

**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 111-2010-OS/CD**

Lima, 13 de mayo de 2010

VISTO:

El Memorandum N° GFGN-DDCN-543-2010, por el cual la Gerencia de Fiscalización de Gas Natural somete a consideración del Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, OSINERGMIN, la aprobación del "Procedimiento de Supervisión y Fiscalización del Cumplimiento de las Normas referidas a los Medios de Atención a los Usuarios del Servicio de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos".

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo con lo establecido en el literal c) del numeral 3.1 del artículo 3° de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, Ley N° 27332, la función normativa de los organismos reguladores comprende la facultad de dictar en el ámbito y en materia de su respectiva competencia, los reglamentos y normas que regulen los procedimientos a su cargo, así como las normas de carácter general referidas a las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios, entre otras disposiciones;

Que, el artículo 22° del Reglamento General de OSINERGMIN, aprobado mediante Decreto Supremo N° 054-2001-PCM, establece que la función normativa de carácter general es ejercida de manera exclusiva por el Consejo Directivo a través de resoluciones;

Que, según lo dispuesto por el artículo 3° de la Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de OSINERGMIN, Ley N° 27699, el Consejo Directivo está facultado para aprobar procedimientos administrativos vinculados, entre otros, a la función supervisora y fiscalizadora;

Que, de acuerdo al literal c) del artículo 5° de la Ley del Organismo Supervisor de Inversión en Energía y Minería, Ley 26734, modificada por la Ley 28964, es función de OSINERGMIN supervisar, entre otros aspectos, que las actividades del subsector de hidrocarburos se desarrollen de acuerdo a los dispositivos legales y normas técnicas vigentes;

Que, el artículo 31° del Reglamento General de OSINERGMIN establece que la función supervisora permite a OSINERGMIN verificar el cumplimiento de las obligaciones legales y técnicas por parte de las entidades y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia;

Que, el literal c) del artículo 83° del Texto Único Ordenado (TUO) del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos, aprobado por Decreto Supremo N° 040-2008-EM, establece que es materia de fiscalización por parte de OSINERGMIN aspectos que se relacionen con la prestación del servicio de distribución de gas natural por red de ductos;

Que, la atención al público constituye uno de los componentes de la calidad del servicio brindado por una empresa de distribución de gas natural por red de ductos;

Que, diversas normas establecen exigencias referidas a la información que debe ser proporcionada en las oficinas de atención al público del concesionario, como el literal

n) del artículo 42° y el artículo 126° del Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos, el artículo 5° de la Resolución de Consejo Directivo N° 056-2009-OS/CD, el artículo 4° de la Resolución de Consejo Directivo N° 371-2006-OS/CD, el artículo 15° del Reglamento del Registro de Instaladores de Gas Natural, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 163-2005-OS/CD, el artículo 4° del Procedimiento para la Inscripción y Operación de las Empresas Especializadas, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 230-2006-OS/CD, y los numerales 1.5, 4.2 y 8 del Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 671-2007-OS/CD;

Que, con la finalidad que OSINERGMIN pueda llevar a cabo una efectiva labor de supervisión sobre la correcta aplicación de las normas sobre atención al público, se ha considerado necesario aprobar el “Procedimiento de Supervisión y Fiscalización del Cumplimiento de las Normas referidas a los Medios de Atención a los Usuarios del Servicio de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos”;

Que, asimismo resulta necesario incorporar en la Tipificación y Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización de Gas Natural de OSINERGMIN, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 388-2007-OS/CD, y modificada por Resolución de Consejo Directivo N° 375-2008-OS/CD, las infracciones y sanciones derivadas del incumplimiento del procedimiento contemplado en la presente resolución;

Que, como parte de la política de transparencia institucional y conforme a lo dispuesto en el artículo 25° del Reglamento General de OSINERGMIN, para la aprobación del “Procedimiento de Supervisión y Fiscalización del Cumplimiento de las Normas referidas a los Medios de Atención a los Usuarios del Servicio de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos”, se requiere que el proyecto haya sido prepublicado en el Diario Oficial El Peruano;

De conformidad con lo dispuesto por el literal c) del artículo 3° de la Ley Marco de los Organismos Reguladores, Ley N° 27332, el artículo 1° de la Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, Ley N° 27699, y por el literal c) del artículo 23° del Reglamento General de OSINERGMIN, aprobado por Decreto Supremo N° 054-2001-PCM, y;

Con la opinión favorable de la Gerencia General, de la Gerencia Legal y de la Gerencia de Fiscalización de Gas Natural;

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- Autorizar la prepublicación del proyecto de Resolución de Consejo Directivo que aprueba el “Procedimiento de Supervisión y Fiscalización del Cumplimiento de las Normas referidas a los Medios de Atención a los Usuarios del Servicio de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos”.

**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 111-2010-OS/CD**

Artículo 2°.- Las sugerencias y observaciones serán recibidas, por escrito, en la Mesa de Partes de OSINERGMIN o, a través de Hugo Alfonso Talavera Herrera, vía correo electrónico, a comercialgn@osinerg.gob.pe, dentro del plazo de quince (15) días calendario contados desde la fecha de publicación de la presente resolución en el Diario Oficial El Peruano.

ALFREDO DAMMERT LIRA
Presidente del Consejo Directivo

PROYECTO
RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° XXX-2010-OS/CD

Lima,

VISTO:

El Memorandum N° GFGN-DDCN-XXX-2010, por el cual la Gerencia de Fiscalización de Gas Natural somete a consideración del Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, la aprobación del "Procedimiento de Supervisión y Fiscalización del Cumplimiento de las Normas referidas a los Medios de Atención a los Usuarios del Servicio de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos".

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo con lo establecido en el literal c) del numeral 3.1 del artículo 3° de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, Ley N° 27332, la función normativa de los organismos reguladores comprende la facultad de dictar en el ámbito y en materia de su respectiva competencia, los reglamentos y normas que regulen los procedimientos a su cargo, así como las normas de carácter general referidas a las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios, entre otras disposiciones;

Que, el artículo 22° del Reglamento General de OSINERGMIN, aprobado mediante Decreto Supremo N° 054-2001-PCM, establece que la función normativa de carácter general es ejercida de manera exclusiva por el Consejo Directivo a través de resoluciones;

Que, según lo dispuesto por el artículo 3° de la Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional del OSINERGMIN, Ley N° 27699, el Consejo Directivo está facultado para aprobar procedimientos administrativos vinculados, entre otros, a la función supervisora y fiscalizadora;

Que, de acuerdo al literal c) del artículo 5° de la Ley del Organismo Supervisor de Inversión en Energía y Minería, Ley N° 26734, modificada por la Ley N° 28964, es función de OSINERGMIN supervisar, entre otros, que las actividades del subsector de hidrocarburos se desarrollen de acuerdo a los dispositivos legales y normas técnicas vigentes;

Que, el artículo 31° del Reglamento General de OSINERGMIN, establece que la función supervisora permite a OSINERGMIN verificar el cumplimiento de las obligaciones legales y técnicas por parte de las entidades y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia;

Que, el literal c) del artículo 83° del Texto Único Ordenado (TUO) del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos, aprobado por Decreto Supremo N° 040-2008-EM, establece que es materia de fiscalización por parte de OSINERGMIN aspectos que se relacionen con la prestación del servicio de distribución de gas natural por red de ductos;

Que, la atención al público constituye uno de los componentes de la calidad del servicio brindado por una empresa de distribución de gas natural por red de ductos;

Que, diversas normas establecen exigencias referidas a la información que debe ser proporcionada en las oficinas de atención al público del concesionario, como el literal n) del artículo 42° y el artículo 126° del Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos, el artículo 5° de la Resolución de Consejo Directivo N° 056-2009-OS/CD, el artículo 4° de la Resolución de Consejo Directivo N° 371-2006-OS/CD, el artículo 15° del Reglamento del Registro de Instaladores de Gas Natural, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 163-2005-OS/CD, el artículo 4° del Procedimiento para la Inscripción y Operación de las Empresas Especializadas, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 230-2006-OS/CD, y los numerales 1.5, 4.2 y 8 del Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 671-2007-OS/CD;

Que, con la finalidad que OSINERGMIN pueda llevar a cabo una efectiva labor de supervisión y fiscalización sobre la correcta aplicación de las normas sobre atención al público, se ha considerado necesario aprobar el “Procedimiento de Supervisión y Fiscalización del Cumplimiento de las Normas referidas a los Medios de Atención a los Usuarios del Servicio de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos”;

Que, asimismo resulta necesario incorporar en la Tipificación y Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización de Gas Natural de OSINERGMIN, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 388-2007-OS/CD, y modificada por Resolución de Consejo Directivo N° 375-2008-OS/CD, las infracciones y sanciones derivadas del incumplimiento del procedimiento contemplado en la presente resolución;

Que, como parte de la política de transparencia institucional y conforme a lo dispuesto en el artículo 25° del Reglamento General del OSINERGMIN, el organismo regulador prepublicó el xx de xxxxx de 2010, el “Procedimiento de Supervisión y Fiscalización del Cumplimiento de las Normas referidas a los Medios de Atención a los Usuarios del Servicio de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos”;

Que, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 3° del Reglamento de la Ley N° 29091, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2008-PCM las Entidades se encuentran obligadas a publicar en el Portal del Estado Peruano y en sus Portales Institucionales, entre otras, las disposiciones legales que aprueben directivas, lineamientos o reglamentos técnicos sobre procedimientos administrativos contenidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de la Entidad o relacionados con la aplicación de sanciones administrativas;

De conformidad con lo dispuesto por el literal c) del artículo 3° de la Ley Marco de los Organismos Reguladores, Ley N° 27332, el artículo 1° de la Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, Ley N° 27699, y por el literal c) del artículo 23° del Reglamento General del OSINERGMIN, aprobado mediante Decreto Supremo N° 054-2001-PCM, y;

Con la opinión favorable de la Gerencia General, de la Gerencia Legal y de la Gerencia de Fiscalización de Gas Natural;

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- Aprobar el “Procedimiento de Supervisión y Fiscalización del Cumplimiento de las Normas referidas a los Medios de Atención a los Usuarios del Servicio de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos”.

Artículo 2°.- Modificar el numeral 5.1.1 de la Tipificación y Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización de Gas Natural del OSINERGMIN, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 388-2007-OS/CD, y modificada por Resolución de Consejo Directivo N° 375-2008-OS/CD, de acuerdo al siguiente detalle:

	Infracción	Base Normativa	Sanción Pecuniaria	Sanción No Pecuniaria
5.1	Servicio de Distribución de Gas Natural y Líquidos de Gas Natural por Red de Ductos			
	5.1.1 Incumplimiento de las obligaciones y responsabilidades a cargo del Concesionario	(...) Arts. 4° y 5 del "Procedimiento de Supervisión y Fiscalización del Cumplimiento de las Normas referidas a los Medios de Atención a los Usuarios del Servicio de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos", aprobado por la R.C.D. N° XXX-2010-OS/CD. Art. 5° de la Resolución de Consejo Directivo N° 056-2009-OS/CD Art. 15° del Reglamento del Registro de Instaladores de Gas Natural, aprobado por R.C.D. N° 163-2005-OS-CD. Numerales 1.5, 4.2 y 8 del Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural, aprobado por R.C.D. N° 671-2007-OS/CD (...)	Hasta 400 UIT	

Artículo 3°.- Autorizar a la Gerencia General de OSINERGMIN a dictar las disposiciones complementarias que sean necesarias para la aplicación de la presente resolución.

Artículo 4°.- Publicar la presente norma en el Diario Oficial El Peruano y en la página Web de OSINERGMIN.

PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS REFERIDAS A LOS MEDIOS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE GAS NATURAL POR RED DE DUCTOS

TÍTULO PRIMERO

DEFINICIONES Y ASPECTOS GENERALES

Artículo 1°.- Objetivo.

Establecer los lineamientos a seguir en la supervisión y fiscalización del cumplimiento de las normas vigentes, referidas a los medios de atención a los usuarios del servicio de distribución de gas natural por red de ductos.

A través del presente procedimiento se establecen los criterios que OSINERGMIN tomará en cuenta al momento de llevar a cabo su función de supervisión y fiscalización del cumplimiento de las normas referidas a los medios de atención a los usuarios del servicio de distribución de gas natural por red de ductos.

Artículo 2°.- Alcances.

El presente procedimiento regirá para todos los concesionarios del servicio de distribución de gas natural por red de ductos en el Perú.

Artículo 3°.- Definiciones.

Para efectos de aplicación del presente procedimiento, se deben tener en cuenta las siguientes definiciones:

- 3.1 **Concesionario:** Persona jurídica, nacional o extranjera, establecida en el Perú conforme a las leyes peruanas, a quien se le ha otorgado la concesión del servicio de distribución de gas natural por red de ductos en un área de concesión determinada.
- 3.2 **Día hábil:** Día de la semana que va de lunes a viernes, excluyendo los días feriados y los días no laborables. Cuando los plazos se señalen por días, se entenderá que éstos son días hábiles.
- 3.3 **OSINERGMIN:** Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería.
- 3.4 **Reglamento:** Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 040-2008-EM.
- 3.5 **Usuario:** Persona natural o jurídica que utiliza el servicio público de suministro de gas natural por red de ductos brindado por el concesionario.

Las presentes definiciones se actualizarán con las normas que modifiquen o sustituyan al Reglamento.

Artículo 4°.- Aspectos generales.

- 4.1 El concesionario deberá cumplir con las obligaciones establecidas en el literal n) del artículo 42° y en el artículo 126° del Reglamento, así como en los numerales 1.5, 4.2 y 8 del Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural, aprobado

mediante Resolución de Consejo Directivo N° 671-2007-OS/CD, en el artículo 15° del Reglamento del Registro de Instaladores de Gas Natural, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 163-2005-OS/CD y en las modificatorias de estas normas.

- 4.2 OSINERGMIN supervisará el cumplimiento de las normas referidas a los medios de atención a los usuarios, de acuerdo a los parámetros establecidos en el presente procedimiento, sin que esto constituya una limitación para supervisar otros aspectos normativos.
- 4.3 OSINERGMIN podrá verificar la veracidad de la información y/o documentación presentada por el concesionario. De ser necesario, contrastará la información y/o documentación entregada, comparándola con información obtenida de otras fuentes.
- 4.4 El concesionario deberá facilitar a OSINERGMIN el acceso a sus instalaciones, así como proporcionar la información necesaria para el cumplimiento de lo señalado en el presente procedimiento, debiendo entregar copia de los documentos que OSINERGMIN requiera.
- 4.5 OSINERGMIN se reserva el derecho a realizar acciones complementarias a las establecidas en el presente procedimiento.

TÍTULO SEGUNDO

PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN

Artículo 5°.- Supervisión

- 5.1 OSINERGMIN supervisará la publicación por parte del concesionario de:
 - Pliegos tarifarios, cargos e importes.
 - Plan Quinquenal y Plan Anual de Inversiones.
 - Listado actualizado de los Instaladores de Gas Natural Registrados en OSINERGMIN.
 - Guías de orientación y afiches de requisitos, deberes, derechos y demás aspectos relacionados con el servicio público que brinde.
 - Guías de orientación y afiches del procedimiento administrativo de reclamos.
 - Los precedentes de observancia obligatoria expedidos por la JARU.
 - Los lineamientos resolutivos de la JARU.
 - Formato de reclamo.
 - Formato de quejas.
 - Formato de medidas cautelares.
 - Formato de Recursos de Reconsideración / Apelación.
 - El estado de tramitación del reclamo en primera instancia (en su página Web).

Dicha supervisión se realizará mediante visitas a las oficinas de atención al público del concesionario, las cuales podrán ser previamente coordinadas o realizarse de manera inopinada.

- 5.2 OSINERGMIN está facultado a supervisar el cumplimiento de las obligaciones del concesionario, para lo cual podrá solicitar la copia física y/o digital de la información y/o documentación que considere necesaria. Asimismo, OSINERGMIN podrá tomar fotografías en las oficinas de atención al público del concesionario, debiendo este último brindar las facilidades correspondientes.

- 5.3 Al término de la visita el representante de OSINERGMIN hará entrega al concesionario de un oficio guía (ver Anexo 1), mediante el cual se dejará constancia de la verificación del cumplimiento o no del concesionario de las normas de atención al público. El concesionario deberá suscribir dicho oficio quedándose con una copia.

Artículo 6°.- Resultados de la supervisión.

Si de los hechos verificados se detectan observaciones por incumplimiento a las obligaciones establecidas en la normatividad vigente y en el presente procedimiento, se dará inicio al procedimiento administrativo sancionador. En tal caso, serán aplicables las multas establecidas en la Tipificación y Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización de Gas Natural vigente, o en su defecto, se aplicarán las multas establecidas en la Tipificación y Escala de Multas y Sanciones de OSINERGMIN vigente.

ANEXO 1

**OFICIO GUÍA PARA LA SUPERVISIÓN OPERATIVA DEL CUMPLIMIENTO DE LAS
NORMAS REFERIDAS A LOS MEDIOS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL SERVICIO
DE DISTRIBUCIÓN DE GAS NATURAL POR RED DE DUCTOS**



“Año de.....”

Lima,.....de.....de.....

OFICIO N°-.....-OS-GFGN/DDCN

Señor
(Nombre)
(Cargo)
(Razón Social)
(Dirección)
(Distrito)

Asunto: Visita de supervisión del cumplimiento de la normas referidas a los medios de atención a los usuarios

Referencia: Carta-Línea:-.....

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 27332, la Ley N° 27699, el Reglamento General de OSINERGMIN aprobado mediante Decreto Supremo N° 054-2001-PCM y el Reglamento de Supervisión de Actividades Energéticas y Mineras aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo de OSINERGMIN N° 324-2007-OS/CD y las modificatorias correspondientes, a continuación le(s) comunicamos lo verificado en la visita de supervisión efectuada en...(Dirección operativa, distrito, provincia, departamento)...:

N°	DESCRIPCION DEL REQUERIMIENTO	Cumple	
		Sí	No
1	<p><u>PLIEGO TARIFARIO, CARGOS E IMPORTES</u></p> <p>BASE LEGAL:</p> <p>Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos, aprobado mediante Decreto Supremo N° 040-2008-EM.</p> <p>Artículo 42°.- "El concesionario está obligado a: (...)</p> <p>n) Publicar los <u>pliegos tarifarios, cargos e importes</u> en sus oficinas de atención al público y en su página web."</p>		
	<p>Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos, aprobado mediante Decreto Supremo N° 040-2008-EM.</p> <p>Artículo 126°.- "(...) Los concesionarios deberán publicar las tarifas resultantes de la aplicación de las fórmulas tarifarias (...) en el diario de mayor circulación donde se ubica la concesión, con fecha anterior a la aplicación de las mismas. Igualmente está obligado a exhibir dichos valores en sus oficinas de atención al público."</p>		
	<p>COMENTARIOS:</p>		
2	<p><u>PLAN QUINQUENAL Y PLAN ANUAL DE INVERSIONES</u></p> <p>Resolución de Consejo Directivo OSINERGMIN N° 056-2009-OS/CD.</p> <p>Artículo 5°.- Generalidades</p> <p>5.1 Los Interesados tienen derecho a conocer los planes de expansión dentro del Sistema de Distribución contenidos en el Plan Quinquenal y Plan Anual de Inversiones del Concesionario, por lo que éstos serán de carácter público y deberán ser publicados por el Concesionario, después de ser aprobados por el OSINERGMIN, en un sistema de fácil acceso a los Interesados. (...)</p>		
	<p>COMENTARIOS:</p>		
	<p>COMENTARIOS:</p>		
3	<p><u>REGISTRO DE INSTALADORES</u></p> <p>BASE LEGAL:</p> <p>Reglamento del Registro de Instaladores de Gas Natural, aprobado por Resolución de Consejo Directivo OSINERGMIN N° 163-2005-OS-CD.</p> <p>Artículo 15°.- Publicación de los Listados del Registro por parte del concesionario</p> <p>"El concesionario tiene la obligación de publicar en sus oficinas de atención al público el listado actualizado de los instaladores de gas natural registrados en OSINERGMIN que pueden atender la zona de su concesión."</p>		
	<p>COMENTARIOS:</p>		
	<p>COMENTARIOS:</p>		
4	<p><u>GUÍAS DE ORIENTACIÓN Y AFICHES DE REQUISITOS, DEBERES Y DERECHOS Y DEMÁS ASPECTOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO PÚBLICO DE DISTRIBUCIÓN DE GAS NATURAL</u></p> <p>BASE LEGAL:</p> <p>Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural, Resolución de Consejo Directivo OSINERGMIN N° 671-2007-OS/CD.</p> <p>Numeral 1.5 ORIENTACIÓN AL USUARIO</p> <p>"En todas las oficinas o sucursales de atención al público de la concesionaria, ésta deberá informar a quien se lo solicite, mediante la entrega de guías de orientación y exhibición de afiches colocados en lugares visibles, los requisitos, deberes, derechos y demás aspectos relacionados con el servicio público que brinde (...)"</p>		
	<p>COMENTARIOS:</p>		
	<p>COMENTARIOS:</p>		

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
 OSINERGMIN N° 111-2010-OS/CD

N°	DESCRIPCION DEL REQUERIMIENTO	Cumple	
		Sí	No
5	<p><u>GUÍAS DE ORIENTACIÓN Y AFICHES DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE RECLAMOS</u></p> <p>BASE LEGAL:</p> <p>Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural, Resolución de Consejo Directivo OSINERGMIN N° 671-2007-OS/CD.</p> <p>Numeral 1.5 ORIENTACIÓN AL USUARIO</p> <p>“En todas las oficinas o sucursales de atención al público de la concesionaria, ésta deberá informar a quien se lo solicite, mediante la entrega de <u>guías de orientación</u> y exhibición de afiches colocados en lugares visibles (...) del <u>procedimiento administrativo de reclamos</u>. (...)”</p>		
	<p>Numeral 4.2 LUGAR DE PRESENTACIÓN DE LA QUEJA</p> <p>“El procedimiento de reclamo deberá ser obligatoriamente difundido por la concesionaria y puesto en conocimiento de los usuarios, en forma esquemática, mediante una <u>guía aprobada</u> por el Osinergmin. En las facturas mensuales del servicio público de electricidad o gas natural que se trate, se deberá indicar que las referidas guías podrán ser recabadas por los interesados en las oficinas de atención al público de la concesionaria y del Osinergmin en forma gratuita.</p> <p>Asimismo, la concesionaria deberá exhibir los afiches y demás documentos ilustrativos de los procedimientos contenidos en esta Directiva en todas sus oficinas de atención al público.”</p>		
	<p>COMENTARIOS:</p>		
6	<p><u>PRECEDENTES DE OBSERVANCIA OBLIGATORIA EXPEDIDOS POR LA JARU</u></p> <p>BASE LEGAL:</p> <p>Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural, Resolución de Consejo Directivo OSINERGMIN N° 671-2007-OS/CD.</p> <p>Numeral 1.5 ORIENTACIÓN AL USUARIO</p> <p>“(...) Las concesionarias están obligadas también a exhibir en todos sus locales de atención al público, así como en su página web, <u>los precedentes de observancia obligatoria expedidos</u> por la JARU (...)”</p>		
	<p>COMENTARIOS:</p>		
	<p>COMENTARIOS:</p>		
7	<p><u>LINEAMIENTOS RESOLUTIVOS DE LA JARU</u></p> <p>BASE LEGAL:</p> <p>Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural, Resolución de Consejo Directivo OSINERGMIN N° 671-2007-OS/CD.</p> <p>Numeral 1.5 ORIENTACIÓN AL USUARIO</p> <p>“(...) De igual modo, los <u>lineamientos resolutivos de la JARU</u> deberán estar obligatoriamente comprendidos en un espacio de las páginas web de las concesionarias, que sea de fácil acceso para los ciudadanos. (...)”</p>		
	<p>COMENTARIOS:</p>		
	<p>COMENTARIOS:</p>		

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
 OSINERGMIN N° 111-2010-OS/CD

N°	DESCRIPCION DEL REQUERIMIENTO	Cumple	
		Sí	No
8	<p><u>FORMATO DE RECLAMOS</u></p> <p>BASE LEGAL:</p> <p>Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural, Resolución de Consejo Directivo OSINERGMIN N° 671-2007-OS/CD.</p> <p>Numeral 1.5 ORIENTACIÓN AL USUARIO</p> <p>"(...) Los formatos de reclamos (...) deberán ser proporcionados por las concesionarias sobre la base de los elaborados y aprobados por OSINERGMIN, cuyo contenido deberá ajustarse a lo señalado en los Anexos 1 a 3 de la presente Directiva. (...)"</p> <p><i>Nota: Mediante Resolución de Consejo Directivo OSINERGMIN N° 583-2008-OS/CD, se modificó el Anexo que contiene al Formato de Queja.</i></p>		
	<p>COMENTARIOS</p>		
9	<p><u>FORMATO DE QUEJAS</u></p> <p>BASE LEGAL:</p> <p>Numeral 1.5 ORIENTACIÓN AL USUARIO</p> <p>"(...) Los formatos de (...) quejas deberán ser proporcionados por las concesionarias sobre la base de los elaborados y aprobados por el Osinergmin, cuyo contenido deberá ajustarse a lo señalado en los Anexos 1 a 3 de la presente Directiva. (...)"</p> <p><i>Nota: Mediante Resolución de Consejo Directivo OSINERGMIN N° 583-2008-OS/CD, se modificó el Anexo que contiene al Formato de Queja.</i></p>		
	<p>COMENTARIOS:</p>		
10	<p><u>FORMATO DE MEDIDAS CAUTELARES</u></p> <p>BASE LEGAL:</p> <p>Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural, Resolución de Consejo Directivo OSINERGMIN N° 671-2007-OS/CD.</p> <p>Numeral 1.5 ORIENTACIÓN AL USUARIO</p> <p>"(...) Los formatos de (...) medidas cautelares deberán ser proporcionados por las concesionarias sobre la base de los elaborados y aprobados por el Osinergmin, cuyo contenido deberá ajustarse a lo señalado en los Anexos 1 a 3 de la presente Directiva. (...)"</p> <p><i>Nota: Mediante Resolución de Consejo Directivo OSINERGMIN N° 583-2008-OS/CD, se modificó el Anexo que contiene al Formato de Medida Cautelar.</i></p>		
	<p>COMENTARIOS:</p>		
11	<p><u>FORMATOS DE RECONSIDERACIÓN / APELACIÓN</u></p> <p>BASE LEGAL:</p> <p>Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural, Resolución de Consejo Directivo OSINERGMIN N° 671-2007-OS/CD.</p> <p>Numeral 1.5 ORIENTACIÓN AL USUARIO</p> <p>"(...) Los formatos (...) deberán ser proporcionados por las concesionarias sobre la base de los elaborados y aprobados por el Osinergmin, cuyo contenido deberá ajustarse a lo señalado en los Anexos 1 a 3 de la presente Directiva. (...)"</p> <p><i>Nota: Mediante Resolución de Consejo Directivo OSINERGMIN N° 583-2008-OS/CD, se incorporó el Formato de Reconsideración / Apelación (Anexo 3-A de la Directiva).</i></p>		
	<p>COMENTARIOS:</p>		

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
 OSINERGMIN N° 111-2010-OS/CD

N°	DESCRIPCION DEL REQUERIMIENTO	Cumple	
		Sí	No
12	<p>ESTADO DEL RECLAMO EN PÁGINA WEB</p> <p>BASE LEGAL:</p> <p>Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural, Resolución de Consejo Directivo OSINERGMIN N° 671-2007-OS/CD.</p> <p>Numeral 1.5 ORIENTACIÓN AL USUARIO</p> <p>"(...) La concesionaria deberá <u>informar, a través de su página web, el estado de tramitación del reclamo en primera instancia.</u> Asimismo, deberá tener habilitada una dirección de página web y número telefónico para la formulación de reclamos. Dicha información será de conocimiento público a través de las guías de orientación y afiches.</p> <p>COMENTARIOS:</p>		

Resultado de la visita:

Sin Observaciones

Con Observaciones

SUPERVISOR OSINERGMIN			
Firma			
Nombre			
D.N.I.		Código	

CARGO DE RECEPCION DEL OFICIO			
LUGAR Y FECHA DE LA SUPERVISION		DATOS DE LA PERSONA QUE RECIBE EL OFICIO	
Dirección		Firma	
Distrito		Nombre	
Provincia		D.N.I.	
Departamento		Relación	
Fecha		Fecha	

Nota: En toda comunicación sírvase indicar el número del presente Oficio