



**Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos  
Reguladores de los Servicios Públicos**

# **Plan de Trabajo 2023-2024 para la Protección y Defensa del Consumidor**

**Ing. Omar Chambergo Rodriguez**  
Presidente del Consejo Directivo

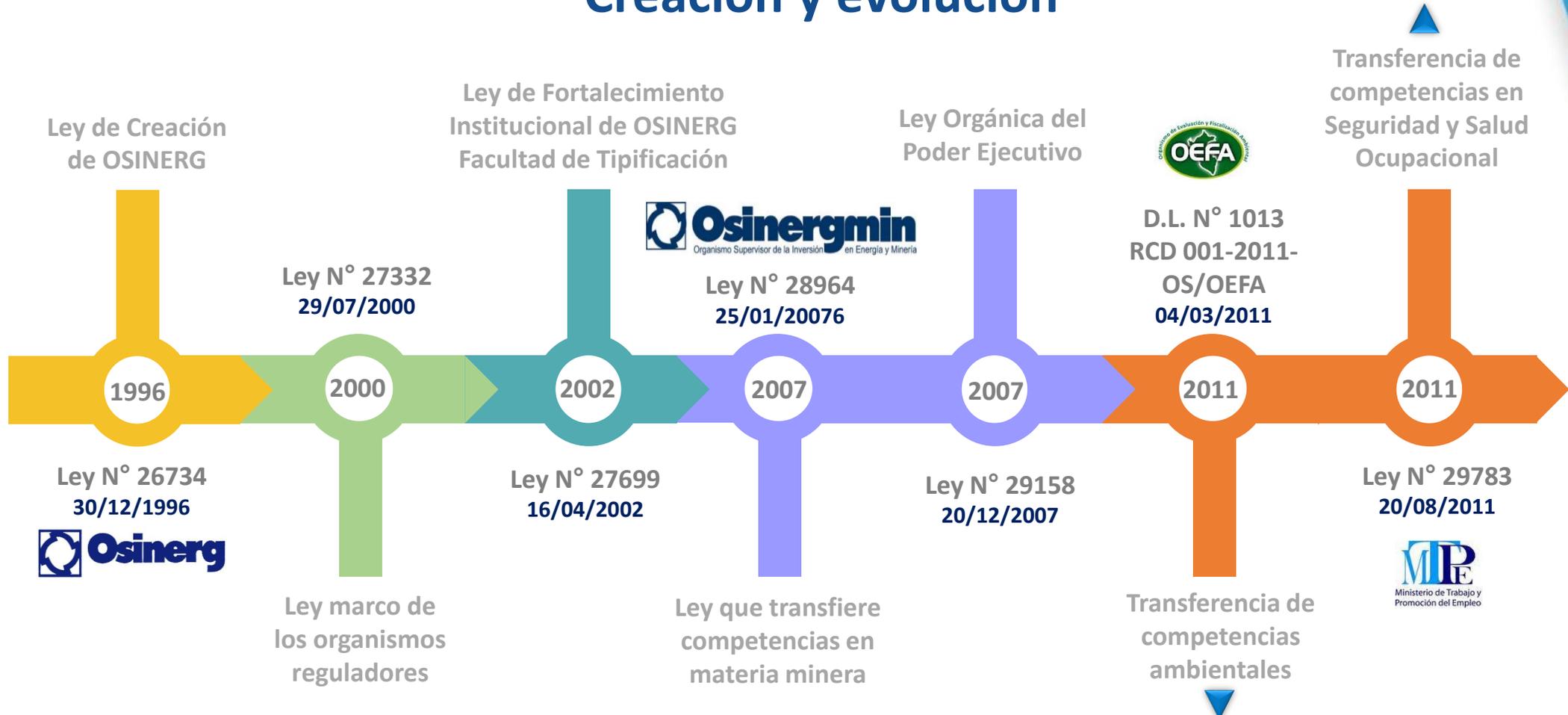
**11 de setiembre de 2023**

# Contenido

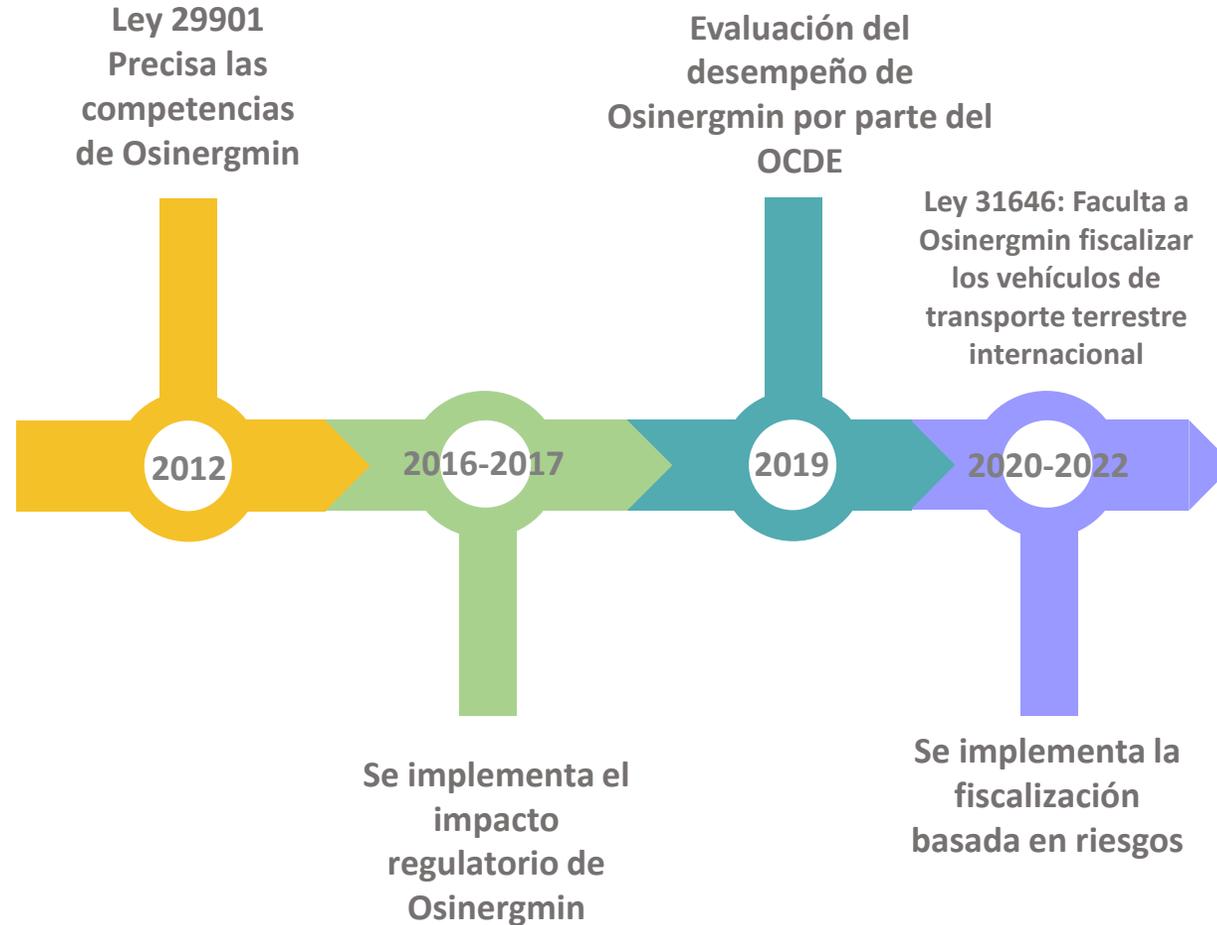
- ❖ **Creación y evolución**
- ❖ **Alcance**
  - **Funciones del Osinergmin**
  - **Canales de atención a los consumidores**
  - **Regulación y supervisión orientada al consumidor**
- ❖ **Plan de acción institucional del Osinergmin**
  - **Plan de acción de regulación**
  - **Plan de acción de fiscalización a las empresas comercializadoras de combustibles líquidos**
  - **Plan de acción de fiscalización a las empresas de electricidad**
  - **Plan de acción de fiscalización a las empresas de gas natural**
  - **Plan de atención de reclamos del consumidor**
- ❖ **Propuestas Normativas**



# Creación y evolución



## Creación y evolución



# Funciones del Osinerghmin

## 6. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Conciliar intereses contrapuestos entre agentes.



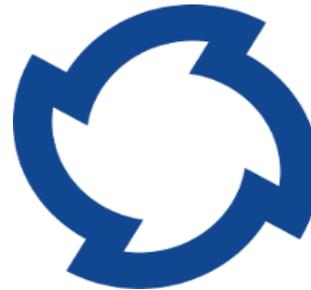
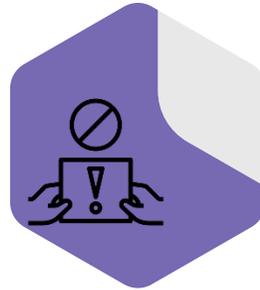
## 5. SOLUCIÓN DE RECLAMOS

Resolver los reclamos en 2da instancia.



## 4. SANCIONADORA

Por incumplimiento de obligaciones.



## 1. REGULADORA

Fijar tarifas de servicios de electricidad y GN por ductos



## 2. NORMATIVA

Normar procedimientos, obligaciones, derechos.



## 3. FISCALIZADORA

Verificar cumplimiento de obligaciones legales.



## PILARES ESTRATÉGICOS Y CULTURA ORGANIZACIONAL



## PEI Osinergmin

[https://osinergmin-my.sharepoint.com/:v:/g/personal/jlazo\\_osinergmin\\_gob\\_pe/EaHh760l\\_PFBiVfK8UhNI90BmyMdQGGLXE4FP6v26Ee9ZQ](https://osinergmin-my.sharepoint.com/:v:/g/personal/jlazo_osinergmin_gob_pe/EaHh760l_PFBiVfK8UhNI90BmyMdQGGLXE4FP6v26Ee9ZQ)



# CANALES DE ATENCION A LOS CONSUMIDORES

---



Plan Institucional:

*“Mejorar permanentemente nuestra cercanía y atención con los ciudadanos y grupos de interés mediante una interacción eficiente, clara y oportuna”*



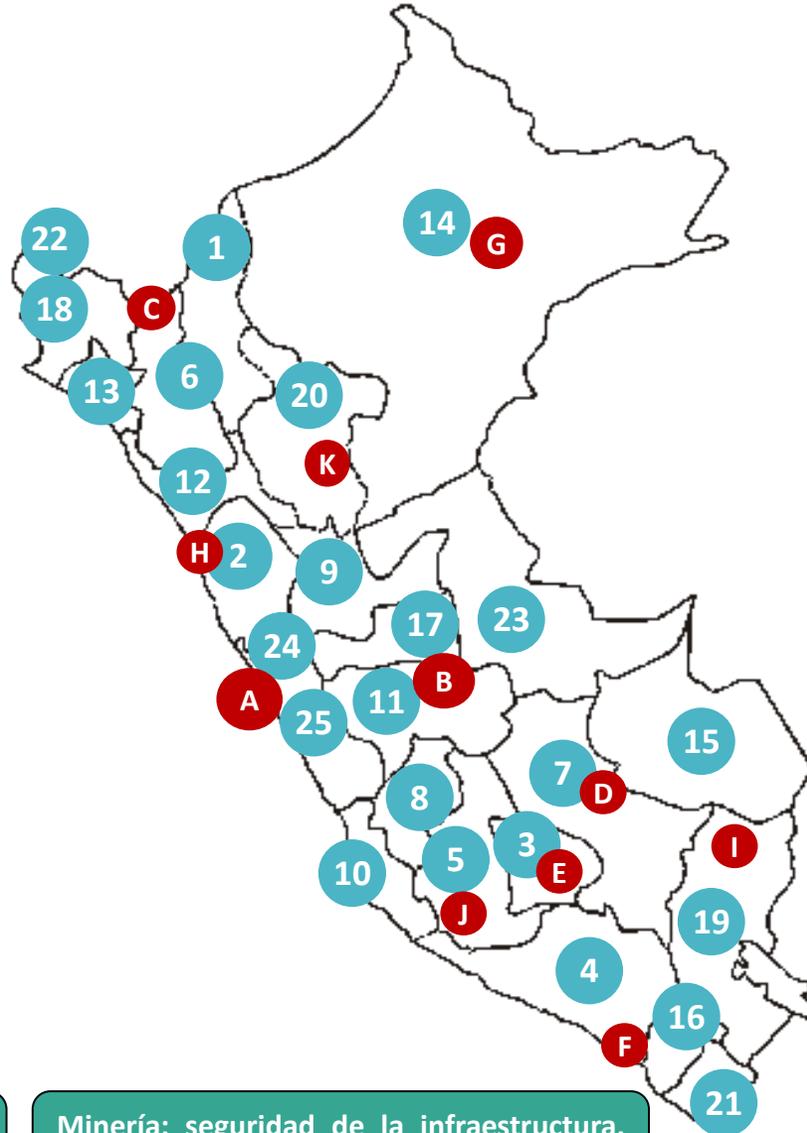
## Oficinas Regionales

25 oficinas

- |                |                  |
|----------------|------------------|
| 1 Amazonas     | 14 Loreto        |
| 2 Áncash       | 15 Madre de Dios |
| 3 Apurímac     | 16 Moquegua      |
| 4 Arequipa     | 17 Pasco         |
| 5 Ayacucho     | 18 Piura         |
| 6 Cajamarca    | 19 Puno          |
| 7 Cusco        | 20 San Martín    |
| 8 Huancavelica | 21 Tacna         |
| 9 Huánuco      | 22 Tumbes        |
| 10 Ica         | 23 Ucayali       |
| 11 Junín       | 24 Lima Norte    |
| 12 La Libertad | 25 Lima Sur      |
| 13 Lambayeque  |                  |

# Canal Presencial - Alcance Geográfico

46 oficinas a nivel nacional



## Oficinas Desconcentradas

21 oficinas

- |   |   |
|---|---|
| A | Callao, Cañete, Huacho, Lima Nor Este, Lima Sur Este, Magdalena, Miraflores |
| B | La Merced, Tarma, Mazamari  |
| C | Chota, Jaén   |
| D | Pichari, Quillabamba  |
| E | Andahuaylas   |
| F | Ilo   |
| G | Yurimaguas  |
| H | Chimbote  |
| I | Juliaca   |
| J | Puquio  |
| K | Tingo María   |

Energía: seguridad, calidad del servicio, regulación de electricidad, gas natural e hidrocarburos líquidos.

Minería: seguridad de la infraestructura, instalaciones de la gran y mediana minería

## Canal Virtual

Ventanilla virtual  
24 horas al día



Osineergmin  
Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería

Ventanilla Virtual

atencionalcliente@osineergmin.gob.pe  
Lima: (01) 219-3410 Provincias: 0800-41-800

Encuétranos en:    

Oficina Virtual | Portal de Transparencia



NUEVO CANAL DE ATENCIÓN  
Contáctanos a través de nuestro Chat en línea

Ingresar a [www.osineergmin.gob.pe/chat](http://www.osineergmin.gob.pe/chat)

Osineergmin     [www.osineergmin.gob.pe](http://www.osineergmin.gob.pe)



Esríbenos al correo  
[atencionalcliente@osineergmin.gob.pe](mailto:atencionalcliente@osineergmin.gob.pe)

Presencia y monitoreo  
en redes sociales

Integración e información  
en aplicaciones propias



## Canal Virtual - Aplicaciones propias

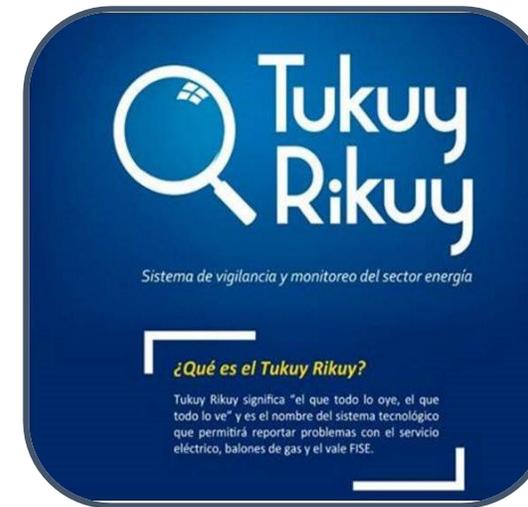
### APP Facilito – Combustibles, Gas Natural y Balón de Gas

Presencia de Facilito en las redes sociales: Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram



### Tukuy Rikuy

Establece comunicación directa con las autoridades del país como gobernadores, jueces de paz, alcaldías principalmente de las zonas más alejadas (mensajes de texto)



## Canal Virtual - Atención personalizada

Orientación virtual en lengua de señas



Atención en lengua materna (quechua y aimara)



Línea del Adulto Mayor



## Canal Móvil

**Orientación al consumidor  
(ciudadano) a través de:**

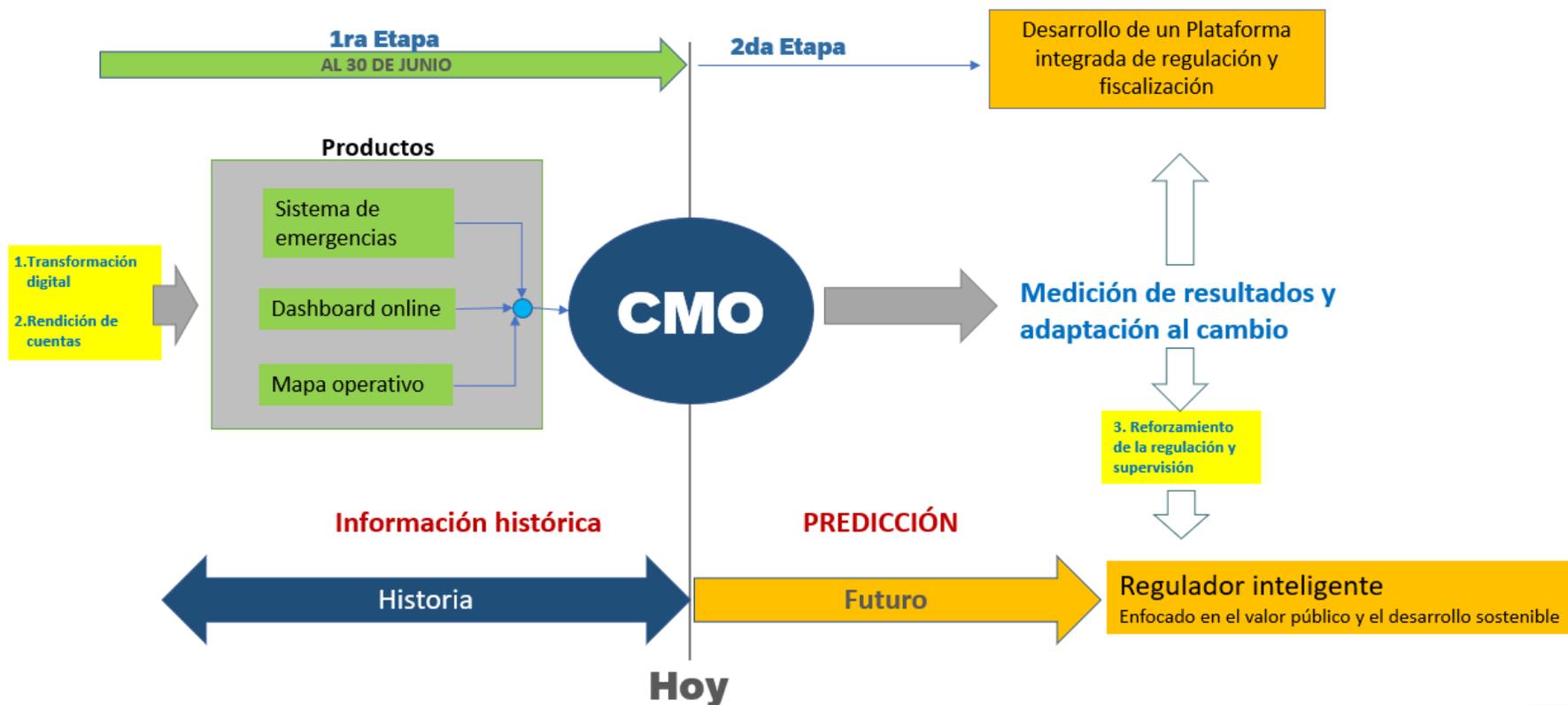
- ✓ **Osimóvil**
- ✓ **Reuniones**
- ✓ **Eventos de capacitación**
- ✓ **Campañas**



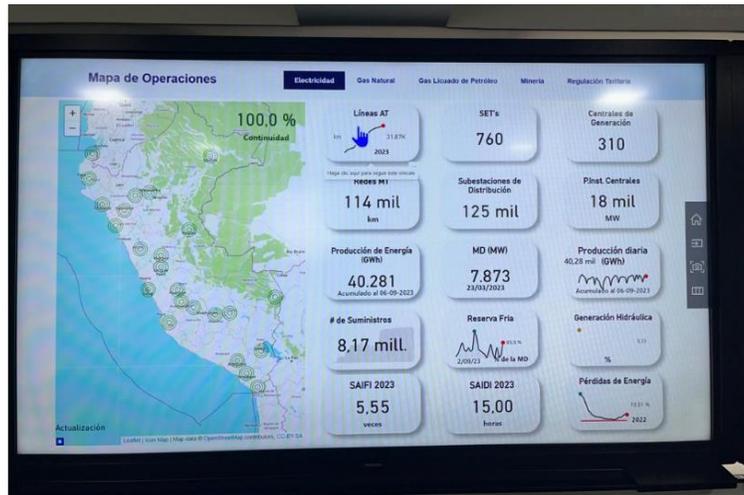
# Centro de Monitoreo

Un proyecto hacia la **transformación digital**, **rendición de cuentas** y **reforzamiento de la regulación y supervisión**

**Perspectiva**



# Centro de Monitoreo



# REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN ORIENTADA AL CONSUMIDOR

---



## Alcance de supervisión – Energía 2023

### Electricidad



- 76 Empresas de Generación SEIN
- 134 Instalaciones de Generación Aislada
- 142 Empresas que operan instalaciones de Transmisión
- 32 mil km Redes de Transmisión AT
- 23 Empresas de Distribución
- 300 mil km de Redes MT y BT
- 2 millones lámparas de Alumbrado Público
- 8.6 millones de suministros

### Gas Natural



- 8 Plantas de Procesamiento
- 1 Sistema de Transporte de GN
- 1 Sistema de Transporte de Líquidos de GN
- 5 Empresas de Distribución de GN
- Transporte de GN y LGN: 2549 km de ductos y 1677 km de Derecho de Vía
- Distribución: 22 mil km Redes Polietileno y 1290 km Redes Acero
- 2 millones Usuarios Residenciales

### Hidrocarburos



- 31 Lotes de hidrocarburos (Al 05.09.2023)
- 28 Operadores de Ductos (con 38 instalaciones de ductos)
- +50 mil Agentes Registrados:
  - Refinerías y Plantas
  - Medios de transporte
  - Mayoristas, Importadores y Comercializadores.
  - Grifos, Locales de Venta, Consumidores Directos, etc.



## Alcance de supervisión - Minería

### Minería



#### 380 unidades mineras fiscalizables

##### Gran minería (132)

- 94 unidades metálicas
- 38 proyectos de exploración

##### Mediana Minería

- 100 unidades metálicas
- 80 proyectos de exploración
- 60 unidades no metálicas
- 08 depósitos de concentrado

*Fuente: Plan de Supervisión 2023 – GSM  
(considerando unidades mineras operativas)*



# PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL

---



Osinergmin y el servicio al ciudadano					
Tipo de servicio al ciudadano	Planes de acción	Actividades operativas	Acciones		
			2023 (Proyectado)	Ejecución 2023 (*)	2024 (Proyectado)
Canales de atención	1	4	386,952	301,283	396,252
			Orientación presencial / Móvil / Trámite	Orientación presencial / Móvil / Trámite	Orientación presencial / Móvil / Trámite
Regulación de electricidad, gas natural e hidrocarburos	3	10	408	353	800
			Supervisión de Atención	Supervisión de Atención	Supervisión de Atención
Fondos de compensación y subsidios	3	3	159	105	159
			Documentos de Regulación	Documentos de Regulación	Documentos de Regulación
Supervisión de hidrocarburos	4	39	74	53	74
			Publicaciones y Comunicados	Publicaciones y Comunicados	Publicaciones y Comunicados
Supervisión de electricidad	3	34	56,883	53,065	29,433
			Acciones de supervisión	Acciones de supervisión	Acciones de supervisión
Supervisión de gas natural	6	35	17,767	16,392	17,585
			Solicitudes atendidas	Solicitudes atendidas	Solicitudes atendidas
Reclamos y apelaciones	3	4	9,957	6,730	10,626
			Acciones de supervisión	Acciones de supervisión	Acciones de supervisión
TOTAL	23	129	179,470	138,810	182,735
			Unidades de supervisión	Unidades de supervisión	Unidades de supervisión
TOTAL	23	129	39,331	41,769	56,763
			Acciones de supervisión	Acciones de supervisión	Acciones de supervisión
TOTAL	23	129	25,000	16,517	32,000
			Resoluciones	Resoluciones	Resoluciones
TOTAL	23	129	1,440	1,098	1,500
			Acciones de Cumplimiento	Acciones de Cumplimiento	Acciones de Cumplimiento
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>129</b>	<b>717,441</b>	<b>576,175</b>	<b>727,927</b>

\* A agosto 2023.



# PLAN DE ACCIÓN DE REGULACIÓN

---



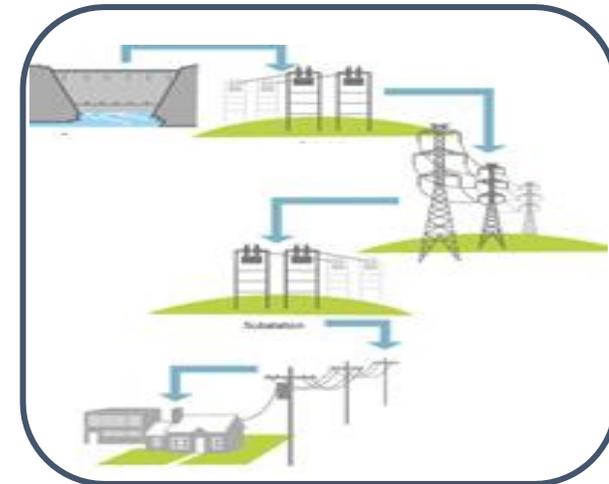
## Sectores Regulados

**Regulación en electricidad**

Generación de electricidad

Transmisión de electricidad

Distribución de electricidad

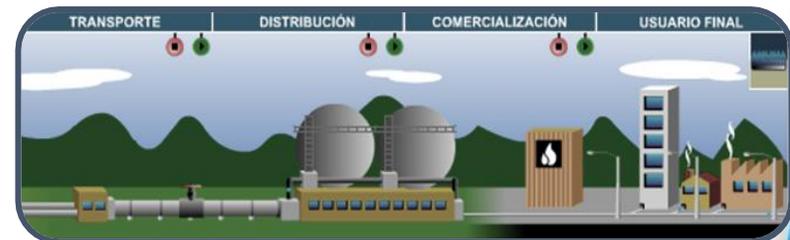


**Regulación en hidrocarburos**

Transporte de hidrocarburos líquidos  
(cuando no hay acuerdo entre las partes)

Transporte de gas natural por ductos

Distribución de gas natural por ductos



## Regulación de electricidad, gas natural e hidrocarburos

PLANES DE ACCIÓN		
REGULACIÓN DE GENERACIÓN Y TRANSMISIÓN ELÉCTRICA	REGULACIÓN DE LA DISTRIBUCION ELECTRICA	REGULACIÓN DE GAS NATURAL E HIDROCARBUROS LÍQUIDOS
<b>ACCIONES</b>	2023 (Proyectado)	2024 (Proyectado)
	<b>159</b> Documentos de Regulación	<b>159</b> Documentos de Regulación
	<b>74</b> Publicaciones y Comunicados	<b>74</b> Publicaciones y Comunicados



## Fondos de compensación

Publicación de los precios de referencia

Gasolinas, Gasoholes, Turbo, Diésel y Petróleo Industrial, Alcohol Carburante y Biodiesel

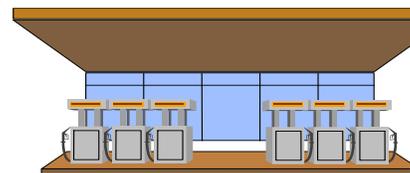
GLP



Publicación de los precios de combustibles

Grifos y estaciones de servicio

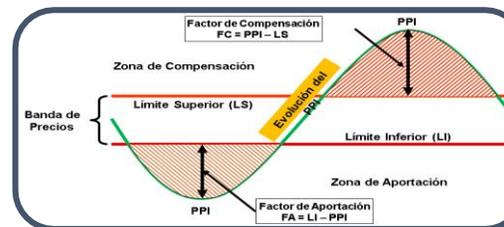
Locales de venta



Fondo de estabilización de precios de combustibles

Supervisión de compensaciones en sistemas aislados

Supervisión del FOSE y FISE



## Fondos de compensación



PLANES DE ACCIÓN		
REGULACIÓN DE LA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	REGULACIÓN DE GAS NATURAL E HIDROCARBUROS LÍQUIDOS	SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DE DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN ELÉCTRICA
ACCIONES	2023 (Proyectado)	2024 (Proyectado)
	94 Actividades	121 Actividades



# PLAN DE ACCIÓN DE FISCALIZACIÓN A LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE COMBUSTIBLES LÍQUIDOS

---



## Hidrocarburos - Supervisiones de combustibles

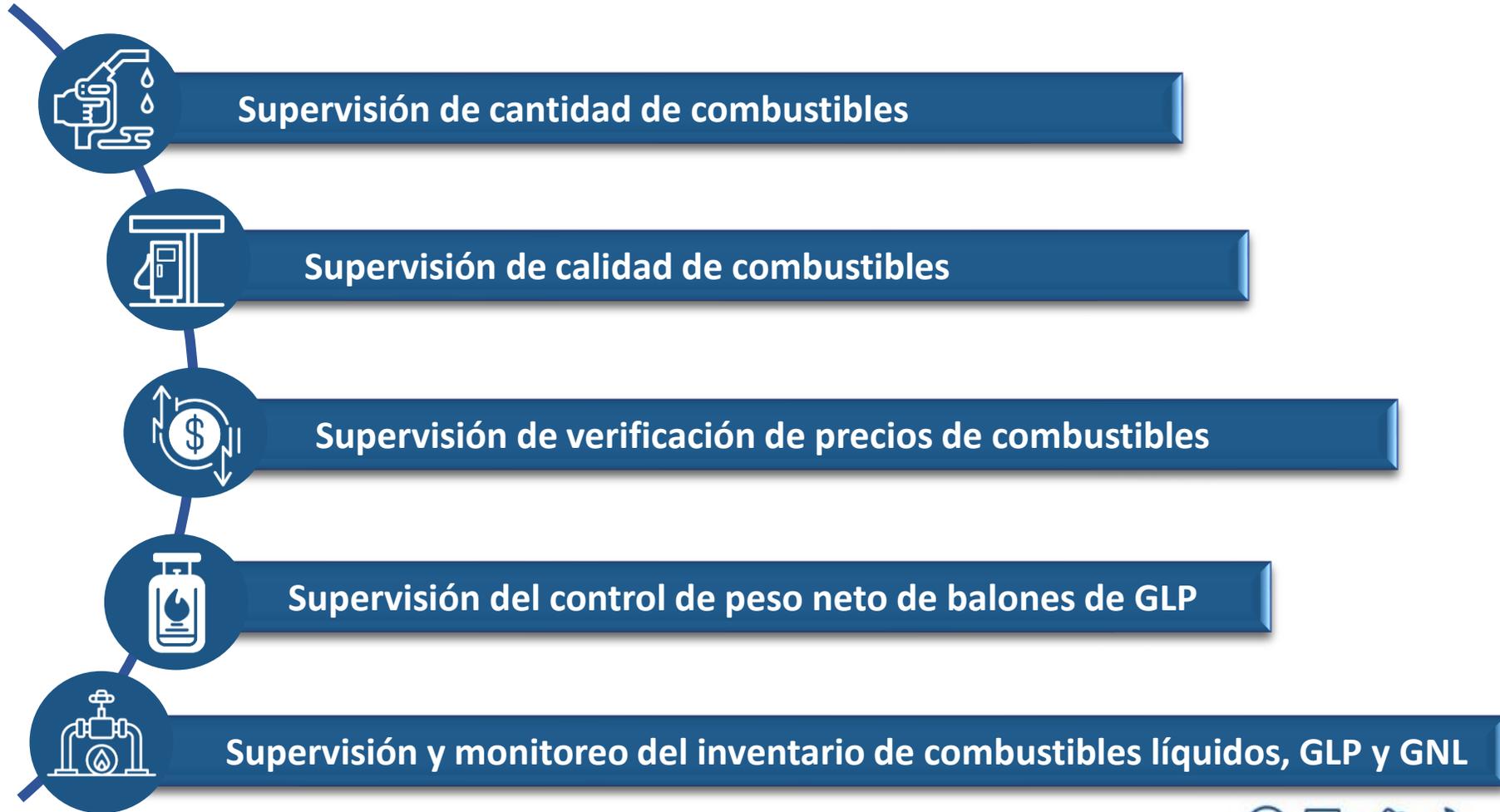
### PLANES DE ACCIÓN

SUPERVISIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLORACIÓN Y EXPLOTACION DE HL INCLUYENDO CD	SUPERVISIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE TRANSPORTE MARÍTIMO Y DUCTOS DE HL	SUPERVISIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE PLANTAS Y REFINERIAS DE HL
SUPERVISIÓN A PLANTAS ENVASADORAS DE GLP E IMPORTADORES	SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DE COMERCIALIZACIÓN DE HL	

	2023 (Proyectado)	2024 (Proyectado)
<b>ACCIONES</b>	<b>56 883</b> Acciones de Supervisión	<b>29 433</b> Acciones de Supervisión
	<b>17 767</b> Solicitudes Atendidas	<b>17 585</b> Solicitudes Atendidas



## Hidrocarburos - Supervisiones de combustibles



## Supervisiones de la cantidad de combustibles

- ✓ La supervisión por control de cantidad de combustibles líquidos ayuda a asegurar que al **consumidor** se le entregue siempre la cantidad de combustible, en concordancia con la normativa en metrología.
- ✓ Independientemente de la aplicación de multas y de la publicación de resultados, **se viene progresivamente aplicando la inmovilización de las mangueras de despacho de combustibles.**
- ✓ En el periodo enero – agosto de 2023, se han fiscalizado 504 establecimientos, con un nivel de cumplimiento del 93.1%.



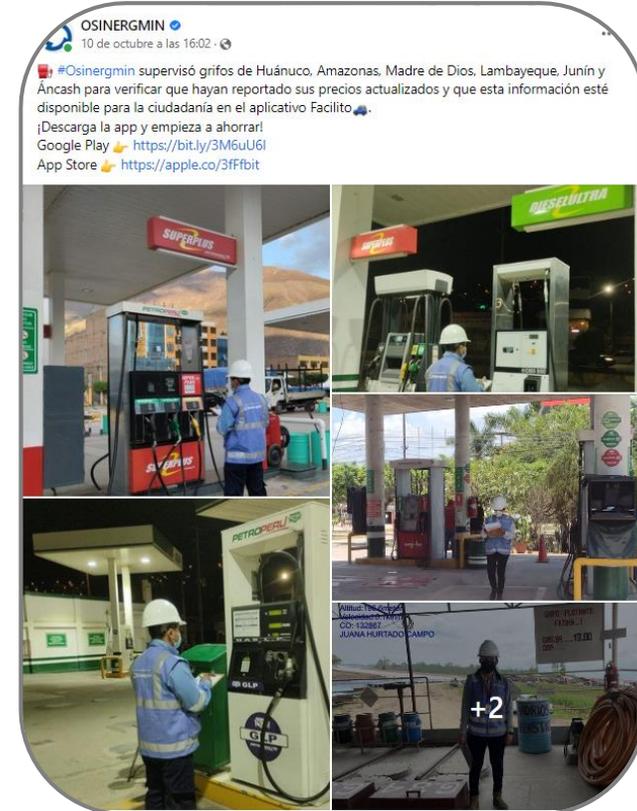
## Supervisión de la calidad de los combustibles

- ✓ El Estado Peruano ha establecido metas para el mejoramiento de la calidad de los combustibles automotores como parte integral de la estrategia de calidad del aire para reducir las emisiones contaminantes de la combustión. Un **programa de cumplimiento de la calidad de los combustibles es importante** para garantizar que los combustibles abastecidos a los vehículos y a la industrias cumplan con todas las especificaciones técnicas de calidad obligatorias.
- ✓ Para ello, Osinergmin ha establecido un **programa efectivo para verificar el cumplimiento de la calidad de combustibles** que se abastecen a nivel nacional, fiscalizando a todos los **agentes de la cadena de comercialización de combustibles líquidos y GLP**, tales refinadores, operadores de plantas de abastecimiento, grifos y estaciones de servicio.
- ✓ En el periodo enero – agosto de 2023, se han fiscalizado 288 establecimientos, con un nivel de cumplimiento del 98.39%.



## Supervisión de verificación de precios de combustibles

- ✓ La supervisión de precios consiste en verificar que el precio del combustible que paga el consumidor sea igual al precio registrado en el TOTEM (panel de precios) y el registrado en el Sistema Price de Osinergmin.
- ✓ Este registro de precios de los establecimientos de venta al público es puesto a disposición de los consumidores a través de APP Facilito generando competencia y buscando promover la transparencia de precios de combustibles para una mejor decisión de compra.
- ✓ El alcance es:
  - Grifos y estaciones de servicio
  - Locales de venta



## Supervisión del control de peso neto de balones de GLP

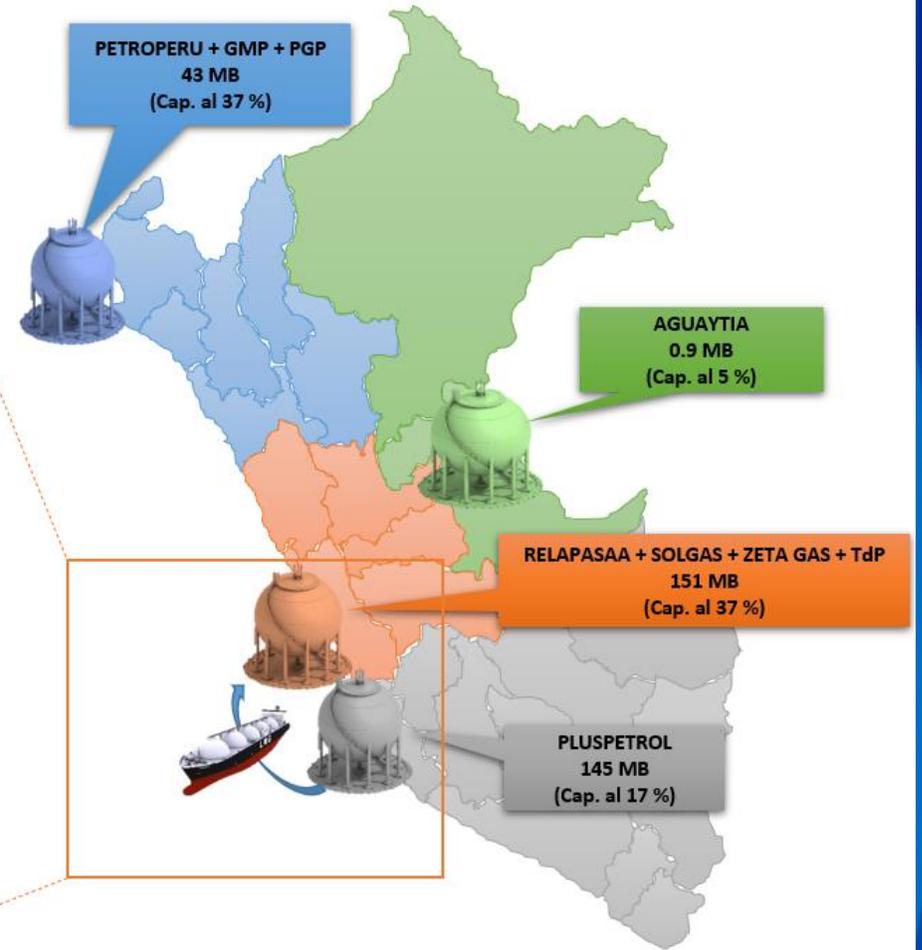
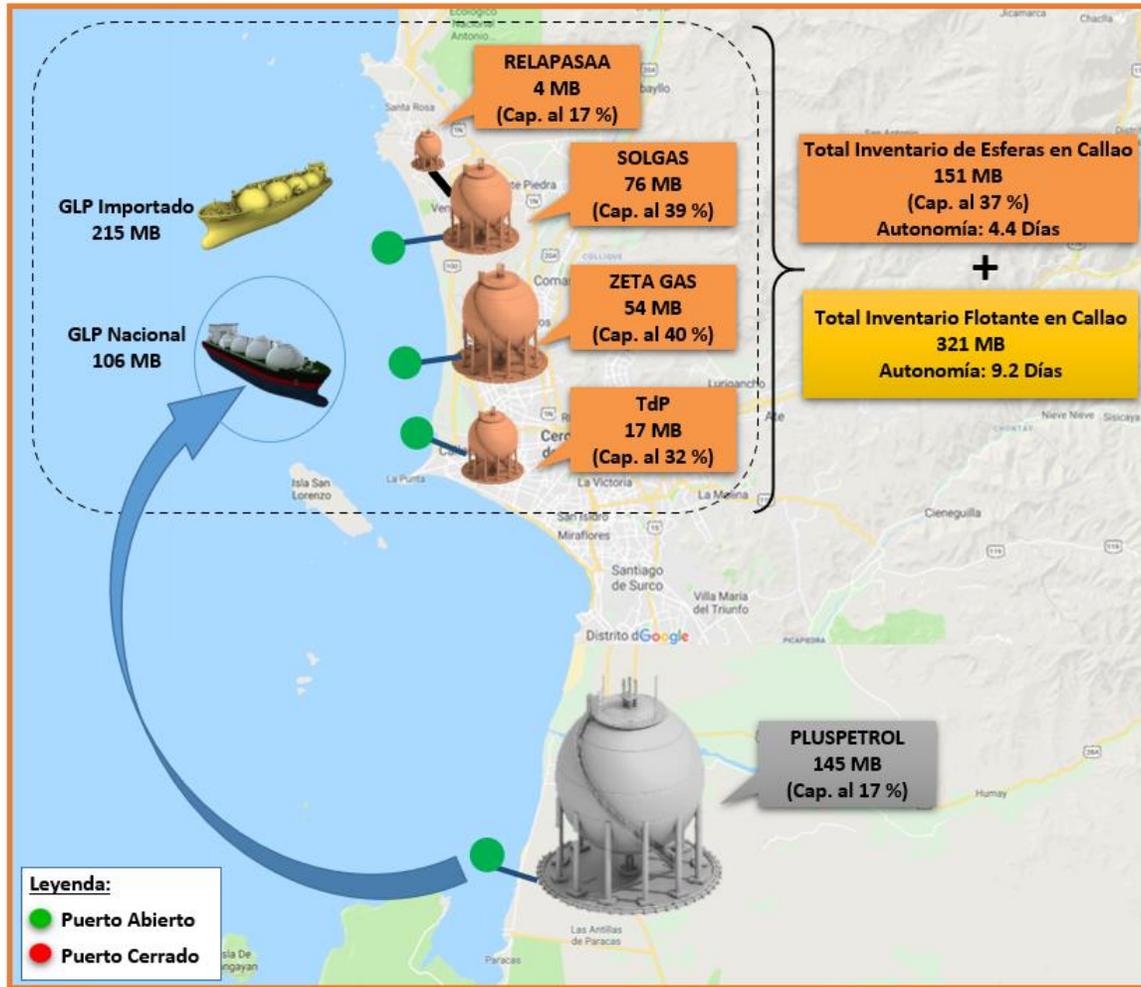
- ✓ La supervisión por control de peso neto de GLP ayuda al consumidor asegurando que se le entregue siempre la cantidad de combustible (Kg. de GLP) que compra.



- ✓ Respecto de la fiscalización de Control de Peso Neto de GLP, en el periodo enero – agosto de 2023, se han fiscalizado 47 plantas de envasado, con un nivel de cumplimiento del 100.00%.

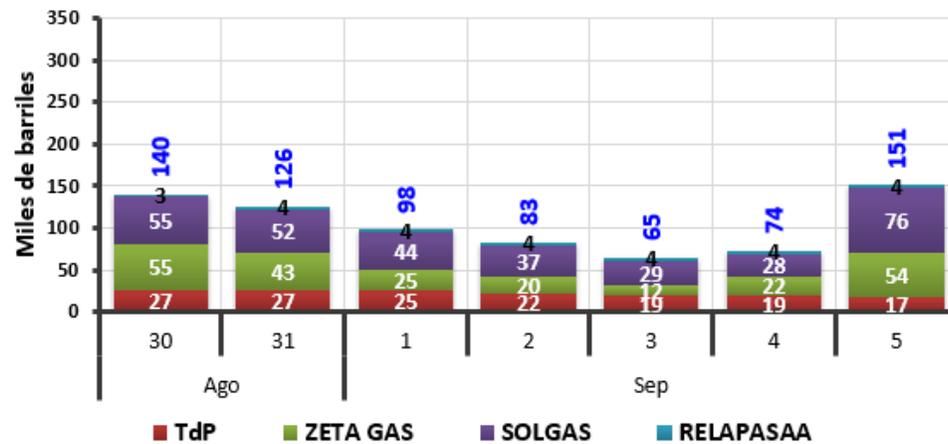


# Reporte de inventarios de GLP (\*)

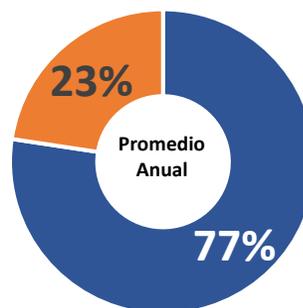
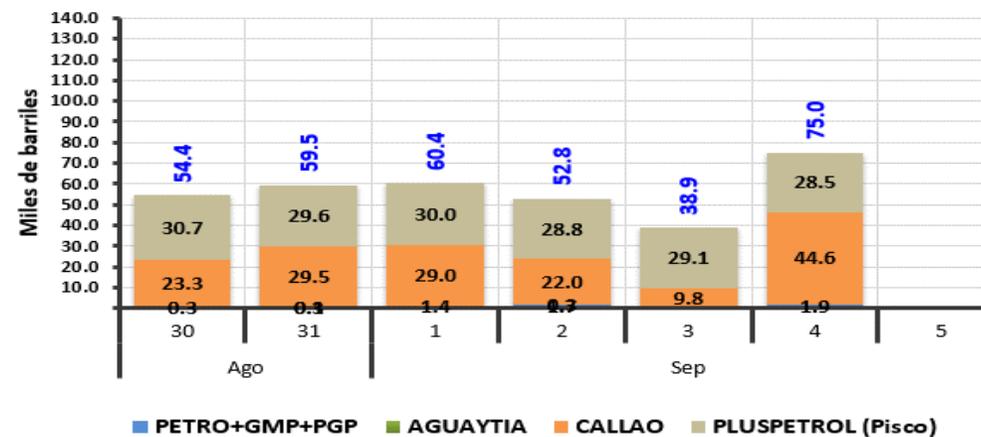


## Reporte de inventarios de GLP (\*)

INVENTARIOS EN CALLAO:



DEMANDA NACIONAL:

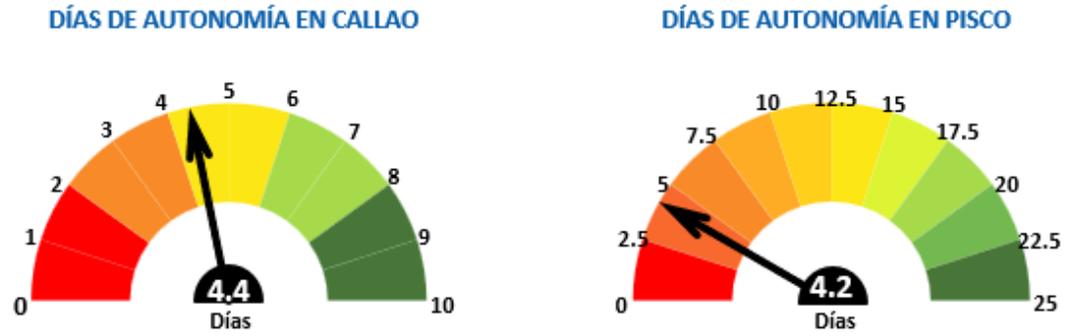


■ GLP Nacional ■ GLP Importado

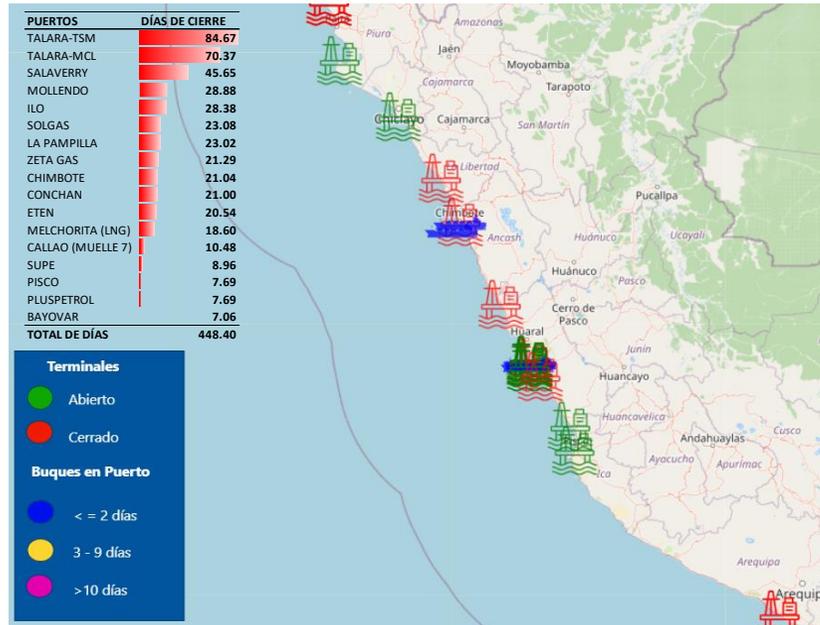
(\*) Al 05 de setiembre



# Reporte de inventarios de GLP (\*)



Días de cierre acumulado

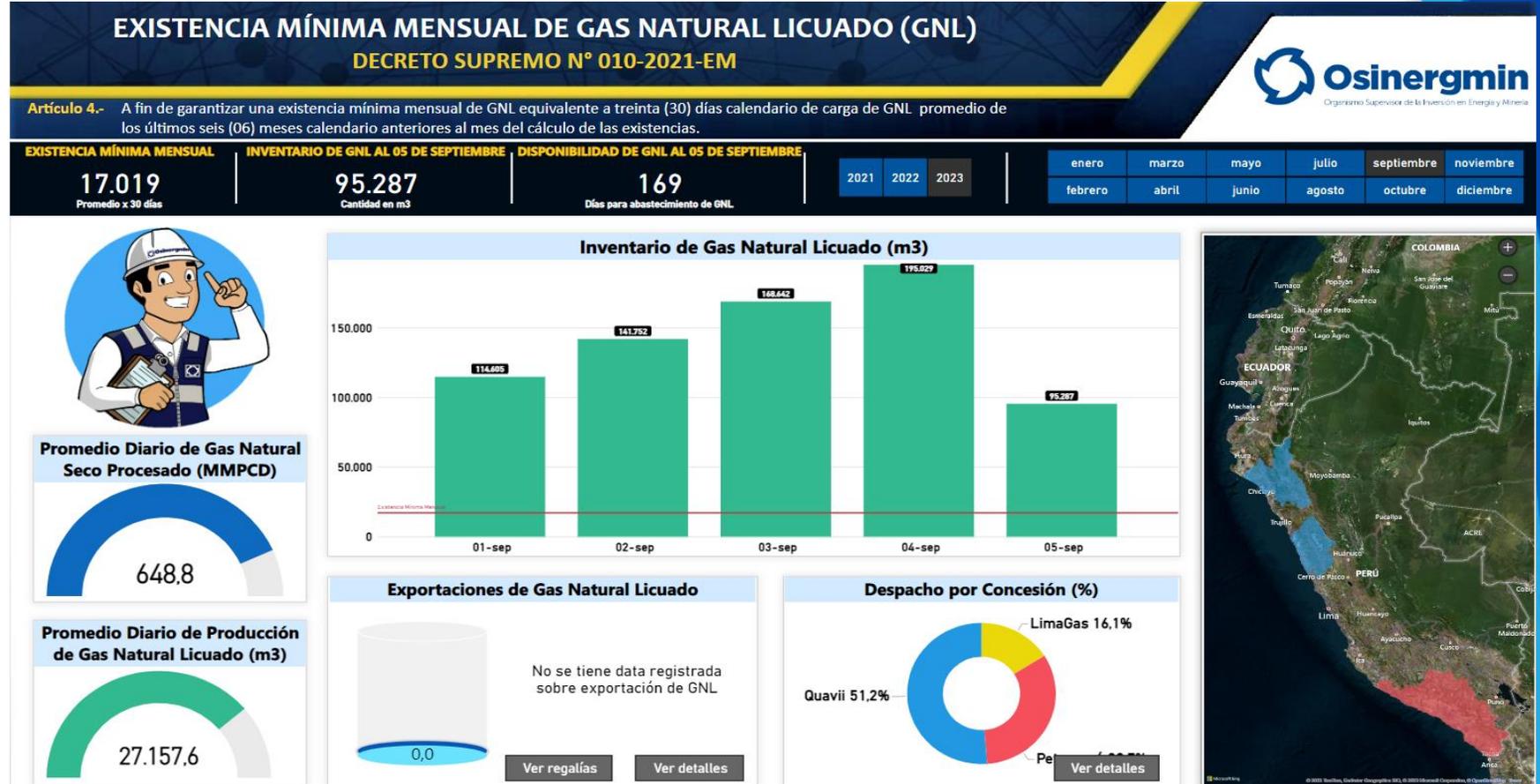


(\*) Al 05 de setiembre



## Supervisión y monitoreo del inventario de GNL

El monitoreo diario de las existencias de GNL en la Planta de Melchorita contribuye a asegurar que las concesiones de distribución de gas natural el Norte (Quavii) y el Sur del país (Petroperú) tengan gas natural para abastecer al consumidor de su concesión.



# PLAN DE ACCIÓN DE FISCALIZACIÓN A LAS EMPRESAS DE ELECTRICIDAD

---



# Electricidad - Supervisiones de electricidad

## PLANES DE ACCIÓN

SUPERVISIÓN DE GENERACIÓN ELÉCTRICA Y COES	SUPERVISIÓN DE TRANSMISIÓN ELÉCTRICA	SUPERVISIÓN DE LA INVERSIÓN EN ELECTRICIDAD
FISCALIZACIÓN DE GENERACIÓN Y TRANSMISIÓN ELÉCTRICA	SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DE DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN ELÉCTRICA	PPR: MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO ELÉCTRICO - CALIDAD DEL SUMINISTRO DE LOS SISTEMAS ELÉCTRICOS CRÍTICOS
PPR: MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO ELÉCTRICO - TRANSMISIÓN		

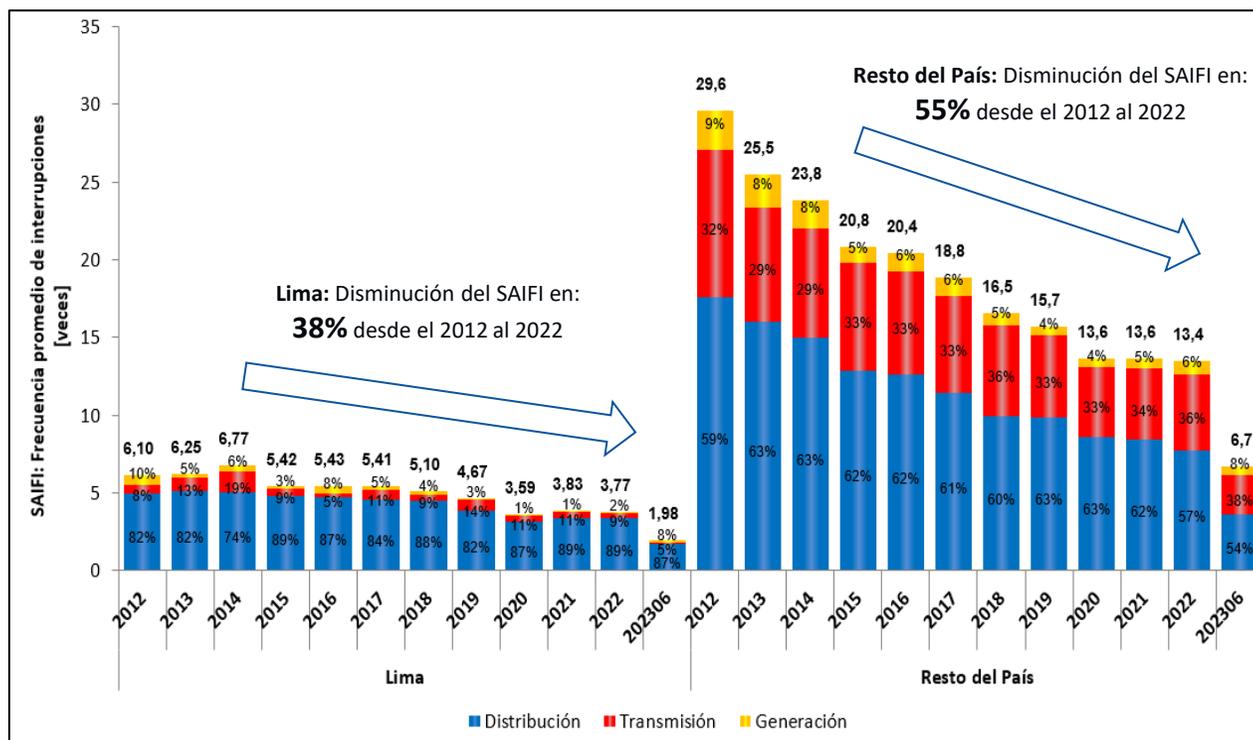
ACCIONES	2023 (Proyectado)	2024 (Proyectado)
	9 957 Acciones de Supervisión	10 626 Acciones de Supervisión
179 470 Unidades Supervisadas	182 735 Unidades Supervisadas	



# Supervisiones de electricidad

Osinergmin efectúa acciones de supervisión que permiten la reducción en los tiempos promedio de interrupción por falta de servicio eléctrico; y con ello se contribuye a garantizar la continuidad del servicio eléctrico.

**Evaluación del SAIFI – Lima vs Resto del Perú  
Periodo 2012 a 2023 (a junio)**

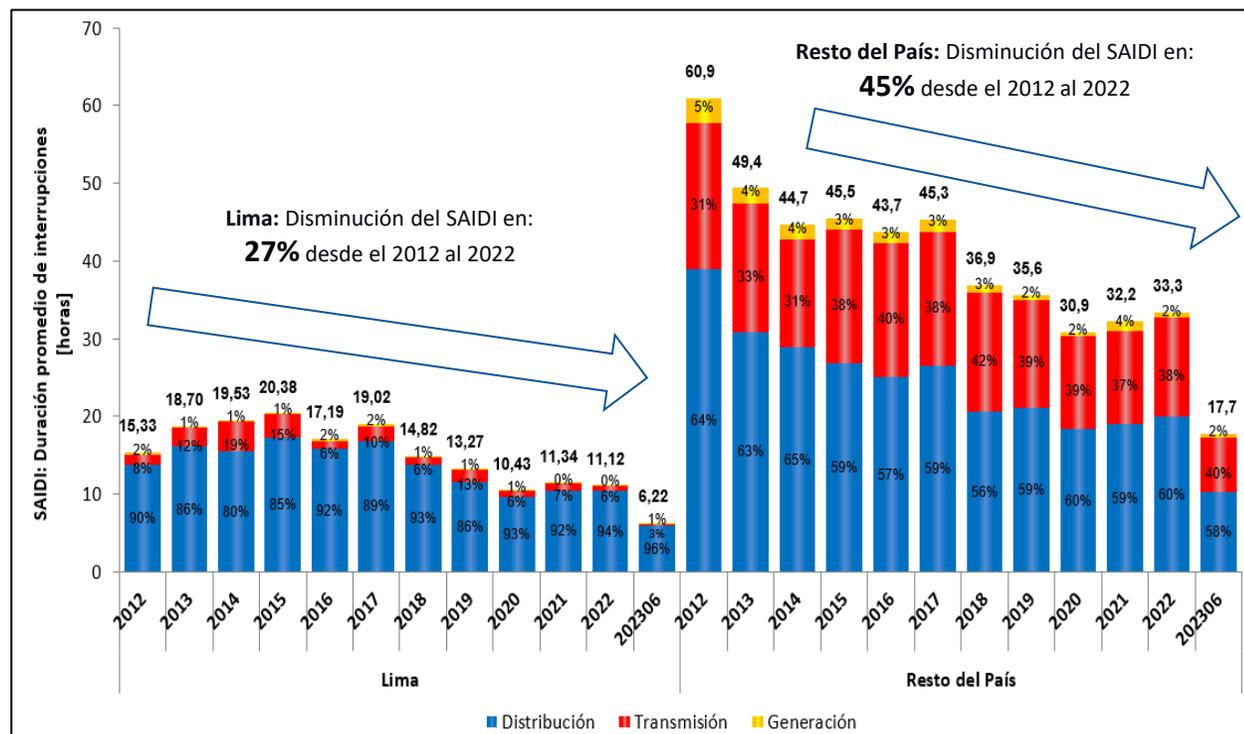


**Frecuencia promedio de interrupciones electricidad**



# Supervisiones de electricidad

Osinergmin efectúa acciones de supervisión que permiten la reducción en los tiempos promedio de interrupción por falta de servicio eléctrico; y con ello se contribuye a garantizar la continuidad del servicio eléctrico.



**Duración promedio de interrupciones electricidad**

**Evaluación del SAIDI – Lima vs Resto del Perú  
Periodo 2012 a 2023 (a junio)**



## Supervisión de la operatividad del servicio de alumbrado público

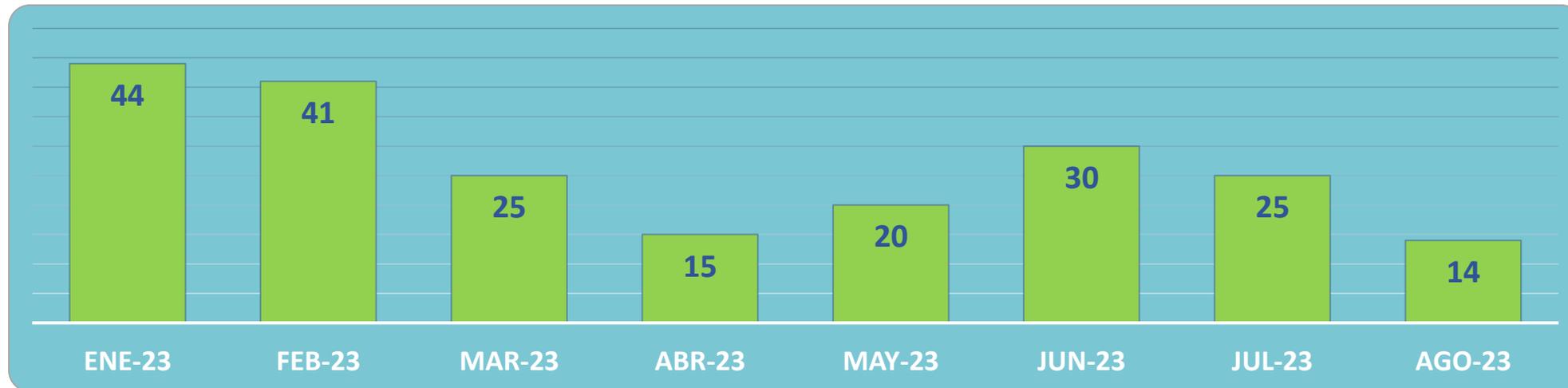
### *Mejora en la operatividad de las unidades de alumbrado público (AP)*

- ✓ Anualmente se supervisa la operatividad de las unidades de AP
- ✓ Se viene impulsando la renovación del parque de alumbrado público incorporando tecnología LED
- ✓ Se alcanzará próximamente al MINEM una propuesta de actualización de la norma de alumbrado público



## Solicitudes de paralización ante situaciones de Riesgo Eléctrico Grave

*A agosto de 2023, se han dispuesto 214 medidas de paralización ante situaciones de Riesgo Eléctrico Grave*



# PLAN DE ACCIÓN DE FISCALIZACIÓN A LAS EMPRESAS DE GAS NATURAL

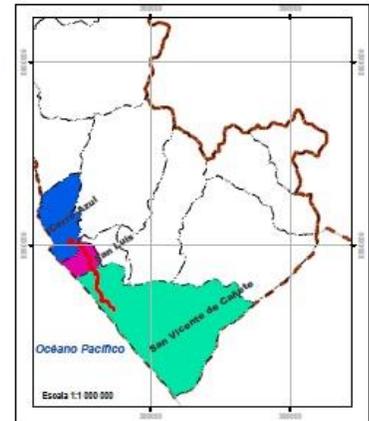
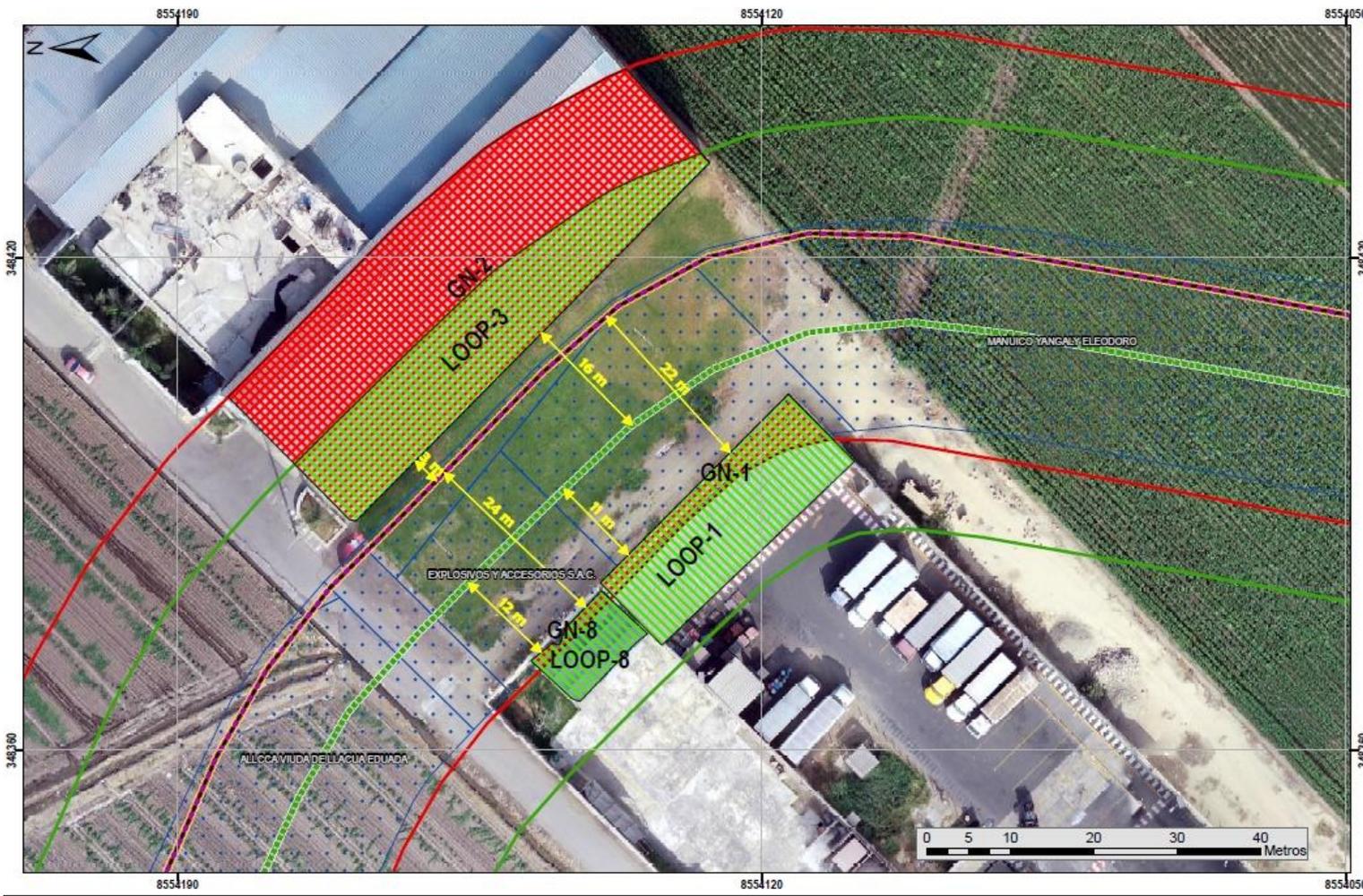


## Gas Natural - Supervisiones de gas natural

PLANES DE ACCIÓN		
SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DE LA EXPLOTACIÓN Y PRODUCCIÓN DE GAS NATURAL	SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE PROCESAMIENTO Y ALMACENAMIENTO DE GN	SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE TRANSPORTE POR DUCTOS DE GAS NATURAL
SUPERVISIÓN DE LOS CONTRATOS DE CONCESION DE GAS NATURAL Y ASUNTOS REGULATORIOS	SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DE DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE GN	
ACCIONES	2023 (Proyectado)	2024 (Proyectado)
	<b>39 331</b> Acciones de Supervisión	<b>56 763</b> Acciones de Supervisión



# SUPERVISIÓN DEL SISTEMA DE TRANSPORTE DE GAS NATURAL



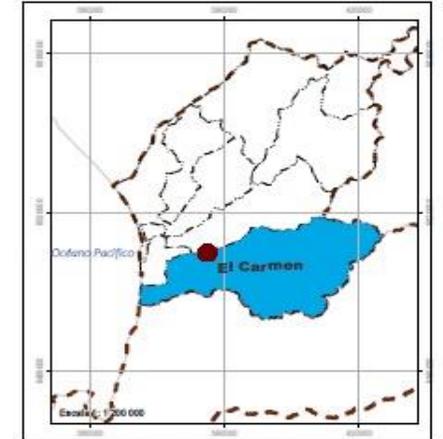
**LOCALIZACIÓN:**  
 - Departamento: Lima  
 - Provincia: Cañete  
 - Distrito: San Vicente de Cañete

**LEYENDA**

- Eje Ducto LOOP COSTA (LOOP),  $\Phi$  24", Localización Clase 3
- Eje Ducto GAS NATURAL (GN),  $\Phi$  18", Localización Clase 3
- Área de Alta Consecuencia (HCA)
- Distancia Mínima de Seguridad (LOOP)
- Distancia Mínima de Seguridad (GN)
- Área de Transgresión (LOOP)
- Área de Transgresión (GN)
- Área de Servidumbre

Identificación de acciones de terceros (como construcciones) que podrían afectar la integridad de los Ductos San Vicente de Transporte de Gas Natural y Líquidos de Gas Natural, cada mes.

# SUPERVISIÓN DEL SISTEMA DE TRANSPORTE DE GAS NATURAL



**LOCALIZACIÓN:**  
- Departamento: Ica  
- Provincia: Chincha  
- Distrito: El Carmen

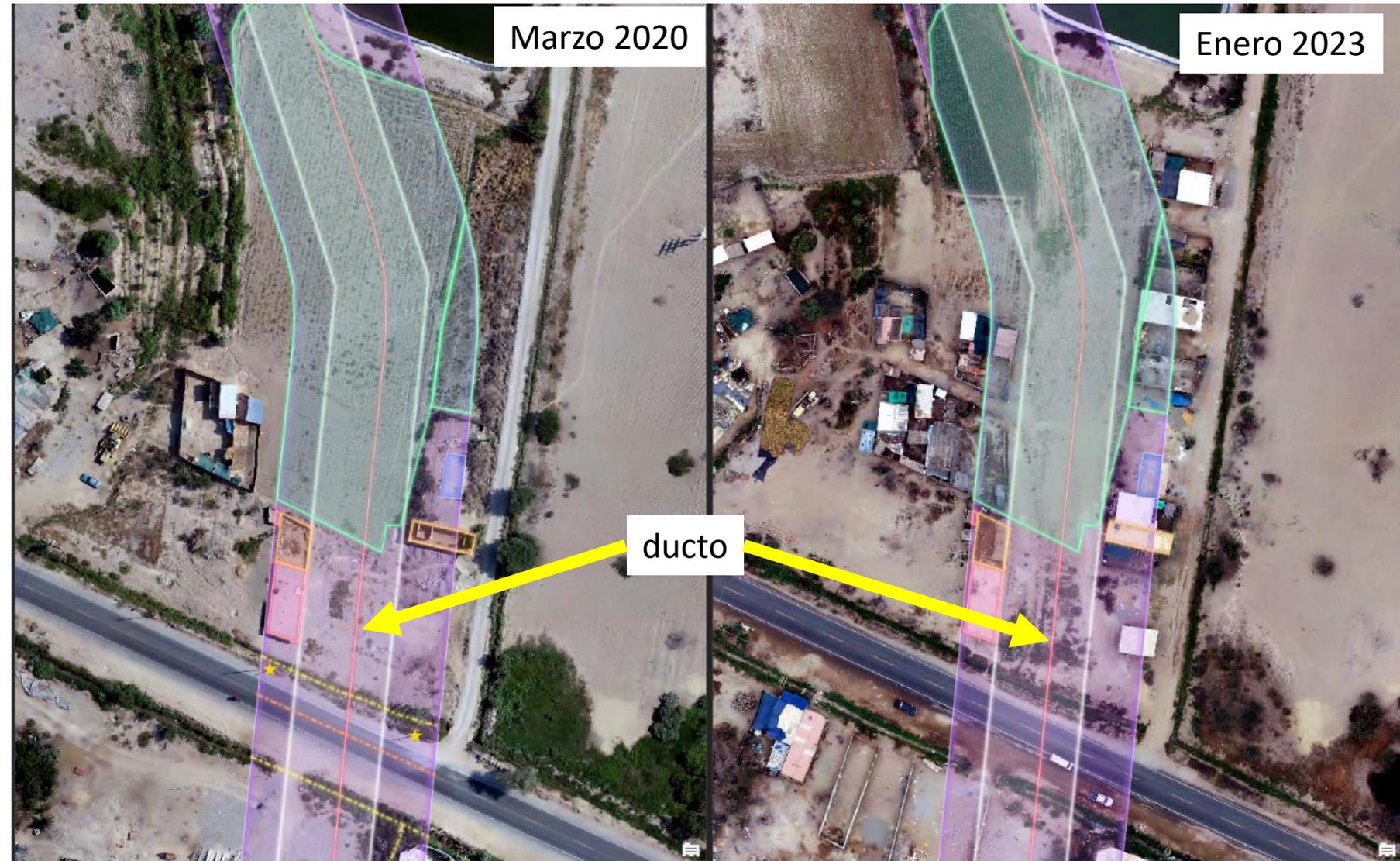
## LEYENDA

- Eje Ducto GAS NATURAL (GN)
- Área de Distancia Mínima de Seguridad (GN)
- ▨ Área de Transgresión
- ▤ Área de Servidumbre

# SUPERVISIÓN DEL SISTEMA DE TRANSPORTE DE GAS NATURAL

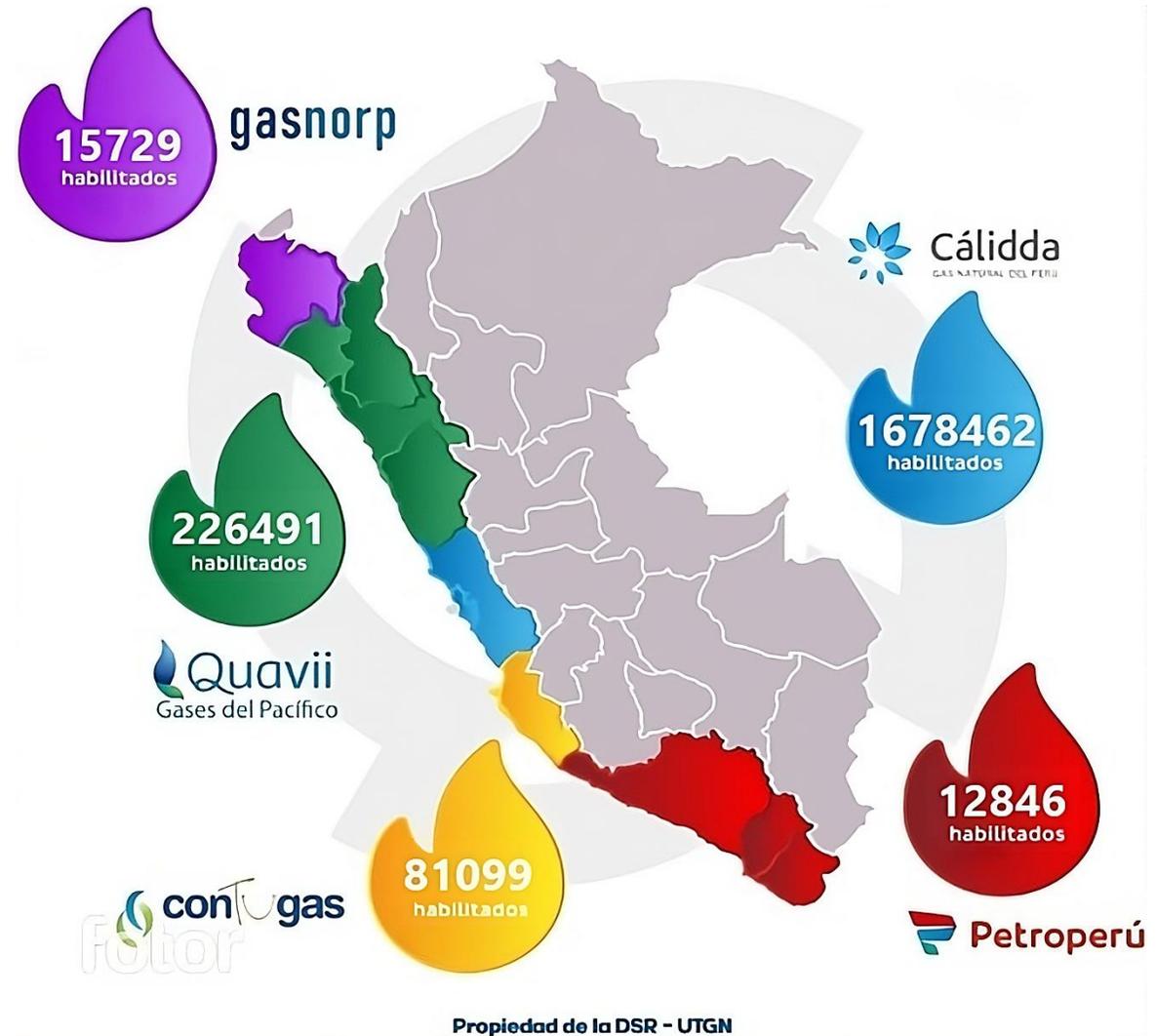
Identificación de construcciones dentro de la distancia mínima de seguridad del ducto de transporte de gas natural.

También se supervisa el cumplimiento aspectos técnicos y de seguridad del Sistema de Transporte de GN y Líquidos de gas natural.



# SUPERVISIÓN DEL SERVICIO DE GAS NATURAL DOMICILIARIO

5 Empresas Concesionarias  
2 014 627 Clientes Residenciales  
21 159 Clientes Comerciales  
990 Clientes Industriales  
3 087 Instaladores (P. Naturales)  
- 1462 IG1  
- 1317 IG2  
- 308 IG3  
546 Instaladores (P. Jurídicas)



### OSINERGHMIN PROMUEVE LA MASIFICACIÓN DE GAS NATURAL A TRAVÉS DE:



Sistema de herramientas tecnológicas que empoderan al ciudadano y contribuyen a garantizar la seguridad y calidad del servicio de gas natural.

**MASIGAS** 

Sistema para la Masificación de Gas Natural



**Garantizar** que el ciudadano cuente con un servicio oportuno cumpliendo **tiempos** y **aspectos técnicos** normados **para la habilitación del suministro de gas natural.**

Producto de la supervisión se han evidenciado incumplimientos que han dado lugar al inicio de procedimientos administrativos Sancionadores para Gas Natural de Lima y Callao S.A., Contugas S.A.C. y Gases del Pacífico S.A.C., habiéndose impuesto las siguientes multas

<b>AMINISTRADO</b>	<b>MULTA EN UIT (2016-2023)</b>
<b>GAS NATURAL DE LIMA Y CALLAO S.A.</b>	<b>2151.71</b>
<b>CONTUGAS</b>	<b>93.32</b>
<b>GASES DEL PACÍFICO S.A.C.</b>	<b>27.89</b>



## Supervisión del servicio de gas natural

### Supervisión de planes quinquenales

Es la supervisión a instalaciones que cuentan con 5 años desde la habilitación o última revisión quinquenal supervisando la calidad técnica de las instalaciones internas y de la acometida cumpliendo la normativa técnica y de seguridad.



### Supervisión mantenimiento de acometida

Se verifica la ejecución del mantenimiento de la acometida, así el cumplimiento de los plazos establecidos en la normativa vigente.

## Acciones para la atención al consumidor

Osinergmin realiza permanentemente acciones relacionados a los consumidores (ciudadanos) en temas de energía y minería.

	2023 (Proyectado)	2024
ACCIONES	<b>386 952</b> Orientación Canal / Móvil / Trámite	<b>396 252</b> Orientación Canal / Móvil / Trámite
	<b>408</b> Supervisión de Atención	<b>800</b> Supervisión de Atención



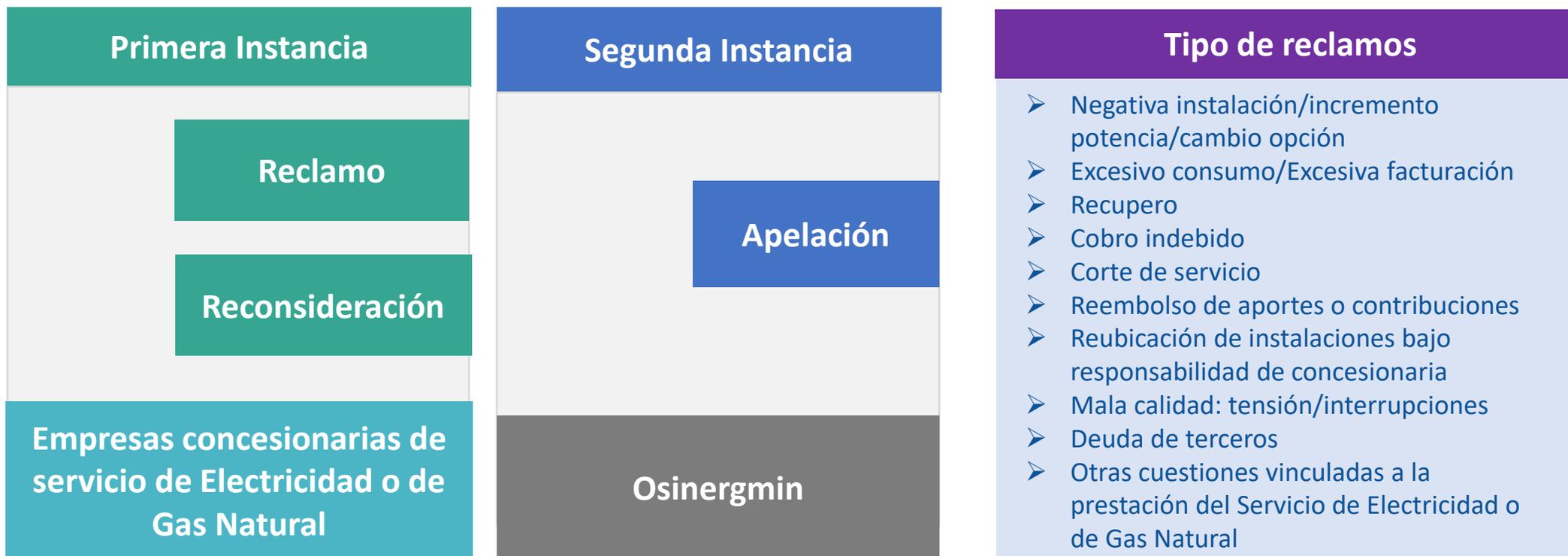
## PROYECTO DE ACERCAMIENTO CON EL CONSUMIDOR A TRAVÉS DE LOS TAMBOS

- Acercamientos al consumidor principalmente de las zonas más alejadas del país, a través de la atención virtual en los “Tambos”, mediante videollamadas en Microsoft Teams.
- De esta manera, fortaleceremos la atención sobre requerimientos de información de los consumidores respecto de los servicios de energía y minería.



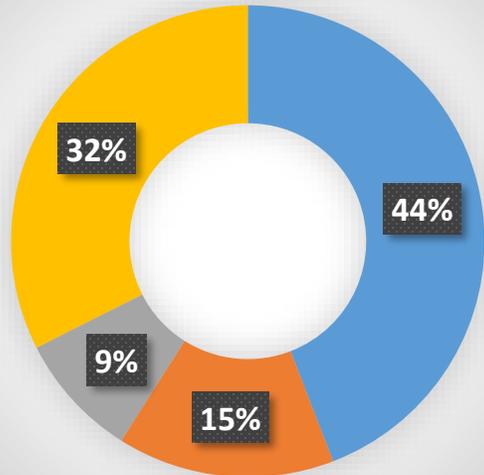
## Reclamos y apelaciones de electricidad y gas natural

El reclamo permite proteger al consumidor de que no le corten el servicio mientras se atiende el reclamo, que no le cobren el monto en cuestión, y que no lo incluyan en el recibo del servicio dicho monto. **Tanto en 1ra como 2da instancia Osinerghmin garantiza al ciudadano que se resuelva su reclamo de acuerdo a la normativa.**

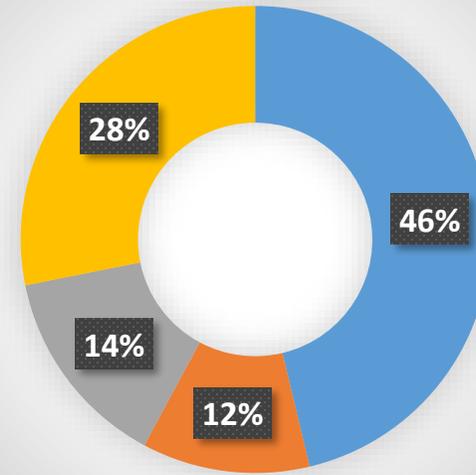


## Apelaciones resueltas

2022: 22 140 resueltas/ 22 240 ingresadas



2023\*: 12 595 resueltas/ 17 190 ingresadas



**8' 457 282 suministros eléctricos**

**2'014 627 suministros habilitados de gas natural**

 **INFUNDADOS E IMPROCEDENTES**

 **FUNDADOS**

 **NULIDAD\*\***

 **FUNDADOS EN PARTE**

\* Al 31 de agosto de 2023

\*\* Indevida motivación, regresa a primera instancia



## Reclamos y apelaciones

PLANES DE ACCIÓN		
GESTIONAR LA SOLUCIÓN DE APELACIONES DE USUARIOS DE ENERGÍA	GESTIONAR LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DE ENERGÍA	GESTIONAR LA SOLUCIÓN DE APELACIONES DE SANCIONES DE ENERGÍA Y MINERÍA
ACCIONES	2023 (Proyectado)	2024 (Proyectado)
	<b>25 000</b> Resoluciones  <b>1 440</b> Acciones de Cumplimiento	<b>32 000</b> Resoluciones  <b>1 500</b> Acciones de Cumplimiento



## Incremento en la atención de los recursos presentados ante la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios - JARU

- En 2023 se proyecta atender más de **25 mil expedientes**. Al 31.08.23 se atendieron 16517 expedientes.
- Y en 2024, cerca de **32 mil apelaciones**, quejas y medidas cautelares del servicio público de electricidad y gas natural.



**8' 457 282 suministros eléctricos**

**2'014 627 suministros habilitados de gas natural**

**\*\* Al 31.08.23**



# PROPUESTAS NORMATIVAS

---



## Propuestas Normativas - Electricidad

Propuesta de modificación del DS 020-97-EM, que aprueba la **Norma Técnica de Calidad de los Servicios Públicos** para la mejora de la calidad del servicio

- A fin de incorporar literal en el art. 6.1.11; con el objetivo de indicar plazo máximo de duración de interrupciones en el servicio eléctrico, para mejorar la calidad de servicio y evitar cortes prolongados del suministro de energía eléctrica.
- A fin de actualizar el literal 6.1.8 relacionado al valor unitario del costo de energía no suministrada; con el objetivo de que las concesionarias mejoren la calidad de servicio. La propuesta es la actualización de la compensación unitaria por incumplimiento en la Calidad de Suministro de 0.35 US\$/kWh a 1 US\$/kWh y 2 US\$/kWh, cuando las interrupciones exceden en una o dos veces los valores límites establecidos en la NTCSE.

*c) Las interrupciones imprevistas originadas en las instalaciones de Media y Baja Tensión no deben exceder las 12 horas de duración y en las conexiones domiciliarias las 24 horas de duración.*



## Propuestas Normativas - Electricidad

Propuestas  
normativas con el  
MINEM

- Resolución Ministerial, que defina la obligatoriedad de la RCD 139-2018-OS/CD sobre regulación de medios digitales de atención al usuario.
- Resolución Ministerial que establezca las actividades a ser desarrolladas por las empresas en sus procesos de facturación del servicio eléctrico aprobado por RCD-115-2017-OS/CD.
- **Propuesta Normativa** para la creación de la **Agencia de Financiamiento y Licitación para las obras de transmisión (AFLOT)**, para la mejorara de la calidad del servicio.
- Proyecto de Resolución Suprema: Relacionado con la creación de una Comisión Multisectorial para que elabore la propuesta de Reforma de las Empresas de Distribución Eléctrica del Estado, permitiéndoles crear nuevos arreglos institucionales que satisfagan mejor las necesidades de los consumidores y proporcionen energía segura y confiable de manera estable, que hoy urgen en su implementación acorde al desarrollo y transformación tecnológica presentes.



## Propuestas Normativas – Hidrocarburos Líquidos

Propuesta  
normativa con el  
MINEM

- Cambios en las normas que regulan la infraestructura de almacenamiento y existencias de GLP a nivel nacional.  
(Nuevo Esquema de Existencias de Seguridad para garantizar la seguridad energética en el mercado nacional)

Modificación de los  
D.S. 027-94-EM y  
D.S. 01-94-EM

- Cambios en las normas que regulan aspectos de seguridad y de comercialización de GLP



## Propuestas Normativas – Gas Natural

Propuestas  
normativas en  
temas de:

Seguridad  
Abastecimiento  
Suministro

- Norma de seguridad a través de la creación del Gestor del Subsuelo, gestión coordinada del uso del suelo y del subsuelo en el espacio público para la minimización del riesgo de interrupción de los Servicios Públicos.
- Nueva norma que regule la infraestructura del almacenamiento del GNL a nivel nacional (Mecanismo para desarrollar instalaciones de almacenamiento de GNL, de modo que se garantice su abastecimiento).
- Nueva norma que regule la seguridad de suministro del gas natural a nivel nacional (Mecanismo para garantizar la continuidad de servicio en el suministro de gas natural, principalmente en aquellos casos en el que el suministro es a través de gasoductos virtuales).





Muchas gracias

