

ANEXO 1

A1.1 REGISTRO HISTÓRICO DE DENUNCIAS POR DEFICIENCIAS EN EL SERVICIO DE ELECTRICIDAD (RHD)

Un registro por cada denuncia:

Campo	Tipo de Campo	Longitud (entero)	Descripción
1	ALFANUMERICO	4	Código de identificación de la concesionaria. Ver Anexo 3 Cuadro N° 1

Campo	Tipo de Campo	Longitud (entero)	Descripción
2	ALFANUMERICO	12	Código de atención de la denuncia asignado por la empresa distribuidora.
3	FECHA y HORA	16	Fecha y Hora de recepción de la comunicación (dd/mm/aaaa hh:mm)
4	ALFANUMERICO	12	Código del Sistema Eléctrico (según codificación de la Gerencia de Regulación de Tarifas)
5	ALFANUMERICO	8	Código de alimentador
6	ALFANUMERICO	8	Código de la S.E. de distribución
7	NUMÉRICO	1	Forma de presentación de la denuncia: Telefónico (1), Correo electrónico (2), Presencial (3), SMS (4), App Móvil (5), Portal web (6), Otros (9)
8	ALFANUMERICO	50	Razón social o nombres y apellidos del denunciante
9	NUMÉRICO	1	Tipo de documento: DNI (1), RUC (2), Carnet extranjería (3)
10	ALFANUMERICO	10	Número de Documento de Identidad del denunciante
11	ALFANUMERICO	20	Número de suministro del denunciante (opcional)
12	ALFANUMERICO	30	Correo electrónico del denunciante (opcional)
13	NUMÉRICO	9	Números telefónicos del denunciante (opcional)
14	ALFANUMERICO	70	Dirección de la ubicación de la denuncia
15	ALFANUMERICO	6	Código Ubigeo del distrito de la ubicación de la denuncia (Según INEI)
16	ALFANUMERICO	70	Referencia de la ubicación de la denuncia
17	NUMÉRICO	2	Código de clasificación de la denuncia - Ver Anexo 3, Cuadro N° 2
18	ALFANUMERICO	500	Descripción de la denuncia
19	ALFANUMERICO	500	Descripción de la respuesta
20	FECHA	16	Fecha y Hora de recepción de la comunicación (dd/mm/aaaa)
21	NUMÉRICO	1	Medio de comunicación de la respuesta: Telefónico (1), Correo electrónico (2), Presencial (3), SMS (4), App Móvil (5), Portal web (6), Otros (9)
22	ALFANUMERICO	15	Código de reclamo, en caso no califique como denuncia (opcional)

- Tipo de Archivo: Archivo de texto en formato ASCII, sin cabecera de campo.
- Terminador de Campo: ASCII 124
- Terminador de Línea: ASCII 13 + ASCII 10
- Datos tipo Carácter: Deberán ser justificados a la izquierda. Se deberá respetar el tamaño de cada campo, consignando espacios en Blanco a la derecha en caso sea necesario. No deben utilizarse delimitadores para los campos de tipo carácter.

A1.2 REGISTRO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS POR INTERRUPCIONES

Un registro por cada denuncia:

Campo	Tipo de Campo	Longitud (entero, decimal)	Descripción
1	ALFANUMERICO	12	Código de atención de la denuncia asignado por la empresa distribuidora. (Ver campo 2 del A1.1).
2	HORA	5	Hora de inicio de la Interrupción (hh:mm)
4	HORA	5	Hora de fin de la Interrupción definitiva (hh:mm)
5	NUMÉRICO	10	Número de suministros afectados según verificación realizada por la empresa distribuidora.
6	ALFANUMERICO	3	Fase o fases interrumpidas
7	NUMÉRICO	4,3	Potencia Interrumpida estimada (en MW)
8	NUMÉRICO	8,3	Energía no suministrada estimada (en MW.h)
9	ALFANUMERICO	50	Motivo (causas) de la falla
10	ALFANUMERICO	50	Localización de la Falla (SET, Alimentador, etc.)
11	ALFANUMERICO	200	Sustento técnico cuando la demora en la reposición del servicio haya sido mayor a 4 horas pero menor a 12 horas.
12	ALFANUMERICO	200	Sustento técnico cuando la demora en la reposición del servicio haya sido mayor a 12 horas.
13	ALFANUMERICO	200	Sustento técnico por la no aplicación del Plan de Contingencia Operativo.
14	ALFANUMERICO	200	Descripción concisa de las acciones realizadas por la Empresa Distribuidora para subsanar definitivamente la ocurrencia
15	ALFANUMERICO	200	Características técnicas de la puesta en operación de Plan de Contingencia operativo.

A1.3 ATENCIÓN DE DENUNCIAS POR SOBRETENSIÓN

Un registro por cada denuncia:

Campo	Tipo de Campo	Longitud (entero)	Descripción
1	ALFANUMERICO	12	Código de atención de la denuncia asignado por la empresa distribuidora. (ver campo 2 del A1.1).
2	ALFANUMERICO	2	Tipo de conexión de la Alimentación: 1 (Monofásico), 2 (Delta normal), 3 (Delta abierto), 4 (Estrella neutro Aislado), 5 (Estrella neutro Tierra), 6 (Estrella con neutro corrido)

Campo	Tipo de Campo	Longitud (entero)	Descripción
3	NUMERICO	3	Número de usuarios afectados
3	ALFANUMERICO	500	Detalle de los usuarios y suministros afectados por la variación no permitida de la tensión según verificación de campo
4	ALFANUMERICO	2	Causa del daño: 1 (neutro abierto), 2 (sistema de puesta a tierra inexistente, incompleto o en mal estado), 3 (alta resistencia de puesta a tierra), 4 (sobretensión por error de maniobra del sistema eléctrico), 5 (bajo voltaje, fuera de la tolerancia permitida), 6 (exceso de voltaje fuera de la tolerancia permitida), 9 (otros).
5	ALFANUMERICO	700	Sustento técnico de la causa que originó el deterioro a los artefactos y equipos eléctricos que no son atribuibles a la empresa distribuidora.
6	NUMERO	1	Medidas de atención aplicada: 1 (Reparación del artefacto afectado), 2 (cambio del artefacto por uno idéntico o de similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias), 3 (reparar económicamente al usuario afectado, pagando el precio del artefacto o equipo deteriorado por una variación de tensión no permitida), 4 (cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo), 5 (descontar de la siguiente facturación de energía, un monto correspondiente y equivalente al daño patrimonial generado al usuario afectado. El cálculo de dicho monto será realizado por la Empresa Distribuidora, teniendo en cuenta las circunstancias y magnitud del deterioro demostrado por el usuario), 6 (Otras medidas análogas, de efectos equivalentes a las anteriores)
7	FECHA	8	Nueva fecha última de aplicación de medidas de atención (dd/mm/aaaa), según sea el caso.

A1.4 ATENCIÓN DE DENUNCIA POR PROCESO DE FACTURACIÓN IRREGULAR

Un registro por cada suministro afectado con facturación irregular.

Campo	Tipo de campo	Longitud (entero, decimal)	Descripción
1	ALFANUMERICO	12	Código de atención asignado (ver campo 15 del A1.1).
2	ALFANUMERICO	2	Indicar "OL" si se trata de omisión de lectura. "Pt" si se trata de pliego tarifario que no corresponde. "AC" si se trata de acumulación de consumos por omisión de lectura.
3	NUMÉRICO	3	Zona de facturación
4	ALFANUMERICO	15	Código (número) de suministro.
5	ALFANUMERICO	12	Número de serie del medidor
6	NUMÉRICO	6	Código Ubigeo
7	ALFANUMERICO	15	Código de sistema eléctrico
8	ALFANUMERICO	80	Nombre o razón social del denunciante
9	ALFANUMERICO	80	Dirección del suministro del denunciante
10	NUMÉRICO	10,2	Lectura registrada en el medidor del mes anterior
11	NUMÉRICO	10,2	Lectura registrada en el medidor el mes actual
12	ALFANUMERICO	15	Descripción de código de lectura actual
13	NUMÉRICO	10,2	Consumo facturado en la anterior facturación (kW.h)
14	NUMÉRICO	10,2	Consumo real del mes actual (kW.h) (en base a lecturas)
15	NUMÉRICO	10,2	Consumo facturado del mes actual (kW.h).
16	NUMÉRICO	10,2	Consumo promedio histórico representativo (kW.h).
17	ALFANUMERICO	200	Descripción <u>concisa</u> de las acciones realizadas por la empresa distribuidora para subsanar la ocurrencia
18	ALFANUMERICO	200	Sustento de la empresa respecto a que la facturación no es irregular.

A1.5 ATENCIÓN DE DENUNCIAS POR DEFICIENCIAS DE ALUMBRADO PÚBLICO

Campo	Tipo de campo	Longitud (entero)	Descripción
1	ALFANUMERICO	12	Código de atención asignado (ver campo 15 del A1.1).
2	ALFANUMERICO	3	Código de deficiencia típica reportada: DT1, DT2, DT3, DT4 o DT5
3	ALFANUMERICO	3	Calificación de la zona: ST1= sector típico 1, ST2= sector típico 2, ST3= sector típico 3, ST4= sector típico 4, ST5= sector típico 5, ST6= sector típico 6, ST SER= sector típico Sistemas Eléctricos Rurales.
4	FECHA	8	Fecha de verificación en campo
5	ALFANUMERICO	3	Código de deficiencia típica verificada: DT1, DT2, DT3, DT4 o DT5
6	ALFANUMERICO	12	Código de UAP o materia del reporte
7	FECHA	8	Fecha de subsanación de la deficiencia (dd/mm/aaaa)
8	ALFANUMERICO	12	Número de orden de trabajo o similar realizada para la subsanación de la deficiencia

A1.6 ATENCIÓN DE DENUNCIAS POR RIESGO ELÉCTRICO EN LA VÍA PÚBLICA

Un registro por cada Respuesta a la correspondiente denuncia

Campo	Tipo de Campo	Longitud (entero)	Descripción
1	ALFANUMERICO	12	Código de atención del riesgo eléctrico asignado (ver campo 15 del A1.1).
2	ALFANUMERICO	100	Evaluación de campo de la magnitud del riesgo eléctrico
3	ALFANUMERICO	100	Causa del riesgo eléctrico
4	ALFANUMERICO	200	Descripción <u>concisa</u> de las acciones preventivas y/o correctivas realizadas por la Empresa Distribuidora para subsanar o mitigar del riesgo eléctrico
5	NUMÉRICO	1	Cumplimiento de subsanación del riesgo eléctrico grave.
6	ALFANUMERICO	120	Causa de no cumplimiento de la subsanación.

ANEXO 2:

RESUMEN DE SUBSANACION DE LAS DEFICIENCIAS EN ALUMBRADO REGISTRADAS

EMPRESA:

TRIMESTRE:

AÑO:

Columna	a	b	c = f + g	d = d _a + d _b	e	f = a _{dp} + b _{dp}	g = a _{fp} + b _{fp}	h = h _a + h _b
Tipo Deficiencia								
DT1								
DT2								
DT3								
DT4								
DT5								
Total								

Nombre de archivo: ANEXO 2AP_CON.xxx (CON= siglas del concesionario en Tabla Empresas, xxx= formato de extensión)

Columna "a": Número de deficiencias denunciadas y registradas en el trimestre anterior cuyos plazos máximos de subsanación vencieron dentro del trimestre actual, incluidas las deficiencias desestimadas determinadas por el concesionario, independientemente si fueron subsanadas o no en el trimestre anterior.

Columna "b": Número de deficiencias denunciadas y registradas en el trimestre actual cuyos plazos máximos de subsanación vencieron dentro del trimestre, incluidas las deficiencias desestimadas por el concesionario.

Columna "c" = f + g: Número total de deficiencias que han sido subsanadas en el trimestre actual. Resulta de la suma de los valores de la columna "f" y la columna "g".

Columna "d" = d_a + d_b: Número de deficiencias desestimadas por el concesionario. Resulta de la suma de dos grupos de deficiencias:

"d_a": Número de deficiencias que han sido consideradas como desestimadas por el concesionario en las deficiencias pendientes del trimestre anterior (columna a)

"d_b": Número de deficiencias que han sido consideradas como desestimadas por el concesionario y presentadas en el trimestre actual (columna b)

Columna "e": Número de deficiencias registradas en el trimestre actual cuyos plazos máximos de subsanación vencen en el próximo trimestre, incluidas las deficiencias desestimadas por el concesionario; independientemente si fueron subsanadas o no en el trimestre actual.

Columna "f" = a_{dp} + b_{dp}: Número de deficiencias que han sido subsanadas dentro de los plazos establecidos, Resulta de la suma de dos grupos de deficiencias:

"a_{dp}": Número de deficiencias que han sido subsanadas dentro de los plazos establecidos (excluyendo las desestimadas), de las deficiencias pendientes del trimestre anterior (columna a)

"b_{dp}": Número de deficiencias que han sido subsanadas dentro de los plazos establecidos (excluyendo las desestimadas), de las deficiencias presentadas en el trimestre actual (columna b)

Columna "g" = a_{fp} + b_{fp}: Número de deficiencias que han sido subsanadas fuera de los plazos establecidos. Resulta de la suma de dos grupos de deficiencias:

"a_{fp}": Número de deficiencias que han sido subsanadas fuera de los plazos establecidos (excluyendo las desestimadas), de las deficiencias pendientes del trimestre anterior (columna a)

"b_{fp}": Número de deficiencias que han sido subsanadas fuera de los plazos establecidos (excluyendo las desestimadas), de las deficiencias presentadas en el trimestre actual (columna b)

Columna "h" = h_a + h_b: Número de deficiencias, que para su levantamiento, el Osinergmin concedió un plazo mayor de subsanación a solicitud del concesionario. Resulta de la suma de dos grupos de deficiencias:

"h_a": Número de deficiencias cuyos plazos de subsanación han sido ampliados por Osinergmin a solicitud del concesionario, de las deficiencias pendientes del trimestre anterior (columna a)

"h_b": Número de deficiencias cuyos plazos de subsanación han sido ampliados por Osinergmin a solicitud del concesionario, de las deficiencias presentadas en el trimestre actual (columna b).

El indicador "porcentaje de denuncias atendidas fuera de plazo (%DAFP)" será igual a:

$$\%DAFP = \frac{g \times 100}{a + b - d}$$

Fórmula N° 02

ANEXO 3

CODIFICACIÓN DE EMPRESAS Y TIPIFICACIÓN DE DENUNCIA

Cuadro N° 1: Empresas

Código Empresa	Nombre de la empresa
ADI	Adinelsa
CHA	Chavimochic
CEV	Coelvisac
EDN	Edelnor
EGE	Egepsa
ELC	Electrocentro
ELN	Electronorte
HID	Hidrandina
ENO	Electronoroeste
EOR	Electro Oriente
EPU	Electro Puno
ELS	Electrosur
ESE	Electro Sur Este
ESM	Electro Dunas
ETO	Electro Tocache
EUC	Electro Ucayali
EMP	Emsemsa
EMU	Emseusa
EDE	Edelsa
PAN	Electro Pangoa
LDS	Luz del Sur
SEA	Seal
RIO	Sersa

Cuadro N° 2: Clasificación de la denuncia

Código	Descripción
F1	Interrupción del servicio de energía eléctrica
F2	Deterioro de artefactos eléctricos por sobretensión
F3	Procesos de Facturación irregular
F4	Deficiencias en el servicio de alumbrado público
F5	Instalaciones con situaciones de riesgo eléctrico grave