

Osinergmin

TRABAJANDO POR UNA ENERGÍA Y MINERÍA SEGURAS Y SOSTENIBLES

RESULTADOS DE LA FISCALIZACIÓN EN ELECTRICIDAD Y GAS NATURAL DOMICILIARIO 2024 – 2025

Junio 2025



- ❖ **Fiscalización orientada al consumidor.**
 - **Alcance de la fiscalización.**

- ❖ **Plan de acción institucional del Osinergmin.**
 - **Video 2025.**
 - **Plan de acción de fiscalización de electricidad.**
 - **Plan de acción de fiscalización de gas natural.**
 - **Plan de atención de reclamos del consumidor.**
 - **Plan de acción de atención al consumidor.**





FISCALIZACIÓN ORIENTADA AL CONSUMIDOR



Electricidad



- 74 empresas de generación SEIN
- 136 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.
- 2.4 millones lámparas de alumbrado público.
- 9.2 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: 25.37 mil km Redes Polietileno y 1.338 mil km Redes Acero
- 2.45 millones usuarios domiciliarios.

Hidrocarburos Líquidos



- 32 lotes de hidrocarburos
- 24 operadores de ductos (con 42 instalaciones de ductos)
- +42 mil agentes registrados:
 - Refinerías y plantas
 - Medios de transporte
 - Mayoristas, importadores y comercializadores.
 - Grifos, locales de venta, consumidores directos, etc.

Minería



Gran minería (133)

- 95 unidades metálicas
- 35 proyectos de exploración
- 3 unidades no metálicas

Mediana Minería (182)

- 100 unidades metálicas
- 26 proyectos de exploración
- 49 unidades no metálicas
- 7 depósitos de concentrado

Información actualizada a abril 2025.





PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL



Osinergmin y el servicio al ciudadano					
Tipo de servicio al ciudadano	ACCIONES*				
	Proyectado 2024	Ejecución 2024	Proyectado 2025	Ejecución 2025 **	Proyectado 2025 (ene-abril)
Canales de atención	396,252	464,679	352,241	135,471	74,609
Regulación de electricidad, gas natural e hidrocarburos	233	251	160	75	68
Fiscalización de hidrocarburos	151,974	193,379	121,840	65,215	48,555
Fiscalización de electricidad	190,977	224,611	185,245	83,639	57,521
Reclamos y apelaciones	25,750	27,326	25,300	7,610	8.433
TOTAL	765,186	715,745	675,692	219,064	179,902

(*) Acciones: Atención al ciudadano (orientación, trámite), fiscalización, publicaciones, resoluciones, entre otros.

(**) Información actualizada de enero a abril 2025.

(***) Información proyectada de enero a abril 2025.





Video 2025





PLAN DE ACCIÓN DE FISCALIZACIÓN DE ELECTRICIDAD





Fiscalización de Electricidad

	Proyectado 2024	Ejecución 2024	Proyectado 2025	Ejecución 2025 *	Proyectado 2025**
ACCIONES	190,977	224,611	185,245	83,639	57,521

* Ejecutado en el periodo enero – abril 2025

** Proyectado para el periodo enero – abril 2025



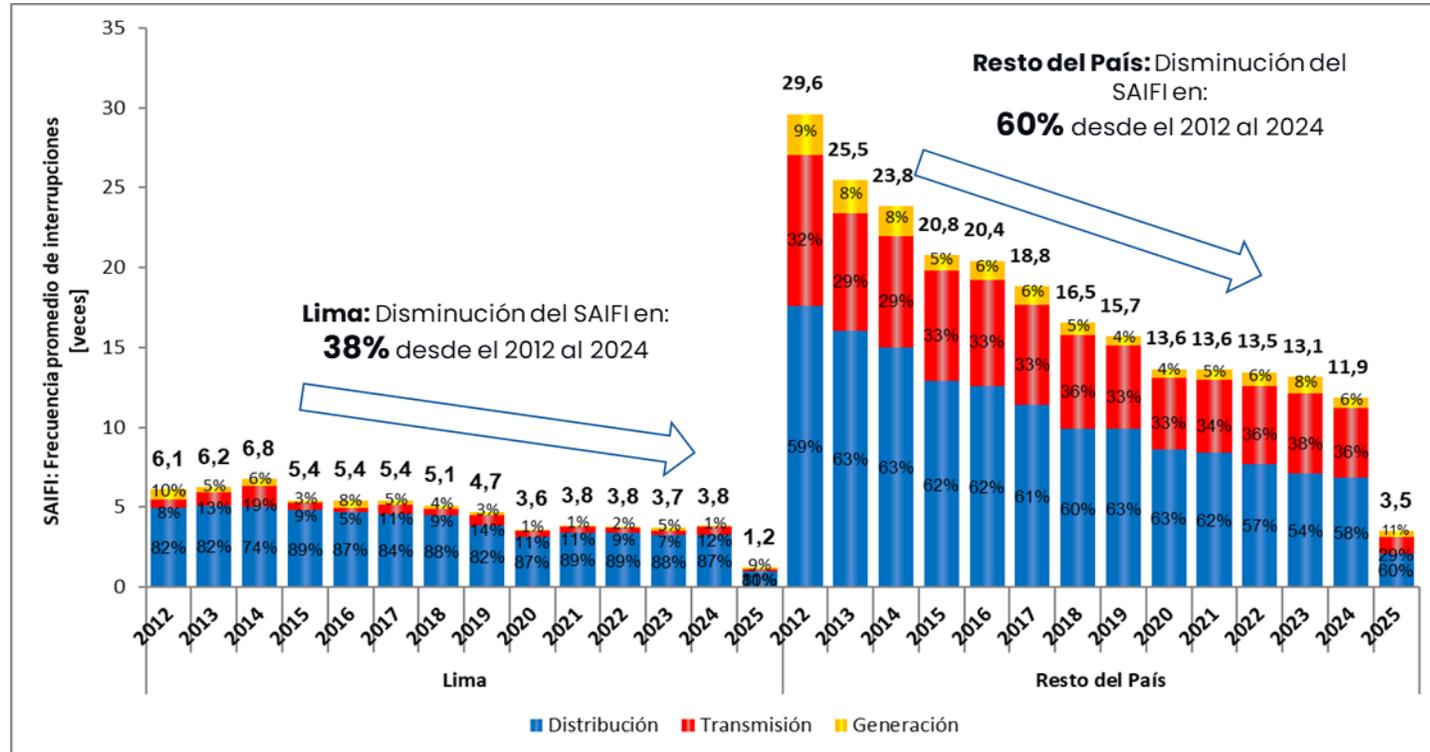


Fiscalizaciones de Electricidad

Osinergmin realiza acciones de fiscalización orientadas a garantizar la continuidad del servicio eléctrico, lo que ha contribuido a la reducción de la frecuencia (SAIFI) y duración (SAIDI) de las interrupciones.

Evaluación del SAIFI – Lima vs Resto del Perú Periodo 2012 a 2025 (a marzo)

Entre 2012 y 2024, la frecuencia media de interrupciones por usuario (SAIFI) se redujo en Lima de 6,1 a 3,8 y en el resto del país de 29,6 a 11,9.



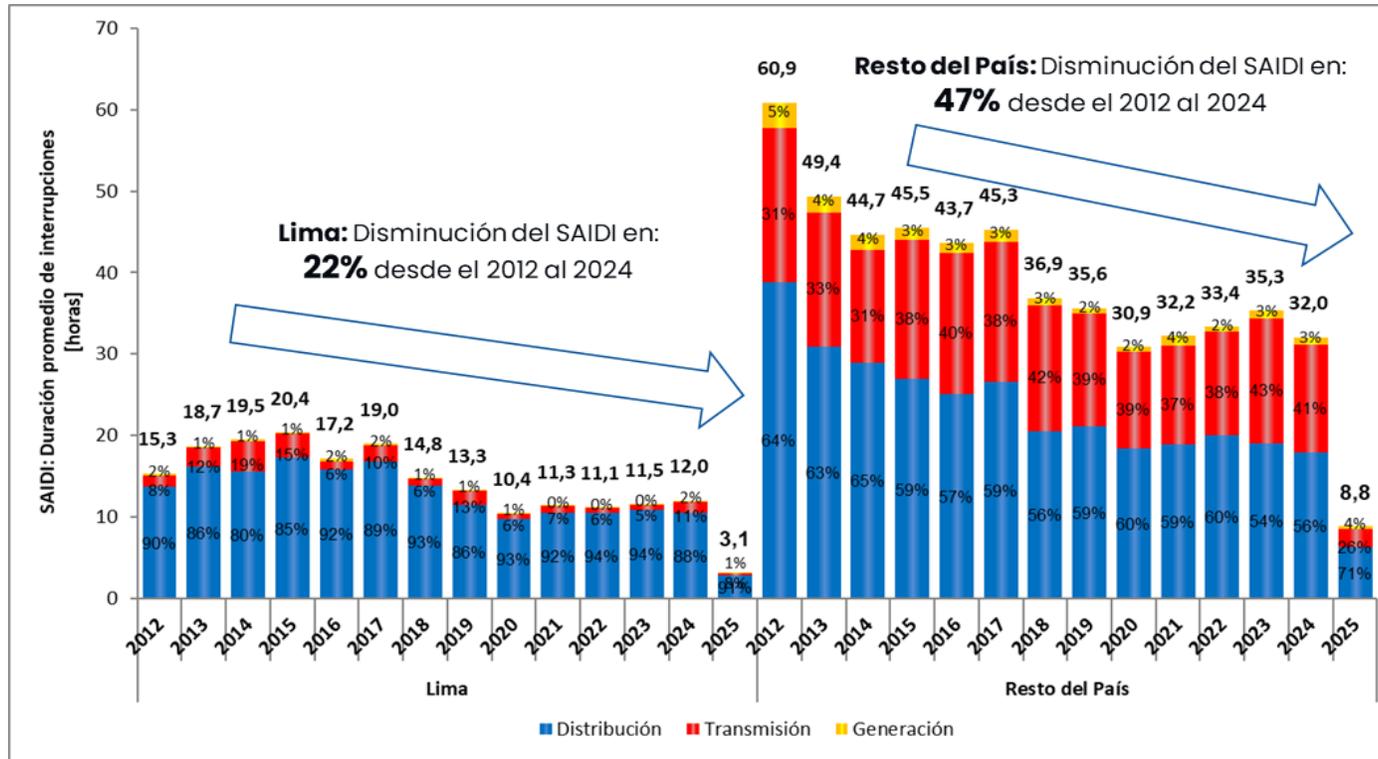
Frecuencia promedio de interrupciones electricidad





Fiscalizaciones de electricidad

Osinergmin realiza acciones de fiscalización orientadas a garantizar la continuidad del servicio eléctrico, lo que ha contribuido a la reducción de la frecuencia (SAIFI) y duración (SAIDI) de las interrupciones.



Evaluación del SAIDI – Lima vs Resto del Perú Periodo 2012 a 2025 (a marzo)

Entre 2012 y 2024, el tiempo total promedio (en horas) de interrupción por usuario (SAIDI) se redujo en Lima de 15,3 a 12,0 y en el resto del país de 60,9 a 32,0.

Duración promedio de interrupciones electricidad

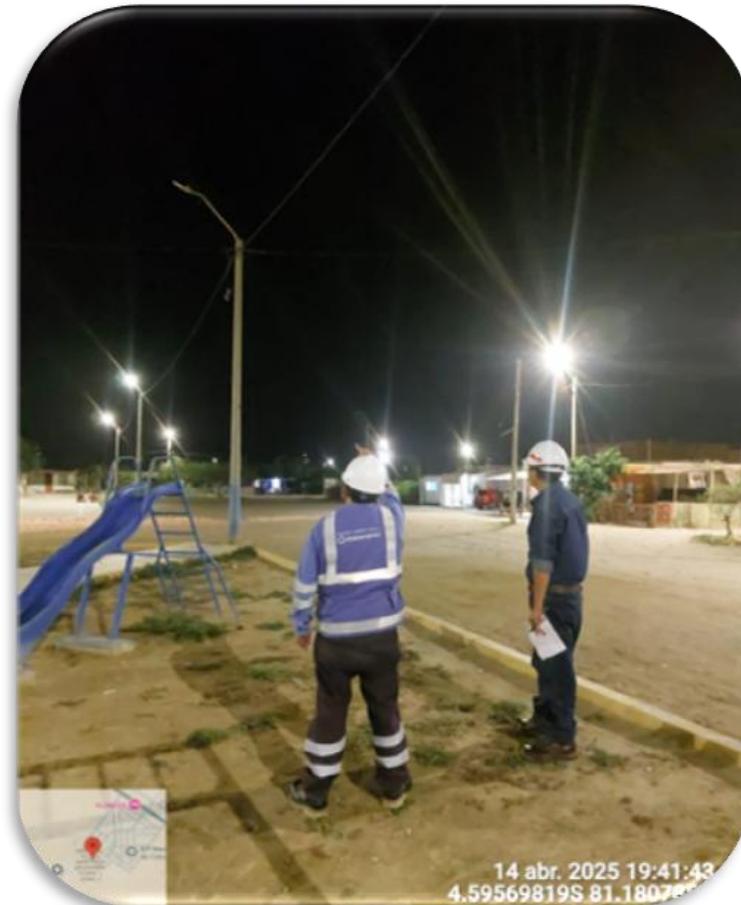




Fiscalización de la Operatividad del Servicio de Alumbrado Público

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 (avance del reemplazo en un 14%).
- ✓ Se alcanzará al MINEM una propuesta de actualización de la norma técnica de alumbrado público.



Dos Megaoperativos Nocturnos de ALP (2024)



- ✓ Alcance: A nivel nacional
- ✓ Participación de **más de 100 fiscalizadores** en todo el país.

Resultado del Primer Megaoperativo realizado en Julio:

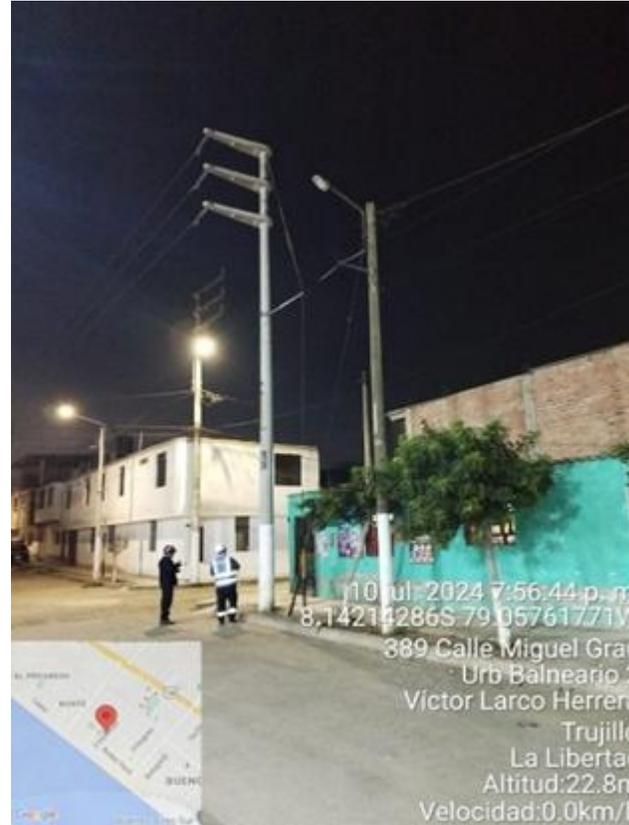
- ✓ **30, 125 unidades de alumbrado** fiscalizadas
- ✓ Se encontró deficiencias en **489**
- ✓ Osinergrmin verificó que todas las **deficiencias fueron subsanadas.**
- ✓ El II Megaoperativo se llevó a cabo el 27.11



Al mes de abril 2025, se fiscalizaron **1,485 UAP**, encontrándose **58 deficiencias**, las cuales fueron atendidas al **100%** en los plazos establecidos.

1,485 UAP
58 Def.
100%

2025



Las fiscalizaciones específicas **nocturnas** de AP se realizan mediante la IA, tomando en cuenta las zonas con mayor cantidad de denuncias registradas en el RHD de la EDE y en zonas con alto índice de inseguridad ciudadana.



Objetivo

Fiscalizar la infraestructura eléctrica en zonas aledañas a colegios a nivel nacional, con el objetivo de **salvaguardar la seguridad de los estudiantes y la comunidad educativa.**



Alcance de fiscalización

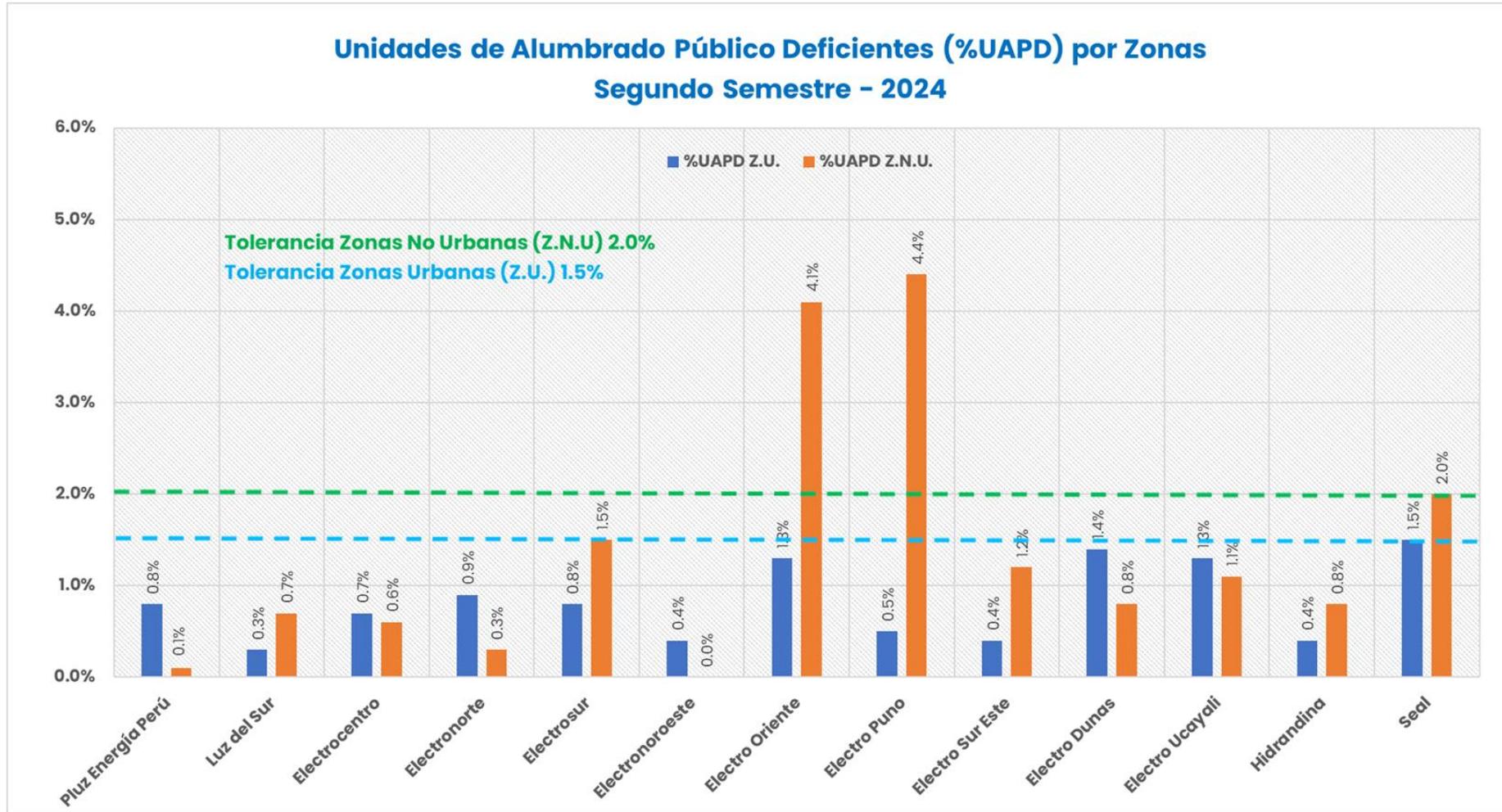
Fecha	Febrero 2025
Regiones	25
Instituciones educativas	223
Deficiencias	1421



Resultados Fiscalización de la Operatividad del Servicio de Alumbrado Público



- ✓ Para las zonas urbanas todas las empresas están por debajo de la tolerancia de 1,5%
- ✓ Para las zonas no urbanas las empresas Electro Oriente y Electro Puno han superado la tolerancia del 2%. Se han iniciado procesos sancionadores



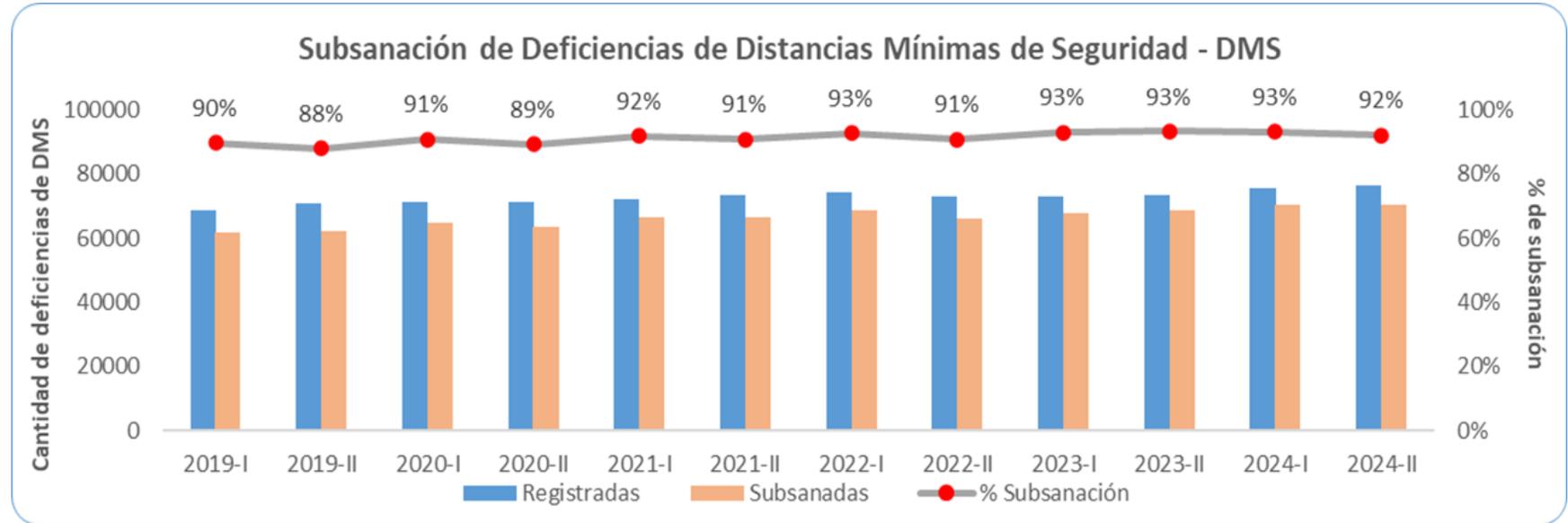
Fiscalización de las Instalaciones de Distribución Eléctrica por Seguridad Pública



Mejora en las condiciones de seguridad de las instalaciones de distribución eléctrica

➔ Mediante las acciones de fiscalización en seguridad pública se han incrementado el porcentaje de subsanación de deficiencias, reduciendo los puntos de riesgo para los usuarios.

➔ Al 2024 segundo semestre, se ha logrado un 92% de subsanación de deficiencias



Deficiencias de MT	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Año 2024	Año 2025
Registradas	233143	241687	247769	254862	256136	264663	271098	275390	288456	290259
Subsanadas	126332	139097	154006	172039	178982	191199	200229	210733	214874	221751
Deficiencias DMS	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Año 2024	Año 2025
Registradas	65057	67876	68566	70602	71196	73237	74077	73466	76396	76566
Subsanadas	54393	60044	61482	62071	63597	66528	68682	68512	70354	71646

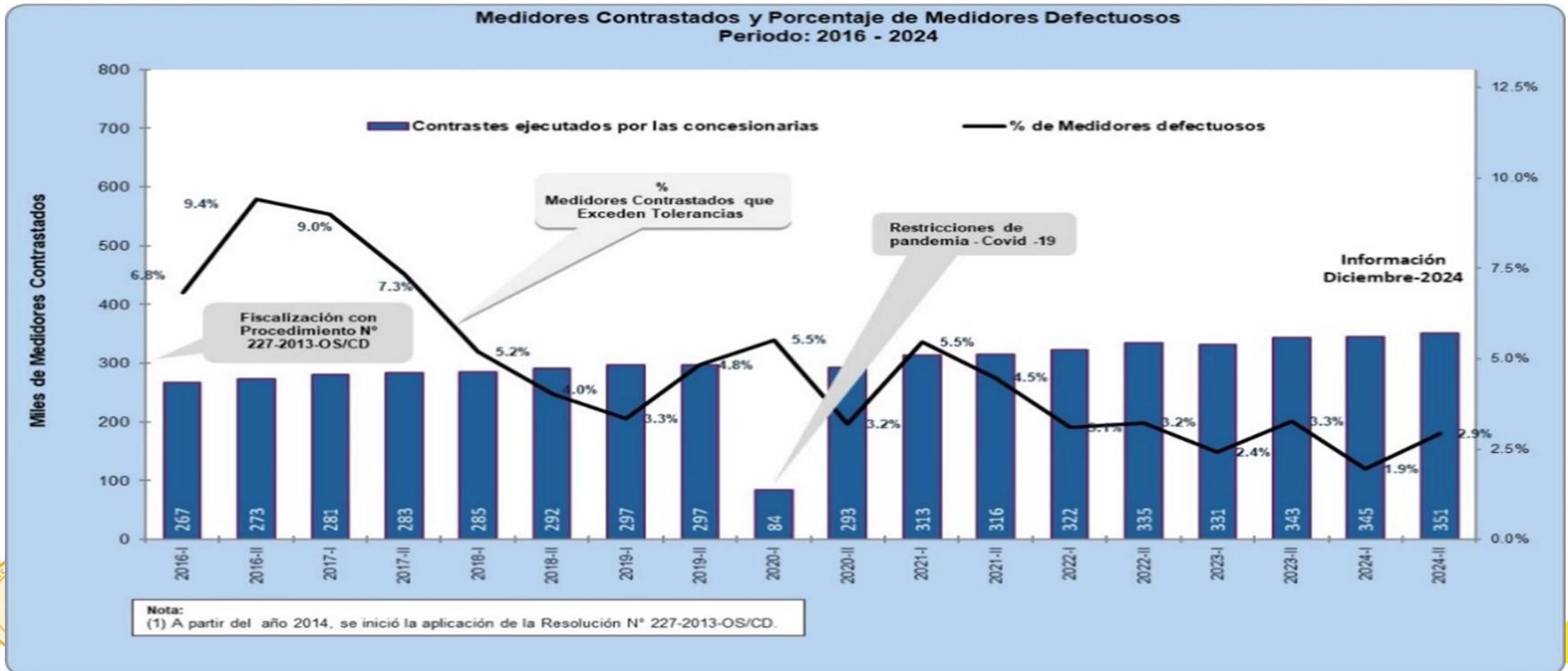




Fiscalización de la contrastación (verificación) de los medidores de electricidad



Las pruebas de contraste se realizan al equipo de medición a fin de determinar su nivel de exactitud, siendo que en caso se detectasen equipos de medición fuera de las tolerancias establecidas, se cambia por otro medidor nuevo que cumpla el control metrológico (aprobación de modelo y verificación inicial) respectivo.





PLAN DE ACCIÓN DE FISCALIZACIÓN DE GAS NATURAL





Fiscalización de Gas Natural

	Proyectado 2024	Ejecución 2024	Proyectado 2025	Ejecución 2025 *	Proyectado 2025**
ACCIONES	59,151	71,170	58,739	22,106	19,480

* Ejecutado en el periodo enero – abril 2025

* * Proyectado para el periodo enero – abril 2025





Usuarios residenciales habilitados



21/05/25 al 27/05/25

SUPERVISIÓN COMERCIAL DE GAS NATURAL Procesos de habilitación domiciliar y registro de instaladores



División de Supervisión Regional (DSR)

Instaladores registrados y habilitados a nivel nacional (acumulado)

494
EMPRESAS
INSTALADORAS

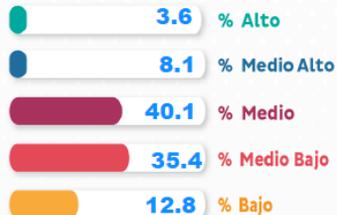


2,555
INSTALADORES
(P. NATURAL)



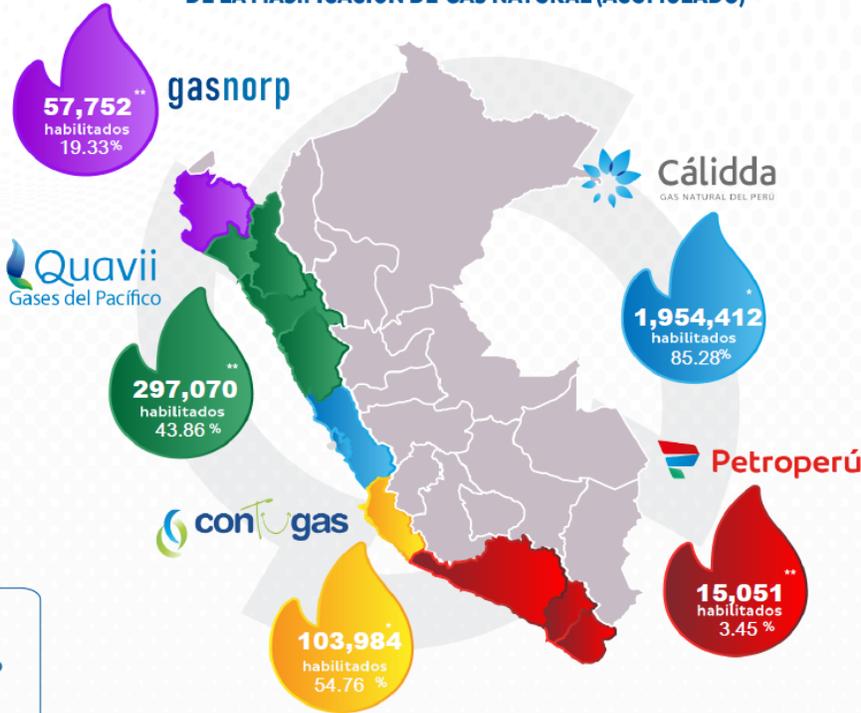
1,075 IG1
1,198 IG2
282 IG3

Usuarios habilitados a nivel nacional por estrato socioeconómico



Información reportada por la concesionaria.

USUARIOS RESIDENCIALES HABILITADOS POR CONCESIÓN Y AVANCE DE LA MASIFICACIÓN DE GAS NATURAL (ACUMULADO)



Tiempo promedio a nivel nacional de:



Construcción de instalación interna***
7 horas



Habilitación del servicio****
- Empresas instaladoras independientes: **69 días calendario**
- Empresas instaladoras contratistas: **43 días calendario**



Atención del registro de instaladores
1.07 días

* El avance de masificación es el porcentaje de avance considerando como potenciales usuarios a los usuarios eléctricos en la concesión
 ** El avance de masificación es el porcentaje de avance de los compromisos contractuales que tiene cada concesión
 *** Tiempo promedio en el último trimestre
 **** Tiempo promedio en el presente año





Proyecto Piloto de Distribución de Gas Natural en Laderas de Cerros en San Juan de Lurigancho



Desde el año 2018 se venían presentando solicitudes para el suministro de gas natural de las **poblaciones que ocupan las zonas más altas de Lima**, esta aspiración popular no fue atendida, debido fundamentalmente a las **limitaciones técnicas**.

¿Cómo los resolvió Osinergmin?

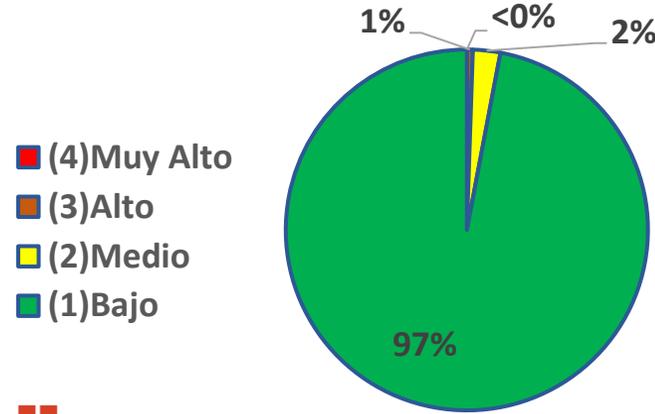
- Osinergmin desarrolló la **Ingeniería Conceptual** del proyecto haciendo uso de normas nacionales e internacionales.
- Se solicitó al concesionario un estudio de vulnerabilidad sísmica, que fue desarrollado por el CISMID.
- El proyecto desarrolló un conjunto de técnicas para superar paso a paso cada problema que se presentaba en el proceso constructivo, en esta etapa el apoyo y compromiso del concesionaria Cálidda fue de vital importancia.



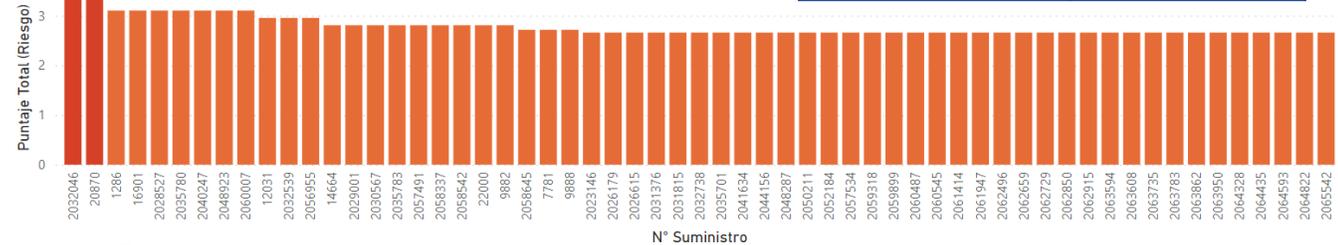
El plan piloto en el Asentamiento Humano Bayóvar, en el distrito de San Juan de Lurigancho, se llevó a cabo este año y benefició a 343 pobladores, quienes gozan del suministro de gas natural en sus hogares



Nuevo Esquema de fiscalización (Piloto de Fiscalización basada en riesgos)



Condición de Riesgo	# de suministros
Bajo	17 256
Medio	435
Alto	92
Muy Alto	2



Piloto implementado en la Concesión Piura durante el año 2024

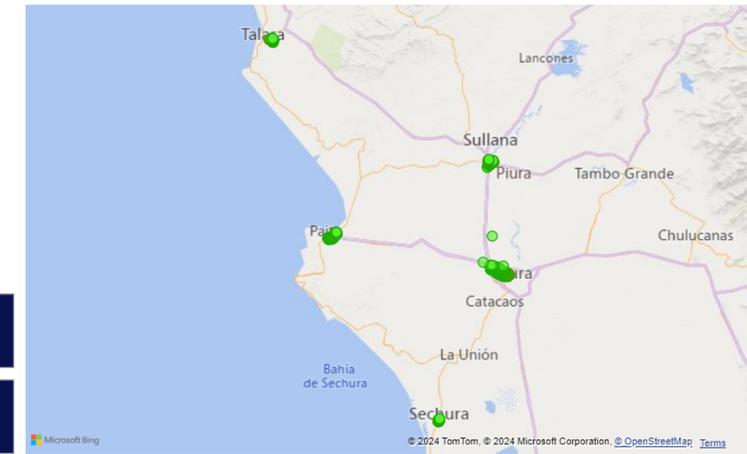
Actualmente implementado en (5) regiones: **Piura, La Libertad, Lambayeque, Cajamarca y Ancash** para los Procesos de facturación, corte y reconexión.

				(4)Muy Alto	(3)Alto	(2)Medio	(1)Bajo
N° Suministro	Provincia	PF_riesgo	RIESGO				
2032046	PIURA	3,49	(4)Muy Alto				
20870	PIURA	3,49	(4)Muy Alto				
1286	PIURA	3,10	(3)Alto				
16901	PIURA	3,10	(3)Alto				
2028527	PIURA	3,10	(3)Alto				
2035780	PAITA	3,10	(3)Alto				
2040247	PIURA	3,10	(3)Alto				
2048923	PIURA	3,10	(3)Alto				
2060007	SULLANA	3,10	(3)Alto				
12031	SULLANA	2,96	(3)Alto				
2032539	PAITA	2,96	(3)Alto				
2056955	PAITA	2,96	(3)Alto				
14664	PIURA	2,81	(3)Alto				
2029001	PAITA	2,81	(3)Alto				
2030567	PIURA	2,81	(3)Alto				
2035783	PAITA	2,81	(3)Alto				
2057491	PAITA	2,81	(3)Alto				
2058837	PAITA	2,81	(3)Alto				
2068542	PAITA	2,81	(3)Alto				
22000	PAITA	2,81	(3)Alto				
9882	PAITA	2,81	(3)Alto				
2058645	PAITA	2,81	(3)Alto				
7781	PAITA	2,81	(3)Alto				
9888	PAITA	2,81	(3)Alto				
2023146	PAITA	2,81	(3)Alto				
2026179	PAITA	2,81	(3)Alto				
2026615	PAITA	2,81	(3)Alto				
2031376	PAITA	2,81	(3)Alto				
2031815	PAITA	2,81	(3)Alto				
2032738	PAITA	2,81	(3)Alto				
2035701	PAITA	2,81	(3)Alto				
2041634	PAITA	2,81	(3)Alto				
2044156	PAITA	2,81	(3)Alto				
2048287	PAITA	2,81	(3)Alto				
2050211	PAITA	2,81	(3)Alto				
2052184	PAITA	2,81	(3)Alto				
2057534	PAITA	2,81	(3)Alto				
2059318	PAITA	2,81	(3)Alto				
2060545	PAITA	2,81	(3)Alto				
2061414	PAITA	2,81	(3)Alto				
2061947	PAITA	2,81	(3)Alto				
2062496	PAITA	2,81	(3)Alto				
2062659	PAITA	2,81	(3)Alto				
2062729	PAITA	2,81	(3)Alto				
2062850	PAITA	2,81	(3)Alto				
2062915	PAITA	2,81	(3)Alto				
2063594	PAITA	2,81	(3)Alto				
2063608	PAITA	2,81	(3)Alto				
2063735	PAITA	2,81	(3)Alto				
2063783	PAITA	2,81	(3)Alto				
2063862	PAITA	2,81	(3)Alto				
2063950	PAITA	2,81	(3)Alto				
2064328	PAITA	2,81	(3)Alto				
2064435	PAITA	2,81	(3)Alto				
2064593	PAITA	2,81	(3)Alto				
2064822	PAITA	2,81	(3)Alto				
2065542	PAITA	2,81	(3)Alto				

- Ciudad
- PAITA
 - PIURA
 - SECHURA
 - SULLANA
 - TALARA

Usuarios Facturados
17785

Usuarios Habilitados
18500



Gr. Pi. To. W. Cer. NOV 2024



PLAN DE ACCIÓN DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DEL CONSUMIDOR





Reclamos y Apelaciones

	Proyectado 2024	Ejecución 2024	Proyectado 2025	Ejecución 2025 *	Proyectado 2025**
ACCIONES	25,750	27,326	25,300	7,610	8,433

* Ejecutado en el periodo enero – abril 2025

* * Proyectado para el periodo enero – abril 2025

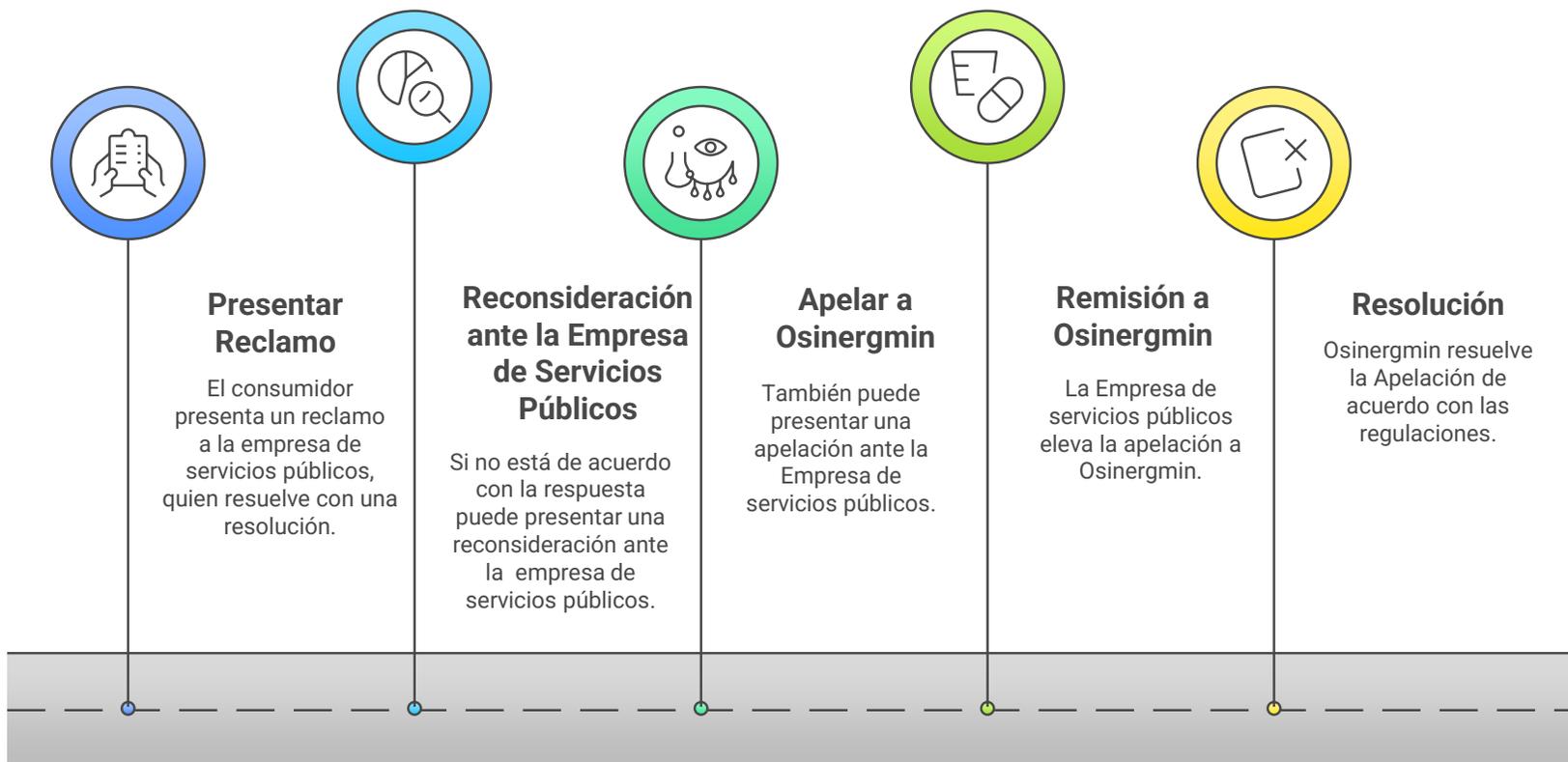




Reclamos y Apelaciones de Electricidad y Gas Natural



Proceso de Resolución de Reclamos de Servicios Públicos



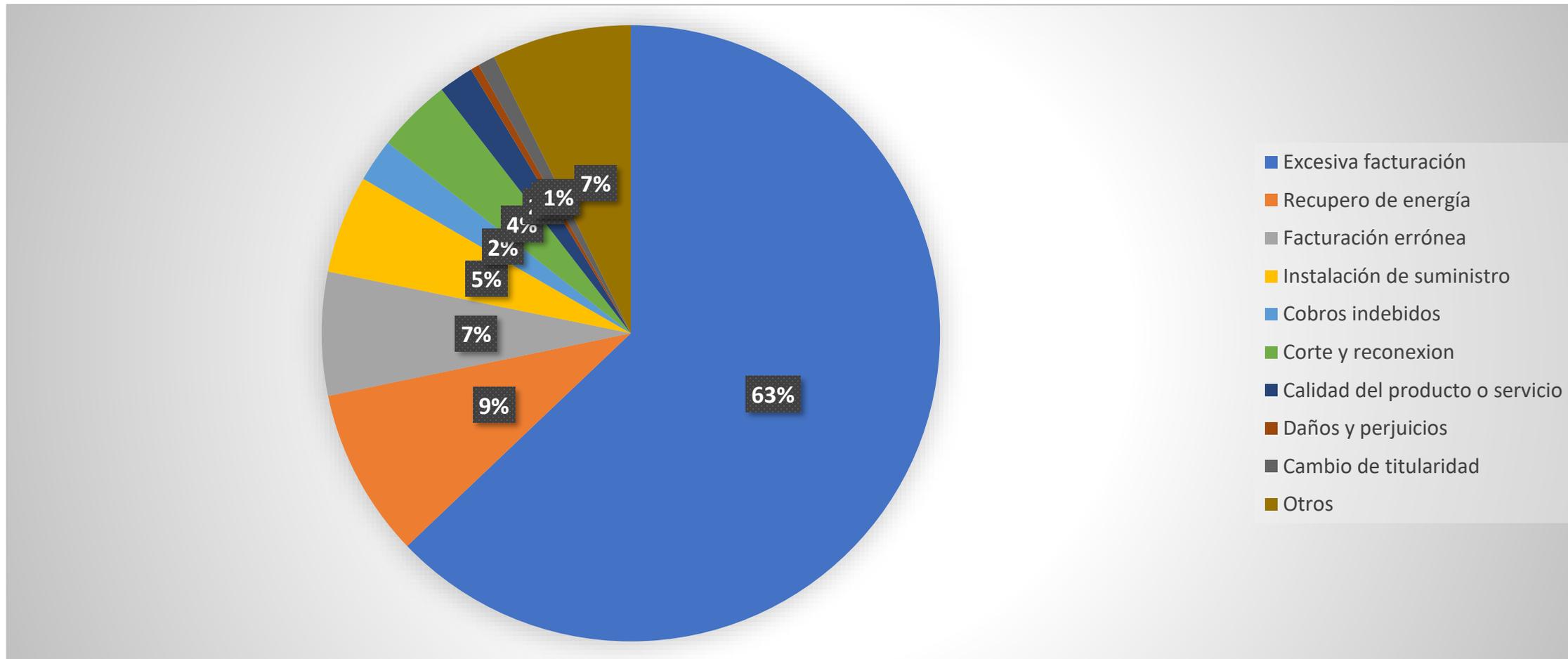
Tipos de reclamos

- Negativa instalación/incremento potencia/cambio opción
- Excesivo consumo/Excesiva facturación
- Recupero
- Cobro indebido
- Corte de servicio
- Reembolso de aportes o contribuciones
- Reubicación de instalaciones bajo responsabilidad de concesionaria
- Mala calidad: tensión/interrupciones
- Deuda de terceros
- Otras cuestiones vinculadas a la prestación del Servicio de Electricidad o de Gas Natural





Apelaciones por Materia*

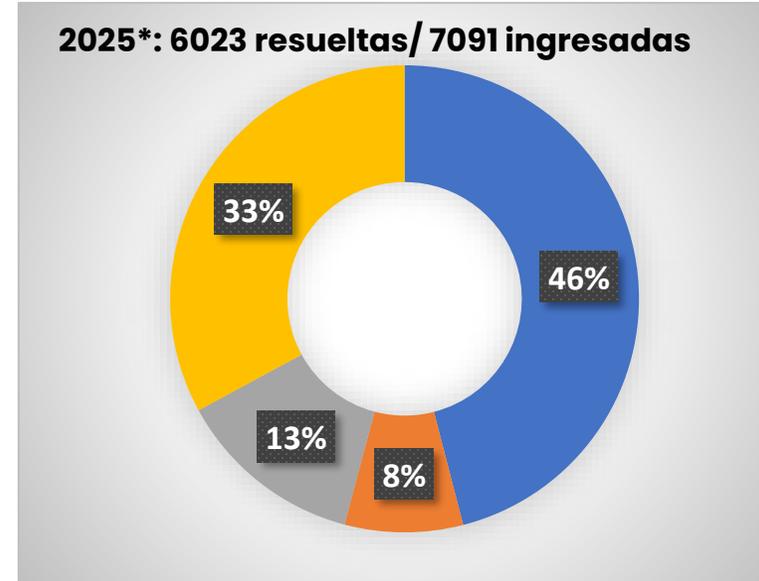
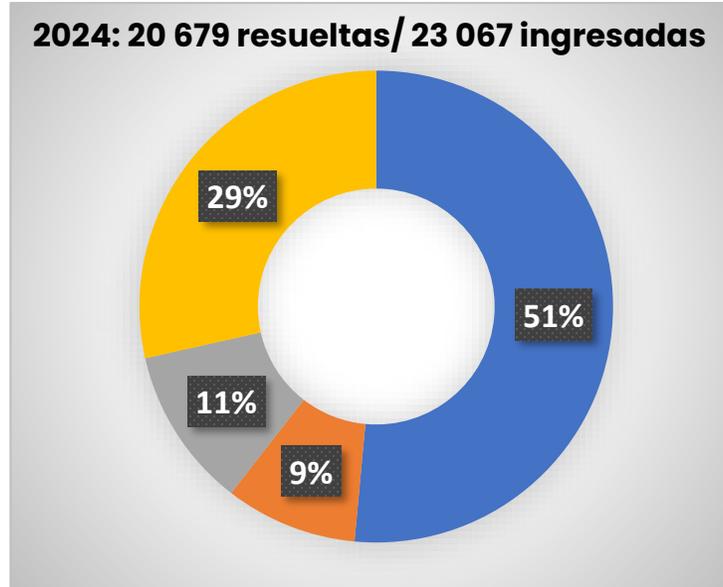


* Al 30 de abril de 2025





Apelaciones Resueltas



■ INFUNDADOS E IMPROCEDENTES
■ NULIDAD**

■ FUNDADOS
■ FUNDADOS EN PARTE

* A abril de 2025

** Indebida motivación, regresa a primera instancia





PLAN DE ACCIÓN DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR





Acciones para la Atención al Consumidor

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

	Proyectado 2024	Ejecución 2024	Proyectado 2025	Ejecución 2025 *	Proyectado 2025**
ACCIONES	396,252	464,679	352,241	135,471	74,609

* Ejecutado en el periodo enero – abril 2025

** Proyectado para el periodo enero – abril 2025



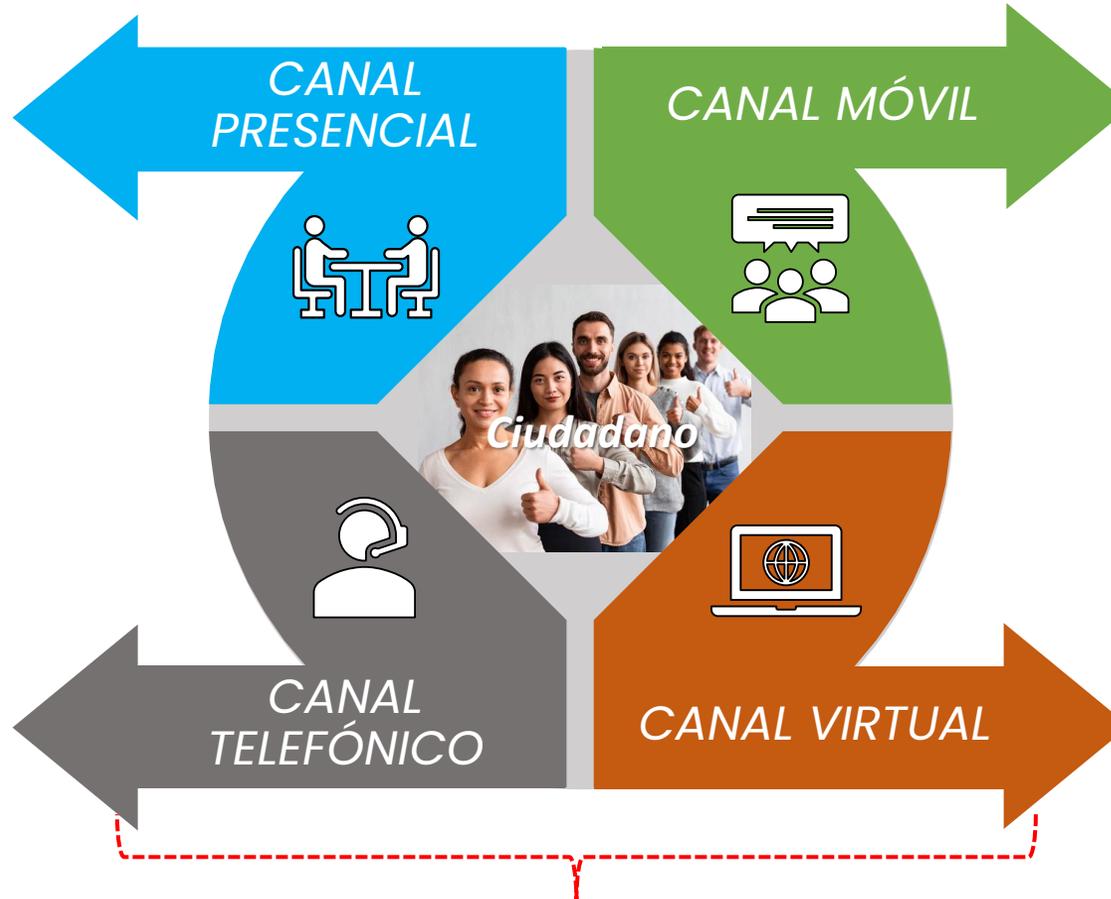


Canales de Atención a los Consumidores



Plan Institucional

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



OEI.03: Aumentar la satisfacción de los grupos de interés

Ventanilla Virtual de Osinerghmin

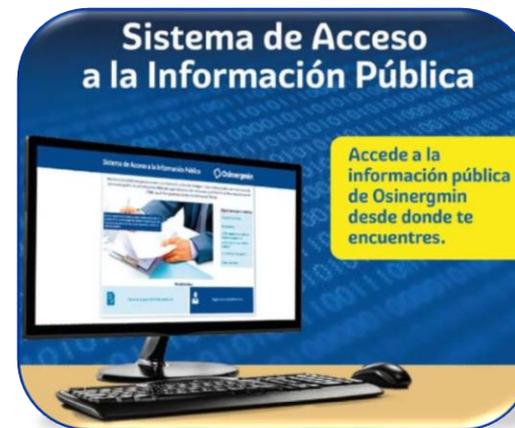
Realiza tus trámites sin salir de casa en:
ventanillavirtual.osinerghmin.gob.pe



Osinerghmin

Ventanilla virtual 24 horas al día

Sistema de Acceso a la Información Pública



Accede a la información pública de Osinerghmin desde donde te encuentres.

Formulario SAIP

Servicio de Orientación por VOZ para Atención al Ciudadano



Orienta VOZ Osinerghmin

Confiar que genera energía



¿Realizaste trámites en la Ventanilla virtual de Osinerghmin?

Es importante que registres tus datos personales en el Sistema de Notificaciones Electrónicas (SNE) para recibir las alertas y acceder a las notificaciones.

Casilla electrónica



APP Facilito Electricidad, 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)





LÍNEA DEL ADULTO MAYOR

 **989 809 716**

Llamadas y WhatsApp
Atendemos:

- » Consulta de apelaciones
- » Solicitud de apelaciones



Línea del Adulto Mayor



Todo el Perú tiene la posibilidad de ser atendido en su lengua materna en #Osinergmin

     www.osinergmin.gob.pe

Atención en lengua materna (quechua)



**¿INCONFORME CON EL
SERVICIO ELÉCTRICO O DE
GAS NATURAL?**



**Llama al
1840**

¡Y repórtalo!

Es gratis 

Disponible en todos
los operadores a
nivel nacional 

“Número corto y de fácil recordación para reportar inconformidades de los servicios públicos de electricidad y gas natural”



Orientación al ciudadano a través de:

- ✓ Osimóvil
- ✓ Reuniones
- ✓ Eventos de capacitación
- ✓ Campañas
- ✓ Charlas
- ✓ Ferias
- ✓ Reuniones con autoridades



Orientación en legua originaria (quechua) brindada por servidores bilingües. Los cuales están ubicados en las oficinas regionales de Apurímac, Huancavelica, Ayacucho, Cusco y Puno.



Alianzas estratégicas: Acercamiento al Consumidor



Atención al
ciudadano

CANALES
TRADICIONALES

Presencial



Móvil



Telefónico



Virtual



Osinergmin rompe paradigmas generando alianzas estratégicas para llevar la atención al ciudadano, más allá de los canales tradicionales.

Tambos



Agentes Osinergmin





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".



De esta manera, fortalecemos la atención sobre requerimientos de información de los consumidores respecto de los servicios de energía y minería.



Actividad de orientación a pobladores de Laramani en el Tambo de Oquebamba en Cusco



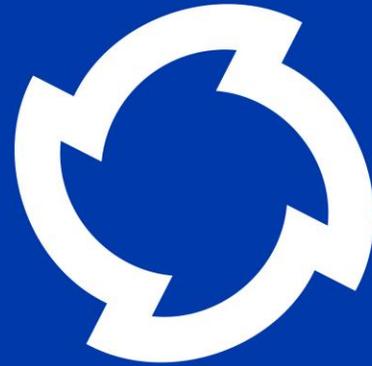
Orientamos a los pobladores del Tambo Vista Alegre, en el distrito de Asunción, Cajamarca



Objetivo estratégico institucional

OEI.03: Aumentar la satisfacción de los grupos de interés





Osinergmin

