Inclusión Social Energético (FISE)²⁵ por sobrepasar el tope máximo de consumo, impactando negativamente en la economía familiar.

Asimismo, se ha generado un mayor uso de los artefactos eléctricos, tales como televisores, lavadoras y refrigeradoras (cuyo consumo aumenta por la apertura de sus puertas).




Cuadro n° 9
Cálculos de consumo eléctrico por electrodomésticos. Perú (2021)

KWh	28,80	20,07	36
Costo en soles	19,27	30	24
Cálculo			

Fuente: Osinergmin
Elaboración propia

A ello, se suma el mayor consumo que generan los equipos y luminarias de menor tecnología y mayor antigüedad, cuyos costos pueden resultar altamente significativos si estos artefactos están destinados a funcionar durante varias horas al día o si permanecen conectados (aún apagados)²⁶. A continuación, se presenta un ejemplo de cálculo de consumo de energía en concordancia con una mayor tecnología.

Cuadro n° 10
Cálculos de consumo eléctrico por iluminación. Perú (2021)

KWh	72	14,40	3,60
Costo en soles	48,17	9,63	2,41
Cálculo			

Fuente: Osinergmin
Elaboración propia

El incremento en el uso de la electricidad²⁷ genera un recibo más elevado, no solamente porque hay que pagar por la mayor cantidad de energía empleada, sino porque además se deben abonar conceptos adicionales que se incrementan según los niveles de consumo (cargas adicionales).

Más aún, estos incrementos pueden generar el cambio a una tarifa más elevada, lo que abulta el recibo final, conforme se aprecia en el Anexo 11.

²⁵ El Fondo de Inclusión Social Energético (FISE) está dirigido, entre otros, a los usuarios residenciales de electricidad con consumo promedio mensual calculado sobre los últimos 12 meses, incluido el mes que se factura, menor o igual a 30 KWh (y a partir de enero 2021, 42 KWh), quienes accederán a un vale de descuento para adquirir GLP para consumo doméstico.

²⁶ Ministerio de Energía y Minas. Guía de Orientación del Uso Eficiente de la Energía y de Diagnóstico Energético, sector residencial, p. 33.

²⁷ El consumo eléctrico efectivamente realizado se denomina "carga por energía" o "carga por energía activa".

Dichas cargas adicionales, además de los impuestos de ley, están constituidas por los cargos fijos, el alumbrado público y los aportes al FOSE y a favor de la electrificación rural.

Los cargos fijos son los montos incluidos en los recibos de electricidad, destinados a cubrir el desarrollo de las actividades de lectura de medidor, procesamiento de la lectura y emisión, reparto y cobranza de la factura o recibo.

Estos montos son determinados por Osinergmin y se establecen en función del consumo efectivo de energía realizado y son de concesión, de tal suerte que a mayor consumo efectivo, se aplican mayores tasas de cargos fijos, como se puede apreciar en el Anexo 11.

Asimismo, se ha podido determinar que desde el inicio de la epidemia por COVID-19 en el país, se han producido subidas importantes del precio del servicio público, tanto por concepto de la energía consumida como por los cargos fijos.

Por otra parte, en los primeros meses de la emergencia nacional, muchas empresas facturaron por consumo promedio y suspendieron sus facturaciones físicas. En tal sentido, no correspondería el pago parcial o total de los cargos fijos, según sea el caso. Sin embargo, fueron cobrados con normalidad.

Si bien las tarifas son variadas y están determinadas por la zona geográfica atendida, en promedio, se han detectado variaciones superiores al 9% en las tarifas analizadas. El detalle de las tarifas que han sido materia de revisión se encuentra en el Anexo 5.

Cuadro n° 11
Incremento promedio del cargo fijo y energía activa, cobrados a los usuarios residenciales en 52 zonas geográficas. Perú (febrero 2020 a agosto 2021)

Consumo hasta 30 KWh		Consumo mayor a 30 y a 100 KWh			Consumo mayor a 100 KWh	
Cargo fijo mensual	Cargo por energía activa	Cargo fijo mensual	Cargo por energía activa		Cargo fijo mensual	Cargo por energía activa
			Primeros 30 KWh	Exceso de 30 KWh		
9,47%	11,62%	9,47%	11,51%	10,80%	9,94%	11,28%

Fuente: Osinergmin
Elaboración propia

Con ello, se demuestra que las personas no solamente han tenido que usar mayor cantidad de energía eléctrica, sino que el costo por KWh ha aumentado²⁸, ejerciendo mayor presión sobre la economía familiar.

Al igual que en el caso de los costos fijos, el monto que se incluye en cada recibo de luz por concepto de alumbrado público, dependerá del consumo del hogar. Es decir que a mayor uso de la energía eléctrica por familia, mayor será la carga de alumbrado público. Concretamente, el Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas²⁹ establece 24 rangos de consumo (artículo 184), a los que se les irá aplicando alícuotas por concepto de alumbrado público más altas.

Por otra parte, el recibo de electricidad se ve incrementado por el cobro del Fondo de Compensación Social Eléctrico (FOSE), creado en el 2001 por la Ley 27510, que incorpora un subsidio cruzado de los usuarios con consumos mayores a 100 KWh/mes, a favor de los que tienen consumos menores a dicha cantidad. El incremento en el consumo de energía eléctrica por las restricciones a la movilidad

²⁸ Adicionalmente, en setiembre del 2021, se ha producido un nuevo incremento tarifario.

²⁹ Decreto Supremo N° 009-93-EM.

impuestas por el Estado da lugar a la posibilidad real de convertir a los usuarios beneficiarios de los subsidios cruzados a aportantes del mismo.

Asimismo, se aplica un recargo³⁰ por cada megavatio/hora facturado³¹ en los recibos de electricidad, a fin de generar recursos para la electrificación rural, de acuerdo con el artículo 7 de la Ley General de Electrificación Rural, Ley N° 28749, de tal manera que cuanto más se utiliza el servicio eléctrico, el aporte también se elevará.

³⁰ El recargo es de 2/1000 de una UIT por megavatio hora facturado (al 2021: S/8,80).

³¹ Con excepción de aquellos que no son atendidos por el Sistema Interconectado Nacional.

Capítulo III La facturación y facilidades de pago durante el estado de emergencia

En el contexto de la emergencia nacional por la propagación del COVID-19 en el país, se dictó el Decreto de Urgencia N° 035-2020 el 3 de abril de 2020, que estableció medidas que buscaban garantizar la continuidad de la prestación adecuada del servicio público de energía eléctrica³².

Figura n° 6
Principales medidas dispuestas por el Decreto de Urgencia N° 035-2020, aplicables al servicio eléctrico

Facturaciones	Suspensión de la lectura de los consumos en medidores.
	Autorización de emisión de recibos en base al promedio de consumo de los últimos 6 meses.
	Suspensión de la emisión y entrega de los recibos en medios físicos.
Facilidades de pago	Fraccionamiento de las deudas.
	Bono Electricidad

Fuente: Decreto de Urgencia N° 035-2020 y modificatorias
Elaboración propia

Adicionalmente, las empresas debían garantizar la continuidad de la prestación del servicio, lo que implicó la inaplicación de cortes por deuda.

1. Facturaciones

Las empresas eléctricas son responsables del proceso de facturación mensual, el mismo que se realiza habitualmente sobre la base de la lectura de los medidores³³. En ese sentido, las empresas para garantizar la calidad de la facturación mensual por el servicio de electricidad y que ésta guarde directa relación con el consumo de electricidad en el periodo de facturación, previamente a la emisión del recibo, debe efectuar un proceso de consistencia, considerando entre otras variables el promedio histórico representativo del usuario, estacionalidades de consumo, fechas de instalación del medidor, entre otros; o aplicar sus propias políticas de gestión comercial que permitan la consistencia del consumo de electricidad.

Sin embargo, durante el estado de emergencia nacional, principalmente en la etapa inicial, la mayoría de empresas efectuó la facturación de acuerdo con los promedios de consumo de los usuarios³⁴, lo que, aunado a la falta de entrega de recibos, generó en los usuarios del servicio de electricidad, una situación de incertidumbre y de cuestionamientos públicos a la metodología empleada en el cálculo de los

³² El Informe Especial N° 014-2020 “Aportes para garantizar la prestación de los servicios públicos domiciliarios de agua, alcantarillado, electricidad, gas y telecomunicaciones ante la propagación del COVID-19” (disponible en: <https://www.defensoria.gob.pe/informes/serie-informes-especiales-n-014-2020-dp/>), formuló observaciones al Decreto de Urgencia N° 035-2020 y realizó recomendaciones para la mejora de la prestación del servicio eléctrico.

³³ Artículo 3 del Procedimiento para la Supervisión del Proceso de la Facturación a los Usuarios por el Servicio Público de Electricidad (Resolución de Consejo Directivo N° 115-2017-OS-CD).

³⁴ Algunas empresas siguieron realizando la lectura del medidor, como Esempat.

consumos, que se prolongó por varios meses³⁵ y que generó el incremento de reclamos vinculados a las facturaciones realizadas al amparo del Decreto de Urgencia N° 035-2020 y sus modificatorias³⁶.

A ello contribuyó la falta de claridad del citado Decreto de Urgencia³⁷, pues no estableció de manera expresa que se utilice la metodología de los promedios históricos de consumo, sino que fue necesario que en mayo del 2020, se dicte una modificatoria que sí lo precisaba de manera específica³⁸.

Debe recordarse, que de conformidad con el artículo 172 del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas (Decreto Supremo N° 009-93-EM), la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios de Osinergmin (JARU) estableció un precedente de observancia obligatoria³⁹, de acuerdo al cual las empresas debían considerar las lecturas de los seis meses inmediatos anteriores para el cálculo del consumo promedio, por ser representativo de la demanda habitual del suministro. Sólo cuando no se tenga información de ese periodo, se hará el cálculo con las facturaciones reales disponibles; y de tener únicamente el consumo de un solo mes deberá utilizarse éste como si fuera un promedio.

Por otro lado, si bien la aplicación del consumo promedio puede ser adecuada para el caso de un usuario residencial, no resulta la más idónea para el caso de clientes comerciales, industriales, estatales y de fuente propia que paralizaron sus actividades durante el estado de emergencia nacional.

Además, por su propia naturaleza, la resolución que es precedente de observancia obligatoria carece del detalle necesario para la adecuada facturación por promedios.

Una vez que la concesionaria realice la lectura del medidor y encuentre una diferencia entre el consumo real y el facturado en base a promedios o incumpla con el cálculo del consumo promedio, deberá realizar un balance y saldar la cuenta, a favor del usuario o de la empresa, según corresponda. Por ello, Osinergmin procedió a solicitar a las empresas eléctricas que cumplan con la refacturación respectiva.

Cuadro n° 12
Comunicaciones de Osinergmin para la refacturación del servicio de electricidad. Junio 2020

Empresa	Oficio	Empresa	Oficio
Coelvisac	188-2020-OS/GG	Emseusac	179-2020-OS/GG
Electro Dunas	182-2020-OS/GG	Electro Sur	189-2020-OS/GG
Electro Oriente	181-2020-OS/GG	Electro Puno	191-2020-OS/GG
Electro Pangoa	173-2020-OS/GG	Electronorte	183-2020-OS/GG
Electro Sur Este	190-2020-OS/GG	Enel	172-2020-OS/GG
Electro Tocache	175-2020-OS/GG	Hidrandina	186-2020-OS/GG
Electrocentro	177-2020-OS/GG	Luz Del Sur	184-2020-OS/GG
Enosa	187-2020-OS/GG	Sersa	174-2020-OS/GG
Electro Ucayali	185-2020-OS/GG	Seal	178-2020-OS/GG
Emsemsa	180-2020-OS/GG	Total	19

Fuente: Osinergmin
Elaboración propia

³⁵ Las empresas reanudaron la lectura de los medidores en distintos momentos.

³⁶ Exposición de Motivos de la Resolución de Consejo Directivo de Osinergmin N° 079-2020-OS/CD, publicada el 04.07.2020.

³⁷ El Decreto de Urgencia 035-2020 autorizó la emisión de los recibos, *utilizando métodos de cálculo que se ajusten a su perfil de consumo de los últimos seis meses previos al mes a facturar, a partir de lecturas reales.*

³⁸ El literal e del artículo 11 del Decreto de Urgencia N° 062-2020, autoriza la emisión de los recibos al usuario residencial, utilizando métodos de cálculo que se ajusten a su perfil de consumo de los últimos seis (6) meses previos al mes a facturar, **a partir de lecturas reales.** Para el caso de los recibos o facturas por consumo al usuario no residencial, se autoriza la utilización de métodos de cálculo, tales como la lectura remota u otros métodos de lectura que se ajusten a su perfil de consumo.

³⁹ Resolución de Sala Plena N° 002-2018-OS/JARU, del 27.12.2018.

La Defensoría del Pueblo⁴⁰ durante el 2020 atendió 862 quejas relacionadas con el servicio de electricidad, de las cuales 232 se debieron a errores en el cálculo del promedio en los recibos de electricidad, registradas como quejas por facturación en base al de consumo histórico⁴¹.

Por dicha razón, así como por la emisión de facturaciones con montos elevados a usuarios de comercios que se mantuvieron cerrados y por otros cobros por consumos no efectuados; como en el caso Electro Puno S.A.A. (que emitió 576 recibos que incluían consumos excesivos, producto del mal proceso de facturación), se solicitó la intervención de Osinerghmin⁴² para corregir dicha situación⁴³.

Posteriormente, y ante las deficiencias recurrentes de las concesionarias, Osinerghmin dispuso el inicio de una supervisión especial respecto a los procesos de facturación y atención al usuario⁴⁴.

Cuadro n° 13
Mandatos de Osinerghmin para la refacturación del servicio de electricidad. Mayo 2020

Empresa	Usuarios	Oficio	Disposición
Hidrandina	864 686	435-2020-OS/OR LA LIBERTAD	Refacturar consumos de mayo 2020 observados
Electrocentro	824 943	1016 y 1068-2020-OS/OR JUNÍN	Evaluar la facturación de abril y mayo 2020 de usuarios de Tarma
		858-2020-OS/OR JUNÍN	Refacturar abril y mayo por incumplimientos
EMSEUSAC	11 417	211-2020-OS/OR AMAZONAS	Levantamiento de observaciones
		148-2020-OS/OR AMAZONAS	Revisión minuciosa de la información

Fuente: Osinerghmin

Ante la persistencia de errores, Osinerghmin continuó con los requerimientos de refacturaciones.

Cuadro n° 14
Mandatos de Osinerghmin para la refacturación del servicio de electricidad. Junio y julio 2020

Empresa	Requerimiento	Empresa	Requerimiento
Electro Oriente	Oficio 315-2020-OS/OR LORETO	Enel	Oficio 4916-2020-OS/OR LIMA NORTE
Electrocentro	Oficio 1016-2020-OS/OR JUNÍN	Hidrandina	Oficio 1403-2020-OS/OR CAJAMARCA
Electro Ucayali	Oficio 218-2020-OS/OR UCAYALI	Luz Del Sur	Resolución 446-2020-OS/OR LIMA SUR
Electro Sur	Oficio 202-2020-OS/OR TACNA	Seal	Resolución 644-2020-OS/OR AREQUIPA

Fuente: Osinerghmin
Elaboración propia

⁴⁰ Pronunciamiento N°005/DP/2020 del 21 de julio de 2020.

⁴¹ Reporte de quejas en materia de servicios públicos registradas en el Sistema de Información Defensorial (SID) de la Defensoría del Pueblo, durante el periodo comprendido de enero a diciembre 2020.

⁴² Oficio N° 133-2020-DP/OD-PUNO (08.05.2020).

⁴³ Osinerghmin brindó su respuesta mediante Oficio N° 269-2020-OS/OR PUNO e Informe 35-2020-OS/OR PUNO (04.06.2020).

⁴⁴ Nota de prensa del 18.06.2020 (disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/osinerghmin/noticias/187643-osinerghmin-supervisa-facturacion-realizada-por-empresas-electricas>, revisado: 30.09.2021).

Asimismo, una vez reiniciada la lectura de medidores, las empresas enviaron a sus usuarios, notas explicativas del proceso de facturación, de los saldos a favor o en contra del consumidor y la aplicación de las facilidades de pago que correspondían⁴⁵.

Sin embargo, esta información fue enviada en formatos distintos y presentada de manera poco amigable, de tal suerte que era difícil de comprender para el cliente promedio, tal como se puede apreciar en el Anexo 10, situación que acrecentó la disconformidad de los ciudadanos⁴⁶.

2. Facilidades de pago

Adicionalmente a las medidas dispuestas para la generación de recibos, el Poder Ejecutivo contempló dos facilidades para el pago del servicio por parte de los usuarios: el fraccionamiento de las deudas y la aplicación de un bono, como se detalla a continuación.

2.1 Fraccionamiento de los recibos.

En mayo del año 2020, el Decreto de Urgencia 035-2020 y sus modificatorias habilitó

El fraccionamiento hasta en 24 cuotas, de los recibos pendientes de pago del servicio de energía eléctrica de la población vulnerable, que se hayan emitido por los meses de marzo a junio 2020⁴⁷.

Los beneficiarios iniciales fueron los usuarios residenciales: **i.** con consumos de hasta 100 KWh mensuales, y **ii.** adscritos a sistemas eléctricos rurales no convencionales abastecidos con suministro fotovoltaico autónomo.

Las respectivas modificaciones del citado Decreto de Urgencia⁴⁸ incorporaron como beneficiarios del fraccionamiento a los usuarios residenciales con consumos hasta 300 KWh.

Originalmente, los usuarios que fraccionaron estas deudas no asumirían el pago de intereses moratorios, cargos fijos por mora, o cualquier otro concepto vinculado al no pago de los recibos que fraccionaban, salvo los intereses compensatorios⁴⁹, ya que el Estado asumiría el pago de los montos no cargados al consumidor, con los saldos disponibles del FISE⁵⁰.

Posteriormente, el Decreto de Urgencia N° 062-2020 dispuso que el Estado asumiría parcialmente el pago de dichos intereses compensatorios, según rango de consumo: **i.** consumos de 0-100 KWh: 100%; **ii.** consumos mayores a 100 hasta 150 KWh: 75%; y **iii.** consumos mayores a 150 hasta 300 KWh: 50%.

En caso de ser necesario reajustar la deuda fraccionada (calculada en base a promedios), de acuerdo a la lectura de medidores, las empresas debían proceder a la reliquidación, previa comunicación al cliente.

⁴⁵ De conformidad con el artículo 8 de la Resolución N° 083-2020-OS/CD, las empresas debían incluir en los recibos de electricidad de los usuarios involucrados, el detalle del fraccionamiento otorgado y la aplicación del Bono Electricidad.

⁴⁶ Nota de Prensa N° 1224/OCII/DP/2020 del 24 de octubre de 2020 (disponible en: <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2020/10/NP-1224-2020.pdf>, revisada: 24.11.2020).

⁴⁷ La medida original preveía que se pudieran fraccionar los recibos por consumos realizados durante la emergencia nacional.

⁴⁸ Decretos de Urgencia N° 062 y 074-2020.

⁴⁹ Los intereses compensatorios máximos aplicables son los establecidos en el artículo 176 del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-93-EM.

⁵⁰ Originalmente, se previó un máximo de S/25 millones y luego se amplió a S/26,7 millones.

Figura n° 7
Procedimiento de transferencia presupuestal para el pago de los intereses compensatorios asumidos por el Estado



Fuente: Decreto de Urgencia N° 035-2020 y modificatorias
Elaboración propia

Por otra parte, Osinergmin ha calculado los intereses compensatorios a pagar a las empresas eléctricas que reportaron usuarios beneficiarios, de acuerdo con la Resolución N° 071-2020-OS/CD.

Cuadro n° 15
Liquidación de intereses compensatorios a ser cancelados (en soles)

Empresa	Resoluciones de liquidación (OS/GRT)												
	040-2020	046-2020	055-2020	066-2020	001-2021	006-2021	017-2021	027-2021	035-2021	043-2021	053-2021	058-2021	065-2021
	09.09.20	08.10.20	14.11.20	15.12.20	12.01.21	06.02.21	10.03.21	13.04.21	11.05.21	10.06.21	12.07.21	9.08.21	08.09.21
Coelvisac	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Egepsa	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Electro Dunas	--	--	37 553,50	--	35 522,05	78 173,11	31 960,58	22 557,05	26 984,94	5 464,24	4 906,29	3 780,36	988,30
ELOR	--	55 907,01	10 561,41	94 958,85	57 580,71	23 387,15	--	48 208,05	--	--	15 557,64	51 016,50	15 895,07
Electro Pangoa	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Electro Sur Este	6 422,68	1 378,06	--	--	969,94	14 853,79	4 725,22	--	8 809,45	--	--	17 490,32	2 015,19
Electro Tocache	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Electrocentro	--	--	122 311,74	--	131 103,11	193 819,32	95 717,21	81 401,24	79 156,71	50 722,62	48 489,04	44 692,67	42 429,81
Enosa	--	--	225 333,13	--	215 564,00	379 421,95	150 511,95	122 028,38	145 241,04	84 827,07	73 505,22	72 652,13	66 316,91
Electro Ucayali	--	18 182,26	23 747,63	--	17 981,39	13 962,71	13 185,06	12 412,75	--	6 296,22	13 179,61	13 034,36	12 043,41
Adinelsa	--	--	--	--	21 857,36	5 293,35	--	11 543,11	2 880,45	2 280,03	2 104,11	1 916,26	2 009,39
Edelsa	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Eilhicha	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Esempat	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Emsemsa	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Emseusac	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Electrosur	--	27 739,49	38 642,39	36 740,31	34 825,89	32 982,52	31 229,72	20 775,19	22 663,57	14 691,39	18 393,41	14 530,73	14 895,35
Electro Puno	--	1 480,14	9 686,24	19 599,79	10 277,29	6 171,99	8 629,58	8 206,62	7 358,26	6 061,00	5 233,63	4 787,81	4 474,61
Electronorte	--	--	116 836,40	--	109 608,24	194 524,77	92 886,12	72 205,34	74 402,93	52 062,41	48 769,26	42 060,68	41 443,42
ENEL	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Hidrandina	--	--	249 356,97	--	237 752,71	455 484,44	193 678,91	165 471,27	156 427,50	105 102,21	101 811,03	91 834,89	87 861,42
Luz del Sur	--	--	--	--	56 900,82	15 642,56	15 308,48	11 939,04	9 710,89	7 539,96	6 107,03	4 001,93	2 763,18
P.E.Chavimochic	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
SERSA	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
SEAL	--	--	--	--	83 090,41	43 158,40	217 793,23	66 948,89	100 370,41	32 580,60	57 427,66	41 849,43	42 534,95
Total	6 422,68	104 686,96	834 029,41	151 298,95	1 013 033,92	1 456 876,06	855 626,06	643 696,93	634 006,15	367 627,75	395 483,93	403 648,07	335 671,01

Fuente: Osinergmin
Elaboración propia

Sin embargo, llama la atención que casi la mitad de empresas no otorgasen el fraccionamiento a los usuarios potencialmente beneficiarios, siendo importante conocer las causas por las que no otorgaron dicho fraccionamiento y se identifiquen los motivos de tal restricción, con la finalidad de que en el futuro esta problemática pueda ser superada en favor de los eventuales beneficiarios de las facilidades de pago que se pudieran emitir.

En la actualidad, las empresas ofrecen un fraccionamiento que se rige por las normas generales y ya no les resulta aplicable el Decreto de Urgencia N° 035-2020, por lo que el usuario debe asumir la tasa de interés determinada por la propia concesionaria. Adicionalmente, en el caso de la empresa Hidrandina, se viene solicitando la firma de una letra de cambio como requisito para otorgar un fraccionamiento a sus clientes, lo cual ha generado la insatisfacción de los usuarios que se ven forzados a aceptar estas condiciones, a fin de refinanciar su deuda.

Finalmente, se debe prestar especial atención a uno de los efectos importantes del acceso a los fraccionamientos, que consiste en que las empresas prestadoras del servicio de electricidad en el marco del convenio de pago de deuda, habilitan la posibilidad de cortar el servicio luego del vencimiento de una sola facturación impaga, situación que implica una mayor vulnerabilidad de las personas.

2.2 Bono Electricidad.

En junio del 2020, el Decreto de Urgencia N° 074-2020 crea el Bono Electricidad, consistente en

El mecanismo de subsidio excepcional, a favor de los usuarios residenciales que cumplieran con las condiciones establecidas, con el objetivo de cubrir los montos de los recibos de electricidad pendientes de pago correspondientes al periodo marzo a diciembre 2020, siempre y cuando no se encuentren en proceso de reclamo. El subsidio por suministro fue de S/160 en total.

En ese sentido, los recibos de dicho periodo que fueron reclamados y cuya resolución desfavorable se emitió a partir de enero del 2021, no han sido cubiertos por el Bono Electricidad.

Figura n° 8
Condiciones para ser beneficiarios del Bono Electricidad

Beneficiarios del Bono de Electricidad	Usuarios con consumo promedio de hasta 125 kWh/mes, durante marzo 2019 a febrero 2020 y no más de 150 kw/h en enero y febrero 2020 En Lima y Callao, el suministro no debe estar en manzanas de estratos alto/medioalto, según INEI
	Usuarios residenciales de suministros provisionales colectivos de venta en bloque (sectores habitados que comparten un solo suministro)
	Usuarios residenciales adscritos a sistemas eléctricos rurales no convencionales con suministro fotovoltaico registrados en marzo 2020
	Los usuarios pasibles de ser beneficiarios del fraccionamiento

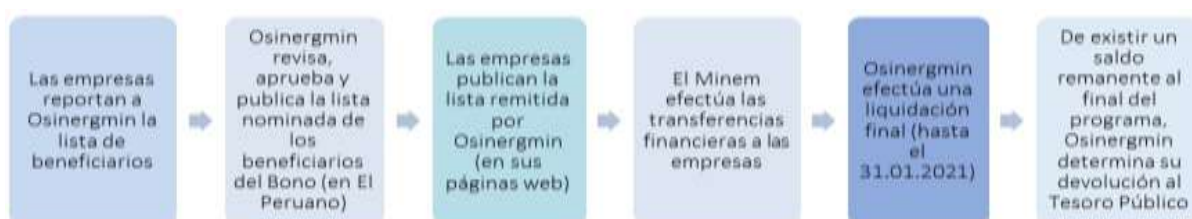
Fuente: Decreto de Urgencia N° 074-2020 y modificatorias
Elaboración propia

El Bono Electricidad dejó sin efecto los fraccionamientos realizados al amparo del Decreto de Urgencia N° 035-2020. A estos usuarios, se les aplicó el bono asignado y en caso de que aún tuvieran deuda pendiente, podrían acceder a un nuevo fraccionamiento⁵¹.

Sin embargo, los beneficiarios del Bono podían solicitar su exclusión en cualquier momento durante la vigencia del mecanismo de subsidio, pero ello no implicaba la reanudación de su anterior fraccionamiento.

El Estado asumió el pago del Bono y para ello, tuvo que desembolsar la suma del subsidio entregado a todos los beneficiarios.

Figura n° 9
Procedimiento de transferencia presupuestal para el pago del Bono Electricidad asumido por el Estado



Fuente: Decreto de Urgencia N° 074-2020 y modificatorias
Elaboración propia

Si bien los recursos previstos para el financiamiento del bono llegaban a S/ 827 796 496,00⁵², se transfirió menos del 76%. Asimismo, se consideró un universo potencial de 5 384 244 beneficiarios⁵³, siendo finalmente acogidos el 94,43%, conforme se puede apreciar en el Anexo 12. Al respecto, es importante que se pueda identificar los factores por los que casi una cuarta parte de los recursos destinados para el Bono de Electricidad no puso ser usado y, a partir de ello, y de ser el caso, se identifique propuestas de mejora que fueren necesarias.

3. Morosidad y alternativas para el pago

La morosidad de los usuarios del servicio de electricidad en el 2020, ha llegado al 36,93%, tal como se detalla en los Anexos 8 y 9.

Al inicio del estado de emergencia nacional, Osinerghmin comunicó a las empresas eléctricas que suspendieran los cortes por deuda, mismas que no interrumpieron el servicio de manera masiva.

⁵¹ Las empresas distribuidoras de electricidad debían incluir en los recibos de electricidad, una glosa que señale la aplicación del subsidio y el monto remanente del mismo.

⁵² Artículo 53 del Decreto Legislativo N° 1440, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Presupuesto Público.

⁵³ Exposición de Motivos del Decreto de Urgencia N° 074-2020, p.12.

Cuadro n° 16
Comunicaciones de Osinergmin para la suspensión de cortes del servicio de electricidad. Marzo 2020

Empresa	Oficio	Empresa	Oficio	Empresa	Oficio
Coelvisac	s/n	Enosa	084-2020-OS-GG	Enel	s/n
Electro Dunas	076-2020-OS-GG	Electro Ucayali	082-2020-OS-GG	Hidrandina	s/n
Electro Oriente	077-2020-OS-GG	Emsemsa	s/n	Luz Del Sur	091-2020-OS-GG
Electro Pangoa	078-2020-OS-GG	Emseusac	094-2020-OS-GG	Sersa	s/n
Electro Sur Este	080-2020-OS-GG	Electro Sur	085-2020-OS-GG	Seal	s/n
Electro Tocache	081-2020-OS-GG	Electro Puno	079-2020-OS-GG	Total	19
Electrocentro	083-2020-OS-GG	Electronorte	085-2020-OS-GG		

Fuente: Osinergmin

Elaboración propia

Adicionalmente, la Defensoría del Pueblo ha recomendado que no se suspenda el servicio de electricidad por contar con dos recibos impagos y que se diera un plazo prudencial para la cancelación de la deuda⁵⁴ y que se impulsen otras providencias distintas al corte, a efectos de no perjudicar a las familias con dificultades económicas para asumir el costo del servicio.

Igualmente, se pidió la prórroga del cobro de las facturaciones emitidas durante el estado de emergencia nacional e insistió con la necesidad de implementar medidas de fraccionamiento accesibles al ciudadano⁵⁵, tal como ha ocurrido en otros países, donde se ha ampliado el plazo de suspensión de los cortes del servicio para quienes no hayan pagado las facturas correspondientes, debido a la situación económica agravada por las restricciones adoptadas desde marzo del año pasado, como por ejemplo, Argentina⁵⁶ y Chile⁵⁷.

No obstante, Osinergmin, en julio del 2020⁵⁸, abrió la posibilidad para que las empresas realicen cortes del servicio a partir de agosto de ese año por deudas acumuladas, salvo el caso de convenio de pagos⁵⁹.

Por ello, diversas concesionarias han venido aplicando de manera indistinta el corte de los servicios y han anunciado la ejecución de dichos cortes por dos o más facturaciones impagas, lo cual podría perjudicar al 14,91% de usuarios.

⁵⁴ Informe Especial N° 014-2020-DP, Pronunciamiento N° 005-2020/DP.

⁵⁵ Oficio N° 710-2020-DP/AMASPP.


⁵⁶ Disposición de la Dirección Nacional de Registro y Delegaciones de la ANMaC N° 1 (17.03.2020) y sus respectivas prórrogas.

⁵⁷ Ley 21340, que prorroga los efectos de la Ley 21249.

⁵⁸ Resolución N° 083-2020-OS/CD.

⁵⁹ En estos casos, el corte procede con una facturación impaga que incluya una cuota del convenio.

Figura n° 10
Muestra de avisos generales de cortes por deudas del servicio eléctrico

<p style="text-align: center;">Hidrandina, 13.09.2021</p> <p style="text-align: center;">HIDRANDINA INSTA A SUS CLIENTES A REGULARIZAR DEUDAS PARA EVITAR CORTES Y SUSPENSIÓN DEFINITIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO</p>  <p>Para reducir la tasa de morosidad, la empresa eléctrica aquí firmada solicita de pago que permita que los usuarios eviten la suspensión definitiva de su suministro de energía eléctrica.</p> <p>En el mes de agosto, Hidrandina hizo una sola tasa de morosidad superior al 100% en los pagos de recibos de electricidad, muy por encima de los índices registrados en 7% durante el período que existen deudas vencidas que van desde los dos meses, inclusive otros que superan los 8 meses de facturación pendiente de pago.</p> <p>Por esta razón la empresa eléctrica informa que de acuerdo al artículo 15º de Decreto Ley N° 28244, Ley de Conexiones Eléctricas, señala que "... si el costo del servicio se prolonga por un período superior a seis meses el contrato de suministro quedará resuelto y se suspenderá de manera definitiva el servicio eléctrico...". Insistimos a Hidrandina a retirar el ajuste de medición.</p> <p>Para aquellos usuarios que tengan dudas y requieran información pueden consultar sobre las facilidades de pago que ofrece la empresa a través de sus diversos canales de atención al cliente: Servicio al Cliente 202-775-0011, correo electrónico atencioncliente@hidrandina.com.pe, WhatsApp N° 748227474, Facebook Messenger Hidrandina. Asimismo los mismos clientes pueden acceder una asesoría para el financiamiento de sus deudas y así evitar el corte de servicio eléctrico.</p> <p>Hidrandina ha puesto a disposición de todos sus clientes, un total de más de 1.000 centros autorizados para el pago de su recibo de luz, verificación y banco por internet de los distintos bancos financieros, agencias en hoteles, ferreterías y centros comerciales, su oficina virtual www.diamas.com.pe/hidrandina y su App Clientes Móvil.</p> <p style="text-align: right;">13 de setiembre del 2021</p>	<p style="text-align: center;">Electrocentro 13.07.2021</p> <p style="text-align: center;">PAGA PUNTUAL TU RECIBO DE LUZ</p> <p>Estimado cliente:</p> <p>Le comunicamos que el LUNES 19 y MARTES 20 se procederá a efectuar el corte del suministro eléctrico a los usuarios que adeuden de DOS (2) A MÁS PÉSELES.</p> <p>Recomendamos cancelar su deuda y evitar recargos (intereses) como corte, recuperación y mora; el plazo para la recuperación es de 24 horas previo pago.</p> <p>Puede realizar su pago en los Centros Autorizados de Recuperación:</p> <p style="text-align: center;">Lunes a viernes de 06 a 06 de la tarde Sábados de 08 a 12 del mediodía</p> <p>Atendiendo a los siguientes requisitos:</p> <table border="0"> <tr> <td>• Haber pagado</td> <td>• El recibo sea oportuno (a más reciente)</td> </tr> <tr> <td>• Haber abonado</td> <td>• No haber sido agredido (o sea, no moroso)</td> </tr> <tr> <td>• Haber abonado</td> <td>• Salir al Agencia o Internet de modo correcto</td> </tr> <tr> <td>• Haber abonado</td> <td>• Tener un recibo y haber abonado (recibo de recuperación)</td> </tr> <tr> <td>• Haber abonado</td> <td>• Tener un recibo y haber abonado (recibo de recuperación)</td> </tr> <tr> <td>• Haber abonado</td> <td>• No haber sido agredido (o sea, no moroso)</td> </tr> </table> <p style="text-align: right;">Trujillo, Perú, 13 de Julio del 2021</p> <p style="text-align: center;">Mucha puntualidad a cancelar su deuda! *Paga lo que debes o te lo quitamos.</p>	• Haber pagado	• El recibo sea oportuno (a más reciente)	• Haber abonado	• No haber sido agredido (o sea, no moroso)	• Haber abonado	• Salir al Agencia o Internet de modo correcto	• Haber abonado	• Tener un recibo y haber abonado (recibo de recuperación)	• Haber abonado	• Tener un recibo y haber abonado (recibo de recuperación)	• Haber abonado	• No haber sido agredido (o sea, no moroso)	<p style="text-align: center;">Electro Oriente, 16.09.2021</p> <p style="text-align: center;">COMUNICADO</p> <p style="text-align: center;">VENCIMIENTO DE RECIBOS Y CORTES POR DEUDAS</p> <p>Electro Oriente recuerda a sus clientes que la facturación del consumo de energía correspondiente a agosto 2021 vence el 21 del presente, en tal sentido a los usuarios que adeuden deuda de 02 meses o más de los cortes al servicio; por tanto, se recomienda cancelar sus recibos de energía oportunamente en nuestra oficina ubicada en Piscovalle s/n 1761 Jato, o en los Centros Autorizados de Recuperación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficina SIA • Cooperativa Financiera • Agencia CTR • Agencia Banco de Crédito, BCP, Interbank y Banco de la Nación. <p>Se recomienda pagar puntualmente, así evitar el cobro de intereses, pagos por corte y recuperación.</p> <p style="text-align: right;">16 de setiembre del 2021</p> <p style="text-align: right;">Oficina de Imagen Institucional y Responsabilidad Social</p>
• Haber pagado	• El recibo sea oportuno (a más reciente)													
• Haber abonado	• No haber sido agredido (o sea, no moroso)													
• Haber abonado	• Salir al Agencia o Internet de modo correcto													
• Haber abonado	• Tener un recibo y haber abonado (recibo de recuperación)													
• Haber abonado	• Tener un recibo y haber abonado (recibo de recuperación)													
• Haber abonado	• No haber sido agredido (o sea, no moroso)													

Enosa, 20.04.2021

CONOCE CÓMO SOLICITAR UN CONVENIO DE PAGO A ENOSA

UN ACUERDO A LAS ORDENAS

Después de un año desde el inicio de la cuarentena, Enosa anunció que renoverá los cortes del servicio a clientes que mantengan de día a día más meses de deuda. Por ello, si no cuentas con los medios para cancelar la totalidad de tu deuda, puedes solicitar un convenio a Enosa para pagarla en partes, tramitando todo a través de sus canales digitales, en necesidad de asistencia a las oficinas.

Desde casa y luego en los 15 minutos, puedes acceder al Portal Enosa Client, al correo enosa@distrituz.com.pe o al WhatsApp 991 334 000 indicando que deseas realizar un convenio de pago. Debes tener a la mano tu última recibo o recibo virtual emitido por la web de Enosa.

El proceso de atención digital al cliente te solicitará los siguientes documentos:

- Copia de documentos que acrediten la titularidad o posesión del domicilio (puede ser una foto de una placa de domicilio autorizada, el título de propiedad, la escritura pública o una constancia de posesión emitida por la Municipalidad Distrital).
- Copia del documento de identidad del propietario del inmueble.

En caso de ser persona jurídica, se deberá adjuntar una copia de constitución de la empresa, la foto de RUC y la signatura de poderes del representante legal, con una antigüedad no mayor a 1 mes.

Si no eres el titular del domicilio, debes presentar un poder o carta autorizada firmada por el propietario del domicilio para poder realizar el trámite.

Todos los documentos pueden presentarse escaneados o como fotografías con buena resolución, que permitan verificar el contenido de los archivos digitales. A través de esta modalidad, no hay necesidad de asistencia a las oficinas, reduciendo así, el riesgo de contagio. De esta manera, podrás regularizar tu situación y garantizar la continuidad del servicio en tu domicilio a pagar.

Electro Ucayali, 22.07.2021

¡Recuerda! Los pagos realizados a través de APP Electro Ucayali, páginas web, Agencias Kafé y Café, cuentan automática de resultados; se reflejan al sistema en nuestro sistema.

¡Recuerda que los pagos realizados en los bancos se reflejan al día hábil siguiente.

Fechas de cortes, según fecha del último día de pago del recibo del mes de Julio - Google My Maps.

Electro Pangoa, 16.06.2021

EPASA

COMUNICADO

ELECTRO PANGOA S.A. COMUNICA A TODO LOS USUARIOS EN GENERAL DEBIDO AL ESTADO DE EMERGENCIA NACIONAL Y SANITARIA, NO SE ENCUENTRA SUSPENDIDA LA SUPERVISIÓN SOBRE CORTE Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD, POR LO TANTO, EN CUMPLIMIENTO A LA RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO OSINERGMIN N° 153-2013-OS/CD SOLICITAMOS A LOS USUARIOS LA REGULARIZACIÓN INMEDIATA DE LAS DEUDAS PENDIENTES POR CONSUMO DE ENERGÍA DE DOS MESES A MÁS HASTA EL DÍA MIÉRCOLES 16/06/2021, LOS CORTES SE EJECUTARÁN EL DÍA JUEVES 17/06/2021.

ADEMÁS, COMUNICAMOS QUE SE ENCUENTRA TOTALMENTE PROHIBIDO LA MANIPULACIÓN DE LA CAJA PORTAMEDIDOR PARA RECONECTARSE LA ENERGÍA ELÉCTRICA, ELECTRO PANGOA PUEDE PROCEDER A DENUNCIAR ANTE LAS ENTIDADES COMPETENTES.

EN ELECTRO PANGOA S.A. ESTAMOS COMPROMETIDOS CON LA SALUD DE LOS USUARIOS.

Enel, agosto 2021

Consumo Histórico kWh

DETALLE DEL CONSUMO

Lectura Actual (23/08/2021): **S/******

Lectura Anterior (22/07/2021): **S/******

Precio Unitario S/kWh: **S/******

Factor 1 Consumo kWh: **322**

TOTAL A PAGAR

VENCIMIENTO 08/SET/2021

FECHA DE CORTE 08/SET/2021

Electro Puno, 20.07.2021

¡EVITA CORTES!

Paga tu recibo de forma puntual.

¡ATENCIÓN!

PRÓXIMAS ZONAS DE CORTE:

ZONA 028 - VILQUE

Localidades rurales de distrito:
Vilque, Mañazo, Tiquiflaco.

FECHA DE INICIO DE CORTE:
MIÉRCOLES 21 DE JULIO

¡Recuerda! Si tu recibo llega "EN CORTE" no debes de pagar en agencias y unidades bancarias, solo en los Centros Autorizados de Reconexión de ELECTRO PUNO S.A.A.

Electro Puno S.A.A.

SEAL, 21.09.2021

Estimado Usuario

Revise la fecha de vencimiento de su recibo, de acuerdo a su sector.

Martes 21 de SETIEMBRE

Zona 16
Distrito de Hunter

Evite las molestias por cortes y cargos de reconexión

seal

Fuente: Páginas web, redes sociales y recibos de pago de concesionarias del servicio público de electricidad
Elaboración propia

No obstante, pese al retroceso de los contagios y el avance en la reactivación económica, persisten los problemas de morosidad por acumulación de deuda por varios meses de consumo, situación que preocupa sobremanera.

Sobre el particular, Fonafe⁶⁰ ha informado que desde el inicio de la emergencia nacional hasta agosto del 2021, los usuarios han acumulado una deuda superior a los mil millones de soles en las empresas públicas de distribución eléctrica, que representa un índice del 14,15% de morosidad global.

Cuadro n° 17
Morosidad en las empresas públicas distribuidoras del servicio de electricidad.
Marzo 2020-agosto 2021

Empresa	En miles de soles (S/)			Índice de morosidad
	Facturación	Cobranza	Morosidad	
Electro Sur Este	811 272,13	715 527,30	95 744,83	11,80%
Electrosur	365 763,50	330 199,64	35 563,87	9,72%
Seal	1 570 075,07	926 812,11	643 262,96	40,97%
Electro Ucayali	287 250,69	254 283,74	32 966,94	11,48%
Electro Oriente	752 719,56	678 097,32	74 622,24	9,91%
Adinelsa	48 021,58	42 046,94	5 974,64	12,44%
Electropuno	369 055,39	304 548,49	64 506,90	17,48%
Ensa	568 658,88	614 727,79	-46 068,91	-8,10%
Enosa	1 229 260,92	1 101 134,74	128 126,18	10,42%
Hidrandina	1 409 302,34	1 387 916,60	21 385,73	1,52%
Electrocentro	992 628,54	859 142,13	133 486,41	13,45%
Total	8 404 008,60	7 214 436,80	1 189 571,80	14,15%

Fuente: Fonafe
Elaboración propia

En ese mismo periodo, las referidas empresas han efectuado más de 900 mil cortes del servicio, en una situación en la que a agosto del 2021 778 746 suministros presentaban causal de corte.

Cuadro n° 18
Cortes con causal de corte y cortes efectuados por las empresas públicas distribuidoras del servicio de electricidad

Empresa	Cortes efectuados	Suministros con causal de corte
	Marzo 2020 a agosto 2021	Agosto 2021
Electro Sur Este	187 378	50 321
Electrosur	57 533	29 397
Seal	156 438	41 462
Electro Ucayali	27 167	6 589
Electro Oriente	82 128	41 899
Adinelsa	14 548	4 444
Electropuno	26 992	64 717
Ensa	134 888	31 483
Enosa	38 904	127 890
Hidrandina	152 238	88 129
Electrocentro	22 302	292 415
Total	900 516	778 746

Fuente: Fonafe
Elaboración propia

⁶⁰ Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado

Efectivamente, la falta de pago conlleva a la morosidad y ésta a los cortes del servicio, y sobre este aspecto, es preciso recordar que la falta de iluminación y el uso de otras formas de iluminación pueden significar un peligro de incendio y afectación a la vida e integridad de las personas y sobre todo a los miembros de la familia en situación de vulnerabilidad como niños, niñas y adultos mayores.

En ese sentido, desde la Defensoría del Pueblo consideramos necesario que se reactive la implementación del **fraccionamiento de las deudas, sin el cobro de intereses** a los usuarios residenciales en mayor necesidad, en función del nivel de pobreza, hijos en edad escolar, pérdida de empleo, etc. Esta propuesta se basa no solamente en la necesidad de contar con el servicio para el ejercicio del derecho fundamental a la educación, sino también para permitir que las familias reactiven la economía de sus hogares, para lo cual es indispensable que puedan ordenar la administración de sus pasivos, sin generarse cargas excesivas.

Por ello, igualmente consideramos que debe evaluarse la **condonación de las deudas por cargos distintos al del propio consumo (energía activa) y alumbrado público**, teniendo en cuenta la experiencia de 1993, cuando, a consecuencia de la crisis económica de la época, se implementó el Beneficio de Regulación de Deuda Eléctrica (BERDE)⁶¹, como un procedimiento excepcional y por un plazo determinado, para la reestructuración de la deuda por el servicio eléctrico; descontando todos los cargos adicionales al propio consumo.

Con el mismo objetivo, se propone que el Estado autorice la entrega de un **nuevo bono** destinado exclusivamente para el pago del servicio de electricidad, para evitar que el monto adeudado o moroso siga aumentando.

Las medidas antes señaladas tienen como finalidad permitir que las familias puedan atender las necesidades básicas, pues actualmente afrontan graves problemas para asegurar la alimentación diaria de sus hogares y en este contexto se priorizan los escasos recursos para la adquisición de comestibles y no se cancelan otros bienes y servicios, como es el caso del servicio público de electricidad, que siendo indispensable, queda postergado a fin de cubrir los gastos mínimos de subsistencia.

Igualmente, es recomendable que las empresas difundan buenas prácticas entre sus consumidores, con la finalidad de que las familias hagan un uso responsable de la energía eléctrica, lo cual puede contribuir a una menor facturación por suministro.

⁶¹ Decreto Supremo N° 060-93-EM.

Capítulo IV

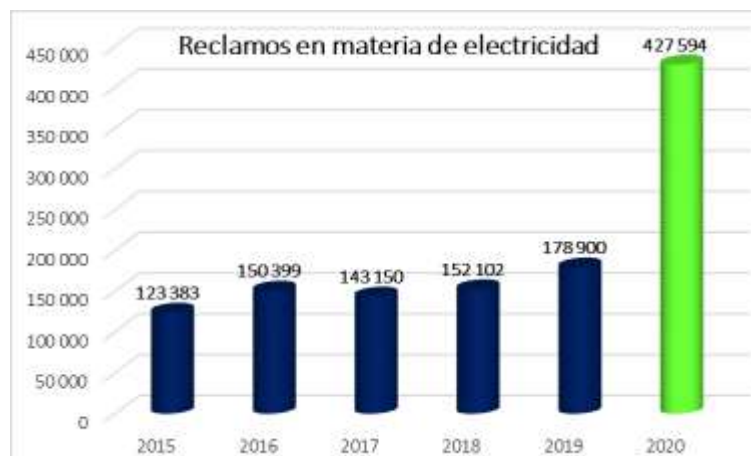
Los reclamos y recursos contra los consumos de electricidad, en el contexto de la emergencia nacional declarada por el COVID-19

Como se ha señalado, durante el estado de emergencia nacional se han presentado diversos problemas en la facturación, lo cual acrecienta la necesidad de la población de cuestionar los recibos del servicio.

Con ese fin, los usuarios incrementaron el uso de los mecanismos electrónicos puestos a su disposición por las empresas prestadoras del servicio público de electricidad, tanto para la tramitación de los procedimientos como para la notificación de sus resultados⁶².

Así, en el año 2020, se incrementó en 139% el número de reclamos presentados respecto al 2019⁶³. Del mismo modo, la forma de presentación de reclamos ha migrado hacia los canales remotos, prefiriéndose sobre los presenciales, principalmente por las limitaciones propias de la emergencia nacional. Sin embargo, es previsible que los usuarios, una vez familiarizados con los medios remotos de atención, los utilicen en mayor medida que antes de la pandemia.

Figura n° 11
Reclamos de los servicios de electricidad



Fuente: Osinergmin
Elaboración propia

Como evidencia de la preferencia de los canales remotos sobre las formas de presentación en persona por parte de los usuarios del servicio, tenemos el caso de una empresa representativa que en el 2020, registró un incremento considerable de reclamos formulados vía los medios a distancia, posterior a la declaratoria de emergencia, superando más dos mil veces las presentaciones por estos mecanismos, en comparación con el primer trimestre de dicho año. Esta circunstancia hace necesario que las prestadoras del servicio destinen personal y recursos para la debida atención de los procedimientos, con las garantías y protección de los derechos legales de los reclamantes.

⁶² Aprobados por Resolución de Consejo Directivo 269-2014-OS-CD.

⁶³ Informe N° 799-2021-OS/DSR del 15.03.2021.

Por ello, la Defensoría del Pueblo ha recomendado a Osinergmin y a las empresas distribuidoras de electricidad, la mejora sustantiva de los canales virtuales de atención, a fin de que se conviertan en un mecanismo confiable y seguro para la tramitación de las peticiones de los usuarios⁶⁴.

Figura n° 12
Evolución en la presentación de los reclamos en el 2020. Enel.



Fuente: Enel
Elaboración propia

En el año 2020, destaca el incremento de los reclamos por consumo excesivo o excesiva facturación, que casi se ha triplicado en comparación con el año anterior y representan el 78% del total.

Cuadro n°19
Reclamos de los servicios de electricidad

Tipo de reclamo	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Consumo excesivo / excesiva facturación	86 697	106 126	95 782	99 849	122 598	333 563
Otros	15 228	20 548	22 280	20 595	25 220	51 051
Calidad de producto y / o suministro	9 250	8 741	9 074	8 933	10 706	6 599
Nuevos suministros o modificación de existentes	2 255	2 674	2 707	5 394	5 137	5 282
Por alumbrado público	2 901	3 033	3 241	3 513	3 688	5 471
Deuda de terceros	1 533	1 429	1 324	1 521	1 514	10 188
Recupero de consumos no registrados	1 649	2 174	2 941	2 799	3 541	1 874
Por no entrega de recibo	946	1 952	1 838	2 142	2 292	2 512
Corte y reconexión	1 250	1 452	1 768	1 784	1 791	2 365
Medidor malogrado / defectuoso	827	1 305	1 272	1 064	1 400	711
Opciones tarifarias	350	420	394	404	616	4 025
Compensaciones	271	273	341	3 959	243	509
Contribuciones reembolsables	69	119	94	68	74	3 391
Instalaciones defectuosas / peligrosas	91	62	54	36	50	38
Retiro y / o reubicación de instalaciones	65	90	38	40	30	14
Por cobro de reemplazo de medidor	1	1	2	1		1
Total general	123 383	150 399	143 150	152 102	178 900	427 594

Fuente: Osinergmin

⁶⁴ Informe de Adjuntía N° 003-2021-DP/AMASPP: "Riesgos y deficiencias en los canales remotos de atención de las empresas de distribución de electricidad y gas natural ante la propagación del COVID-19" (disponible en: <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2021/03/Informe-de-adjunt%C3%ADa-003-2021-Riesgos-y-deficiencias-en-los-canales-remotos-de-atenci%C3%B3n-de-las-empresas-electricidad-y-gas.pdf>, revisado: 02.03.2021).

Por otra parte, la materia reclamable “Otros” corresponde al 11,93% del total de reclamos interpuestos, por lo que es recomendable que se desagregue en categorías identificables, a fin de visibilizar las materias con las que los usuarios no se encuentran conformes y que podrían ser susceptibles de mejora.

1. **Coexistencia de procedimientos de reclamos en el periodo de emergencia nacional y los problemas presentados en su atención**

Los reclamos se presentan ante la propia empresa prestadora del servicio público de electricidad y son resueltos por ésta, de acuerdo con los procedimientos establecidos por Osinermin. Las apelaciones y quejas son atendidas por la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios de Osinermin (JARU).

Durante el estado de emergencia nacional, se aplicaron dos procedimientos para la tramitación de los reclamos: el **procedimiento general** y el **procedimiento especial**, normados por Resoluciones de Consejo Directivo N° 269-2014-OS-CD y 079-2020-OS-CD y sus modificatorias, respectivamente. El procedimiento especial fue aprobado específicamente como consecuencia de la situación de emergencia nacional, aplicable exclusivamente a cuestionamientos relacionados con las facturaciones.

Las principales diferencias con el procedimiento general consisten en que la empresa eléctrica: i. no tenía que realizar las pruebas técnicas exigibles (salvo solicitud expresa de parte); ii. debía comunicarse con el reclamante para informarle sobre la materia cuestionada, los fraccionamientos a su disposición y el Bono Electricidad, de forma previa a la resolución, con la finalidad de aproximarse a una posible conciliación; y, iii. contaba con un plazo mayor para la emisión de la resolución.

Cualquiera sea el procedimiento aplicado, las empresas no pueden condicionar la atención de los reclamos formulados al pago previo del monto reclamado o sus intereses; tampoco pueden gestionar su cobranza ni suspender la prestación del servicio por la falta de pago de los recibos objeto de reclamo.

En este contexto, el número de procedimientos especiales únicamente abarcó un poco menos del 20% de los reclamos que se presentaron en el 2020, es decir, el impacto de la regulación específica no fue el esperado, conforme se puede ver en el Anexo 14.

De no estar de acuerdo con la resolución respectiva, el usuario puede interponer los recursos administrativos de reconsideración y apelación, tanto presencialmente como por medios electrónicos o por teléfono, en el plazo de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada resolución que cuestiona.

Al respecto, la Defensoría del Pueblo ha advertido algunas deficiencias:

1.1 **Controversia sobre el periodo de aplicación del procedimiento especial de reclamos.**

La Resolución de Consejo Directivo N° 079-2020-OS-CD establece que el procedimiento especial será aplicable a los reclamos sobre la facturación de recibos emitidos en marzo del 2020 o que comprendan algún consumo realizado durante el estado de emergencia nacional, facturado en base a promedios.

En junio del 2021, la Sala Plena de la JARU advirtió discrepancias respecto al entendimiento sobre el periodo de vigencia del procedimiento especial, tanto por parte de las empresas como de la autoridad administrativa, y decidió que éste debía aplicarse hasta diciembre del 2020, debido a que el Decreto de Urgencia N° 035-2020 autorizó a las empresas a facturar en base a promedios, hasta el referido mes.

No obstante, tales discordancias en cuanto al procedimiento aplicable trajeron como consecuencia la disparidad en el trato a los usuarios, la anulación de algunos procedimientos que se sujetaron a un

trámite o a otro y, en general, al quebrantamiento del principio de predictibilidad de la administración pública, que incluye a las empresas que prestan servicios públicos, en perjuicio del consumidor.

1.2 Las resoluciones deben pronunciarse sobre todos los aspectos cuestionados.

La Defensoría del Pueblo ha observado con preocupación, la emisión de resoluciones que no se pronuncian en base a la materia quejada⁶⁵, es decir, se incumple con el requisito de validez de los actos administrativos, establecido en el artículo 3, inciso 4 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (Decreto Supremo N° 004-2019-JUS), que prescribe que el acto administrativo debe estar debidamente motivado en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico.

Dicha motivación, de acuerdo con el artículo 6 del mismo cuerpo normativo, debe ser expresa, mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico, y la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado.

El incumplimiento de dicha motivación da lugar a la nulidad del acto emitido, conforme al artículo 10 del mencionado Texto Único Ordenado, en cuyo inciso 2 establece que es un vicio que causa la nulidad de pleno derecho, el defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez.

1.3 Las resoluciones no determinan claramente el monto adeudado ni el plazo para el pago.

Se ha advertido que muchas resoluciones, al decidir sobre un determinado reclamo o recurso, no se pronuncian sobre el monto de la deuda a cargo del ciudadano ni el plazo del que dispone para efectuar el pago, particularidades que deben establecerse con precisión en la parte resolutive del acto administrativo, de conformidad con los artículos 3 (inciso 2) y 5 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (Decreto Supremo N° 004-2019-JUS), de acuerdo a los cuales dichos actos deben expresar su objeto, de tal modo que pueda determinarse inequívocamente sus efectos jurídicos.

La información respecto al plazo razonable en que el usuario debe proceder al pago es imprescindible, a fin de que el ciudadano adopte las medidas necesarias que eviten el corte del servicio.

Sin embargo, el Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 269-2014-OS/CD, no contiene ninguna disposición al respecto, situación que debe ser corregida, a fin de preservar los derechos de los usuarios.

1.4 Recalificación de los recursos administrativos, sin la debida fundamentación.

El artículo 223 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (Decreto Supremo N° 004-2019-JUS) establece la posibilidad de reorientar los recursos administrativos mal calificados por los recurrentes.

Sin embargo, esta recalificación a cargo del órgano administrativo (en este caso, las empresas eléctricas), debe encontrarse debidamente sustentada, estando al tenor de lo dispuesto por el artículo IV (inciso 1.2) del Título Preliminar y el artículo 6 del citado cuerpo normativo, que establece que las decisiones de la autoridad deben encontrarse debidamente motivadas.

⁶⁵ Esta situación fue expresada a través del Oficio N° 347-2021-DP/AMASPP.

En efecto, dicha motivación es necesaria, debido a que se trata de un acto administrativo⁶⁶ puesto que es una declaración que produce efectos jurídicos en el administrado, en tanto que determina y modifica la entidad que resuelve el recurso (la reconsideración es resuelta por la empresa prestadora del servicio de electricidad y la apelación es atendida por Osinergmin).

Sin embargo, la Defensoría del Pueblo ha advertido que las empresas eléctricas han efectuado recalificaciones en forma indebida. Para mayor ilustración, se muestra en el Anexo 13, el caso de un recurrente, cuya apelación fue tratada como reconsideración, pero la decisión de reorientar el recurso no fue informada al recurrente, ni sustentada en la respectiva resolución.

1.5 Poco acceso al recurso de apelación.

En el 2020, se presentaron 427 594 reclamos ante las empresas eléctricas. Al analizar una muestra representativa del sector de 76 252 expedientes, la Defensoría del Pueblo ha detectado que más del 68% de los casos han sido declarados infundados o improcedentes y solamente en el 7,48% de las veces, se le ha dado la razón al ciudadano, tal como se detalla en el Anexo 14.

Sin embargo, la cantidad de apelaciones se encuentra muy por debajo del número de resoluciones insatisfactorias para el usuario: únicamente el 4% de las resoluciones desfavorables han sido cuestionadas.

Adicionalmente, es conveniente mencionar que más del 44% de las apelaciones resueltas por la JARU le han dado total o parcialmente la razón al usuario, por lo que se evidencia la necesidad de impulsar el acceso a dicho recurso, a fin de lograr la restitución de los derechos de los ciudadanos⁶⁷.

Esta situación advierte que se han presentado irregularidades en las facturaciones y que no habrían sido corregidas en primera instancia, pero que no habrían sido materia de revisión por Osinergmin, debido a los problemas antes enunciados.

Esta circunstancia es una señal de alerta sobre las probables barreras para el acceso a dicho recurso, como podrían ser la indebida recalificación de los recursos, la falta de difusión del derecho a apelar, el empleo de métodos disuasorios para la presentación de la impugnación, el uso de métodos poco fiables para la notificación de las resoluciones, entre otros.

Por tanto, es necesario que Osinergmin desarrolle acciones para promover y priorizar el otorgamiento de información a los usuarios (sobre facturaciones, reclamos y recursos administrativos a su disposición), con el objetivo de reducir la asimetría informativa que los pone en desventaja respecto a las empresas. Asimismo, es necesario que potencie la supervisión sobre la calidad de la facturación (toma de lecturas, asignación de promedios, así como la distribución o notificación virtual de recibos) y de las resoluciones de primera instancia (emisión y notificación), funciones que deben ser asumidas con responsabilidad por parte de las empresas eléctricas con un mejor control de la labor realizada por su personal o empresas contratadas para tal fin.

2. El recurso de queja por defectos en la tramitación

En cualquier estado del procedimiento de reclamo, y hasta antes de que éste concluya, el usuario podrá presentar ante la JARU, una queja contra la empresa distribuidora. En el periodo de marzo 2020 a enero

⁶⁶ El artículo 1 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que son **actos administrativos**, las declaraciones de las entidades que, en el marco de normas de derecho público, están destinadas a producir efectos jurídicos sobre los intereses, obligaciones o derechos de los administrados dentro de una situación concreta (inciso 1.1).

⁶⁷ Resumen comparativo de casos PER y "Directiva", atendidos por la SU2, en el periodo de julio 2020 a marzo 2021.

2021, se presentaron 5 048 quejas, la mayoría de las cuales (56,44%) se deben a la presunta irregularidad en la aplicación del silencio administrativo positivo (cuando la empresa no ha reconocido la aplicación del silencio positivo).

Figura n° 13
Causas de quejas contra empresas distribuidoras de electricidad. Perú, (marzo 2020-enero 2021).



Fuente: Osinergmin
Elaboración propia

Cabe recordar que de acuerdo con la normativa vigente⁶⁸, los procedimientos administrativos sujetos a silencio administrativo positivo quedarán automáticamente aprobados en los términos en que fueron solicitados si no se hubiere notificado el pronunciamiento respectivo en el plazo establecido o máximo.

En este contexto, específicamente en el sector electricidad⁶⁹, se aplica el silencio administrativo positivo cuando la empresa distribuidora no se pronuncia sobre el reclamo, o sobre alguno de los puntos reclamados, salvo excepciones previamente establecidas.

En ese sentido, las solicitudes de silencio administrativo positivo evidencian, por un lado, el cuestionamiento de las personas usuarias por la falta de respuesta a su reclamo presentado a través de resolución de primera instancia y que podrían incluir resoluciones con irregularidades en su notificación, y por su parte, el conjunto de recursos de quejas elevados a Osinergmin, obedecen a la negativa de las empresas a aplicar el silencio administrativo en primera instancia.

3. Irregularidades en las notificaciones

3.1 Notificaciones por medios electrónicos.

⁶⁸ El artículo 199 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que los procedimientos administrativos sujetos a silencio administrativo positivo quedarán automáticamente aprobados en los términos en que fueron solicitados si transcurrido el plazo establecido o máximo, al que se adicionará el plazo máximo señalado en el numeral 24.1 del artículo 24, la entidad no hubiere notificado el pronunciamiento respectivo. La declaración jurada a la que se refiere el artículo 37 no resulta necesaria para ejercer el derecho resultante del silencio administrativo positivo ante la misma entidad.

⁶⁹ Artículo 21 de la Directiva "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural" (Resolución N° 269-2014-OS-CD).

Las notificaciones pueden realizarse al correo electrónico indicado por el usuario o a la casilla electrónica proporcionada por la entidad⁷⁰.

Sobre este punto, la Defensoría del Pueblo ha tomado conocimiento de que se han producido casos en los que las empresas eléctricas han comunicado sus resoluciones a los correos electrónicos de los recurrentes, sin que éstos hayan optado realmente por este medio de notificación.

Por ello, es urgente que se establezca la obligación a cargo de las concesionarias de recabar la constancia expresa del ciudadano que acepta la notificación electrónica (a través de correos o casillas); y asimismo, advertirles sobre la necesidad de revisar de manera periódica sus respectivas cuentas electrónicas, pues de otra manera, no tomarán conocimiento del resultado de su petición.

3.2 Cargos de notificaciones con información falsa o adulterada.

La Defensoría del Pueblo ha evidenciado la mala práctica de algunas empresas del sector de adulterar las fechas de las notificaciones⁷¹. Esta conducta perjudica los plazos para impugnar las resoluciones e imposibilita indebidamente la aplicación del silencio administrativo a favor del usuario.

Del mismo modo, puede ocasionar que se dé por agotada la vía administrativa sin una notificación adecuada al usuario, que a su vez, pueda originar el corte del servicio, generando un perjuicio injusto al ciudadano, no sólo por las molestias que produce la falta del servicio y el sobrecosto por concepto de reconexión, sino además por el riesgo a la vida y salud de los familiares, que podrían depender de un medio de soporte vital que requiere el uso de la electricidad para su funcionamiento.

Sin embargo, en la Tipificación de Infracciones Generales y Escala de Multas y Sanciones, aprobada por Resolución N° 028-2003-OS-CD y modificatorias, no se encuentra la figura de adulterar las notificaciones como una conducta sancionable, por lo que, independientemente de las acciones penales que pudieran corresponder por la adulteración o falsificación de documentos, es necesario que se identifiquen las situaciones irregulares que se vienen presentando en los procedimientos de reclamos y se activen los mecanismos de intervención tendientes a sancionar las responsabilidades administrativas y penales en las que se incurran.

⁷⁰ El artículo 11, inciso 11.7 del Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural (Resolución N° 269-2014-OS/CD) faculta la notificación electrónica de las resoluciones. En el procedimiento especial, se dispone lo propio en el artículo 7 de la Resolución N° 079-2020-OS/CD. Debe resaltarse que, si bien mediante Resolución N° 139-2018-OS/CD se aprueba la Directiva para la implementación de medios de facturación, recaudación y comunicación electrónicos por la prestación del servicio público de electricidad, ésta no es aplicable a los procedimientos de reclamos ni sus recursos administrativos (artículo 5).

⁷¹ Oficio N° 308-2019-DP/OD-HCO y Oficio N° 1347-2019-OS/OR HUÁNUCO.

Conclusiones

1. El impacto de la emergencia nacional por el COVID-19 en el consumo eléctrico y la necesidad de mejorar las tarifas

El servicio público de electricidad es un servicio esencial para el desarrollo y bienestar de la población y el país. Sin embargo, las tarifas por su uso son más elevadas que el promedio internacional de la región, afectando a los usuarios regulados, que constituyen el 99,98% del total de suministros a nivel nacional, a lo que debe agregarse el cobro por cargos fijos y otros cargos adicionales habilitados por la normativa.

Adicionalmente, como consecuencia de las medidas restrictivas dictadas por el Estado para tratar de contener el avance del COVID-19, los ciudadanos han incrementado el uso de la energía eléctrica residencial, lo que repercute en el monto del recibo, no sólo por el propio consumo, sino por el aumento de los cargos fijos, alumbrado público e IGV, obteniendo como resultados, cifras que en muchos casos no han sido pagadas, originando problemas de acumulación de deudas, morosidad y cortes.

Este incremento puede acarrear que ciertos usuarios pasen de un rango tarifario a otro más caro, con la consecuente pérdida de beneficios relacionados con el bajo consumo. A su vez, se han presentado seis alzas en las tarifas eléctricas, desde marzo 2020, con el consecuente incremento en la presión sobre la economía familiar.

En ese sentido, se requiere que el Ministerio de Energía y Minas evalúe de manera exhaustiva y celere la propuesta integral de mejoras normativas presentada por Osinergmin, así como las iniciativas propias que tenga como ente rector del sector electricidad, tendientes a modernizar los segmentos del sector eléctrico (generación, transmisión y distribución) y lograr menores tarifas para los usuarios.

Asimismo, es necesario que se evalúen los consumos y los desplazamientos de rangos de consumo, y el impacto de las alzas de las tarifas, sobre todo las efectuadas durante el periodo de pandemia. Igualmente, es recomendable que las empresas difundan buenas prácticas entre sus consumidores, con la finalidad de que las familias hagan un uso responsable de la energía eléctrica, lo cual puede contribuir a una menor facturación por suministro.

2. Los problemas detectados en la facturación durante el estado de emergencia

Las empresas eléctricas son responsables del proceso de facturación mensual, que se realiza habitualmente sobre la base de la lectura de los medidores. No obstante, durante los primeros meses de la emergencia nacional, se autorizó el empleo de la metodología de cobro por promedios sobre la base del registro histórico de consumos.

Lamentablemente, se aplicaron metodologías que dieron lugar a errores en el cálculo y deficiencias en las liquidaciones, hechos que se aunaron a la poca información proporcionada al usuario en cuanto a los montos atribuidos por consumo. Al respecto, la Defensoría del Pueblo conoció diversas quejas por errores en el cálculo del referido promedio, que motivaron la intervención de Osinergmin. De igual manera, se ha observado el cobro de cargos fijos por toma de lecturas y distribución de recibos, pese a que dichas actividades habían sido suspendidas durante los primeros meses de la emergencia nacional.

Una vez reiniciada la lectura de medidores, las empresas enviaron notas explicativas a sus usuarios sobre el proceso de facturación, los saldos a favor o en contra del consumidor y la aplicación de las facilidades de pago que correspondían. Sin embargo, esta información fue enviada en formatos disímiles y manera poco amigables, lo que dificultaba su comprensión.

Por ello, Osinergmin debe analizar el estado actual del sistema de facturación, para dictar medidas que coadyuven a reforzar la consistencia e idoneidad de las facturaciones del servicio de electricidad, así como analizar la pertinencia de ordenar la devolución de los montos cobrados por servicios no prestados (toma de lecturas y distribución de recibos durante el periodo en que no se realizaron tales actividades), dictar la normativa sobre el cálculo de consumo por promedios (desarrollo del artículo 172 del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-93-EM) y establecer los elementos esenciales de las notas informativas que deban emitir las empresas eléctricas para las liquidaciones de deuda, aplicaciones de subsidios, fraccionamientos, entre otros.

3. Las dificultades observadas durante la aplicación de las facilidades de pago habilitadas y la conveniencia de aprobar nuevos beneficios

El Decreto de Urgencia N° 035-2020 y modificatorias, aprobó el fraccionamiento de las deudas (cuyos intereses fueron asumidos total o parcialmente por el Estado) y estableció el Bono Electricidad, como mecanismos destinados a aligerar el peso de la deuda por consumo eléctrico, en favor de las familias más vulnerables.

Aunque en la actualidad no se encuentra vigente ninguna de las referidas medidas, se ha podido apreciar que, durante su aplicación, se produjeron diversos problemas. Efectivamente, varias empresas no otorgaron el fraccionamiento, por lo que Osinergmin sólo ha reconocido el pago de liquidaciones de intereses compensatorios a una docena de empresas.

Por otro lado, los fraccionamientos a los que actualmente pueden acceder los usuarios implican el cargo de los respectivos intereses, en función de la tasa determinada por la propia concesionaria, habiéndose identificado que algunas empresas vienen exigiendo la firma de una letra de cambio como requisito para otorgarlo. Cabe precisar que uno de los efectos importantes del fraccionamiento tradicional es que la empresa eléctrica puede cortar el servicio por una facturación impaga que incluya la cuota del financiamiento de la deuda.

Debe tenerse en cuenta que, en las presentes circunstancias, la morosidad es un problema que debe ser analizado de manera integral, con el fin de adoptar medidas focalizadas en los usuarios que requieren de la ayuda del Estado para enfrentar la crisis económica, producida por la emergencia nacional.

No debe olvidarse que dicha morosidad puede dar lugar a cortes masivos, que afectarían el desarrollo de las actividades cotidianas en el hogar y propias de las labores remotas a consecuencia de la pandemia, y que genera deudas adicionales por conceptos de corte y posterior reconexión. En efecto, las concesionarias han venido aplicando de manera indistinta el corte de los servicios por deudas y han anunciado la ejecución de dichos cortes por dos o más facturaciones impagas. La adopción de esta política afecta el desarrollo de las actividades cotidianas en el hogar y propias de las labores remotas a consecuencia de la pandemia y genera deudas adicionales por conceptos de corte y posterior reconexión.

Por ello, y teniendo en cuenta el impacto en la economía familiar y nacional de las restricciones impuestas, la Defensoría del Pueblo considera muy necesario el Estado evalúe la implementación de medidas de apoyo económico para solventar las deudas eléctricas, desde la dación de un nuevo

programa de fraccionamientos y un nuevo bono, como la condonación de los cargos distintos al propio consumo y alumbrado público.

Asimismo, Osinergmin debe consolidar la información sobre cuáles son las empresas que no aplicaron fraccionamientos de deudas bajo el alcance del Decreto de Urgencia 035-2020 y sus modificatorias, así como financiamientos con pagos de intereses a cargo de los usuarios; y partir de ello proponer fórmulas o alternativas de solución, así como acciones de monitoreo y fiscalización. De igual modo, debe establecer la obligación de las empresas de brindar información certera sobre el plazo e intereses aplicados y restringir el condicionamiento del fraccionamiento a la suscripción de letras de cambio o cualquier otro tipo de título valor.

4. Mejoras requeridas en el procedimiento y atención de reclamos y recursos administrativos

La mayoría de los reclamos en el 2020 se presentó mediante el empleo de canales remotos y fue motivada por la imputación de consumos elevados y excesiva facturación (78%). Sin embargo, en la estadística de Osinergmin se presenta la categoría "Otros", con el 11,93% del total, porcentaje de considerable relevancia, por lo que es importante que se revisen los conceptos incluidos y se desagreguen a fin de identificar las materias más reclamadas.

Aunque más del 68% de los casos se resolvió de manera desfavorable para el usuario, apenas el 4% fue materia de recursos administrativos. En ese sentido, la Defensoría del Pueblo observa con preocupación, el poco acceso al recurso de apelación, que impide que los ciudadanos logren la restitución de sus derechos.

Adicionalmente, se ha advertido que se emiten resoluciones sin la debida motivación y que se practica la reorientación de los recursos administrativos sin fundamentar las razones que justifican tal recalificación. Asimismo, al decidir sobre un determinado reclamo o recurso, no se pronuncian sobre el monto de la deuda a cargo del ciudadano ni el plazo del que dispone para efectuar el pago, particularidades que deben establecerse con precisión en la parte resolutive del acto administrativo.

A su vez, se ha detectado la presentación de miles de quejas, la mayoría de las cuales (56,44%) se deben a la presunta irregularidad en la aplicación del silencio administrativo positivo.

Por otro lado, el procedimiento especial para la tramitación de reclamos de los usuarios del servicio eléctrico derivados de las facturaciones emitidas entre marzo y diciembre 2020, habilitado mediante Resolución N° 079-2020-OS/CD, no tuvo los efectos esperados, debido a que se generó una controversia en cuanto al periodo de aplicación, amplió los plazos de resolución y limitó los medios de prueba.

Finalmente, las irregularidades en las notificaciones descritas en el presente informe no sólo afectan el derecho al reclamo de los usuarios, sino que muchas veces, aunados a la falta de información sobre saldos pendientes de pago por la declaración de improcedencia o infundado del reclamo y sobre el plazo para su pago, pueden originar cortes de servicios.

En consecuencia, es conveniente que Osinergmin visibilice las materias más reclamadas, desagregando la categoría "Otros", a fin de identificar las materias con las que los usuarios no se encuentran conformes y que podrían ser susceptibles de mejora.

También es importante que Osinergmin establezca la obligación de cumplir con la debida motivación y notificación de los actos administrativos, así como determinar de la deuda y cumplir con la notificación de manera previa a la ejecución de las resoluciones y cortes del servicio. Conforme a lo dicho, debe señalar garantías mínimas para la ejecución de las notificaciones (electrónicas y presenciales) de las

resoluciones a los usuarios y exigir que en el expediente obre la debida constancia de la entrega del acto administrativo y su exhibición, a la simple solicitud del interesado.

En esa misma línea, Osinergmin debe establecer que las empresas eléctricas que reorienten los recursos administrativos presentados lo hagan con la motivación expresa y concreta al caso específico, así como estipular la obligación de difundir el derecho de apelación de los usuarios y adjuntar los formatos de recursos contra las resoluciones de primera instancia.

Igualmente, las empresas prestadoras del servicio de electricidad deben realizar controles periódicos a las notificaciones realizadas por personal propio o por terceros, para garantizar la entrega efectiva del acto administrativo al usuario y, en su caso, corregir las irregularidades advertidas.

En tal sentido, se debe tipificar y establecer las sanciones aplicables a las empresas de distribución eléctrica, por el incumplimiento de las referidas disposiciones.

Recomendaciones

Al Ministerio de Energía y Minas y al Osinergmin:

1. **Elaborar** nuevas propuestas de facilidades económicas para el pago de las deudas por recibos del servicio eléctrico, en favor de las familias más vulnerables, tales como la aprobación de un nuevo fraccionamiento sin intereses, la condonación de las deudas por cargos distintos al del propio consumo (energía activa) y alumbrado público y la entrega de un nuevo bono destinado exclusivamente para el pago del servicio de electricidad; y coordinar su aprobación con la Presidencia del Consejo de Ministros y el Ministerio de Economía y Finanzas.
2. **Evaluar** las propuestas de mejoras normativas integrales presentadas por Osinergmin y las que a iniciativa del Ministerio de Energía y Minas como ente rector del sector electricidad, permitan modernizar los segmentos del sector eléctrico (generación, transmisión y distribución) y lograr menores tarifas para los usuarios, principalmente residenciales y pequeños comercios.
3. **Articular** esfuerzos en el sector eléctrico, para sistematizar y transparentar toda la información necesaria sobre la actual morosidad, usuarios en riesgo de corte y los desplazamientos de rangos de consumo en los usuarios, así como mejorar el proceso de facturación y la atención de reclamos en primera y segunda instancia.

Al Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - Osinergmin:

4. **Emitir** la resolución que desarrolle adecuadamente el artículo 172 del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas (Decreto Supremo N° 009-93-EM), en cuanto a la aplicación del consumo promedio en las facturaciones y la mejora de los procesos de facturación de las empresas, a fin de evitar distorsiones y similares en perjuicio de la población.
5. **Establecer** la obligación a cargo de las empresas distribuidoras de electricidad, de ejecutar controles de calidad de las facturaciones y resoluciones emitidas, mediante muestras estadísticas y aleatorias, publicar los resultados y adoptar medidas para corregir las deficiencias encontradas.
6. **Fortalecer** la supervisión de las facturaciones de las empresas eléctricas (muestras representativas), priorizando la intervención en aquellas concesionarias en las que se ha identificado irregularidades.
7. **Establecer** requisitos o elementos esenciales de las notas informativas que deban emitir las empresas eléctricas para las liquidaciones de deuda, aplicaciones de subsidios, fraccionamientos, entre otros, a fin de que las comunicaciones a los usuarios tengan información dispuesta de manera didáctica que permita un fácil entendimiento.
8. **Determinar** las causas por las que determinadas empresas de electricidad no otorgaron el fraccionamiento dispuesto por el Decreto de Urgencia N° 035-2020 y establecer los mecanismos correctivos, a fin de garantizar la cobertura del beneficio en favor de los más vulnerables.
9. **Aprobar**, implementar y supervisar un régimen general de fraccionamiento de deudas por consumo eléctrico (fuera del alcance del Decreto de Urgencia 035-2020 y sus modificatorias o cualquier otro régimen especial que se apruebe en el futuro), que establezca la obligación de las empresas de

brindar información certera sobre el plazo e intereses aplicados y la prohibición de exigir la suscripción de letras de cambio o cualquier otro tipo de título valor.

10. **Modificar** el Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural (Resolución de Consejo Directivo N° 269-2014-OS/CD), a fin de:
 - a. Incluir entre las materias reclamables, aquéllas de mayor incidencia que actualmente se encuentran invisibilizadas en la categoría "Otros".
 - b. Establecer que las empresas eléctricas que reorienten los recursos administrativos presentados lo hagan con la motivación expresa y concreta al caso específico.
 - c. Establecer que las resoluciones de reclamos y recursos administrativos que cuestionan los montos imputados por consumo eléctrico establezcan con detalle y precisión el monto final adeudado por el recurrente en la parte resolutive del acto administrativo y otorgue un plazo razonable para su pago.
 - d. Establecer garantías mínimas para la ejecución de las notificaciones de resoluciones a los usuarios, a fin de:
 - Exigir que en el expediente obre la debida constancia de la entrega del acto administrativo y su exhibición, a la simple solicitud del interesado.
 - En caso de que el usuario opte por la notificación electrónica, que la empresa recabe la constancia expresa del ciudadano que acepta la notificación electrónica (a través de correos o casillas); y asimismo, les advierta sobre la necesidad de revisar de manera periódica sus respectivas cuentas electrónicas.
 - Erradicar las malas prácticas en la notificación, tales como adulteración de fechas.
 - e. Establecer la obligación de difundir el derecho de apelación de los usuarios y adjuntar el formato del recurso a las resoluciones de primera instancia.
 - f. Incluir en la Tipificación de Infracciones Generales y Escala de Multas y Sanciones, aprobada por Resolución N° 028-2003-OS-CD y modificatorias, las infracciones y sanciones aplicables a las empresas de distribución eléctrica, por el incumplimiento de la determinación de la deuda y la debida motivación y notificación de los actos administrativos
11. **Evaluar** la procedencia de ordenar a las empresas eléctricas, la devolución de los montos cobrados por concepto de toma de lecturas y distribución de recibos, durante el periodo en que no se realizaron tales actividades al inicio del estado de emergencia nacional.
12. **Fortalecer** la realización de supervisiones inopinadas para verificar el proceso de atención de reclamos, emisión y notificaciones de resoluciones de primera instancia, priorizando las zonas donde se identifiquen irregularidades, y finalmente, la determinación de la deuda culminado el procedimiento de reclamos.
13. **Supervisar** los procedimientos de reclamos tramitados ante las empresas eléctricas, a fin de verificar el cumplimiento de los principios del debido procedimiento, la debida motivación de las resoluciones y la idoneidad de las notificaciones.
14. **Establecer** un régimen de fiscalización de las obligaciones de las empresas eléctricas, especialmente la tipificación de infracciones, medidas correctivas y sanciones por el incumplimiento de las

disposiciones relacionadas a la facturación, procedimiento de reclamos, recursos administrativos, notificaciones y fraccionamientos.

A la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios-JARU de Osinergmin:

15. **Emitir** resoluciones debidamente fundamentadas en las causas puestas a su conocimiento, pronunciándose sobre todos los aspectos controvertidos en el expediente.

Al Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado -Fonafe:

16. **Realizar** las acciones necesarias para que las empresas distribuidoras de electricidad públicas adscritas a Fonafe prioricen el uso de tecnologías, a fin de garantizar el control de calidad de su proceso de facturación - con la adecuada toma de lectura o cálculo de promedios-, notas explicativas de registros de consumos, atención de reclamos, emisiones y notificaciones de sus resoluciones, así como la determinación de sus deudas al finalizar el procedimiento de reclamos.

A las empresas prestadoras de los servicios eléctricos:

17. **Difundir** buenas prácticas entre los usuarios, con la finalidad que las familias hagan un uso responsable de la energía eléctrica, lo cual puede contribuir a una menor facturación por suministro.
18. **Revisar** sus procesos de facturación, desde la lectura del medidor hasta la entrega del recibo al usuario, por parte del personal propio o de terceros y con ello implementar mejoras, a fin de garantizar los intereses de los usuarios del servicio público.
19. **Priorizar** la identificación y verificación de los mayores incrementos de consumos residenciales producidos, a fin descartar errores en lectura o proceso para facturación.
20. **Establecer** políticas de fraccionamiento de deudas en favor de los usuarios, que por las actuales circunstancias económicas, se encuentran en dificultades para sufragar sus recibos por concepto del servicio eléctrico, brindando información certera sobre el plazo e intereses aplicados, absteniéndose de exigir o condicionar el otorgamiento de dicho fraccionamiento a la suscripción de letras de cambio o cualquier otro tipo de título valor.
21. **Informar** a los usuarios que la notificación puede ser personal o electrónica y en caso opten por la notificación electrónica (a través de correos o casillas), recabar el consentimiento expreso del ciudadano y explicarle que deben revisar su respectiva cuenta.
22. **Notificar** a los usuarios la deuda pendiente de pago y el plazo para su cancelación, de manera previa a la ejecución de las resoluciones consentidas de primera y segunda instancia.
23. **Realizar** controles periódicos a las notificaciones realizadas por personal propio o por terceros, para garantizar la entrega efectiva del acto administrativo al usuario y, en su caso, corregir las irregularidades advertidas.

ANEXOS

Anexo 1 Principales normas del fraccionamiento

Norma	Fecha	Descripción
Decreto de Urgencia N° 035-2020	03.04.2021	Decreto de Urgencia que establece Medidas Complementarias para reducir el Impacto en la Economía Nacional, del Aislamiento e Inmovilización Social Obligatorio Dispuesto en la Declaratoria de Estado de Emergencia Nacional, así como para reforzar Sistemas de Prevención y Respuesta Sanitaria, como consecuencia del Covid.
Decreto de Urgencia N° 035-2020	04.04.2021	Anexo del Decreto de Urgencia N° 035-2020, que establece medidas complementarias para reducir el impacto en la economía nacional, del aislamiento e inmovilización social obligatorio dispuesto en la declaratoria de Estado de Emergencia Nacional, así como para reforzar sistemas de prevención y respuesta sanitaria, como consecuencia del COVID 19
Resolución de Presidencia N° 00040-2020-PD-OSIPTEL	11.04.2020	Aprueban medidas complementarias a las disposiciones para la prestación de los servicios de telecomunicaciones que establece el Decreto de urgencia N° 035-2020
Resolución De Consejo Directivo Organismo Supervisor De La inversión en Energía y Minería Osinergmin N° 047-2020-OS-CD(*) (*)Derogada por Resolución Osinergmin N° 071-2020-Os-Cd, Publicada el 20.06.2020.	09.05.2020	Aprueban la Norma Procedimiento de liquidación de intereses compensatorios a ser cubiertos por el Fondo de Inclusión Social Energético (FISE) dentro del marco de lo dispuesto por los artículos 3 y 4 del Decreto de urgencia 035-2020.
Decreto de Urgencia N° 062-2020	28.05.2020	Decreto de urgencia que modifica el Decreto de Urgencia N° 035-2020 que establece medidas complementarias para reducir el impacto en la economía nacional, del aislamiento e inmovilización social obligatorio dispuesto en la declaratoria de Estado de Emergencia Nacional, así como para reforzar sistemas de prevención y respuesta sanitaria, como consecuencia del COVID 19.
Resolución De Consejo Directivo Organismo Supervisor De La inversión en Energía y Minería Osinergmin N° 071-2020-OS-CD.	20.06.2020	Aprueban Norma Procedimiento de liquidación de intereses compensatorios a ser cubiertos por el Fondo de Inclusión Social Energético (FISE) dentro del marco de lo dispuesto por los artículos 3 y 4 del Decreto de urgencia 035-2020 modificado por el Decreto de Urgencia 062-2020.
Resolución De Consejo Directivo Organismo Supervisor De La Inversión en Energía y Minería Osinergmin N° 083-2020-OS-CD	16.07.2020	Aprueban Disposiciones Complementarias para la Liquidación y Fraccionamiento de deudas derivadas de las facturaciones de electricidad de consumos hasta el 30 de junio de 2020.
Resolución de la Gerencia de Regulación de Tarifas Organismo Supervisor de la inversión En Energía y Minería Osinergmin N° 055-2020-OS-GRT	14.11.2020	Aprueban el informe de liquidación de intereses compensatorios a ser cancelados, de conformidad con lo establecido en los artículos 8 y 11 de la Norma Procedimiento de liquidación de intereses compensatorios a ser cubiertos por el Fondo de inclusión Social Energético en el marco de lo dispuesto por los artículos 3 y 4 del Decreto de urgencia N° '035-2020 modificado por el Decreto de Urgencia N° 062-2020.

Norma	Fecha	Descripción
Resolución de la Gerencia de Regulación De Tarifas Organismo Supervisor de la Inversión En Energía Y Minería Osinergmin N° 066-2020-OS-GRT	15.12.2020	Aprueban el Informe de liquidación de intereses compensatorios a ser cancelados, de conformidad con lo establecido en los artículos 8 y 11 de la Norma Procedimiento de liquidación de intereses compensatorios a ser cubiertos por el Fondo de Inclusión Social Energético en el maco de lo dispuesto por los artículos 3 y 4 del Decreto de Urgencia N° 062-2020.
Resolución De La Gerencia De Regulación De Tarifas Organismo Supervisor De La inversión en Energía y Minería Osinergmin N° 001-2021-OS-GRT	12.01.2021	Aprueban el informe de liquidación de intereses compensatorios a ser cancelados, de conformidad con lo establecido en los artículos 8 y 11 de la Norma Procedimiento de liquidación de intereses a ser cubiertos por el Fondo de Inclusión Social Energético en el marco de lo dispuesto por los artículos 3 y4 del Decreto de Urgencia N° 035-2020 modificado por el Decreto de urgencia N° 062-2020.
Resolución de la Gerencia De Regulación de Tarifas Organismo Supervisor de la inversión en Energía y Minería Osinergmin N° 006-2021-OS-GRT.	6.02.2021	Aprueban el Informe de liquidación de intereses compensatorios a ser cancelados, de conformidad con lo establecido en los artículos 8 y 11 de la Norma Procedimiento de liquidación de intereses compensatorios a ser cubiertos por el Fondo de Inclusión Social Energético en el maco de lo dispuesto por los artículos 3 y 4 del Decreto de Urgencia N° 062-2020.
Resolución de la Gerencia de Regulación de Tarifas Organismo Supervisor de la Inversiones Energía y Minería Osinergmin N° 017-2021-OS-GRT.	10.03.2021	Aprueban el Informe de liquidación de intereses compensatorios a ser cancelados, de conformidad con lo establecido en los artículos 8 y 11 de la Norma Procedimiento de liquidación de intereses compensatorios a ser cubiertos por el Fondo de Inclusión Social Energético en el maco de lo dispuesto por los artículos 3 y 4 del Decreto de Urgencia N° 062-2020
Resolución de la Gerencia de Regulación de Tarifas Organismo Supervisor de la inversión en Energía y Minería Osinergmin N° 027-2021-OS-GRT	14.04.2021	Aprueban el Informe de liquidación de intereses compensatorios a ser cancelados, de conformidad con lo establecido en los artículos 8 y 11 de la Norma Procedimiento de liquidación de intereses compensatorios a ser cubiertos por el Fondo de Inclusión Social Energético en el maco de lo dispuesto por los artículos 3 y 4 del Decreto de Urgencia N° 062-2020
Resolución de la Gerencia de Regulación de Tarifas Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería Osinergmin N° 035-2021-OS-GRT	12.05.2021	Aprueban el Informe de liquidación de intereses compensatorios a ser cancelados, de conformidad con lo establecido en los artículos 8 y 11 de la Norma Procedimiento de liquidación de intereses compensatorios a ser cubiertos por el Fondo de Inclusión Social Energético en el maco de lo dispuesto por los artículos 3 y 4 del Decreto de Urgencia N° 062-2020

Fuente: Normas legales
 Elaboración propia

Anexo 2 Principales normas del Bono Electricidad

Norma	Fecha	Disposiciones
Decreto de Urgencia N° 074-2020.	27.06.2020	Decreto de Urgencia que crea el Bono Electricidad en favor de los usuarios residenciales focalizados del servicio público de electricidad
Resolución de Consejo Directivo Organismo Supervisor De La Inversión en Energía Y Minería Osinergmin N° 080-2020-OS-CD.	10.07.2020	Aprueba la Norma Procedimiento de aplicación del mecanismo de subsidio Bono de Electricidad en el marco de lo dispuesto en el Decreto de Urgencia 074-2020.
Resolución de la Gerencia De Regulación de Tarifas Organismo Supervisor de la Inversión En Energía y Minería Osinergmin N° 021-2020-OS-GRT.	25.07.2020	Aprueban la lista de beneficiarios del subsidio del Bono Electricidad.
Resolución de Consejo Directivo Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería Osinergmin N° 096-2020-OS-CD	31.07.2020	Aprueban Procedimiento Especial de Supervisión de la aplicación del Decreto de Urgencia N° 074-2020, que crea el Bono Electricidad
Resolución de la Gerencia de Regulación de Tarifas Organismo Supervisor de la inversión en Energía y Minería Osinergmin N° 036-2020-OS-GRT.	01.09.2020	Modifican la lista de beneficiarios del Subsidio Bono Electricidad en el marco de los dispuesto por el Decreto de Urgencia N° 074-2020, aprobada por Resolución N° 021-2020 -OS-GRT, y aprueban programa de transferencias.
Decreto de Urgencia N° 105-2020.	10.09.2020	Decreto de Urgencia que modifica el Decreto de Urgencia N° 074-2020, que crea el Bono de Electricidad en favor de usuarios residenciales focalizados del servicio público de electricidad.
Resolución de la Gerencia De Regulación de Tarifas Organismo Supervisor de la inversión en Energía y Minería Osinergmin N° 043-2020-OS-GRT.	23.09.2020	Incorporan usuarios residenciales a la lista de beneficiarios aprobada por la Resolución N° 021-2020-OS.GRT y aprueban el programa de transferencias del Bono Electricidad.
Resolución de la Gerencia de Regulación de Tarifas Organismo Supervisor de la inversión En Energía Y Minería Osinergmin N° 047-2020-OS-GRT.	19.10.2020	Modifica la lista de beneficiarios del Bono Electricidad
Resolución Ministerial N° 325-2020-MINEM-DM.	28.10.2020	Autorizan transferencias financieras a favor de las Empresas de Distribución Eléctricas, para atender el pago del subsidio Bono Electricidad
Resolución de Consejo Directivo Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería Osinergmin N° 171-2020-OS-CD.	30.10.2020	Modifica el Procedimiento de aplicación del mecanismo de subsidio Bono Electricidad en el marco de lo dispuesto en el Decreto de Urgencia N° 074-2020
Decreto de Urgencia N° 136-2020.	17.12.2021	Decreto de Urgencia que establece medidas extraordinarias y urgentes para viabilizar la entrega del Bono Electricidad en el marco del Decreto de Urgencia 074-2020.1
Resolución de la Regulación de Tarifas Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería Osinergmin N° 069-2020-OS-GRT.	21.12.2020	Aprueban el programa de transferencias del Bono Electricidad correspondiente a los meses de junio, julio, agosto, setiembre, octubre y noviembre de 2020, de conformidad con los establecido en el numeral 2.8 del Decreto de Urgencia N° 136-2020.
Resolución Ministerial N° 400-2020-Minem-DM	26.12.2020	Autorizan transferencias financieras a favor de las Empresas de Distribución Eléctricas para atender el pago del subsidio Bono Electricidad.

Norma	Fecha	Disposiciones
Resolución de la Gerencia De Regulación de Tarifas Organismo Supervisor de la inversión En Energía y Minería Osinergmin N° 005-2021-OS-GRT.	30.01.2021	Modifican la lista de beneficiarios del subsidio Bono Electricidad y aprueban liquidación final del programa de transferencias del Bono Electricidad.
Resolución de la Gerencia de Regulación de Tarifas Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería Osinergmin N° 020-2021-OS-GRT	31.3.2021	Declaran fundado recurso de reconsideración interpuesto por Electrosur S.A. contra Res. N° 005-2021-OS.GRT, respecto a importes declarados no reconocidos a favor de la empresa en aplicación del subsidio Bono Electricidad.
Resolución de la Gerencia De Regulación de Tarifas Organismo Supervisor de la Inversión en Energía Y Minería Osinergmin N° 026-2021-OS-GRT.	09.04.2021	Modifican la liquidación final del programa de transferencias del Bono Electricidad, aprueban en el artículo 2 de la Resolución N° 005-2021-OS-GRT, y modifican su artículo4.

Fuente: Normas legales
 Elaboración propia

Anexo 3

Monto de recaudación de la empresa por concepto de facturaciones, antes y durante el estado de emergencia nacional, según rangos de consumo

Empresa	Categoría	Recaudación durante el periodo 2020 (S/)									
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre
Coelvisac	No Residencial	4 546 246,62	4 190 804,73	4 244 757,47	4 667 359,82	4 518 452,82	3 481 800,50	3 311 983,52	4 114 261,90	3 766 977,81	4 090 725,00
	Residencial BT	228 328,95	195 680,53	137 982,32	186 648,01	208 483,94	195 539,87	187 495,16	84 591,89	112 033,80	157 153,55
Adinelsa	No Residencial	1 388 351,16	1 093 340,19	1 237 596,96	590 915,56	1 074 896,66	963 769,50	1 028 978,09	1 041 574,35	1 684 894,16	1 316 948,24
	Residencial BT	1 155 484,31	1 139 454,80	780 457,89	69 439,40	421 498,40	555 969,50	394 060,70	526 593,92	507 098,35	808 261,82
Electro Dunas	No Residencial	22 271 627,00	21 057 701,28	13 536 646,33	13 708 366,01	20 728 521,86	1 777 141,88	21 314 451,31	18 860 953,54	18 961 613,17	21 522 849,63
	Residencial BT	16 683 488,00	15 774 146,07	13 536 646,33	10 268 821,13	15 527 560,55	13 312 137,28	15 966 475,35	14 128 580,90	14 203 984,18	21 522 849,63
Eelctro Pangoa	No Residencial	30 407,50	12 871,50	6 849,00	13 288,00	16 943,50	23 880,50	29 470,00	22 877,50	43 202,32	42 058,50
	Residencial BT	105 408,51	43 145,49	73 981,75	107 460,51	97 700,11	92 749,70	56 641,07	51 585,90	60 206,88	87 170,70
Electro Oriente	No Residencial	18 299 254,57	17 747 703,76	7 987 407,98	7 593 284,91	11 615 984,60	11 580 119,43	15 727 726,49	15 540 723,10	15 723 906,48	16 424 568,79
	Residencial BT	23 621 911,45	21 555 135,06	8 555 411,49	8 805 088,60	15 104 860,50	16 202 106,02	23 598 575,56	11 676 224,53	13 941 398,24	17 540 375,27
Electro Puno	No Residencial	7 668 245,30	7 951 323,19	3 517 677,85	4 719 165,29	4 792 052,89	5 231 483,08	5 778 628,41	4 438 874,21	6 535 272,24	6 091 784,58
	Residencial BT	10 817 489,53	9 860 727,28	6 974 959,56	4 095 150,19	7 333 468,17	9 825 364,39	8 677 078,26	4 110 831,50	3 886 191,40	5 699 076,42
Electrosureste	No Residencial	18 131 656,71	16 111 212,29	11 281 987,14	7 033 168,98	10 165 323,64	10 125 473,01	12 301 073,88	11 819 447,52	15 533 038,85	14 542 893,75
	Residencial BT	24 070 316,84	22 078 603,28	14 255 038,53	7 711 839,71	14 954 040,85	14 345 647,84	21 211 072,97	13 354 289,86	35 286 186,33	36 169 853,33
Enosa	No Residencial	27 067,00	26 376,00	15 161,00	17 899,00	19 791,00	19 185,00	18 951,00	29 528,00	33 313,00	23 052,00
	Residencial BT	26 842,00	29 588,00	23 037,00	11 128,00	22 318,00	21 639,00	20 548,00	32 560,00	26 354,00	24 262,00
Electronorte	No Residencial	12 269,00	12 012,00	11 330,00	8 994,00	9 361,00	9 291,00	10 042,00	10 247,00	10 488,00	10 794,00
	Residencial BT	18 697,00	17 912,00	17 001,00	17 032,00	17 224,00	16 489,00	17 200,00	17 561,00	17 870,00	17 790,00
Electrosur	No Residencial	22 271 627,00	21 057 701,28	13 536 646,33	13 708 366,01	20 728 521,86	1 777 141,88	21 314 451,31	18 860 953,54	18 961 613,17	21 522 849,63
	Residencial BT	16 683 488,00	15 774 146,07	13 536 646,33	10 268 821,13	15 527 560,55	13 312 137,28	15 966 475,35	14 128 580,90	14 203 984,18	21 522 849,63
Edelsa	No Residencial	14 789,00	7 193,00	10 799,00	11 052,00	12 053,64	13 101,00	13 145,00	10 277,00	18 588,50	13 132,88
	Residencial BT	55 397,95	66 419,35	25 911,13	50 692,35	63 537,50	66 059,88	29 263,46	18 879,00	27 294,55	52 128,53

Empresa	Categoría	Recaudación durante el periodo 2020 (S/)									
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre
Eilhicha	No Residencial	53 371,50	45 708,00	15 228,50	45 611,50	29 407,50	70 954,00	38 261,50	40 744,00	65 642,50	48 288,00
	Residencial BT	84 387,50	70 699,00	43 726,50	71 034,50	75 847,80	801 945,00	72 668,50	16 578,00	18 904,50	203 220,50
Egepsa	No Residencial	30 407,50	1 287 150,00	6 849,00	132 880,00	1 694 350,00	23 880,50	29 470,00	22 877,50	43 202,32	42 058,50
	Residencial BT	10 540 851,00	4 314 549,00	7 398 175,00	107 460,51	9 770 011,00	92 749,70	566 417,00	51 585,90	60 206,88	87 170,70
Electro Tocache	No Residencial	1 227 415,21	1 167 930,76	1 134 953,38	971 840,88	965 819,11	1 073 552,05	907 346,70	738 087,76	847 987,57	817 748,04
	Residencial BT	731 559,57	748 367,97	713 800,94	677 685,70	701 893,38	730 820,85	135 231,77	364 419,97	523 768,69	575 154,87
Emsemsa	No Residencial	14 789,00	7 193,00	10 799,00	11 052,00	12 053,64	13 101,00	13 145,00	10 277,00	18 588,50	13 132,88
	Residencial BT	55 397,95	66 419,35	25 911,13	50 692,35	63 537,50	66 059,88	29 263,46	18 879,00	27 294,55	52 128,53
Emsepat	No Residencial	12 269,00	12 012,00	11 330,00	8 994,00	9 361,00	9 291,00	10 042,00	10 247,00	10 488,00	10 794,00
	Residencial BT	18 697,00	17 912,00	17 001,00	17 032,00	17 224,00	16 489,00	17 200,00	17 561,00	17 870,00	17 790,00
Emseusac	No Residencial	385 916,27	356 911,71	332 762,28	248 536,13	266 496,75	282 754,29	304 930,74	312 040,97	305 324,33	355 999,54
	Residencial BT	400 245,91	361 832,87	410 276,84	398 841,68	396 819,77	407 545,63	397 627,17	417 713,97	415 851,38	458 896,49
Hidrнадзора	No Residencial	34 159,00	31 608,00	21 629,00	17 119,00	21 220,00	25 081,00	23 087,00	24 848,00	26 218,00	26 378,00
	Residencial BT	40 340,00	38 924,00	28 320,00	15 835,00	33 570,00	31 286,00	30 623,00	52 887,00	48 768,00	40 319,00
Proyecto Especial Chavimochic	No Residencial	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----
	Residencial BT	610 170,76	5 669,63	48 070,77	720 476,69	416 518,51	606 637,88	644 728,02	392 168,12	469 010,40	563 512,56
Sersa	No Residencial	258 372,92	218 501,65	295 660,97	233 225,75	231 392,55	215 455,60	218 569,00	183 977,25	291 803,50	304 556,55
	Residencial BT	309 048,85	303 125,25	243 826,21	322 977,55	305 327,95	309 441,68	297 678,35	108 854,46	149 220,56	236 236,20

Fuente: Empresas eléctricas

Elaboración propia

Anexo 4
Reporte sobre cortes realizados. Perú, enero - octubre 2020

Empresa	Cortes ejecutados durante el periodo de emergencia nacional	
	Por deuda previa	Por deuda a partir del 15.03.2020
Coelvisac	359	168
Egepsa	Sin información	0
Electro Dunas	8000	0
Electro Oriente	30 139	0
Electro Pangoa	75	0
Electrosureste	0	1 987
Electro Tocache	0	0
ENOSA	45 947	0
Adinelsa	1 605	2 054
Edelsa	0	0
Eilhicha	10	0
Esempat	0	0
Emseusac	463	0
Electrosur	0	0
Hidrandina (U.N La Libertad Norte, Cajamarca, Chimbote, Huaraz):	0	6 056
Proyecto Especial Chavimochic	Sin información	0
SERSA	0	0
Total	39 046	8 211

Fuente: Empresas eléctricas
Elaboración propia

Anexo 5
Variación de las tarifas BTB5 (residenciales y no residenciales) en soles/KWh más representativas. Perú, febrero 2020-agosto 2021

Empresa	Zona de concesión	Usuarios con consumo hasta 30 KWh (en soles)						Usuarios con consumo mayor a 30 y hasta 100 KWh (en soles)						Usuarios con consumo mayor a 100 KWh (en soles)								
		Cargo fijo mensual		Incremento	Cargo por energía activa		Incremento	Cargo fijo mensual		Incremento	Cargo por energía activa				Cargo fijo mensual		Incremento	Cargo por energía activa		Incremento		
		4/02/20	4/08/21		4/02/20	4/08/21		4/02/20	4/08/21		Primeros 30 KWh		Exceso de 30 KWh		4/02/20	4/08/21		4/02/20	4/08/21			
Coelvisac	Andahuasi	0,0313	0,0344	0,0031	0,5558	0,6192	0,0634	0,0313	0,0344	0,0031	0,1667	0,1858	0,0191	0,7410	0,8256	0,0846	0,0325	0,0359	0,0034	0,7692	0,8611	0,0919
Egepsa	Pangoa II	0,0350	0,0384	0,0034	0,4089	0,4578	0,0489	0,0350	0,0384	0,0034	0,1227	0,1373	0,0146	0,8177	0,9155	0,0978	0,0363	0,0401	0,0038	0,8488	0,9549	0,1061
Electro Dunas	Ica	0,0321	0,0352	0,0031	0,4406	0,5071	0,0665	0,0321	0,0352	0,0031	0,1322	0,1521	0,0199	0,5874	0,6761	0,0887	0,0333	0,0367	0,0034	0,6097	0,7052	0,0955
Electro Oriente	Tarapoto	0,0373	0,0410	0,0037	0,5899	0,6440	0,0541	0,0373	0,0410	0,0037	0,1770	0,1932	0,0162	0,7865	0,8587	0,0722	0,0387	0,0428	0,0041	0,8164	0,8956	0,0792
	Tarapoto Rural	0,0373	0,0410	0,0037	0,3933	0,4294	0,0361	0,0373	0,0410	0,0037	0,1180	0,1288	0,0108	0,7865	0,8587	0,0722	0,0387	0,0428	0,0041	0,8164	0,8956	0,0792
	Moyobamba	0,0373	0,0410	0,0037	0,5899	0,6440	0,0541	0,0373	0,0410	0,0037	0,1770	0,1932	0,0162	0,7865	0,8587	0,0722	0,0387	0,0428	0,0041	0,8164	0,8956	0,0792
	Moyobamba Rural	0,0373	0,0410	0,0037	0,3933	0,4294	0,0361	0,0373	0,0410	0,0037	0,1180	0,1288	0,0108	0,7865	0,8587	0,0722	0,0387	0,0428	0,0041	0,8164	0,8956	0,0792
	Chachapoyas	0,0373	0,0410	0,0037	0,5313	0,6381	0,1068	0,0373	0,0410	0,0037	0,1594	0,1914	0,0320	0,7728	0,8508	0,0780	0,0387	0,0428	0,0041	0,8022	0,8874	0,0852

Empresa	Zona de concesión	Usuarios con consumo hasta 30 KWh (en soles)						Usuarios con consumo mayor a 30 y hasta 100 KWh (en soles)						Usuarios con consumo mayor a 100 KWh (en soles)								
		Cargo fijo mensual		Incremento	Cargo por energía activa		Incremento	Cargo fijo mensual		Incremento	Cargo por energía activa			Incremento	Cargo fijo mensual		Incremento	Cargo por energía activa		Incremento		
		4/02/20	4/08/21		4/02/20	4/08/21		4/02/20	4/08/21		Primeros 30 KWh	Exceso de 30 KWh	4/02/20		4/08/21	Incremento		4/02/20	4/08/21		4/02/20	4/08/21
Electro Pangoa	Pangoa	0,0309	0,0339	0,0030	0,5645	0,6308	0,0663	0,0309	0,0339	0,0030	0,1694	0,1892	0,0198	0,7527	0,8411	0,0884	0,0321	0,0354	0,0033	0,7813	0,8773	0,0960
Electrosur Este	Cusco	0,0361	0,0394	0,0033	0,5052	0,5690	0,0638	0,0361	0,0394	0,0033	0,1516	0,1707	0,0191	0,6736	0,7587	0,0851	0,0375	0,0411	0,0036	0,6992	0,7913	0,0921
	Abancay	0,0361	0,0394	0,0033	0,5048	0,5684	0,0636	0,0361	0,0394	0,0033	0,1514	0,1705	0,0191	0,6730	0,7579	0,0849	0,0375	0,0411	0,0036	0,6986	0,7905	0,0919
	Puerto Maldonado	0,0361	0,0394	0,0033	0,5015	0,5727	0,0712	0,0361	0,0394	0,0033	0,1505	0,1718	0,0213	0,6687	0,7636	0,0949	0,0375	0,0411	0,0036	0,6941	0,7964	0,1023
	Puerto Maldonado Rural	0,0361	0,0394	0,0033	0,3344	0,3818	0,0474	0,0361	0,0394	0,0033	0,1003	0,1145	0,0142	0,6687	0,7636	0,0949	0,0375	0,0411	0,0036	0,6941	0,7964	0,1023
Electro Tocache	Tocache	0,0391	0,0429	0,0038	0,5086	0,5659	0,0573	0,0391	0,0429	0,0038	0,1526	0,1698	0,0172	1,0171	1,1318	0,1147	0,0406	0,0447	0,0041	1,0557	1,1805	0,1248
Electrocentro	Ayacucho	0,0370	0,0406	0,0036	0,5617	0,6246	0,0629	0,0370	0,0406	0,0036	0,1685	0,1874	0,0189	0,7489	0,8328	0,0839	0,0384	0,0423	0,0039	0,7774	0,8686	0,0912
	Huancavelica Ciudad	0,0370	0,0406	0,0036	0,5633	0,6260	0,0627	0,0370	0,0406	0,0036	0,1690	0,1878	0,0188	0,7510	0,8347	0,0837	0,0384	0,0423	0,0039	0,7795	0,8706	0,0911
	Huancayo	0,0370	0,0406	0,0036	0,5631	0,6256	0,0625	0,0370	0,0406	0,0036	0,1689	0,1877	0,0188	0,7508	0,8341	0,0833	0,0384	0,0423	0,0039	0,7793	0,8700	0,0907
	Huánuco	0,0370	0,0406	0,0036	0,5594	0,6239	0,0645	0,0370	0,0406	0,0036	0,1678	0,1872	0,0194	0,7459	0,8318	0,0859	0,0384	0,0423	0,0039	0,7742	0,8676	0,0934
	Pasco	0,0370	0,0406	0,0036	0,5592	0,6237	0,0645	0,0370	0,0406	0,0036	0,1678	0,1771	0,0093	0,7456	0,8316	0,0860	0,0384	0,0423	0,0039	0,7739	0,8674	0,0935
ENOSA	Piura/Sullana/Paita	0,0356	0,0391	0,0035	0,4957	0,5354	0,0397	0,0356	0,0391	0,0035	0,1467	0,1606	0,0139	0,6609	0,7138	0,0529	0,0370	0,0408	0,0038	0,6860	0,7445	0,0585
	Tumbes	0,0356	0,0391	0,0035	0,4962	0,5358	0,0396	0,0356	0,0391	0,0035	0,1489	0,1607	0,0118	0,6616	0,7144	0,0528	0,0370	0,0408	0,0038	0,6867	0,7451	0,0584
	Tumbes Rural	0,0356	0,0391	0,0035	0,3308	0,3572	0,0264	0,0356	0,0391	0,0035	0,0992	0,1072	0,0080	0,6616	0,7144	0,0528	0,0370	0,0408	0,0038	0,6867	0,7451	0,0584
Electro Ucayali	Pucallpa	0,0358	0,0393	0,0035	0,5129	0,5765	0,0636	0,0358	0,0393	0,0035	0,1539	0,1730	0,0191	0,6838	0,7687	0,0849	0,0372	0,0410	0,0038	0,7098	0,8018	0,0920

Empresa	Zona de concesión	Usuarios con consumo hasta 30 KWh (en soles)						Usuarios con consumo mayor a 30 y hasta 100 KWh (en soles)									Usuarios con consumo mayor a 100 KWh (en soles)					
		Cargo fijo mensual		Incremento	Cargo por energía activa		Incremento	Cargo fijo mensual		Incremento	Cargo por energía activa					Cargo fijo mensual		Incremento	Cargo por energía activa		Incremento	
		4/02/20	4/08/21		4/02/20	4/08/21		4/02/20	4/08/21		Primeros 30 KWh		Incremento	Exceso de 30 KWh		Incremento	4/02/20		4/08/21	4/02/20		4/08/21
								4/02/20	4/08/21		4/02/20	4/08/21			4/02/20		4/08/21		4/02/20	4/08/21		
Adinlesa	Huaura. Sayán. Guadalupe. Santa Fe. Ruquia. Pampas de Arica	0,0557	0,0612	0,0055	0,8897	0,9953	0,1056	0,0557	0,0612	0,0055	0,2669	0,2986	0,0317	1,7793	1,9906	0,2113	0,0578	0,0638	0,0060	1,8469	2,0762	0,2293
Edelsa	San Ramón	0,0350	0,0384	0,0034	0,4233	0,4737	0,0504	0,0350	0,0384	0,0034	0,1270	0,1421	0,0151	0,8465	0,9474	0,1009	0,0363	0,0401	0,0038	0,8787	0,9881	0,1094
Eilichica	Chacas	0,0472	0,0515	0,0043	0,3439	0,3810	0,0371	0,0472	0,0515	0,0043	0,1032	0,1143	0,0111	1,5284	1,6933	0,1649	0,0472	0,0515	0,0043	1,5284	1,6933	0,1649
Esempat	Ser Valle Pativilca	0,0472	0,0515	0,0043	0,8754	0,9729	0,0975	0,0472	0,0515	0,0043	0,2626	0,2919	0,0293	1,7507	1,9458	0,1951	0,0490	0,0537	0,0047	1,8172	2,0295	0,2123
Emsemisa	Paramonga	0,0300	0,0329	0,0029	0,5109	0,5703	0,0594	0,0300	0,0329	0,0029	0,1533	0,1711	0,0178	0,6812	0,7644	0,0832	0,0311	0,0343	0,0032	0,7071	0,7931	0,0860
Emseusac	Utcubamba	0,0309	0,0339	0,0030	0,5694	0,6265	0,0571	0,0309	0,0339	0,0030	0,1708	0,1879	0,0171	0,7592	0,8353	0,0761	0,0321	0,0354	0,0033	0,7880	0,8712	0,0832
Electrosur	Tacna	0,0322	0,0353	0,0031	0,4517	0,5107	0,0590	0,0322	0,0353	0,0031	0,1355	0,1532	0,0177	0,6023	0,6809	0,0786	0,0334	0,0368	0,0034	0,6252	0,7102	0,0850
	Moquegua	0,0322	0,0353	0,0031	0,4451	0,4969	0,0518	0,0322	0,0353	0,0031	0,1335	0,1491	0,0156	0,5935	0,6625	0,0690	0,0334	0,0368	0,0034	0,6161	0,6910	0,0749
	Moquegua Rural	0,0322	0,0353	0,0031	0,2968	0,4969	0,2001	0,0322	0,0353	0,0031	0,0890	0,1491	0,0601	0,5935	0,6625	0,0690	0,0334	0,0368	0,0034	0,6161	0,6910	0,0749
	Puno/Juliaca	0,0388	0,0427	0,0039	0,5323	0,5962	0,0639	0,0388	0,0427	0,0039	0,1597	0,1789	0,0192	0,7097	0,7949	0,0852	0,0403	0,0445	0,0042	0,7367	0,8291	0,0924

Empresa	Zona de concesión	Usuarios con consumo hasta 30 KWh (en soles)						Usuarios con consumo mayor a 30 y hasta 100 KWh (en soles)									Usuarios con consumo mayor a 100 KWh (en soles)					
		Cargo fijo mensual		Incremento	Cargo por energía activa		Incremento	Cargo fijo mensual		Incremento	Cargo por energía activa						Cargo fijo mensual		Incremento	Cargo por energía activa		Incremento
		4/02/20	4/08/21		4/02/20	4/08/21		4/02/20	4/08/21		Primeros 30 KWh		Incremento	Exceso de 30 KWh		Incremento	4/02/20	4/08/21		4/02/20	4/08/21	
								4/02/20	4/08/21	Incremento	4/02/20	4/08/21		Incremento								
Electro Puno	Puno Baja densidad	0,0388	0,0427	0,0039	0,3550	0,3975	0,0425	0,0388	0,0427	0,0039	0,1065	0,1193	0,0128	0,7099	0,7950	0,0851	0,0403	0,0445	0,0042	0,7369	0,8292	0,0923
Electronorte	Chiclayo	0,0340	0,0373	0,0033	0,4381	0,4773	0,0392	0,0340	0,0373	0,0033	0,1314	0,1432	0,0118	0,5841	0,6364	0,0523	0,0353	0,0389	0,0036	0,6063	0,6638	0,0575
	Chiclayo. zonas de baja densidad	0,0340	0,0373	0,0033	0,4381	0,4773	0,0392	0,0340	0,0373	0,0033	0,1314	0,1432	0,0118	0,5841	0,6364	0,0523	0,0353	0,0389	0,0036	0,6063	0,6638	0,0575
	CARH 4 Cutervo	0,0340	0,0373	0,0033	0,2910	0,3174	0,0264	0,0340	0,0373	0,0033	0,0873	0,0952	0,0079	0,5820	0,6347	0,0527	0,0353	0,0389	0,0036	0,6041	0,6620	0,0579
ENEL	Lima Norte	0,0259	0,0283	0,0024	0,3956	0,4391	0,0435	0,0259	0,0283	0,0024	0,1187	0,1317	0,0130	0,5274	0,5865	0,0591	0,0269	0,0295	0,0026	0,5474	0,6107	0,0633
	Pativilca	0,0259	0,0283	0,0024	0,3919	0,4373	0,0454	0,0259	0,0283	0,0024	0,1176	0,1312	0,0136	0,5225	0,5831	0,0606	0,0269	0,0295	0,0026	0,5424	0,6082	0,0658
	Huacho	0,0259	0,0283	0,0024	0,3925	0,4376	0,0451	0,0259	0,0283	0,0024	0,1177	0,1313	0,0136	0,5233	0,5835	0,0602	0,0269	0,0295	0,0026	0,5432	0,6086	0,0654
Hidrandina	Trujillo	0,0340	0,0373	0,0033	0,4655	0,5072	0,0417	0,0340	0,0373	0,0033	0,1396	0,1521	0,0125	0,6206	0,6762	0,0556	0,0353	0,0389	0,0036	0,6442	0,7053	0,0611
	Trujillo Rural	0,0340	0,0373	0,0033	0,3103	0,3381	0,0278	0,0340	0,0373	0,0033	0,0931	0,1014	0,0083	0,6206	0,6762	0,0556	0,0353	0,0389	0,0036	0,6442	0,7053	0,0611
	Chimbote	0,0373	0,0373	0,0000	0,5066	0,5066	0,0000	0,0373	0,0373	0,0000	0,1529	0,1529	0,0000	0,6755	0,6755	0,0000	0,0389	0,0389	0,0000	0,7045	0,7045	0,0000
	Chimbote rural	0,0340	0,0373	0,0033	0,3099	0,3378	0,0279	0,0340	0,0373	0,0033	0,0930	0,1013	0,0083	0,6197	0,6755	0,0558	0,0353	0,0389	0,0036	0,6432	0,7045	0,0613
	Huaraz, Caraz, Carhuaz	0,0340	0,0373	0,0033	0,4606	0,5019	0,0413	0,0340	0,0373	0,0033	0,1382	0,1506	0,0124	0,6140	0,6692	0,0552	0,0353	0,0389	0,0036	0,6374	0,6980	0,0606
	Cajamarca	0,0340	0,0373	0,0033	0,4638	0,5069	0,0431	0,0340	0,0373	0,0033	0,1391	0,1521	0,0130	0,6184	0,6759	0,0575	0,0353	0,0389	0,0036	0,6419	0,7050	0,0631
Luz del Sur	Lima Sur	0,0263	0,0289	0,0026	0,3845	0,4298	0,0453	0,0263	0,0289	0,0026	0,1153	0,1289	0,0136	0,5126	0,5731	0,0605	0,0273	0,0301	0,0028	0,5321	0,5977	0,0656
	Cañete	0,0263	0,0289	0,0026	0,3819	0,4286	0,0467	0,0263	0,0289	0,0026	0,1146	0,1286	0,0140	0,5092	0,5715	0,0623	0,0273	0,0301	0,0028	0,5285	0,5961	0,0676
Proy. Esp. Chavimochic	Tanguche Desarenador	0,0335	0,0367	0,0032	0,1284	0,1483	0,0199	0,0335	0,0367	0,0032	0,0385	0,0445	0,0060	0,5708	0,6591	0,0883	0,0335	0,0367	0,0032	0,5708	0,6591	0,0883

Empresa	Zona de concesión	Usuarios con consumo hasta 30 KWh (en soles)						Usuarios con consumo mayor a 30 y hasta 100 KWh (en soles)									Usuarios con consumo mayor a 100 KWh (en soles)					
		Cargo fijo mensual		Incremento	Cargo por energía activa		Incremento	Cargo fijo mensual			Cargo por energía activa						Cargo fijo mensual			Cargo por energía activa		Incremento
		4/02/20	4/08/21		4/02/20	4/08/21		4/02/20	4/08/21	Incremento	Primeros 30 KWh		Exceso de 30 KWh		Incremento	4/02/20	4/08/21	Incremento	4/02/20	4/08/21	Incremento	
									4/02/20	4/08/21	Incremento	4/02/20	4/08/21	Incremento		4/02/20	4/08/21	Incremento	4/02/20	4/08/21	Incremento	
SERSA	Rioja	0,0309	0,0339	0,0030	0,5953	0,6462	0,0509	0,0309	0,0339	0,0030	0,1786	0,1939	0,0153	0,7937	0,8616	0,0679	0,0321	0,0354	0,0033	0,8239	0,8986	0,0747
SEAL	Arequipa	0,0338	0,0371	0,0033	0,4418	0,4936	0,0518	0,0338	0,0371	0,0033	0,1325	0,1481	0,0156	0,5890	0,6581	0,0691	0,0351	0,0387	0,0036	0,6114	0,6864	0,0750
	Islay	0,0338	0,0371	0,0033	0,4433	0,4954	0,0521	0,0338	0,0371	0,0033	0,1329	0,1486	0,0157	0,5908	0,6605	0,0697	0,0351	0,0387	0,0036	0,6133	0,6889	0,0756

Fuente: Osinergmin⁷²

Elaboración propia

⁷² Pliego tarifario, disponible en: <https://www.osinergmin.gob.pe/seccion/institucional/regulacion-tarifaria/pliegos-tarifarios/electricidad/pliegos-tarifarios-cliente-final> (revisado el 05.08.2021).

Anexo 6
Reporte de incrementos de tarifa BTB5 no residencial

Empresa	Zona de concesión	Usuarios no residenciales (en soles)					
		Cargo fijo mensual			Cargo por energía activa		
		04.02.2020	04.08.2021	Diferencia	04.02.2020	04.08.2021	Diferencia
Coelvisac	Andahuasi	3,25	3,59	0,34	76,92	86,11	9,19
Egepsa	Pangoa II	3,63	4,01	0,38	84,88	95,49	10,61
Electro Dunas	Ica	3,33	3,67	0,34	60,97	70,52	9,55
Electro Oriente	Tarapoto	3,87	4,28	0,41	81,64	89,56	7,92
	Tarapoto Rural	3,87	4,28	0,41	81,64	89,56	7,92
	Moyobamba	3,87	4,28	0,41	81,64	89,56	7,92
	Moyobamba Rural	3,87	4,28	0,41	81,64	89,56	7,92
	Chachapoyas	3,87	4,28	0,41	80,22	88,74	8,52
Electro Pangoa	Pangoa	3,21	3,54	0,33	78,13	87,73	9,6
Electrosur Este	Cusco	3,75	4,11	0,36	69,92	79,13	9,21
	Abancay	3,75	4,11	0,36	69,86	79,05	9,19
	Puerto Maldonado	3,75	4,11	0,36	69,41	79,64	10,23
	Puerto Maldonado Rural	3,75	4,11	0,36	69,41	79,64	10,23
Electro Tocache	Tocache	4,06	4,47	0,41	105,57	118,05	12,48
Electrocentro	Ayacucho	3,84	4,23	0,39	77,74	86,86	9,12
	Huancavelica Ciudad	3,84	4,23	0,39	77,95	87,06	9,11
	Huancayo	3,84	4,23	0,39	77,93	87	9,07
	Huánuco	3,84	4,23	0,39	77,42	86,76	9,34
	Pasco	3,84	4,23	0,39	77,39	86,74	9,35
ENOSA	Piura/Sullana/Paita	3,7	4,08	0,38	68,6	74,45	5,85
	Tumbes	3,7	4,08	0,38	68,67	74,51	5,84
	Tumbes Rural	3,7	4,08	0,38	68,67	74,51	5,84
Electro Ucayali	Pucallpa	3,72	4,1	0,38	70,98	80,18	9,2
Adinelsa	Huaura, Sayán, Guadalupe, Santa Fe, Ruquia, Pampas de Arica	5,78	6,38	0,6	184,69	207,62	22,93
Edelsa	San Ramón	3,63	4,01	0,38	87,87	98,81	10,94
Eilhicha	Chacas	4,72	5,15	0,43	152,84	169,33	16,49
Esempat	Ser Valle Pativilca	4,9	5,37	0,47	181,72	202,95	21,23
Emsemsa	Paramonga	3,11	3,43	0,32	70,71	79,31	8,6
EMSEUSAC	Utcubamba	3,21	3,54	0,33	78,8	87,12	8,32

Empresa	Zona de concesión	Usuarios no residenciales (en soles)					
		Cargo fijo mensual			Cargo por energía activa		
		04.02.2020	04.08.2021	Diferencia	04.02.2020	04.08.2021	Diferencia
Electrosur	Tacna	3,34	3,68	0,34	62,52	71,02	8,5
	Moquegua	3,34	3,68	0,34	61,61	69,1	7,49
	Moquegua Rural	3,34	3,68	0,34	61,61	69,1	7,49
	Puno/Juliaca	4,03	4,45	0,42	73,67	82,91	9,24
Electro Puno	Puno Baja densidad	4,03	4,45	0,42	73,69	82,92	9,23
Electronorte	Chiclayo	3,53	3,89	0,36	60,63	66,38	5,75
	Chiclayo, zonas de baja densidad	3,53	3,89	0,36	60,63	66,38	5,75
	CARH 4 Cutervo	3,53	3,89	0,36	60,41	66,2	5,79
ENEL	Lima Norte	2,69	2,95	0,26	54,74	61,07	6,33
	Pativilca	2,69	2,95	0,26	54,24	60,82	6,58
	Huacho	2,69	2,95	0,26	54,32	60,86	6,54
Hidrandina	Trujillo	3,53	3,89	0,36	64,42	70,53	6,11
	Trujillo Rural	3,53	3,89	0,36	64,42	70,53	6,11
	Chimbote	3,53	3,89	0,36	64,32	70,45	6,13
	Chimbote rural	3,53	3,89	0,36	64,32	70,45	6,13
	Huaraz, Caraz, Carhuaz	3,53	3,89	0,36	63,74	69,8	6,06
	Cajamarca	3,53	3,89	0,36	64,19	70,5	6,31
Luz del Sur	Lima Sur	2,73	3,01	0,28	53,21	59,77	6,56
	Cañete	2,73	3,01	0,28	52,85	59,77	6,92
Proyecto Especial Chavimochic	Tanguche Desarenador	3,35	3,67	0,32	57,08	65,91	8,83
SERSA	Rioja	3,21	3,54	0,33	82,39	89,86	7,47
SEAL	Arequipa	3,51	3,87	0,36	61,14	68,64	7,5
	Islay	3,51	3,87	0,36	61,33	68,89	7,56

Fuente: Osinergmin
Elaboración propia

Anexo 7

Niveles de alerta por regiones, declarados en el contexto de la emergencia nacional por el COVID-19 (Decreto Supremo N° 184-2021-PCM y modificatorias)

Región	Nivel de alerta	Decreto Supremo	Entrada en vigencia
Amazonas	Moderado	002-2021-PCM	15.01.2021
	Muy Alto	008-2021-PCM	31.01.2021
	-Extremo(Utcubamba) -Muy alto(menos prov. en nivel extremo)	023-2021-PCM	15.02.2021
	Muy alto	036-2021-PCM	01.03.2021
	Muy alto	046-2021-PCM	15.03.2021
	Muy alto	058-2021-PCM	29.03.2021
	-Extremo(Chachapoyas) -Muy alto(menos prov. en nivel extremo)	076-2021-PCM	19.04.2021
	Muy alto	092-2021-PCM	10.05.2021
	Muy alto	105-2021-PCM	31.05.2021
	Muy alto	117-2021-PCM	14.06.2021
	-Extremo(Chachapoyas) -Muy alto(menos prov. en nivel extremo)	123-2021-PCM	21.06.2021
	Alto	131-2021-PCM	12.07.2021
	Alto	144-2021-PCM	26.07.2021
	-Alto (provincia de Utcubamba y Bongara) -Moderado(Todas las demás provincias)	149-2021-PCM	23.08.2021
	-Alto (provincia de Luya y Chachapoyas) -Moderado(Todas las demás provincias)	151-2021-PCM	05.09.2021
	Moderado	152-2021-PCM	18.09.2021
	Moderado	159-2021-PCM	04.10.2021
Áncash	Muy Alto	002-2021-PCM	15.01.2021
	Extremo	008-2021-PCM	31.01.2021
	-Extremo(Santa) -Muy Alto (menos prov. en nivel extremo)	023-2021-PCM	15.02.2021
	-Extremo (provincia de Huaraz) - Muy alto(menos prov. en nivel extremo)	036-2021-PCM	01.03.2021
	-Extremo (provincia de Huaraz y Casma) - Muy alto(menos prov. en nivel extremo)	046-2021-PCM	15.03.2021
	-Extremo (provincia de Huaylas) - Muy alto(menos prov. en nivel extremo)	058-2021-PCM	29.03.2021
	-Extremo (provincia de Huaraz, Casma y Huarmey) - Muy alto(menos prov. en nivel extremo)	076-2021-PCM	19.04.2021
	-Extremo (provincia de Huarmey) - Muy alto(menos prov. en nivel extremo)	092-2021-PCM	10.05.2021
	Muy alto	105-2021-PCM	31.05.2021
	Muy alto	117-2021-PCM	14.06.2021
	Muy alto	123-2021-PCM	21.06.2021
	Alto	131-2021-PCM	12.07.2021
	Alto	144-2021-PCM	26.07.2021
	-Alto (provincia de Recuay) -Moderado(Todas las demás provincias)	149-2021-PCM	23.08.2021
	Moderado	151-2021-PCM	05.09.2021
	Moderado	152-2021-PCM	18.09.2021
	Moderado	159-2021-PCM	04.10.2021
Apurímac	Alto	002-2021-PCM	15.01.2021
	Extremo	008-2021-PCM	31.01.2021
	-Extremo (provincia Abancay) -Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	023-2021-PCM	15.02.2021
	Muy alto	036-2021-PCM	01.03.2021
	-Extremo (provincia Abancay) -Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	046-2021-PCM	15.03.2021
	-Extremo (provincia de Andahuaylas) - Muy alto(menos prov. en nivel extremo)	058-2021-PCM	29.03.2021

Región	Nivel de alerta	Decreto Supremo	Entrada en vigencia
	-Extremo (provincia de Abancay y Andahuaylas) - Muy alto(menos prov. en nivel extremo)	076-2021-PCM	19.04.2021
	Muy alto	092-2021-PCM	10.05.2021
	-Extremo (provincia de Aymaraes) - Muy alto(menos prov. en nivel extremo)	105-2021-PCM	31.05.2021
	-Extremo (provincia de Aymaraes) - Muy alto(menos prov. en nivel extremo)	117-2021-PCM	14.06.2021
	Muy alto	123-2021-PCM	21.06.2021
	Alto	131-2021-PCM	12.07.2021
	Alto	144-2021-PCM	26.07.2021
	-Alto (provincia de Cotabambas) -Moderado(Todas las demás provincias)	149-2021-PCM	23.08.2021
	Moderado	151-2021-PCM	05.09.2021
	Moderado	152-2021-PCM	18.09.2021
	Moderado	159-2021-PCM	04.10.2021
	Arequipa	Alto	002-2021-PCM
Muy Alto		008-2021-PCM	31.01.2021
-Extremo (provincias de Arequipa, Camaná, Islay y Caylloma) -Muy alto (menos prov. en nivel extremo)		023-2021-PCM	15.02.2021
Muy alto		036-2021-PCM	01.03.2021
- Extremo (provincias de Caylloma) -Muy alto (menos prov. en nivel extremo)		046-2021-PCM	15.03.2021
Muy alto		058-2021-PCM	29.03.2021
- Extremo (provincias de Caylloma) -Muy alto (menos prov. en nivel extremo)		076-2021-PCM	19.04.2021
- Extremo (provincias de Islay) -Muy alto (menos prov. en nivel extremo)		092-2021-PCM	10.05.2021
- Extremo (provincias de Caylloma y Islay) -Muy alto (menos prov. en nivel extremo)		105-2021-PCM	31.05.2021
- Extremo (provincias de Arequipa, Caravelí, Castilla, Caylloma y Islay) -Muy alto (menos prov. en nivel extremo)		117-2021-PCM	14.06.2021
- Extremo (provincias de Arequipa, Camana, Caravelí, Castilla, Caylloma y Islay) -Muy alto (menos prov. en nivel extremo)		123-2021-PCM	21.06.2021
Muy alto		131-2021-PCM	12.07.2021
Muy alto		144-2021-PCM	26.07.2021
-Alto (provincias de Caylloma, Condesuyos y La Unión) -Moderado(Todas las demás provincias)		149-2021-PCM	23.08.2021
Moderado		151-2021-PCM	05.09.2021
Moderado		152-2021-PCM	18.09.2021
Moderado		159-2021-PCM	04.10.2021
Ayacucho	Moderado	002-2021-PCM	15.01.2021
	Muy Alto	008-2021-PCM	31.01.2021
	-Extremo (provincia de Huamanga) -Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	023-2021-PCM	15.02.2021
	-Extremo (provincia de Huamanga, Cangallo y La mar) - Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	036-2021-PCM	01.03.2021
	- Extremo (provincia de Huamanga) - Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	046-2021-PCM	15.03.2021
	- Extremo (provincia de Huamanga) - Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	058-2021-PCM	29.03.2021
	- Extremo (provincia de Huamanga y Huanta) - Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	076-2021-PCM	19.04.2021
	-Extremo (provincia Huamanga, Huanta y La mar) - Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	092-2021-PCM	10.05.2021
	-Extremo (provincia Lucanas y Parinacochas) - Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	105-2021-PCM	31.05.2021
	-Extremo (provincia de Lucanas y Parinacochas) - Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	117-2021-PCM	14.06.2021
	-Extremo (provincia de Lucanas) - Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	123-2021-PCM	21.06.2021

Región	Nivel de alerta	Decreto Supremo	Entrada en vigencia
	Alto	131-2021-PCM	12.07.2021
	Alto	144-2021-PCM	26.07.2021
	-Alto (provincia de Parinacochas, Cangallo, Páucar de Sara Sara, La Mar, Lucanas y Huamanga) -Moderado(Todas las demás provincias)	149-2021-PCM	23.08.2021
	-Alto (provincia Cangallo, La Mar, Páucar de Sara Sara) -Moderado(Todas las demás provincias)	151-2021-PCM	05.09.2021
	Moderado	152-2021-PCM	18.09.2021
	Moderado	159-2021-PCM	04.10.2021
Cajamarca	Alto	002-2021-PCM	15.01.2021
	Muy Alto	008-2021-PCM	31.01.2021
	-Extremo (provincia de Cutervo) -Muy Alto (menos prov. en nivel extremo)	023-2021-PCM	15.02.2021
	Alto	036-2021-PCM	01.03.2021
	-Extremo (provincia Cajamarca y Cajabamba) -Muy Alto (menos prov. en nivel extremo)	046-2021-PCM	15.03.2021
	Muy alto	058-2021-PCM	29.03.2021
	-Extremo (provincia de Cutervo y Jaén) -Muy Alto (menos prov. en nivel extremo)	076-2021-PCM	19.04.2021
	-Extremo (provincia de Huangayoc) -Muy Alto (menos prov. en nivel extremo)	092-2021-PCM	10.05.2021
	-Extremo (provincia de Chota y San Ignacio) -Muy Alto (menos prov. en nivel extremo)	105-2021-PCM	31.05.2021
	Extremo (provincia de Chota y San Ignacio) -Muy Alto (menos prov. en nivel extremo)	117-2021-PCM	14.06.2021
	Alto	123-2021-PCM	21.06.2021
	Alto	131-2021-PCM	12.07.2021
	Moderado	144-2021-PCM	26.07.2021
	-Alto (provincia de Cajamarca y carato, San Ignacio) -Moderado(Todas las demás provincias)	149-2021-PCM	23.08.2021
	Moderado	151-2021-PCM	05.09.2021
	Moderado	152-2021-PCM	18.09.2021
Moderado	159-2021-PCM	04.10.2021	
Callao	Alto	002-2021-PCM	15.01.2021
	Extremo	008-2021-PCM	31.01.2021
	Extremo	023-2021-PCM	15.02.2021
	Extremo	036-2021-PCM	01.03.2021
	Extremo	046-2021-PCM	15.03.2021
	Muy alto	058-2021-PCM	29.03.2021
	Extremo	076-2021-PCM	19.04.2021
	Muy alto	092-2021-PCM	10.05.2021
	Muy alto	105-2021-PCM	31.05.2021
	Muy Alto	117-2021-PCM	14.06.2021
	Alto	123-2021-PCM	21.06.2021
	Alto	131-2021-PCM	12.07.2021
	Moderado	144-2021-PCM	26.07.2021
	Moderado	149-2021-PCM	23.08.2021
	Moderado	151-2021-PCM	05.09.2021
	Moderado	152-2021-PCM	18.09.2021
Moderado	159-2021-PCM	04.10.2021	
Cusco	Alto	002-2021-PCM	15.01.2021
	Muy Alto	008-2021-PCM	31.01.2021
	-Extremo (provincia de Canchis y la Convención) -Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	023-2021-PCM	15.02.2021
	-Extremo (provincia de Canchis) - Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	036-2021-PCM	01.03.2021
	-Extremo (provincia de Cusco y la Convención) -Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	046-2021-PCM	15.03.2021
	-Extremo (provincia de Cusco)	058-2021-PCM	29.03.2021

Región	Nivel de alerta	Decreto Supremo	Entrada en vigencia
	-Muy alto (menos prov. en nivel extremo)		
	-Extremo (provincia de Anta, Cusco, La Convención, Quispicanchi y Urubamba)	076-2021-PCM	19.04.2021
	-Muy alto (menos prov. en nivel extremo)		
	-Extremo (provincia de Anta, Cusco y Canchis)	092-2021-PCM	10.05.2021
	-Muy alto (menos prov. en nivel extremo)		
	-Extremo (provincia de Canchis)	105-2021-PCM	31.05.2021
	-Muy alto (menos prov. en nivel extremo)		
	-Extremo (provincia de Canchis)	117-2021-PCM	14.06.2021
	-Muy alto (menos prov. en nivel extremo)		
	-Extremo (provincia de Espinar)	123-2021-PCM	21.06.2021
	-Muy alto (menos prov. en nivel extremo)		
	Alto	131-2021-PCM	12.07.2021
	Alto	144-2021-PCM	26.07.2021
	-Alto (provincia de Canchis, Chicheros, Acomayo y La Convención)	149-2021-PCM	23.08.2021
	-Moderado(Todas las demás provincias)		
Moderado	151-2021-PCM	05.09.2021	
Moderado	152-2021-PCM	18.09.2021	
Moderado	159-2021-PCM	04.10.2021	
Huancavelica	Moderado	002-2021-PCM	15.01.2021
	Extremo	008-2021-PCM	31.01.2021
	-Extremo (provincia de Huancavelica)	023-2021-PCM	15.02.2021
	-Muy alto (menos prov. en nivel extremo)		
	-Extremo (provincia de Huancavelica y Tayacaja)	036-2021-PCM	01.03.2021
	- Muy alto (menos prov. en nivel extremo)		
	Muy alto	046-2021-PCM	15.03.2021
	Muy alto	058-2021-PCM	29.03.2021
	-Extremo (provincia de Huancavelica)	076-2021-PCM	19.04.2021
	-Muy alto (menos prov. en nivel extremo)		
	-Extremo (provincia de Tayacaja)	092-2021-PCM	10.05.2021
	-Muy alto (menos prov. en nivel extremo)		
	Muy alto	105-2021-PCM	31.05.2021
	Muy alto	117-2021-PCM	14.06.2021
	Alto	123-2021-PCM	21.06.2021
	Alto	131-2021-PCM	12.07.2021
	Moderado	144-2021-PCM	26.07.2021
	-Alto (provincia de Huancavelica)	149-2021-PCM	23.08.2021
-Moderado(Todas las demás provincias)			
Moderado	151-2021-PCM	05.09.2021	
Moderado	152-2021-PCM	18.09.2021	
Moderado	159-2021-PCM	04.10.2021	
Huánuco	Alto	002-2021-PCM	15.01.2021
	Extremo	008-2021-PCM	31.01.2021
	-Extremo (provincia de Huánuco)	023-2021-PCM	15.02.2021
	- Muy alto (menos prov. en nivel extremo)		
	-Extremo (provincia de Huánuco)	036-2021-PCM	01.03.2021
	- Muy alto (menos prov. en nivel extremo)		
	Alto	046-2021-PCM	15.03.2021
	Alto	058-2021-PCM	29.03.2021
	Muy alto	076-2021-PCM	19.04.2021
	-Extremo (provincia de Ambo, Leoncio Prado)	092-2021-PCM	10.05.2021
	- Muy alto (menos prov. en nivel extremo)		
	Muy alto	105-2021-PCM	31.05.2021
	Muy alto	117-2021-PCM	14.06.2021
	Alto	123-2021-PCM	21.06.2021
	Moderado	131-2021-PCM	12.07.2021
	Moderado	144-2021-PCM	26.07.2021
	-Muy alto (provincia de Huánuco)	149-2021-PCM	23.08.2021
	-Moderado(Todas las demás provincias)		
Moderado	151-2021-PCM	05.09.2021	
Moderado	152-2021-PCM	18.09.2021	

Región	Nivel de alerta	Decreto Supremo	Entrada en vigencia
	Moderado	159-2021-PCM	04.10.2021
Ica	Muy Alto	002-2021-PCM	15.01.2021
	Extremo	008-2021-PCM	31.01.2021
	-Extremo (provincia de Ica, Chincha y Pisco) -Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	023-2021-PCM	15.02.2021
	-Extremo (provincia de Ica y Chincha) - Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	036-2021-PCM	01.03.2021
	-Extremo (provincia de Pisco y Chincha) - Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	046-2021-PCM	15.03.2021
	-Extremo (provincia de Ica) - Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	058-2021-PCM	29.03.2021
	-Extremo (provincia de Ica, Nazca y Pisco) -Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	076-2021-PCM	19.04.2021
	-Extremo (provincia de Chincha) - Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	092-2021-PCM	10.05.2021
	Muy alto	105-2021-PCM	31.05.2021
	Muy alto	117-2021-PCM	14.06.2021
	Alto	123-2021-PCM	21.06.2021
	Alto	131-2021-PCM	12.07.2021
	Alto	144-2021-PCM	26.07.2021
	Moderado	149-2021-PCM	23.08.2021
	Moderado	151-2021-PCM	05.09.2021
	Moderado	152-2021-PCM	18.09.2021
		Moderado	159-2021-PCM
Junín	Muy Alto	002-2021-PCM	15.01.2021
	Extremo	008-2021-PCM	31.01.2021
	-Extremo (provincia de Huancayo, Tarma, Yauli y Chanchamayo) -Muy alto((menos prov. en nivel extremo)	023-2021-PCM	15.02.2021
	-Extremo (provincia Chanchamayo, Chupaca, Huancayo, Satipo y Tarma) - Muy alto((menos prov. en nivel extremo)	036-2021-PCM	01.03.2021
	-Extremo (provincia de Chanchamayo, Chupaca y Jauja) - Muy alto((menos prov. en nivel extremo)	046-2021-PCM	15.03.2021
	- Extremo (provincia de Chupaca y Chanchamayo) -Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	058-2021-PCM	29.03.2021
	- Extremo (provincia de Tarma, Chanchamayo y Yauli) -Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	076-2021-PCM	19.04.2021
	- Extremo (provincia de Tarma, Chanchamayo, Satipo, Concepción y Yauli) -Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	092-2021-PCM	10.05.2021
	Muy alto	105-2021-PCM	31.05.2021
	Muy alto	117-2021-PCM	14.06.2021
	Muy alto	123-2021-PCM	21.06.2021
	Alto	131-2021-PCM	12.07.2021
	Alto	144-2021-PCM	26.07.2021
	Moderado	149-2021-PCM	23.08.2021
	Moderado	151-2021-PCM	05.09.2021
	-Alto (provincia de Satipo) -Moderado(todas las demás provincias)	152-2021-PCM	18.09.2021
		Moderado	159-2021-PCM
La Libertad	Alto	002-2021-PCM	15.01.2021
	Alto	008-2021-PCM	31.01.2021
	Muy Alto	023-2021-PCM	15.02.2021
	Alto	036-2021-PCM	01.03.2021
	-Extremo (provincia de Trujillo) - Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	046-2021-PCM	15.03.2021
	-Extremo (provincia de Trujillo y Pacasmayo) - Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	058-2021-PCM	29.03.2021
	-Extremo (provincia de Trujillo y Santiago de Chuco y Virú) - Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	076-2021-PCM	19.04.2021
	-Extremo (provincia de Virú) - Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	092-2021-PCM	10.05.2021

Región	Nivel de alerta	Decreto Supremo	Entrada en vigencia
	-Extremo (provincia de Chepén y Otuzco) - Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	105-2021-PCM	31.05.2021
	-Extremo (provincia de Chepén y Otuzco) - Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	117-2021-PCM	14.06.2021
	Alto	123-2021-PCM	21.06.2021
	Alto	131-2021-PCM	12.07.2021
	Moderado	144-2021-PCM	26.07.2021
	Moderado	149-2021-PCM	23.08.2021
	Moderado	151-2021-PCM	05.09.2021
	Moderado	151-2021-PCM	18.09.2021
Lambayeque	Muy Alto	002-2021-PCM	15.01.2021
	Alto	008-2021-PCM	31.01.2021
	Muy Alto	023-2021-PCM	15.02.2021
	Alto	036-2021-PCM	01.03.2021
	-Extremo (provincia de Lambayeque) - Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	046-2021-PCM	15.03.2021
	Alto	058-2021-PCM	29.03.2021
	-Extremo (provincia de Chiclayo) -Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	076-2021-PCM	19.04.2021
	-Extremo (provincia de Chiclayo y Lambayeque) -Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	092-2021-PCM	10.05.2021
	Muy alto	105-2021-PCM	31.05.2021
	Muy alto	117-2021-PCM	14.06.2021
	Alto	123-2021-PCM	21.06.2021
	Moderado	131-2021-PCM	12.07.2021
	Moderado	144-2021-PCM	26.07.2021
	Moderado	149-2021-PCM	23.08.2021
	Moderado	151-2021-PCM	05.09.2021
Moderado	152-2021-PCM	18.09.2021	
Moderado	159-2021-PCM	04.10.2021	
Lima	-Muy Alto (provincias de Barranca, Cajatambo, Canta, Cañete, Huaral, Huarochirí, Huaura, Oyón y Yauyos) -Alto(Lima metropolitana)	002-2021-PCM	15.01.2021
	Extremo	008-2021-PCM	31.01.2021
	-Extremo (Lima Metropolitana, Huaura, Cañete, Barranca y Huaral) -Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	023-2021-PCM	15.02.2021
	-Extremo (provincia de Barranca, Huaral, Huarochirí, Huaura y Lima) - Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	036-2021-PCM	01.03.2021
	-Extremo (provincia de Barranca, Huaral, y Huaura) - Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	046-2021-PCM	15.03.2021
	-Extremo (provincia de Barranca, Huaura, y Huarochirí) - Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	058-2021-PCM	29.03.2021
	-Extremo (provincia de Barranca, Huaura, y Huaral, Cañete y Lima) - Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	076-2021-PCM	19.04.2021
	Muy alto	092-2021-PCM	10.05.2021
	Muy alto	105-2021-PCM	31.05.2021
	Muy alto	117-2021-PCM	14.06.2021
	Alto	123-2021-PCM	21.06.2021
	Alto	131-2021-PCM	12.07.2021
	-Alto (provincia de Lima) - Moderado(menos prov. en nivel alto)	144-2021-PCM	26.07.2021
	Moderado	149-2021-PCM	23.08.2021
	Moderado	151-2021-PCM	05.09.2021
	Moderado	152-2021-PCM	18.09.2021
	Moderado	159-2021-PCM	04.10.2021
Loreto	Moderado	002-2021-PCM	15.01.2021
	Alto	008-2021-PCM	31.01.2021
	-Extremo (provincias de Maynas y Ramón Castilla)	017-2021-PCM	08.02.2021

Región	Nivel de alerta	Decreto Supremo	Entrada en vigencia
	-Muy Alto(menos prov. Maynas y Ramón Castilla)		
	-Extremo (provincias de Maynas y Ramón Castilla) -Muy Alto(menos prov. Maynas y Ramón Castilla)	023-2021-PCM	15.02.2021
	- Extremo (provincia de Maynas) - Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	036-2021-PCM	01.03.2021
	- Extremo (provincia de Maynas) - Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	046-2021-PCM	15.03.2021
	- Extremo (provincia de Alto Amazonas) - Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	058-2021-PCM	29.03.2021
	Alto	076-2021-PCM	19.04.2021
	Alto	092-2021-PCM	10.05.2021
	Moderado	105-2021-PCM	31.05.2021
	Moderado	117-2021-PCM	14.06.2021
	Moderado	123-2021-PCM	21.06.2021
	Moderado	131-2021-PCM	12.07.2021
	Alto	144-2021-PCM	26.07.2021
	Moderado	149-2021-PCM	23.08.2021
	Moderado	151-2021-PCM	05.09.2021
	Moderado	152-2021-PCM	18.09.2021
Moderado	159-2021-PCM	04.10.2021	
Madre de Dios	Alto	002-2021-PCM	15.01.2021
	Alto	008-2021-PCM	31.01.2021
	Moderado	023-2021-PCM	15.02.2021
	Alto	036-2021-PCM	01.03.2021
	-Extremo (provincia de Tambopata) -Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	046-2021-PCM	15.03.2021
	-Extremo (provincia de Tambopata) -Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	058-2021-PCM	29.03.2021
	-Extremo (provincia de Tambopata) -Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	076-2021-PCM	19.04.2021
	-Extremo (provincia de Tambopata) -Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	092-2021-PCM	10.05.2021
	-Extremo (provincia de Tambopata) -Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	105-2021-PCM	31.05.2021
	-Extremo (provincia de Tambopata) -Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	117-2021-PCM	14.06.2021
	Alto	123-2021-PCM	21.06.2021
	Moderado	131-2021-PCM	12.07.2021
	Moderado	144-2021-PCM	26.07.2021
	Moderado	149-2021-PCM	23.08.2021
	-Alto (provincia de Tahuamanu) -Moderado(menos prov. en nivel extremo)	151-2021-PCM	05.09.2021
Moderado	152-2021-PCM	18.09.2021	
Moderado	159-2021-PCM	04.10.2021	
Moquegua	Alto	002-2021-PCM	15.01.2021
	Muy Alto	008-2021-PCM	31.01.2021
	-Extremo (provincia de Ilo) -Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	023-2021-PCM	15.02.2021
	- Extremo (provincia de Ilo) - Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	036-2021-PCM	01.03.2021
	- Extremo (provincia de Mariscal Nieto) - Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	046-2021-PCM	15.03.2021
	Muy alto	058-2021-PCM	29.03.2021
	Muy alto	076-2021-PCM	19.04.2021
	Muy alto	092-2021-PCM	10.05.2021
	Muy alto	105-2021-PCM	31.05.2021
	Muy alto	117-2021-PCM	14.06.2021
	Muy alto	123-2021-PCM	21.06.2021
	Muy alto	131-2021-PCM	12.07.2021

Región	Nivel de alerta	Decreto Supremo	Entrada en vigencia
	Muy alto	144-2021-PCM	26.07.2021
	Moderado	149-2021-PCM	23.08.2021
	Moderado	151-2021-PCM	05.09.2021
	Moderado	152-2021-PCM	18.09.2021
	Moderado	159-2021-PCM	04.10.2021
Pasco	Alto	002-2021-PCM	15.01.2021
	Extremo	008-2021-PCM	31.01.2021
	-Extremo (provincia de Pasco) - Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	023-2021-PCM	15.02.2021
	- Extremo (provincia de Oxapampa) - Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	036-2021-PCM	01.03.2021
	Muy alto	046-2021-PCM	15.03.2021
	Muy alto	058-2021-PCM	29.03.2021
	Muy alto	076-2021-PCM	19.04.2021
	-Extremo (provincia de Oxapampa) - Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	092-2021-PCM	10.05.2021
	Muy alto	105-2021-PCM	31.05.2021
	Muy alto	117-2021-PCM	14.06.2021
	Muy alto	123-2021-PCM	21.06.2021
	Alto	131-2021-PCM	12.07.2021
	Moderado	144-2021-PCM	26.07.2021
	Moderado	149-2021-PCM	23.08.2021
	Moderado	151-2021-PCM	05.09.2021
	- Alto (provincia de Oxapampa) -Moderado(Todas las demás provincias)	152-2021-PCM	18.09.2021
	Moderado	159-2021-PCM	04.10.2021
Piura	Muy Alto	002-2021-PCM	15.01.2021
	Alto	008-2021-PCM	31.01.2021
	Alto	023-2021-PCM	15.02.2021
	Alto	036-2021-PCM	01.03.2021
	Alto	046-2021-PCM	15.03.2021
	- Extremo (provincia de Piura) - Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	058-2021-PCM	29.03.2021
	- Extremo (provincia de Piura y Sullana) - Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	076-2021-PCM	19.04.2021
	Muy alto	092-2021-PCM	10.05.2021
	- Extremo (provincia de Morropón) - Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	105-2021-PCM	31.05.2021
	- Extremo (provincia de Morropón) - Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	117-2021-PCM	14.06.2021
	Alto	123-2021-PCM	21.06.2021
	Moderado	131-2021-PCM	12.07.2021
	Moderado	144-2021-PCM	26.07.2021
	Moderado	149-2021-PCM	23.08.2021
	Moderado	151-2021-PCM	05.09.2021
	Moderado	152-2021-PCM	18.09.2021
	Moderado	159-2021-PCM	04.10.2021
Puno	Alto	002-2021-PCM	15.01.2021
	Muy Alto	008-2021-PCM	31.01.2021
	Extremo (provincia de Puno) Muy Alto(menos provincia de Puno)	017-2021-PCM	08.02.2021
	-Extremo (provincia de Puno) -Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	023-2021-PCM	15.02.2021
	-Extremo (provincia de Puno) -Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	036-2021-PCM	01.03.2021
	Muy alto	046-2021-PCM	15.03.2021
	- Extremo (provincia de Puno) - Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	058-2021-PCM	29.03.2021
	- Extremo (provincia de Puno)	076-2021-PCM	19.04.2021

Región	Nivel de alerta	Decreto Supremo	Entrada en vigencia	
	- Muy alto (menos prov. en nivel extremo)			
	- Extremo (provincia de Melga, Puno, San Román y Yunguyo) - Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	092-2021-PCM	10.05.2021	
	- Extremo (provincia de Melgar, San Román y Yunguyo) - Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	105-2021-PCM	31.05.2021	
	- Extremo (provincia de Melgar, San Román y Yunguyo) - Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	117-2021-PCM	14.06.2021	
	Alto	123-2021-PCM	21.06.2021	
	Alto	131-2021-PCM	12.07.2021	
	Alto	144-2021-PCM	26.07.2021	
	-Alto (provincia de Puno, Carabaya, Sandia y San Román) -Moderado(Todas las demás provincias)	149-2021-PCM	23.08.2021	
	-Alto (provincia de Chucuito, Huancané, Lampa y El Collao, Sandia, Azángaro, Yunguyo, Carabaya) -Moderado(Todas las demás provincias)	151-2021-PCM	05.09.2021	
	Moderado	152-2021-PCM	18.09.2021	
	Moderado	159-2021-PCM	04.10.2021	
	Moderado	002-2021-PCM	15.01.2021	
	Alto	008-2021-PCM	31.01.2021	
	Alto	023-2021-PCM	15.02.2021	
San Martín	Alto	036-2021-PCM	01.03.2021	
	Muy alto	046-2021-PCM	15.03.2021	
	-Extremo (provincia de Moyobamba) - Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	058-2021-PCM	29.03.2021	
	-Extremo (provincia de Moyobamba y Rioja) - Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	076-2021-PCM	19.04.2021	
	-Extremo (provincia de Bella Vista y Lamas) - Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	092-2021-PCM	10.05.2021	
	-Extremo (provincia de Moyobamba) - Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	105-2021-PCM	31.05.2021	
	-Extremo (provincia de Moyobamba) - Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	117-2021-PCM	14.06.2021	
	Alto	123-2021-PCM	21.06.2021	
	Alto	131-2021-PCM	12.07.2021	
	Alto	144-2021-PCM	26.07.2021	
	-Muy alto (provincia de Moyobamba) -Alto (provincia de Tocache) -Moderado(Todas las demás provincias)	149-2021-PCM	23.08.2021	
	Moderado	151-2021-PCM	05.09.2021	
	Moderado	152-2021-PCM	18.09.2021	
	Moderado	159-2021-PCM	04.10.2021	
	Tacna	Muy Alto	002-2021-PCM	15.01.2021
		Muy Alto	008-2021-PCM	31.01.2021
		-Extremo (Provincia de Tacna) -Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	023-2021-PCM	15.02.2021
		-Extremo (Provincia de Tacna) - Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	036-2021-PCM	01.03.2021
-Extremo (Provincia de Tacna) - Muy alto (menos prov. en nivel extremo)		046-2021-PCM	15.03.2021	
Muy alto		058-2021-PCM	29.03.2021	
Muy alto		076-2021-PCM	19.04.2021	
Muy alto		092-2021-PCM	10.05.2021	
Muy alto		105-2021-PCM	31.05.2021	
Muy alto		117-2021-PCM	14.06.2021	
Muy alto		123-2021-PCM	21.06.2021	
Muy alto		131-2021-PCM	12.07.2021	
Alto		144-2021-PCM	26.07.2021	
-Alto (Provincia de Candarave) -Moderado(Todas las demás provincias)		149-2021-PCM	23.08.2021	
Moderado		151-2021-PCM	05.09.2021	

Región	Nivel de alerta	Decreto Supremo	Entrada en vigencia
	Moderado	152-2021-PCM	18.09.2021
	Moderado	159-2021-PCM	04.10.2021
Tumbes	Alto	002-2021-PCM	15.01.2021
	Muy Alto	008-2021-PCM	31.01.2021
	Muy Alto	023-2021-PCM	15.02.2021
	Muy alto	036-2021-PCM	01.03.2021
	Muy alto	046-2021-PCM	15.03.2021
	-Extremo (provincia de Tumbes) - Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	058-2021-PCM	29.03.2021
	-Extremo (provincia de Zarumilla) - Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	076-2021-PCM	19.04.2021
	Muy alto	092-2021-PCM	10.05.2021
	Muy alto	105-2021-PCM	31.05.2021
	Muy alto	117-2021-PCM	14.06.2021
	Alto	123-2021-PCM	21.06.2021
	Alto	131-2021-PCM	12.07.2021
	Moderado	144-2021-PCM	26.07.2021
	Moderado	149-2021-PCM	23.08.2021
	Moderado	151-2021-PCM	05.09.2021
	Moderado	152-2021-PCM	18.09.2021
Moderado	159-2021-PCM	04.10.2021	
Ucayali	Moderado	002-2021-PCM	15.01.2021
	Alto	008-2021-PCM	31.01.2021
	Alto	023-2021-PCM	15.02.2021
	Alto	036-2021-PCM	01.03.2021
	-Extremo (provincia de Coronel Portillo) - Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	46-2021-PCM	15.03.2021
	-Extremo (provincia de Coronel Portillo) - Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	58-2021-PCM	29.03.2021
	-Extremo (provincia de Coronel Portillo) - Muy alto (menos prov. en nivel extremo)	76-2021-PCM	19.04.2021
	Muy alto	092-2021-PCM	10.05.2021
	Alto	105-2021-PCM	31.05.2021
	Alto	117-2021-PCM	14.06.2021
	Moderado	123-2021-PCM	21.06.2021
	Moderado	131-2021-PCM	12.07.2021
	Moderado	144-2021-PCM	26.07.2021
	Moderado	149-2021-PCM	23.08.2021
	Moderado	151-2021-PCM	05.09.2021
	Moderado	152-2021-PCM	18.09.2021
Moderado	159-2021-PCM	04.10.2021	

Fuente: Normas legales
Elaboración propia

Anexo 8
Reporte de morosidad a diciembre del 2020, por cantidad de meses impagos. Número de suministros

Empresa	Total de suministros	Sin deuda	Meses adeudados													Con causal de corte	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13 ó más	2 meses a más	%
ENEL	1 513 405	664 398	655 315	123 149	10 541	6 027	6 354	4 379	4 775	3 877	5 279	5 818	4 900	2 866	15 727	193 692	13%
Electrocentro	911 311	633 812	129 570	31 143	14 860	24 999	4 724	2 885	2 623	3 066	3 748	2 382	1 043	479	55 977	147 929	16%
Electro Dunas	248 867	122 566	61 138	20 518	10 178	6 896	4 669	3 382	2 522	2 330	1 828	2 289	2 852	2 525	5 174	65 163	26%
Electrosur	174 847	127 148	21 295	6 281	2 537	11 178	780	846	789	613	1 726	1 263	257	46	88	26 404	15%
Emsemsa	8 521	5 572	2 309	192	76	38	30	25	14	16	33	38	16	14	148	640	8%
Emseusac	12 004	8 085	2 363	753	299	199	116	112	17	11	12	13	24	0	0	1 556	13%
ELOR	498 221	356 354	56 580	15 918	10 218	11 182	1 090	1 157	1 515	2 032	24 345	12 739	3 123	1 828	140	85 287	17%
Electro Puno	344 487	272 645	23 439	7 235	6 688	6 532	355	328	13 233	1 058	1 843	2 066	1 248	784	7 033	48 403	14%
Electro Sur Este	548 903	446 820	52 667	28 405	5 472	2 274	1 733	1 268	429	320	2 907	3 129	1 223	471	1 785	49 416	9%
Electro Tocache	26 162	19 297	3 358	975	446	216	78	63	64	55	78	424	338	99	671	3 507	13%
Electro Ucayali	98 328	68 949	18 629	3 911	1 457	3 457	250	162	72	145	554	449	63	26	204	10 750	11%
Hidrandina																	
Luz del Sur	1 188 157			157 668	19 422	9 795	5 825	4 161	3 194	2 454	2 211	3 618	4 024	1 857	8 094	222 323	19%
SERSA	8 060	6 770	1 109	55	21	18	9	9	6	6	4	13	15	3	22	181	2%
SEAL	499 977	353 719	95 009	20 557	7 931	16 334	734	1 629	188	109	1 432	1 796	441	27	71	51 249	10%

* Casillas en blanco: No se tiene información, Además, no se consignó detalle de Luz del Sur, porque se acumula información de suministros con deuda de 0 a 1 mes, no pudiendo determinar la cantidad de suministros sin deuda, e Hidrandina, porque sólo proporciona información parcial.

Fuente: Empresas eléctricas, Osinergmin
Elaboración propia

Anexo 9
Reporte de morosidad de usuarios del servicio de electricidad. Perú, Diciembre 2020

Empresa	Suministros	Sin deuda		Con deuda	
	Total	Cantidad	%	Cantidad	%
Coelvisac					
Egepsa					
Electro Dunas	248 867	122 566	49,25%	126 301	50,75%
ELOR	498 221	356 354	71,53%	141 867	28,47%
Electro Pangoa					
Electro Sur Este	548 903	446 820	81,40%	102 083	18,60%
Electro Tocache	26 162	19 297	73,76%	6 865	26,24%
Electrocentro	911 311	633 812	69,55%	277 499	30,45%
Enosa					
Electro Ucayali	98 328	68 949	70,12%	29 379	29,88%
Adinelsa					
Edelsa					
Eilhicha					
Esempat					
Emsemsa	8 521	5 572	65,39%	2 949	34,61%
Emseusac	12 004	8 085	67,35%	3 919	32,65%
Electrosur	158 353	117 537	74,22%	40 816	25,78%
Electro Puno	344 487	272 645	79,15%	71 842	20,85%
Electronorte	361 385	227 311	62,89%	134 074	37,11%
ENEL	1 513 405	664 398	43,90%	849 007	56,10%
Luz del Sur					
Proyecto Especial Chavimochic					
SERSA	8 060	6 770	84,00%	1 290	16,00%
SEAL	499 977	353 719	70,75%	146 258	29,25%
Acciona Microenergía Perú					
Etelin					
Ergón					
Total	5 237 984	3 303 835	63,07%	1 934 149	36,93%

* Casillas en blanco: No se tiene información, Además, no se consignó detalle de Luz del Sur, porque se acumula información de suministros con deuda de 0 a 1 mes, no pudiendo determinar la cantidad de suministros sin deuda, e Hidrandina, porque sólo proporciona información parcial.

Fuente: Osinergmin
Elaboración propia

Anexo 10

Ejemplares de notas explicativas, remitidas a los usuarios, al reinicio de la facturación con lectura de medidores. Perú, 2020

Ensa
Chiclayo, 12 de Septiembre del 2020
CARTA CIRCULAR N° [REDACTED]
Señoría [REDACTED]

Asunto : Estado Cuenta Corriente
Ref. : Suministro N° [REDACTED]

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo (a) y a la vez, en atención a lo dispuesto en el literal a) del artículo 90° de la Ley de Concesiones Eléctricas y al Decreto de Urgencia N° 062-JULIO, artículo 4° "Reglas para el Fraccionamiento de recibos pendientes de pago de los servicios de electricidad y de gas natural", se informa lo siguiente:

- Deuda al día 10 de setiembre 2020: [REDACTED]
- Saldo a favor al día 10 de setiembre 2020: [REDACTED]


Asimismo, se informa que a la fecha se ha realizado la relectura de los promedios facturados a partir de marzo por COVID-19 (DU 035-2020) y se ha aplicado el Bono de Electricidad (DU 074-2020). Se adjunta el resumen de los periodos comerciales marzo a agosto 2020:

PERIODO	NÚMERO RECIBO	DOCUMENTO	IMPORTE SOLES	ESTADO
202003	[REDACTED]	Recibo de energía	[REDACTED]	Pagado
202004	[REDACTED]	Recibo de energía	[REDACTED]	Pagado
202005	[REDACTED]	Recibo de energía	[REDACTED]	Pagado
202006	[REDACTED]	Recibo de energía	[REDACTED]	Pagado
202007	[REDACTED]	Nota de debito	[REDACTED]	No Pagado
202007	[REDACTED]	Nota de debito	[REDACTED]	No Pagado
202007	[REDACTED]	Recibo de energía	[REDACTED]	Pagado
202008	[REDACTED]	Recibo de energía	[REDACTED]	Pagado

Si la deuda corresponde a lo facturado de marzo a julio, se aplicará el fraccionamiento automático en aplicación al DU 035 y DU 062, pero si requiere desistir de la aplicación al fraccionamiento, podrá realizarlo hasta el 21 de setiembre 2020, a través de los siguientes canales de atención: Central Telefónica (074-481200), Correo Electrónico: serviluzsa@distriluz.com.pe, WhatsApp (982096595). Asimismo, si requiere realizar el pago de lo adeudado, podrá realizarlo a través de los canales de pago puestos a su disposición.

Si al momento de notificada la presente carta usted ya canceló, dejar sin efecto al presente documento.

Atentamente,


Wilson Medina Caro
Gerente Comercial (e)

Electronorte S.A. Dirección: Calle San Martín 250 - Chiclayo - Lambayeque, Perú.
RUC: 20103117560 e-mail: serviluzsa@distriluz.com.pe web: www.distriluz.com.pe
Telf: (074) 481210

Ruta [REDACTED]
Código [REDACTED]
Nombre [REDACTED]
Dirección [REDACTED]
Ciclo [REDACTED]
Datos actualizados al [REDACTED]

Hidrandina

Comprobantes	Monto Comprobante (S/)	Bono Electricidad Aplicado (S/)	Notas Crédito o Documentos a Favor (S/)	Pago del Debito (S/)	Fraccionamiento (S/)	Saldo Pendiente Facturado (S/)
Inicio Apr 2020	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
Fin Apr 2020	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
Inicio Ago 2020	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
Fecha de Debito*	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
Recibo Set 2020 Incluye cuota de fraccionamiento* (1/10)	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

*Nota de Débito: Importe por liquidación de consumos no facturados durante los meses de aislamiento social, en los cuales Hidrandina facturó mediante promedios al no ser posible la toma de lectura real en campo (DU N° 035 - 2020).

***DETALLE DE FRACCIONAMIENTO**

Total Deuda Fraccionada S/	[REDACTED]
Tasa de Interés	A: 50.00% del promedio de TAMB y TIPN
Cuotas	10
Monto de Cuota S/ - (1/10)	[REDACTED]

Base legal:
• Fraccionamiento de deuda: DU 035-2020 y 062-2020

Contáctanos a través de nuestros canales de atención digital:

SERVILUZ 0801-71001 | WhatsApp 948 327 474 | Facebook Hidrandina | APP Distri Móvil

Escríbenos atencionhdna@distriluz.com.pe | Oficina Virtual www.distriluz.com.pe/hidrandina

#PrimeroMiSalud

Anexo 11
Tarifas BTB5 (residenciales y no residenciales) en soles/KWh más representativas. Perú, agosto 2021

Nombre comercial de la empresa	Zona de concesión	Usuarios residenciales							Usuarios no residenciales	
		Consumo hasta 30 KWh		Consumo mayor a 30 y hasta 100 KWh			Consumo mayor a 100 KWh			
		Cargo fijo mensual	Cargo por energía activa	Cargo fijo mensual	Cargo por energía activa		Cargo fijo mensual	Cargo por energía activa	Cargo fijo mensual	Cargo por energía activa
			Primeros 30 KWh	Exceso de 30 KWh						
Coelvisac	Andahuasi	S/0,0344	S/0,6192	S/0,0344	S/0,1858	S/0,8256	S/0,0359	S/0,8611	S/0,0359	S/0,8611
Egepsa	Pangoa II	S/0,0384	S/0,4578	S/0,0384	S/0,1373	S/0,9155	S/0,0401	S/0,9549	S/0,0401	S/0,9549
Electro Dunas	Ica	S/0,0352	S/0,5071	S/0,0352	S/0,1521	S/0,6761	S/0,0367	S/0,7052	S/0,0367	S/0,7052
Electro Oriente	Tarapoto	S/0,0410	S/0,6440	S/0,0410	S/0,1932	S/0,8587	S/0,0428	S/0,8956	S/0,0428	S/0,8956
	Tarapoto Rural	S/0,0410	S/0,4294	S/0,0410	S/0,1288	S/0,8587	S/0,0428	S/0,8956	S/0,0428	S/0,8956
	Moyobamba	S/0,0410	S/0,6440	S/0,0410	S/0,1932	S/0,8587	S/0,0428	S/0,8956	S/0,0428	S/0,8956
	Moyobamba Rural	S/0,0410	S/0,4294	S/0,0410	S/0,1288	S/0,8587	S/0,0428	S/0,8956	S/0,0428	S/0,8956
	Chachapoyas	S/0,0410	S/0,6381	S/0,0410	S/0,1914	S/0,8508	S/0,0428	S/0,8874	S/0,0428	S/0,8874
Electro Pangoa	Pangoa	S/0,0339	S/0,6308	S/0,0339	S/0,1892	S/0,8411	S/0,0354	S/0,8773	S/0,0354	S/0,8773
Electrosur Este	Cusco	S/0,0394	S/0,5690	S/0,0394	S/0,1707	S/0,7587	S/0,0411	S/0,7913	S/0,0411	S/0,7913
	Abancay	S/0,0394	S/0,5684	S/0,0394	S/0,1705	S/0,7579	S/0,0411	S/0,7905	S/0,0411	S/0,7905
	Puerto Maldonado	S/0,0394	S/0,5727	S/0,0394	S/0,1718	S/0,7636	S/0,0411	S/0,7964	S/0,0411	S/0,7964
	Puerto Maldonado Rural	S/0,0394	S/0,3818	S/0,0394	S/0,1145	S/0,7636	S/0,0411	S/0,7964	S/0,0411	S/0,7964
Electro Tocache	Tocache	S/0,0429	S/0,5659	S/0,0429	S/0,1698	S/1,1318	S/0,0447	S/1,1805	S/0,0447	S/1,1805
Electrocentro	Ayacucho	S/0,0406	S/0,6246	S/0,0406	S/0,1874	S/0,8328	S/0,0423	S/0,8686	S/0,0423	S/0,8686
	Huancavelica Ciudad	S/0,0406	S/0,6260	S/0,0406	S/0,1878	S/0,8347	S/0,0423	S/0,8706	S/0,0423	S/0,8706
	Huancayo	S/0,0406	S/0,6256	S/0,0406	S/0,1877	S/0,8341	S/0,0423	S/0,8700	S/0,0423	S/0,8700
	Huánuco	S/0,0406	S/0,6239	S/0,0406	S/0,1872	S/0,8318	S/0,0423	S/0,8676	S/0,0423	S/0,8676
	Pasco	S/0,0406	S/0,6237	S/0,0406	S/0,1771	S/0,8316	S/0,0423	S/0,8674	S/0,0423	S/0,8674
Enosa	Piura/Sullana/Paita	S/0,0391	S/0,5354	S/0,0391	S/0,1606	S/0,7138	S/0,0408	S/0,7445	S/0,0408	S/0,7445
	Tumbes	S/0,0391	S/0,5358	S/0,0391	S/0,1607	S/0,7144	S/0,0408	S/0,7451	S/0,0408	S/0,7451
	Tumbes Rural	S/0,0391	S/0,3572	S/0,0391	S/0,1072	S/0,7144	S/0,0408	S/0,7451	S/0,0408	S/0,7451
Esempat	Pativilca	S/0,0278	S/0,4226	S/0,0278	S/0,1268	S/0,5635	S/0,0290	S/0,5877	S/0,0290	S/0,5877
Electro Ucayali	Pucallpa	S/0,0393	S/0,5765	S/0,0393	S/0,1730	S/0,7687	S/0,0410	S/0,8018	S/0,0410	S/0,8018
Adinelsa	Huaura, Sayán, Guadalupe, Santa Fe, Ruquia, Pampas de Arica	S/0,0612	S/0,9953	S/0,0612	S/0,2986	S/1,9906	S/0,0638	S/2,0762	S/0,0638	S/2,0762
Edelsa	San Ramón	S/0,0384	S/0,4737	S/0,0384	S/0,1421	S/0,9474	S/0,0401	S/0,9881	S/0,0401	S/0,9881
Eilhicha	Chacas	S/0,0515	S/0,3810	S/0,0515	S/0,1143	S/1,6933	S/0,0515	S/1,6933	S/0,0515	S/1,6933
Emsemsa	Paramonga	S/0,0329	S/0,5703	S/0,0329	S/0,1711	S/0,7644	S/0,0343	S/0,7931	S/0,0343	S/0,7931
EMSEUSAC	Utcubamba	S/0,0339	S/0,6265	S/0,0339	S/0,1879	S/0,8353	S/0,0354	S/0,8712	S/0,0354	S/0,8712
Electrosur	Tacna	S/0,0353	S/0,5107	S/0,0353	S/0,1532	S/0,6809	S/0,0368	S/0,7102	S/0,0368	S/0,7102
	Moquegua	S/0,0353	S/0,4969	S/0,0353	S/0,1491	S/0,6625	S/0,0368	S/0,6910	S/0,0368	S/0,6910
	Moquegua Rural	S/0,0353	S/0,4969	S/0,0353	S/0,1491	S/0,6625	S/0,0368	S/0,6910	S/0,0368	S/0,6910
	Puno/Juliaca	S/0,0427	S/0,5962	S/0,0427	S/0,1789	S/0,7949	S/0,0445	S/0,8291	S/0,0445	S/0,8291
Electro Puno	Puno Baja densidad	S/0,0427	S/0,3975	S/0,0427	S/0,1193	S/0,7950	S/0,0445	S/0,8292	S/0,0445	S/0,8292
Electronorte	Chiclayo	S/0,0373	S/0,4773	S/0,0373	S/0,1432	S/0,6364	S/0,0389	S/0,6638	S/0,0389	S/0,6638
	Chiclayo, zonas de baja densidad	S/0,0373	S/0,4773	S/0,0373	S/0,1432	S/0,6364	S/0,0389	S/0,6638	S/0,0389	S/0,6638
	CARH 4 Cutervo	S/0,0373	S/0,3174	S/0,0373	S/0,0952	S/0,6347	S/0,0389	S/0,6620	S/0,0389	S/0,6620
ENEL	Lima Norte	S/0,0283	S/0,4391	S/0,0283	S/0,1317	S/0,5865	S/0,0295	S/0,6107	S/0,0295	S/0,6107

Nombre comercial de la empresa	Zona de concesión	Usuarios residenciales							Usuarios no residenciales	
		Consumo hasta 30 KWh		Consumo mayor a 30 y hasta 100 KWh			Consumo mayor a 100 KWh			
		Cargo fijo mensual	Cargo por energía activa	Cargo fijo mensual	Cargo por energía activa		Cargo fijo mensual	Cargo por energía activa	Cargo fijo mensual	Cargo por energía activa
			Primeros 30 KWh	Exceso de 30 KWh						
	Huacho	S/0,0283	S/0,4376	S/0,0283	S/0,1313	S/0,5835	S/0,0295	S/0,6086	S/0,0295	S/0,6086
Hidrandina	Trujillo	S/0,0373	S/0,5072	S/0,0373	S/0,1521	S/0,6762	S/0,0389	S/0,7053	S/0,0389	S/0,7053
	Trujillo Rural	S/0,0373	S/0,3381	S/0,0373	S/0,1014	S/0,6762	S/0,0389	S/0,7053	S/0,0389	S/0,7053
	Chimbote	S/0,0373	S/0,5066	S/0,0373	S/0,1529	S/0,6755	S/0,0389	S/0,7045	S/0,0389	S/0,7045
	Chimbote rural	S/0,0373	S/0,3378	S/0,0373	S/0,1013	S/0,6755	S/0,0389	S/0,7045	S/0,0389	S/0,7045
	Huaraz, Caraz, Carhuaz	S/0,0373	S/0,5019	S/0,0373	S/0,1506	S/0,6692	S/0,0389	S/0,6980	S/0,0389	S/0,6980
	Cajamarca	S/0,0373	S/0,5069	S/0,0373	S/0,1521	S/0,6759	S/0,0389	S/0,7050	S/0,0389	S/0,7050
Luz del Sur	Lima Sur	S/0,0289	S/0,4298	S/0,0289	S/0,1289	S/0,5731	S/0,0301	S/0,5977	S/0,0301	S/0,5977
	Cañete	S/0,0289	S/0,4286	S/0,0289	S/0,1286	S/0,5715	S/0,0301	S/0,5961	S/0,0301	S/0,5977
Proyecto Especial Chavimochic	Tanguche Desarenador	S/0,0367	S/0,1483	S/0,0367	S/0,0445	S/0,6591	S/0,0367	S/0,6591	S/0,0367	S/0,6591
SERSA	Rioja	S/0,0339	S/0,6462	S/0,0339	S/0,1939	S/0,8616	S/0,0354	S/0,8986	S/0,0354	S/0,8986
SEAL	Arequipa	S/0,0371	S/0,4936	S/0,0371	S/0,1481	S/0,6581	S/0,0387	S/0,6864	S/0,0387	S/0,6864
	Islay	S/0,0371	S/0,4954	S/0,0371	S/0,1486	S/0,6605	S/0,0387	S/0,6889	S/0,0387	S/0,6889

Fuente: Osinergmin⁷³

Elaboración propia

⁷³ Pliego tarifario, disponible en: <https://www.osinergmin.gob.pe/seccion/institucional/regulacion-tarifaria/pliegos-tarifarios/electricidad/pliegos-tarifarios-cliente-final> (revisado el 05.08.2021).

Anexo 12
Bono Electricidad. Usuarios y financiamiento

1. Usuarios beneficiarios (suministros):

Resoluciones	021-2020-OS-GRT	036-2020-OS-GRT	043-2020-OS-GRT	047-2020-OS-GRT	062-2020-OS-GRT	005 -2021-OS-GRT	Reconsideraciones	Total
Coelvisac	2 664							2 664
Egepsa	2 239		2 327			2 185		2 185
Electro Dunas	178 041	174 917	174 911	200 706				200 706
ELOR	376 888		376 669	377 763	376 004		4	376 008
Electro Pangoa	1 777		1 706	1 687		1 638		1 638
Electro Sur Este	458 294		460 370	460 327				460 327
Electro Tocache	21 595							21 595
Electrocentro	694 032	694 067	694 054	693 736	693 739	693 737		693 737
Enosa	409 708	410 436	410 472	410 471				410 471
Electro Ucayali	59 759		59 756	59 761		59 724		59 724
Adinelsa	70 560					70 564		70 564
Edelsa	1 873							1 873
Eilhicha	5 684		5 024					5 024
Esempat	1 526							1 526
Emsemsa	6 591							6 591
Emseusac	8 894	8 846	8 842					8 842
Electrosur	123 060	123 727	123 720				49 766	173 486
Electro Puno	276 393	275 826	275 819	275 802	275 887	276 983		276 983
Electronorte	268 939	271 148	284 979	294 966	294 971	295 190		295 190
ENEL	509 734		509 288	508 391	508 404			508 404
Hidrandina	673 568	674 076	712 924	712 913	712 909	712 815		712 815
Luz del Sur	265 632	261 849	261 842	261 841	261 842	261 840		261 840
Proy. Especial Chavimochic	9 809		9 784					9 784
SERSA	6 495		6 494			6 466		6 466
SEAL	303 326	303 732	303 726	303 721	303 722	303 724	0	303 724
Acciona Microenergía Perú	4 241							4 241
Entelin	3 028		3 010			2 934		2 934
Ergón	199 732	200 716		2 969	205 138			205 138
Total								5 084 480

Fuente: Osinergmin
Elaboración propia

2. Transferencias realizadas (en soles):

Empresa	Resoluciones de transferencias presupuestales						Reconsideraciones		Total transferido	Monto a devolver al Tesoro Público
	036-2020-OS-GRT	043-2020-OS-GRT	047-2020-OS-GRT	062-2020-OS-GRT	069-2020-OS-GRT	005-2021-OS-GRT	Adicional	Monto a devolver		
Coelvisac	157 933	74 247	50 142	31 638	21 826	15 777			351 563,00	39 203,00
Egepsa	118 074	45 424	43 466	28 914	24 263	18 383			278 524,00	66 598,00
Electro Dunas	8 675 830	8 553 994	3 038 913	2 504 279	1 469 747	951 049			25 193 812,00	2 858 440,00
ELOR	11 027 791	10 634 540	6 293 600	5 877 958	4 061 692	6 146 320	1 512,50		44 043 413,50	10 709 006,00
Electro Pangoa	114 004	39 136	26 200	19 364	13 476	11 122			223 302,00	30 159,00
Electro Sur Este	14 522 794	13 746 736	10 200 770	5 203 407	4 199 098	3 585 542			51 458 347,00	18 953 311,00
Electro Tocache	955 729	450 116	368 301	257 779	87 948	165 991			2 285 864,00	835 969,00
Electrocentro	31 169 959	11 355 937	21 977 869	7 189 712	5 642 834	4 625 272			81 961 583,00	26 953 738,00
Enosa	26 208 889	9 913 296	7 431 208	5 100 893	3 653 268	2 009 923			54 317 477,00	9 103 730,00
Electro Ucayali	3 041 175	1 331 917	1 107 835	896 903	608 330	793 774			7 779 934,00	1 074 548,00
Adinelsa	4 571 075	605 429	554 674	472 891	452 267	466 148			7 122 484,00	2 429 881,00
Edelsa	123 490	32 246	23 594	19 052	15 825	12 670			226 877,00	34 202,00
Eilhicha	10 663	66 440	60 911	55 003	102 978	45 532			341 527,00	225 744,00
Esempat	27 554	56 294	36 706	23 903	35 378	11 530			191 365,00	34 562,00
Emsemsa	409 737	190 415	110 233	72 857	47 154	35 726			866 122,00	112 263,00
Emseusac	356 232	400 793	134 545	102 088	74 622	55 630			1 123 910,00	169 915,00
Electrosur	6 430 351	6 074 970		2 392 627	917 226	2 057 641	1 130 480,66		19 003 295,66	4 371 133,00
Electro Puno	7 404 680	4 494 809	3 327 369	1 809 628	11 417 494	3 653 430			32 107 410,00	22 832 321,00
Electronorte	14 982 670	6 747 725	6 347 545	3 092 641	2 465 773	4 740 741			38 377 095,00	9 918 294,00
ENEL	40 214 468	10 712 271	8 742 994	5 499 355	3 017 111	1 960 643			70 146 842,00	436 092,00
Hidrandina	31 769 173	15 394 484	17 505 052	7 922 375	7 965 872	7 665 715			88 222 671,00	30 520 575,00
Luz del Sur	13 387 330	10 858 080	5 401 165	3 129 696	1 718 120	1 182 809			35 677 200,00	1 095 056,00
Proyecto Especial Chavimochic	641 124	182 923	147 218	102 102		62 544			1 135 911,00	270 536,00
SERSA	150 996	365 571	116 421	79 316	57 821	43 180			813 305,00	130 413,00
SEAL	16 804 225	11 293 090	5 606 167	3 903 212	2 565 170	4 003 288	198,96	-2 292,40	44 175 350,96	10 762 899,60
Acciona Microenergía Perú	99 047	114 286	37 262	37 819	43 902	38 279			370 595,00	129 924,00
Entelín	169 568	34 013	33 847	33 607	37 057	37 645			345 737,00	0,00
Ergón				9 498 377		10 495 368			19 993 745,00	5 890 814,00
Total	233 544 561	123 769 182	98 724 007	65 357 396	50 716 252	54 891 672			628 135 262,12	159 989 326,60

Fuente: Osinergmin

Elaboración propia

Anexo 13

Recurso de apelación contra una resolución de una empresa eléctrica y la resolución que lo atiende como reconsideración

1. Recurso de apelación:

FORMATO 4: RECURSOS ADMINISTRATIVOS			
Fecha del recurso: 13 / 10 / 2020			
Empresadistribuidora: Enel Distribución Perú S.A.A			
Usuario:	[REDACTED]	Documento de identidad:	[REDACTED]
Relación con el Titular:	[REDACTED]	Representante o apoderado:	[REDACTED]
N° de Suministro (opcional):	[REDACTED]	Teléfono:	[REDACTED]
Domicilio para notificaciones:	[REDACTED]		
Acepto notificación digital:	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	Correo Electrónico:	[REDACTED]

	<p>promedio.</p> <p>4. Porque Enel no ha tomado en consideración los alcances del precedente de observancia obligatoria VIII "Consumos Atípicos": En el cual la JARU considera que las empresas concesionarias, previamente a arribar a la conclusión que un consumo reclamado podría deberse a una mayor demanda de electricidad, deben actuar de oficio otros elementos de prueba para comprobar la verdadera demanda de electricidad en dicho periodo, en concordancia con el principio de verdad material y debido procedimiento.</p>
Firma o Huella:	[REDACTED]

PRESENTO RECURSO ADMINISTRATIVO DE:

APELACIÓN	<p>Solicito que Osinergmin REVISE la resolución N° [REDACTED] ENEL DISTRIBUCIÓN PERÚ S.A.A./CCNP de la empresa Enel Perú S.A.A., porque no estoy de acuerdo con la manera en que ha evaluado mi reclamo, por las siguientes razones:</p> <ol style="list-style-type: none"> Vulneración de las disposiciones de los Decretos de Urgencia 035-2020 y 062-2020: Los promedios de consumo calculados para mis facturaciones de los meses de marzo, abril y mayo, no están considerando lecturas reales, sino que incorpora los promedios de los meses de marzo y abril. Porque la empresa ha facturado sobre una lectura realizada en el mes de junio, la cual excede mi promedio de consumo: Enel realiza la lectura del medidor en el mes de junio y me atribuye consumos de 292 kwh (marzo), 301 kwh (abril), 273 kwh (mayo) y 282 kwh (junio), los cuáles considero excesivos, por cuánto supera en más del 40% el promedio de mis consumos calculado sobre consumos reales. Esta deficiencia en la medición de la lectura se comprueba a partir de mi consumo de electricidad correspondiente al mes de julio, equivalente a apenas 186kwh. Porque Enel no ha aplicado el procedimiento establecido en el numeral 19.3 del artículo 19 del "Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural", respecto a los reclamos por facturaciones excesivas: En el presente procedimiento de reclamos la empresa no ha cumplido con realizar una inspección de campo para descartar errores en la toma de lecturas, tampoco me ha informado sobre el procedimiento de verificación del medidor, y tampoco ha anunciado su decisión de intervenir el medidor, considerando que los consumos reclamados exceden el 40% de mi consumo
------------------	---

2. Resolución del recurso y que lo reorienta como uno de reconsideración, sin fundamentar la decisión:

RESOLUCIÓN N° [REDACTED]-2020-ENEL DISTRIBUCIÓN PERÚ S.A./CCNP

Reclamo	REC [REDACTED] - CASO [REDACTED]
Reclamante	[REDACTED]
Materia de reclamo	Recurso de reconsideración contra la RESOLUCIÓN N° [REDACTED] 2020- ENEL DISTRIBUCIÓN PERÚ S.A./CCNP - Facturación del mes de junio del 2020.
Cuenta	[REDACTED]
Dirección de notificación	[REDACTED]
Teléfono	[REDACTED]

Lima, [REDACTED] del 2020

Conclusión del recurso de reconsideración: De acuerdo al análisis realizado el recurso de reconsideración se declara **infundado** con respecto a la facturación del mes de junio del 2020.

1. Descripción

El [REDACTED] el (la) señor(a) [REDACTED] en adelante el (la) usuario(a), presentó un recurso de reconsideración ante ENEL DISTRIBUCIÓN PERÚ S.A. en contra de RESOLUCIÓN N° [REDACTED] 2020- ENEL DISTRIBUCIÓN PERÚ S.A./CCNP de fecha [REDACTED] del 2020 por la facturación del mes de junio del 2020.

Tema en discusión:

- Facturación del mes de junio del 2020.

RESOLUCIÓN N° [REDACTED]-2020-ENEL DISTRIBUCIÓN PERÚ S.A./CCNP

2. Análisis del Caso.

2.1. Prueba de contraste

Es la prueba técnica que permite confirmar si el medidor funciona correctamente dentro de los parámetros exigidos por la normativa vigente

IMPORTANTE:

¿Quiénes realizan las pruebas en el medidor?

La prueba de contraste es realizada por empresas contratadoras autorizadas y supervisadas por el Instituto Nacional de Calidad (INACAL). Son empresas autónomas que no tienen vínculo con ENEL.

De acuerdo con lo establecido en el numeral 4.3 de la Resolución N° 079-2020-OS/CD¹ se pone de su conocimiento su derecho de solicitar la verificación del sistema de medición a través de una empresa contratadora.

Considerando que los consumos de su suministro son registrados por un medidor de tipo **Electromecánico**, cumplimos con informarle a continuación las empresas autorizadas para realizar la prueba de contraste a este tipo de medidor:

Item	Empresa Autorizada	Trabajo en laboratorio / campo:	Costo (Soles)
1	TRINITY TECHNOLOGY	Campo	S/ 159.30
2	TDQM	Campo	S/ 160.00

Los importes señalados incluyen el I.G.V.

Si usted estima conveniente que se efectúe una revisión al medidor, deberá hacernos llegar su solicitud de contrastación en un plazo de cuatro (4) días hábiles, con la elección de la empresa contratadora y tipo de contrastación, de conformidad con el numeral 6.1.1 de la Norma DGE "Contraste del Sistema de Medición de Energía Eléctrica"².

El costo de la prueba de contraste será cubierto inicialmente por la empresa distribuidora de electricidad. Una vez concluido el procedimiento de reclamo, se determinará si corresponde trasladar dicho costo al reclamante, en función a lo siguiente:

• Si el reclamo se declara **infundado** y el medidor resulta conforme, el reclamante asumirá el costo total de la prueba;

¹ Procedimiento especial para la atención de los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural, derivados de las facturas con errores durante el Estado de Emergencia Nacional.
² Resolución Ministerial N° 496-2005-EM/DGM

 RESOLUCIÓN N° [REDACTED]-2020-ENEL DISTRIBUCIÓN PERÚ S.A./CCNP

3. Resolución

De acuerdo con el numeral 22.1 y 22.2 de la directiva «Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural», aprobada por la Resolución del Consejo Directivo Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería OSINERGMIN 269-2014OS/CD, si el cliente puede presentar un recurso de apelación si no está conforme con la resolución.

En caso de que opte por presentarlo, deberá presentar su recurso administrativo a través del correo fonocliente@enel.com en un plazo no mayor a 15 días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución.

EN CONCLUSIÓN:

1. Declarar infundado el recurso de reconsideración por la facturación del mes de junio del 2020 y los cargos no asociados al consumo, por los argumentos expuestos en la presente resolución.
2. La resolución rige a partir del día siguiente de su notificación.

Regístrese y notifíquese ¹


Rosa Odar Velásquez
Ejecutiva de Servicios
Enel Distribución Perú S.A.A.
JB/DS

¹ Anexo 1: Documentos involucrados:

1. Constancia de reconsideración N° 125279492 de 15.10.2020
2. RESOLUCIÓN N°107151239-1-2020-ENEL DISTRIBUCIÓN PERÚ S.A./CCNP de 08.10.2020

Anexo 14
Muestra de reclamos y recursos administrativos en el servicio público de electricidad. Perú, 2020

Procedimientos tramitados

Materia	Especial	General	Total
Excesivo consumo	17,68%	65,98%	63 792
Excesiva facturación	1,74%	3,38%	3 898
Recupero de energía	0,00%	0,37%	283
Cobro indebido	0,00%	0,05%	37
Corte del servicio	0,00%	0,69%	528
Mala calidad (tensión, interrupciones)	0,00%	1,81%	1 382
Otros	0,16%	8,15%	6 332
Total	19,58%	80,42%	76 252

Conclusión del procedimiento

Conciliación	Silencio administrativo positivo	Res. fundada	Res. infundada	Improcedente
24,26%	0,01%	7,48%	65,26%	2,99%

Recursos presentados

Clase		Total	Respecto de los reclamos resueltos en contra del ciudadano
Recursos administrativos	Apelaciones	64,58%	2,72%
	Reconsideraciones	30,36%	1,28%
Quejas		5,05%	0,21%
Total		100,00%	4,21%

Fuente: Empresas eléctricas
Elaboración propia

Anexo 15 Glosario

En atención a lo dispuesto por el Código Nacional de Electricidad⁷⁴, definiciones⁷⁵ y glosario publicado por Osinermin⁷⁶, a continuación, se presentan algunos términos relacionados con la prestación del servicio de electricidad, la facturación y el servicio de electricidad.

- **Sobre los usuarios**

Usuario: Persona natural o jurídica que es titular del suministro, o usuario del servicio instalado, o que tiene calidad de ser un tercero con legítimo interés, que inicia un procedimiento regulado bajo los alcances de la presente Directiva. Excluye a quienes sean titulares o reciban los servicios de electricidad y gas natural en calidad de clientes libres o clientes independientes, respectivamente.

Usuarios regulados: Son los usuarios con niveles de consumo con potencia contratada menores a 0.2 MW. (No hay rango optativo), se encuentran sujetos a regulación de precios, los precios que paga un Usuario Regulado es establecido por OSINERMIN a través del procedimiento a Tarifas en barra.

Usuarios libres: Usuarios que pueden elegir a su suministrador de energía eléctrica dentro de un régimen de libertad de precios.

Suministro. Conjunto de instalaciones que permiten la alimentación de la energía eléctrica en forma segura y que llega hasta el punto de entrega.

- **Sobre la facturación**

Cargos asociados al consumo de energía eléctrica: cargos regulados por Osinermin o establecidos por las normas aplicables al servicio público de electricidad, cuyo importe se obtiene considerando el consumo mensual efectuado en el suministro.

Cargos mínimos en los suministros de electricidad: cargos obligatorios establecidos por las normas aplicables al servicio público de electricidad para todos los suministros así se encuentren cortados o hayan solicitado la suspensión temporal del servicio.

- **Sobre el procedimiento de reclamos**

Reclamo: Acción del usuario con la finalidad de obtener un pronunciamiento sobre cualquier conflicto derivado de la prestación de los servicios públicos de electricidad o gas natural.

Reclamante: Parte que inicia el procedimiento con la presentación de una reclamación.

Recurso de apelación: Medio impugnatorio por el cual se pide que el superior jerárquico de quien emitió la resolución, la modifique, revoque o anule total o parcialmente.

Recurso de queja: Recurso que puede presentarse en cualquier estado del proceso, contra los defectos de tramitación y en especial los que supongan paralización o infracción de los plazos.

⁷⁴ Disponible: <http://spij.minjus.gob.pe/Graficos/Peru/2011/Mayo/05/RM-214-2011-MEM-DM.pdf>

⁷⁵ Osinermin. Disponible en: <https://www.osinermin.gob.pe/newweb/uploads/Publico/Resoluciones/ConsejoDirectivo/2014/OSINERMIN%20No.188-2014-OS-CD-PREP-Anexos.pdf>

⁷⁶ Disponible en: https://www.osinermin.gob.pe/seccion/institucional/acerca_osinermin/stor/organos-solucion-controversias/glosario-terminos

Resoluciones: Actos administrativos que contienen todas las decisiones tomadas por las instancias que participan en la solución de las controversias.

Tribunal de Solución de Controversias: Segunda instancia del área de Solución de Controversias.

Precedentes vinculantes: Son aquellas decisiones del Tribunal que, al interpretar de manera específica cierta legislación, deben ser seguidas en decisiones posteriores, de manera obligatoria.

Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios -JARU: Tribunal Administrativo de Osinergmin, creado por ley, con plena autonomía funcional. Libro de Observaciones: Documento por el cual los usuarios del servicio público de electricidad pueden presentar consultas, observaciones, críticas o reclamos, respecto del servicio que reciben. Debe ser puesto a disposición de los usuarios por las empresas distribuidoras en cada uno de sus locales de atención comercial.

Lineamientos resolutivos: Documento aprobado en la Sala Plena de JARU, que recoge criterios aplicados de forma constante, y que se publican para generar predictibilidad de las decisiones.

Precedentes de observancia obligatoria: Documento aprobado en la Sala Plena de JARU que interpretan de modo expreso y con carácter general el sentido de la normativa, constituyendo fuente de derecho obligatoria para todos los agentes comprendidos en los procedimientos de reclamo, en tanto estén vigentes.
