

Osinergmin

TRABAJANDO POR UNA ENERGÍA Y MINERÍA SEGURAS Y SOSTENIBLES

PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

OCTUBRE 2025





CONTENIDO

- ❖ **Alcance Osinergmin**
 - **Rol y competencias**
 - **Grupos de interés**
 - **Alcance geográfico**
 - **Nuestra Misión**
 - **Plan estratégico institucional**
- ❖ **Fiscalización y regulación en energía y minería**
 - **Alcance de la fiscalización**
 - **Alcance de regulación y otros**
- ❖ **Plan de acción institucional del Osinergmin**
 - **Principales Logros 2024**
 - **Plan de acción de fiscalización del servicio de electricidad**
 - **Plan de acción de fiscalización del servicio de gas natural**
 - **Plan de acción de atención de reclamos del consumidor**
 - **Plan de acción de atención al consumidor**





ALCANCE OSINERGMIN





ROL

Fiscalizar los subsectores de Electricidad, Hidrocarburos y Minería **en los aspectos técnicos de seguridad**, así como **regular las tarifas** de los servicios públicos de los subsectores de Electricidad y Gas Natural con predictibilidad y autonomía contribuyendo al desarrollo sostenible y la creación de valor público.



Electricidad



Gas Natural



Hidrocarburos
Líquidos



Minería

COMPETENCIAS



Reguladora

Fija tarifas del servicio público de electricidad y gas natural por ductos.



Normativa

Emitir resoluciones que regulen procedimientos, obligaciones y derechos.



Supervisora

Verifica el cumplimiento de obligaciones legales, contractuales o técnicas.



Solución de Controversias

Concilia los intereses contrapuestos entre entidades, reconociendo o desestimando derechos invocados.



Solución de reclamos

Resuelve apelaciones (reclamos en 2da instancia) de usuarios del servicio público de electricidad y gas natural por ductos.

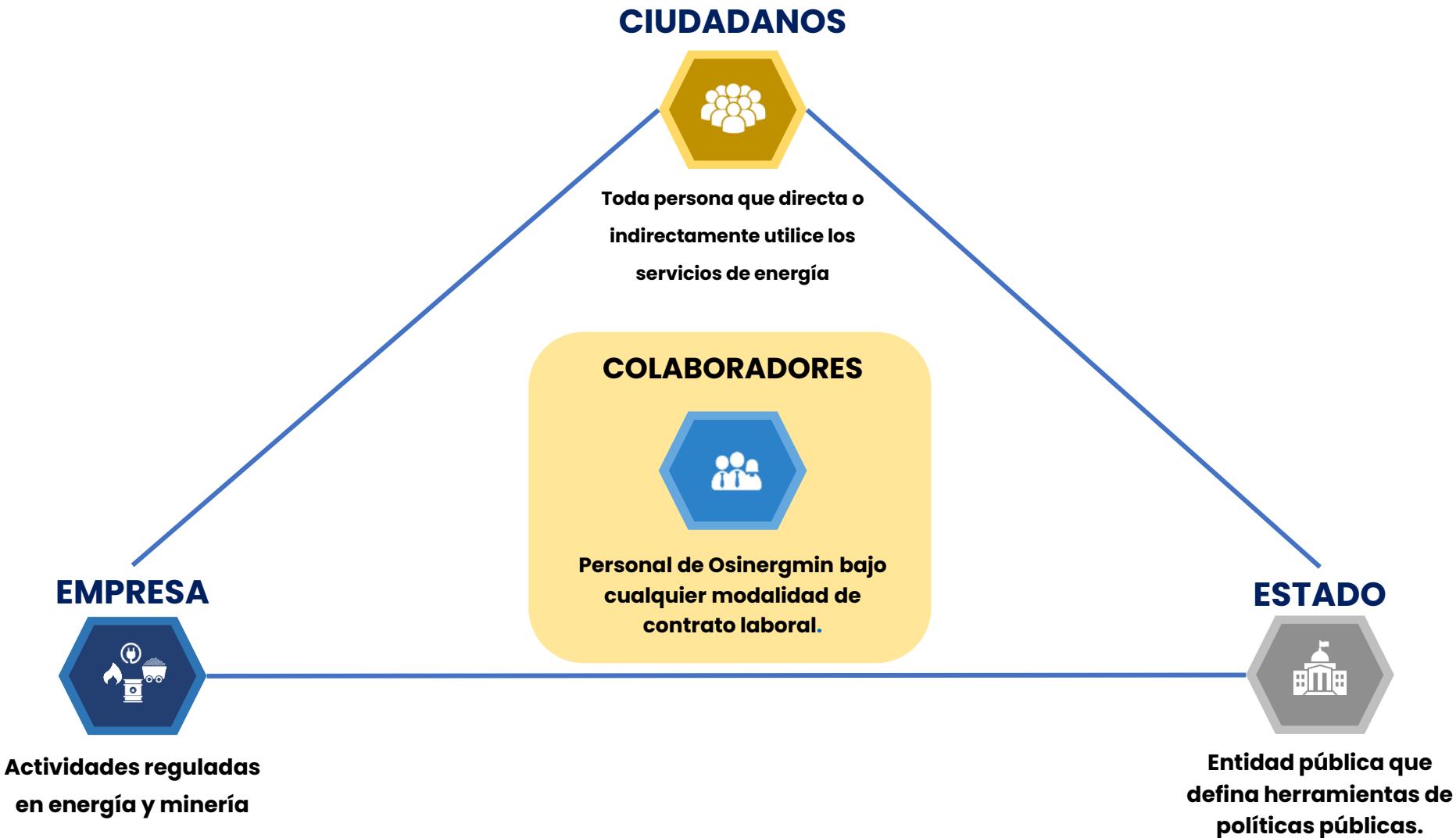


Fiscalizadora y sancionadora

Emite sanciones por incumplimiento de obligaciones legales o técnicas.

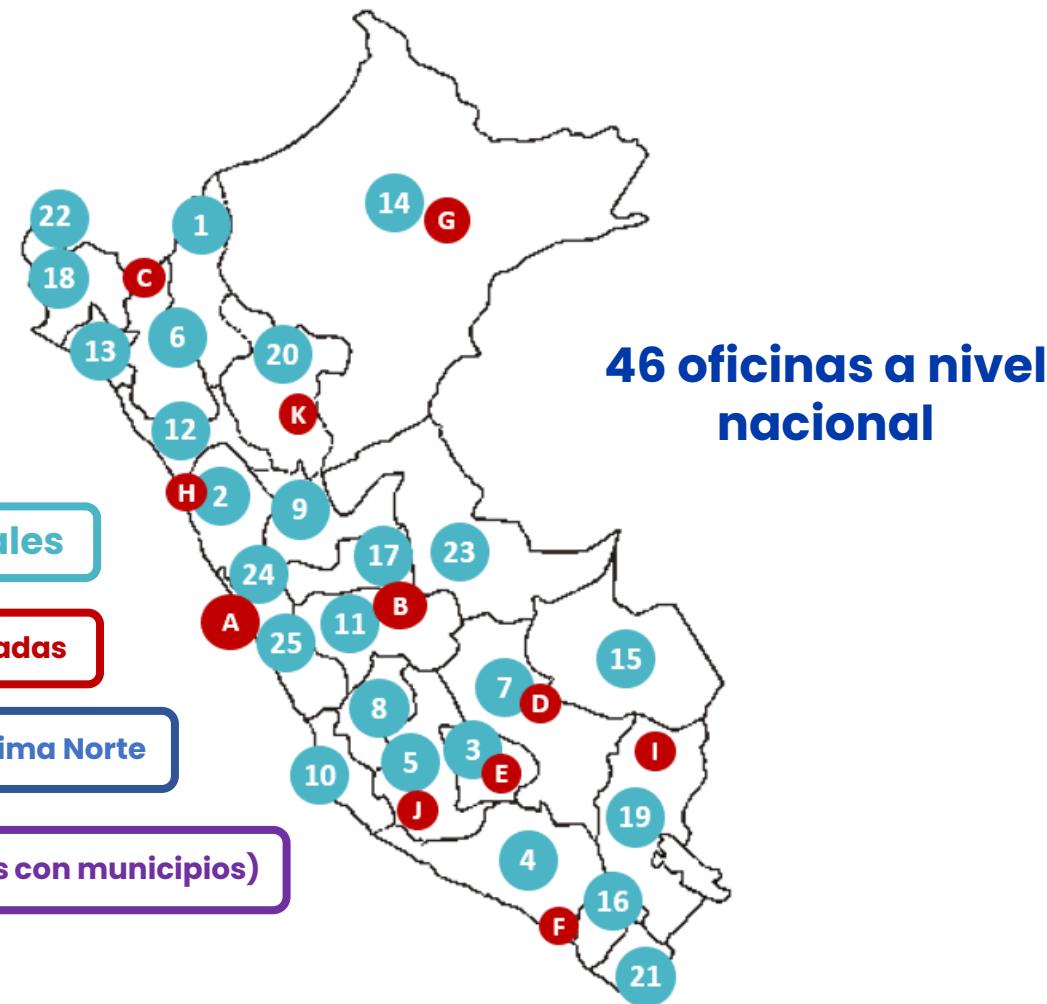


GRUPOS DE INTERÉS





ALCANCE GEOGRÁFICO





Nuestra misión es:

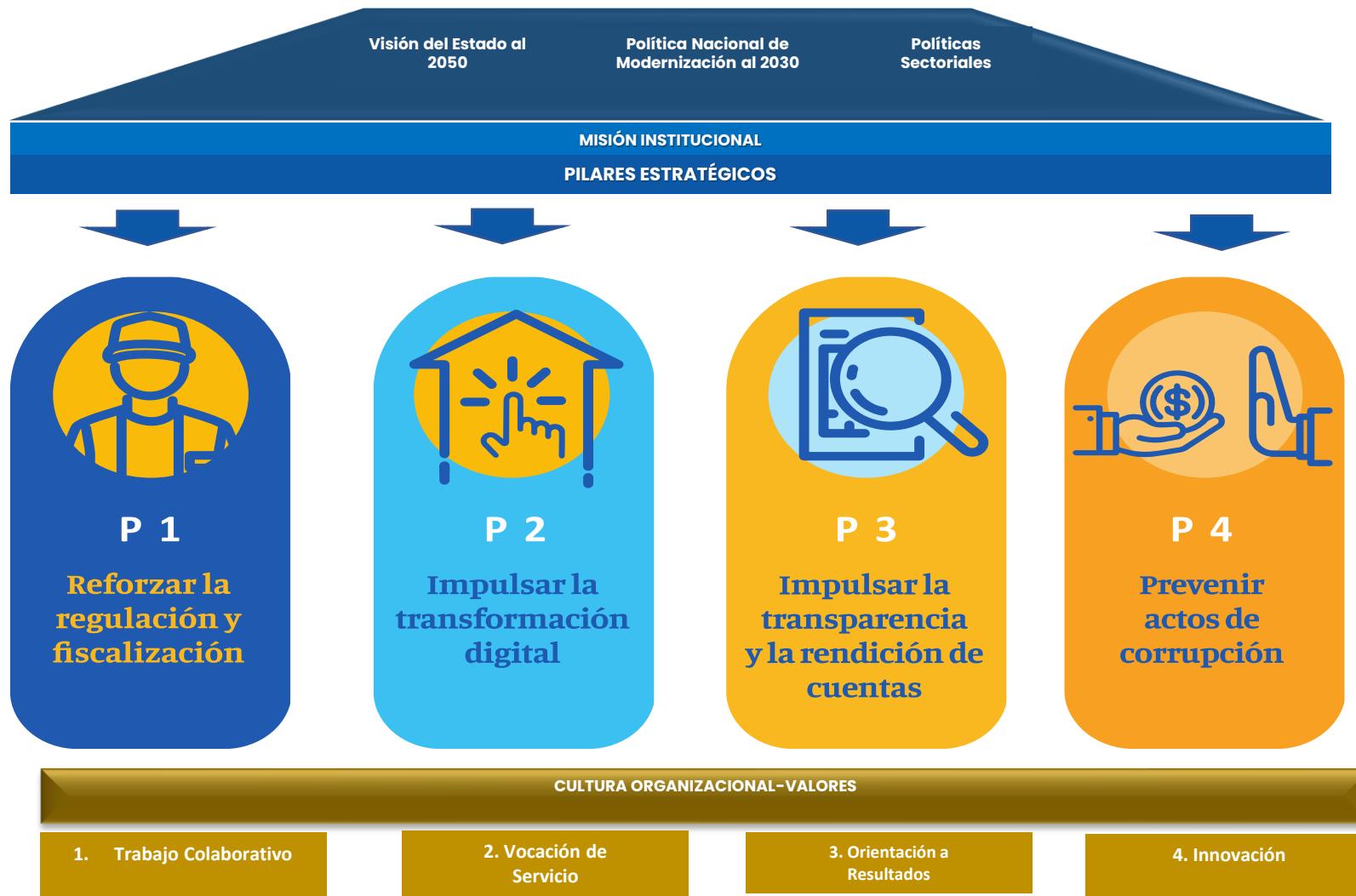
Regular y fiscalizar el sector energía, así como fiscalizar la seguridad de la infraestructura en el sector minero con **predictibilidad y autonomía**, contribuyendo al desarrollo sostenible y la **creación de valor público**.





PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2023-2028

PILARES ESTRATÉGICOS Y CULTURA ORGANIZACIONAL



VALOR PÚBLICO

(precios competitivos, reducción de accidentes e interrupciones y mejor percepción del usuario)





FISCALIZACIÓN Y REGULACIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA





ALCANCE DE LA FISCALIZACIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA



Electricidad



- 69 empresas de generación SEIN
- 131 instalaciones de generación aislada.
- 156 empresas que operan instalaciones de transmisión.
- 32 mil km redes de transmisión AT.

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: 25.52 mil km Redes Polietileno y 1.3 mil km Redes Acero
- 2.5 millones usuarios domiciliarios.

Hidrocarburos Líquidos



- 32 lotes de hidrocarburos
- 24 operadores de ductos (con 42 instalaciones de ductos)
- +41 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 septiembre 2025.

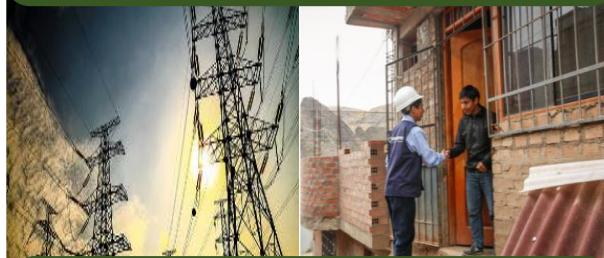




ALCANCE DE REGULACIÓN Y OTROS – ENERGÍA 2025



Regulación en electricidad e hidrocarburos



- Generación de electricidad
- Transmisión de electricidad
- Distribución de electricidad
- Transporte de hidrocarburos líquidos (cuando no hay acuerdo)
- Transporte de gas natural por ductos
- Distribución de gas natural por ductos

Precios de referencia



- Publicación de precios de referencia de gasolinas, Gasoholes, Turbo, Diésel y Petróleo Industrial, Alcohol Carburante y Biodiesel
- Publicación de precios de referencia de GLP

Precios de combustibles



- Publicación de precios de Grifos y estaciones de servicio
- Publicación de precios de Locales de venta

Compensación energética



- Supervisión de fondo de estabilización de precios de combustibles
- Supervisión de compensaciones en sistemas aislados del FOSE y FISE





PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL





RESUMEN DEL PLAN DE ACCIÓN 2024 – 2025



Osinergmin y el servicio al ciudadano

Tipo de servicio al ciudadano	Acciones*			
	Proyectado 2024	Ejecución 2024	Proyectado 2025	Ejecución 2025 **
Canales de atención	396,252	464,679	556, 410	306,258
Regulación de electricidad, gas natural e hidrocarburos	233	251	248	188
Fiscalización de hidrocarburos	151,974	193,379	128,654	126,492
Fiscalización de electricidad	190,977	224,611	185,245	216,382
Reclamos y apelaciones	25,750	27,326	25,300	21,905
TOTAL	765,186	910,246	895,857	671.225

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

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

Excepto la información presentada por UTH – DSR quienes remiten información hasta el mes de agosto.



Principales Logros 2024





PLAN DE ACCIÓN DE FISCALIZACIÓN DEL SERVICIO DE ELECTRICIDAD





FISCALIZACIÓN DE ELECTRICIDAD

	Proyectado 2024	Ejecución 2024	Proyectado 2025	Ejecución 2025 *
ACCIONES	190,977	224,611	185,245	216,382

* Ejecutado en el periodo enero – septiembre 2025





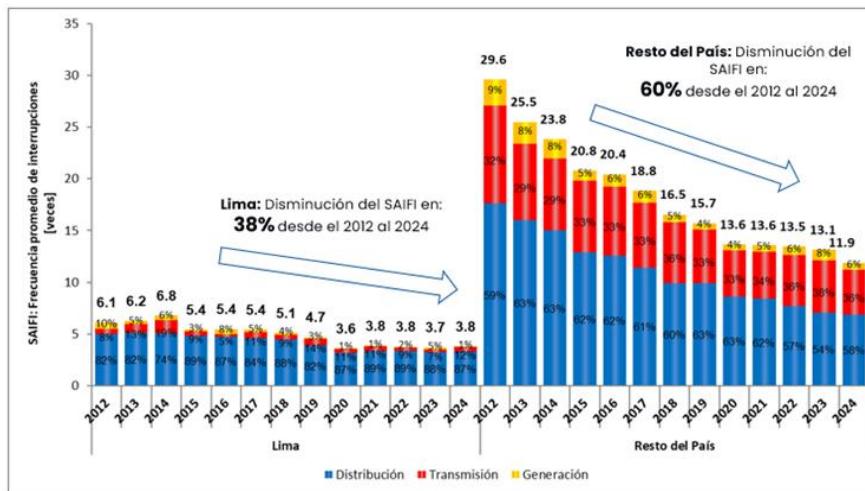
FISCALIZACIÓN DE LAS INTERRUPCIONES DEL SERVICIO ELÉCTRICO



Resultados relevantes

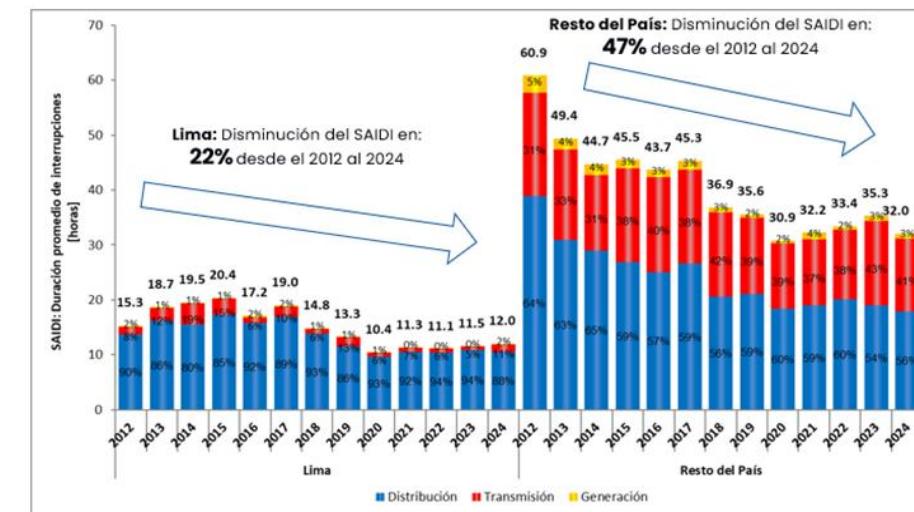
Osinergmin realiza acciones de fiscalización orientadas a garantizar la continuidad del servicio eléctrico, lo que ha contribuido a la reducción de la frecuencia (SAIFI) y duración (SAIDI) de las interrupciones.

Evolución del SAIFI y SAIDI – Lima vs Resto del Perú, periodo 2012 a 2025 (agosto)



Frecuencia promedio de interrupciones electricidad

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.



Duración promedio de interrupciones electricidad

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.





Fiscalización de la operación de los sistemas eléctricos de distribución

Cada año se evalúa el desempeño de los 229 sistemas eléctricos a nivel nacional, aplicando lo establecido en la normativa vigente mediante los indicadores SAIFI y SAIDI, que miden la frecuencia y duración de las interrupciones del servicio (interrupciones que también pueden generar variaciones de tensión), con el objetivo de garantizar a los consumidores una mejor calidad y continuidad en el suministro eléctrico.

Resultado de la evaluación del desempeño esperado 2025 (julio 2025)

Sector Típico	Número de Sistemas Eléctricos evaluados	Número de sistemas que cumplen tolerancia	% de sistemas que cumplen tolerancia
Urbanos (1 y 2)	59	58	93%
Rurales (3 y 4)	170	153	90%
Total	229	211	92%

A julio 2025, el **92% de los sistemas cumplieron** con las tolerancias de desempeño esperado.

Con estos resultados, se ejecutan acciones de fiscalización específica focalizadas en las zonas con mayor incidencia de interrupciones del servicio eléctrico, y cuando corresponde, se emiten medidas administrativas correctivas.





FISCALIZACIÓN DE LAS INTERRUPCIONES DEL SERVICIO ELÉCTRICO



Fiscalización específica

La fiscalización específica comprende acciones de gabinete y de campo: en gabinete se analizan las causas e incidencia de las interrupciones imprevistas (fallas), y en campo se verifica el estado de las instalaciones, identificando deficiencias que afectan su operatividad.



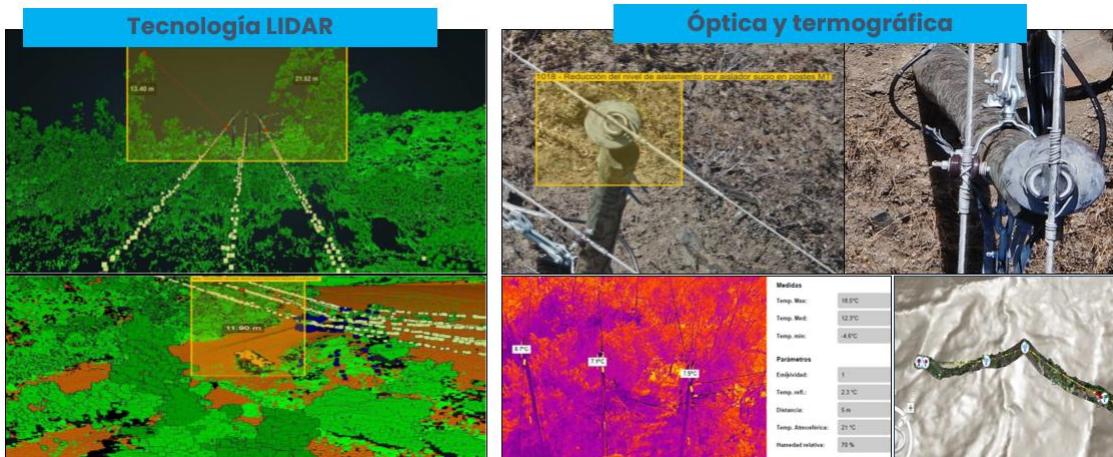
Al primer semestre 2025 se realizaron **177 fiscalizaciones específicas** en instalaciones de distribución con altas interrupciones, priorizando los sistemas que superaron las tolerancias. Como resultado, se identificaron **más de 3 mil deficiencias**, que las empresas concesionarias, las cuales se vienen subsanando progresivamente.





Monitoreo del estado de las redes eléctricas con drones de alta precisión

Para **fortalecer la fiscalización en zonas rurales de difícil acceso**, se utilizan drones con cámaras de alta resolución y tecnología termográfica, lo que permite identificar con mayor precisión deficiencias en las redes de distribución y atender oportunamente los riesgos que afectan la calidad del servicio eléctrico a los consumidores.



Al primer semestre de 2025 se monitoreó la infraestructura eléctrica en **37 zonas rurales de San Martín, Huánuco, Huancavelica, Arequipa, Moquegua, Puno, Cusco y Apurímac**, cubriendo un total de 118 kilómetros de redes.





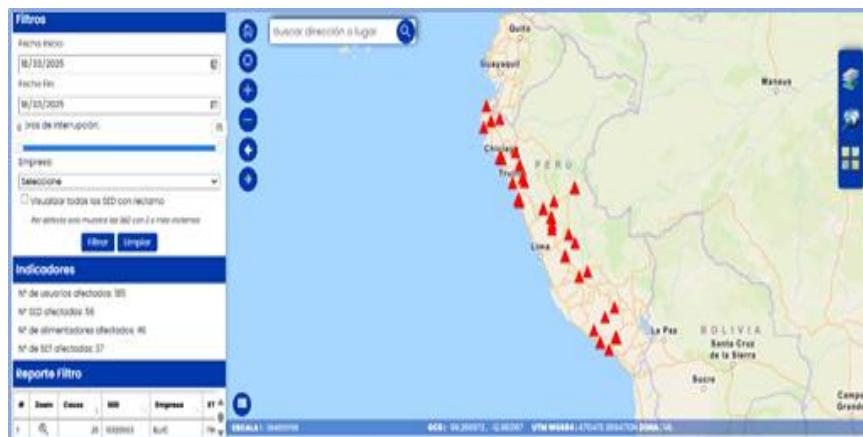
FISCALIZACIÓN DE LAS INTERRUPCIONES DEL SERVICIO ELÉCTRICO



Sistema de alertas por interrupciones en el servicio eléctrico

Se implementó una herramienta tecnológica para el monitoreo en línea de los reportes de los usuarios, lo que agilizó la atención de reclamaciones por falta de suministro eléctrico y redujo en 39% los casos pendientes de más de 4 horas (junio 2024 – febrero 2025).

Este sistema forma parte del Proyecto “Reclamos que se transforman en solución: Un modelo inteligente para la fiscalización de interrupciones eléctricas” que obtuvo la **certificación en Buenas prácticas en Gestión Pública**, organizado por “Ciudadanos al Día”.





PLAN DE ACCIÓN DE FISCALIZACIÓN DEL SERVICIO DE GAS NATURAL





FISCALIZACIÓN DE GAS NATURAL

ACCIONES	Proyectado 2024	Ejecución 2024	Proyectado 2025	Ejecución 2025 *
	59,151	71,211	59,903	45,801

* Ejecutado en el periodo enero – septiembre 2025





COBERTURA DEL SERVICIO DE GAS NATURAL RESIDENCIAL



17/09/25 al 23/09/25

SUPERVISIÓN COMERCIAL DE GAS NATURAL

Procesos de habilitación domiciliaria y registro de instaladores

División de Supervisión Regional (DSR)

Instaladores registrados y habilitados a nivel nacional (acumulado)

497

EMPRESAS INSTALADORAS

2,332

INSTALADORES (P. NATURAL)



876 IG1
1,180 IG2
276 IG3

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

67,213 habilitados 22.50%

Quavii Gases del Pacífico

298,359 habilitados 44.05 %

contugas

104,130 habilitados 54.84 %

gasnorp

Cálidda GAS NATURAL DEL PERÚ

1,990,750 habilitados 86.87 %

Petroperú

15,474 habilitados 3.55 %

Usuarios habilitados a nivel nacional por estrato socioeconómico

3.7 % Alto

8.1 % Medio Alto

40.3 % Medio

35.1 % Medio Bajo

12.8 % Bajo

Información reportada por la concesionaria.



Tiempo promedio a nivel nacional de:



Construcción de instalación interna***
7 horas



Habilitación del servicio****
- Empresas instaladoras independientes:
70 días calendario
- Empresas instaladoras contratistas:
44 días calendario



Atención del registro de instaladores
1.47 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 de la 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.



¡SOMOS GANADORES!



PREMIO 2024
BUENAS PRÁCTICAS
EN GESTIÓN PÚBLICA



PREMIO ESPECIAL
A LA INNOVACIÓN
PÚBLICA

2024

PRÁCTICA GANADORA

Uso de la IA en la fiscalización de gas natural basada
en riesgos: cerrando brechas de asimetría de
información para el ciudadano



Presidencia
del Consejo de Ministros



BICENTENARIO
PERÚ
2024





NUEVO ESQUEMA DE FISCALIZACIÓN



FISCALIZACIÓN DE LA FACTURACIÓN BASADA EN RIESGOS

Suministro Reclamado

Download

RANKING **Valor**

Muy Alto	[3.25 - 4]
Alto	[2.5 - 3.25>]
Medio	[1.75 - 2.5>]
Bajo	[1 - 1.75>]

Suministros Evaluados 219618 **Riesgo Promedio** 1.09

Detalle de suministros

Suministro	Distrito	Provincia	Riesgo	N. Riesgo
10000	SULLANA	SULLANA	1,00	Bajo
10006	SULLANA	SULLANA	1,00	Bajo
10009	VEINTISEIS DE OCTUBRE	PIURA	1,00	Bajo
1001	VEINTISEIS DE OCTUBRE	PIURA	1,00	Bajo
10012	VEINTISEIS DE OCTUBRE	PIURA	1,00	Bajo
10018	VEINTISEIS DE OCTUBRE	PIURA	1,00	Bajo
1002	VEINTISEIS DE OCTUBRE	PIURA	1,00	Bajo

Ubicación Geográfica de Suministros

Historial de Nivel de Riesgo Promedio

Porcentaje de Nivel de Riesgo

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 Reclamos facturación, corte y reconexión.

*Plataforma inteligente de monitoreo del proceso de facturación basada en riesgos en la Concesión Piura (2024-2025).



PLAN DE ACCIÓN DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DEL CONSUMIDOR





RECLAMOS Y APELACIONES

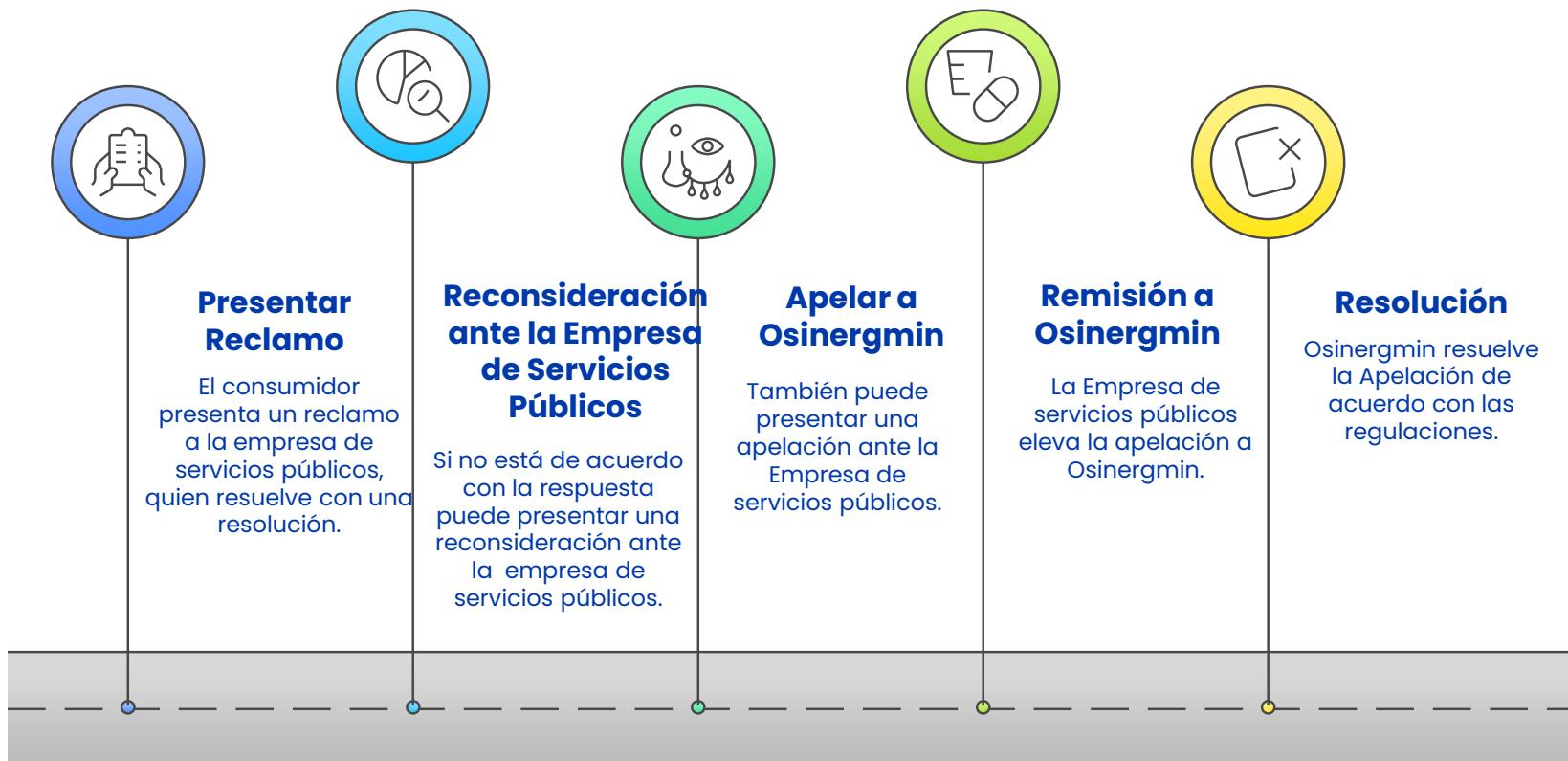
	Proyectado 2024	Ejecución 2024	Proyectado 2025	Ejecución 2025 *
ACCIONES (Electricidad y Gas Natural)	25,750	27,326	25,300	21,905

* Ejecutado en el periodo enero – septiembre 2025





Proceso de Resolución de Reclamos de Servicios Públicos



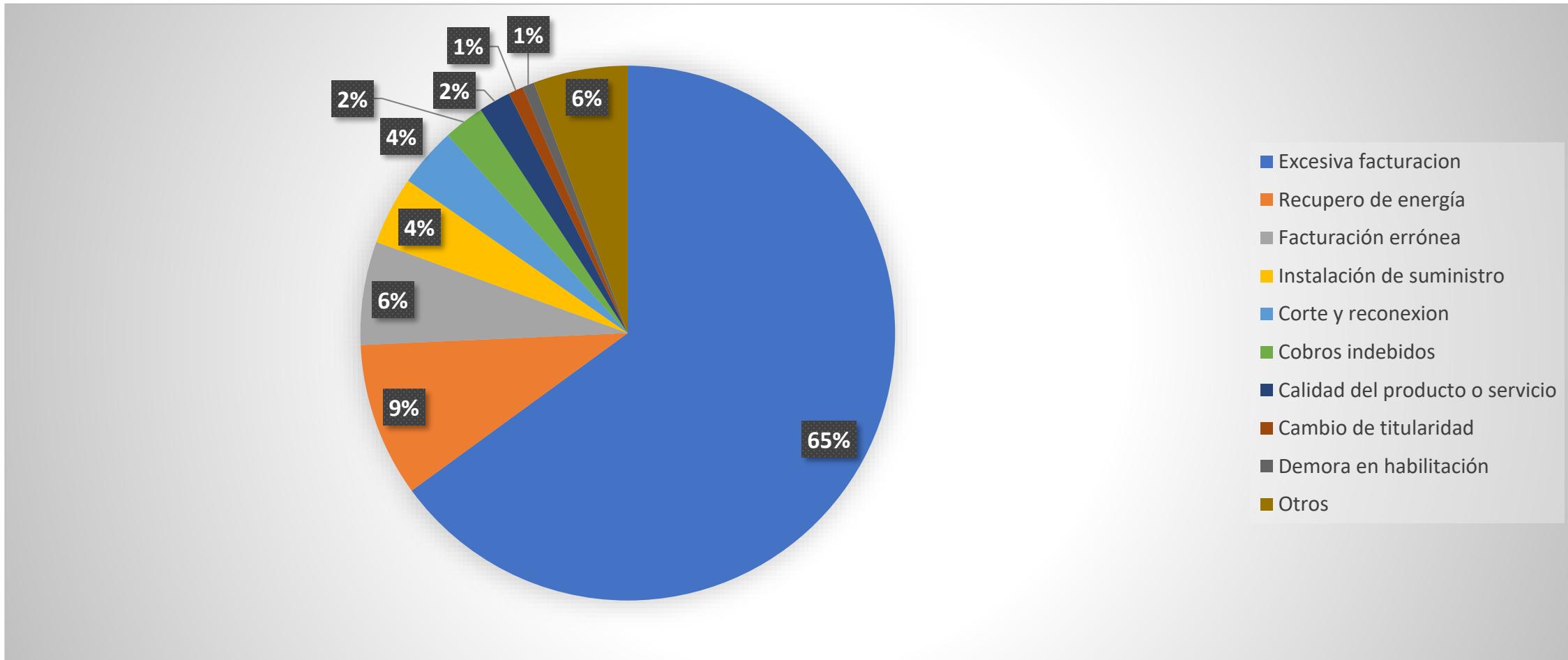
Tipos de reclamos

- 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 setiembre de 2025.

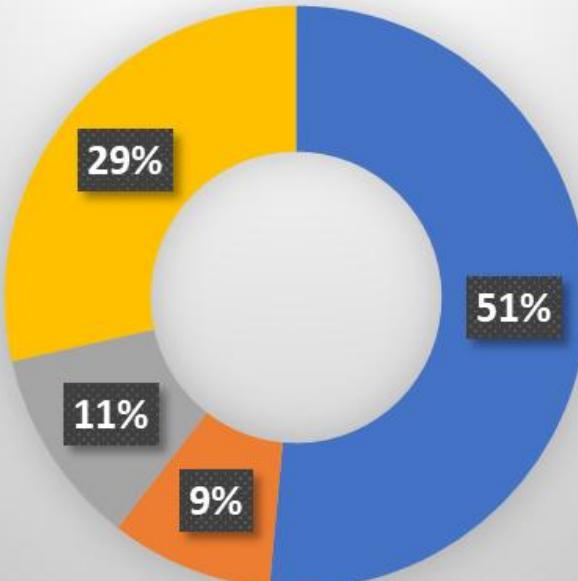




APELACIONES RESUELTA



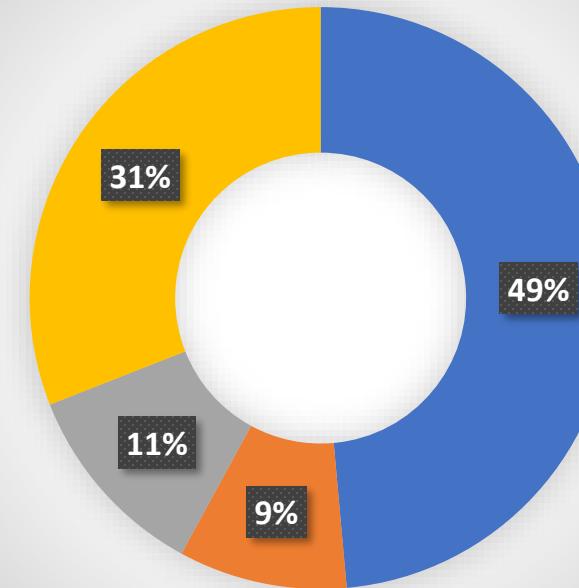
2024: 20 679 resueltas / 23 067 ingresadas



INFUNDADOS E IMPROCEDENTES

NULIDAD**

2025*: 16772 resueltas / 16012 ingresadas



FUNDADOS

FUNDADOS EN PARTE

* A setiembre 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.

ACCIONES	Proyectado 2024	Ejecución 2024	Proyectado 2025	Ejecución 2025*
	396,252	464,679	556,410	306,258

* Ejecutado en el periodo enero – septiembre 2025





CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



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





CANAL VIRTUAL



Ventanilla virtual
24 horas al día



Escríbenos al correo
atencionalcliente@osinergmin.gob.pe

Presencia y monitoreo
en redes sociales



Integración e información en
aplicaciones propias



Formulario SAIP



Casilla electrónica



[Facebook](#) [Instagram](#) [Twitter](#) [LinkedIn](#) www.osinergmin.gob.pe

Chat en línea





CANAL VIRTUAL – APLICACIONES PROPIAS



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)





CANAL VIRTUAL – ATENCIÓN PERSONALIZADA



Línea del Adulto Mayor



Atención en lengua materna
(quechua y aimara)



Orientación virtual en lengua de señas





NÚMERO CORTO Y DE FÁCIL RECORDACIÓN



Comunícate al

1840

**El nuevo
número corto
de GRAN
AYUDA**

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros

Osinergmin

Ponle PUNCHE a tu denuncia sobre PERÚ

BICENTENARIO PERÚ 2024

"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



El servicio de orientación en legua originaria (quechua) es brindada por servidores bilingües de las oficinas de Ayacucho, Pichari y Puquio.





ALIANZAS ESTRATÉGICAS: ACERCAMIENTO AL CONSUMIDOR



Atención al ciudadano



CANALES TRADICIONALES

Presencial



Móvil



Telefónico



Virtual



Osinergmin impulsa alianzas estratégicas con el objetivo de ampliar el acceso a la atención ciudadana, más allá de los canales tradicionales.



TAMBOS



AGENTES OSINERGMIN

ACERCAMIENTO AL 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".

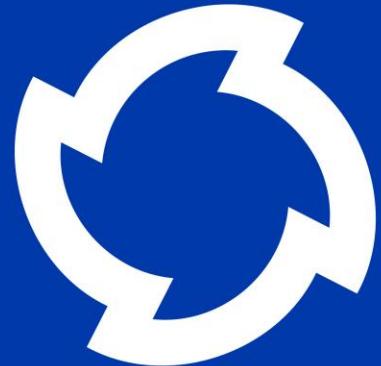
De esta manera, fortalecemos la atención sobre requerimientos de información de los consumidores respecto de los servicios de energía y minería.



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



Actividad de orientación a los pobladores del Tambo Vista Alegre, en el distrito de Asunción, Cajamarca.



Osinergmin

