

**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 112-2010-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 la Tramitación de Reclamos 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 la Inversión en Energía y Minería, Ley N° 26734, modificada por la Ley N° 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 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, de conformidad con el artículo 79° del citado Reglamento, cuando el consumidor considere que la prestación del servicio de distribución no le es otorgada de acuerdo a los estándares de calidad previstos en el Reglamento, las normas técnicas pertinentes,

**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 112-2010-OS/CD**

el contrato de concesión y el respectivo contrato de suministro, o cuando no esté de acuerdo con los montos que le han facturado, podrá presentar su reclamo al concesionario, siendo para ello aplicable el 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, disposición que establece el plazo y formas de presentación de un reclamo;

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 la tramitación de los reclamos formulados por los usuarios del servicio de distribución de gas natural por red de ductos, se ha considerado necesario aprobar el “Procedimiento de Supervisión y Fiscalización del Cumplimiento de las Normas referidas a la Tramitación de Reclamos 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 la Tramitación de Reclamos 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 1°.-** 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 la Tramitación de Reclamos del Servicio de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos”.

**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](mailto: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 la Tramitación de Reclamos 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 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;

**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 112-2010-OS/CD**

Que, de conformidad con el artículo 79° del citado Reglamento, cuando el consumidor considere que la prestación del servicio de distribución no le es otorgada de acuerdo a los estándares de calidad previstos en el Reglamento, las normas técnicas pertinentes, el contrato de concesión y el respectivo contrato de suministro, o cuando no esté de acuerdo con los montos que le han facturado, podrá presentar su reclamo al concesionario, siendo para ello aplicable el 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, disposición que establece el plazo y formas de presentación de un reclamo;

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 la tramitación de los reclamos se ha considerado necesario aprobar el “Procedimiento de Supervisión y Fiscalización del Cumplimiento de las Normas referidas a la Tramitación de Reclamos 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 con fecha xx de xxxxx de 2010 el “Procedimiento de Supervisión y Fiscalización del Cumplimiento de las Normas referidas a la Tramitación de Reclamos 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 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.-** Aprobar el “Procedimiento de Supervisión y Fiscalización del Cumplimiento de las Normas referidas a la Tramitación de Reclamos del Servicio de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos”, compuesto por nueve artículos y un Anexo.

**Artículo 2º.-** Modificar el numeral 5.1.1 de la Tipificación y Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización de Gas Natural de OSINERGMIN,

**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 112-2010-OS/CD**

aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 388-2007-OS/CD, 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°, 5° y 9° del "Procedimiento de Supervisión y Fiscalización del Cumplimiento de las Normas referidas a la Tramitación de Reclamos del Servicio de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos", aprobado por R.C.D. N° -2010-OS/CD. Números 1.9, 3.3 y 3.5 de la Directiva "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural, aprobada por Resolución de Consejo Directivo 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, en el Portal del Estado Peruano ([www.peru.gob.pe](http://www.peru.gob.pe)) y en la página Web de OSINERGMIN.

**PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE  
LAS NORMAS REFERIDAS A LA TRAMITACIÓN DE RECLAMOS 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 referidas a la tramitación de los reclamos formulados con relación a la prestación del servicio de distribución de gas natural por red de ductos.

A través del presente procedimiento se establecen:

- 1.1 Los requerimientos, plazos y medios de entrega de la información a OSINERGMIN por parte del concesionario, con la finalidad de que dicho organismo regulador lleve a cabo su función de supervisión y fiscalización del cumplimiento de las normas referidas a la tramitación de los reclamos.
- 1.2 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 la tramitación de los reclamos.

**Artículo 2°.- Alcance.**

El presente procedimiento rige 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 **Área de concesión:** Superficie geográfica delimitada y descrita en el contrato de concesión respectivo, dentro del cual el concesionario presta el servicio de distribución de gas natural por red de ductos.
- 3.2 **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.
- 3.3 **Consumidor:** Persona natural o jurídica ubicada dentro del área de concesión que adquiere gas natural. Incluye los conceptos de consumidor regulado e independiente y excluye al comercializador. El consumidor es el titular del suministro.
- 3.4 **Contrato de suministro:** Contrato celebrado entre el concesionario y el interesado para el suministro de gas natural por red de ductos.
- 3.5 **Día calendario:** Día que va de lunes a domingo, incluyendo los días feriados y los días no laborables.

**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 112-2010-OS/CD**

- 3.6 **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.
- 3.7 **Interesado:** Persona natural o jurídica o asociación de éstas que solicita el servicio de distribución de gas natural por red de ductos a un concesionario.
- 3.8 **JARU:** Tribunal administrativo de OSINERGMIN que actúa como segunda y última instancia administrativa en los procedimientos de reclamo.
- 3.9 **Muestra:** Conjunto de unidades de una población seleccionadas de manera aleatoria. Al ser representativas, las muestras se obtienen con la intención de inferir características, patrones y comportamientos de la totalidad de la población.
- 3.10 **OSINERGMIN:** Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería.
- 3.11 **Población:** Conjunto total de unidades existentes en determinado lugar y que poseen una característica en común que se desea estudiar. El número de unidades constituye el tamaño de la población.
- 3.12 **Reclamante:** Consumidor, usuario, interesado del servicio público de gas natural por red de ductos o cualquier tercero, que presenta un reclamo de conformidad con lo establecido en la norma correspondiente.
- 3.13 **Reclamo:** Acción del reclamante ante el concesionario con la finalidad de obtener un pronunciamiento sobre cualquier conflicto derivado de la prestación del servicio público de distribución de gas natural por red de ductos.
- 3.14 **Registro:** Registro actualizado de los reclamos formulados ante el concesionario, según el formato establecido en el Anexo 1.
- 3.15 **Reglamento:** Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 040-2008-EM .
- 3.16 **Suministro:** Actividad del concesionario consistente en la entrega de gas natural a un consumidor.
- 3.17 **Tercero:** Tercero con legítimo interés. Persona que, sin tener la calidad de consumidor o de usuario del servicio público de gas natural, tiene interés en obtener un pronunciamiento del concesionario, por considerar que se le está vulnerando un derecho relacionado con la prestación de dicho servicio.
- 3.18 **Unidades de Referencia (UR):** Elementos que conforman la población o la muestra a supervisar. Los elementos serán identificados de acuerdo al indicador que se pretenda obtener, según el detalle establecido en el artículo 7° del presente procedimiento.
- 3.19 **Usuario:** Persona natural o jurídica que utiliza el servicio público de distribución de gas natural por red de ductos brindado por el concesionario.

Las definiciones se actualizarán con las normas que modifiquen o sustituyan al Reglamento, así como a la Resolución de Consejo Directivo N° 671-2007-OS/CD,

norma que aprueba el “Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”.

**Artículo 4°.- Aspectos generales.**

- 4.1 El concesionario deberá cumplir con las obligaciones establecidas en los numerales 1.6, 1.9 ,3.3 y 3.5 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, y sus modificatorias.
- 4.2 OSINERGMIN supervisará el cumplimiento de las normas referidas al trámite de los reclamos presentados ante el concesionario, 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 la 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 le requiera.
- 4.5 OSINERGMIN se reserva el derecho de realizar acciones complementarias a las establecidas en el presente procedimiento.

**TÍTULO SEGUNDO**

**PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN**

**Artículo 5°.- Entrega de Información.**

- 5.1 Mientras el concesionario no cuente con un sistema informático interconectado con OSINERGMIN, que permita el acceso continuo y directo al registro actualizado de reclamos, deberá presentar a OSINERGMIN el Registro, el cual será elaborado utilizando el formato establecido en el Anexo 1 adjunto al presente procedimiento, incorporando la información correspondiente al estado situacional de los reclamos recibidos desde la puesta en operación comercial hasta los reclamos tramitados el último día del mes anterior.
- 5.2 El concesionario deberá presentar el Registro el día diez (10) de cada mes. Si el día diez (10) fuera día inhábil, la referida presentación deberá ser efectuada el primer día hábil siguiente.
- 5.3 El concesionario entregará el Registro por medio de discos compactos no regrabables (CD), cuya etiqueta deberá contener la siguiente información:
  - a) Razón social de la empresa.
  - b) Año – Mes reportado.
  - c) Contenido.
- 5.4 En el caso que OSINERGMIN disponga de un sistema informático para la

transferencia de información por medios electrónicos, el concesionario remitirá el Registro por dicho sistema, dejándose de lado la utilización de discos compactos.

- 5.5 OSINERGMIN podrá solicitar al concesionario información adicional a efectos de proceder a supervisar las obligaciones referidas al presente procedimiento.
- 5.6 En el caso de contar el concesionario con el sistema informático interconectado a que se hace referencia en el numeral 5.1, será de aplicación un régimen de transición cuya duración será determinada por OSINERGMIN, período durante el cual el concesionario deberá seguir remitiendo el registro actualizado de reclamos conforme a lo dispuesto en los numerales 5.1, 5.2, 5.3 y 5.4. Con la finalidad de implementar el sistema informático interconectado, el concesionario deberá asignar a la Gerencia de Fiscalización de Gas Natural de OSINERGMIN un nombre de usuario y una contraseña que permita el acceso al sistema informático.

#### Artículo 6°.- Supervisión.

- 6.1 La supervisión se efectuará trimestralmente sobre la base del resultado del análisis muestral de dicho período. La Gerencia de Fiscalización de Gas Natural de OSINERGMIN podrá modificar la frecuencia indicada si lo estima conveniente.
- 6.2 Recibida la información, OSINERGMIN determinará si debe analizar el universo de las unidades o una muestra. En caso se opte por el análisis muestral, para el cálculo de los indicadores del artículo 7° del presente procedimiento la metodología para determinar la muestra será la siguiente:

- Determinación del tamaño de la Muestra, para ello se aplicará:

$$n = \left[ \frac{z^2 \cdot N}{\frac{e^2 \cdot (N - 1)}{p \cdot q} + z^2} \right]$$

Donde:

- N Población o Universo
  - e error muestral (e=5%)
  - p probabilidad de ocurrencia (p=50%)
  - q probabilidad de no ocurrencia (q=50%)
  - n tamaño de la muestra
  - z confiabilidad del 95% (z=1.96)
- Selección de la muestra: Al azar se seleccionan las unidades hasta completar el número indicado en el tamaño de muestra, considerando los siguientes criterios:
    - a) En caso el total de la población sea inferior a treinta (30) unidades de referencia, se supervisará el total de la población.

- b) En caso el total de la población sea mayor o igual a treinta (30) unidades de referencia y la muestra sea inferior a treinta (30) unidades de referencia, se supervisará como mínimo treinta (30) unidades de referencia.
  - c) En caso el total de la población sea mayor o igual a treinta (30) unidades de referencia y la muestra sea mayor o igual a treinta (30) unidades de referencia, se supervisará únicamente la muestra representativa que se obtenga.
- 6.3 Para efectos de la supervisión y fiscalización del cumplimiento de las obligaciones del concesionario, OSINERGMIN solicitará al concesionario la copia física y digital del universo o una muestra de los expedientes de reclamo, correspondientes al periodo a supervisar, referida en el artículo 5° del presente procedimiento.
- 6.4 El elemento de la muestra que haya sido objeto de sanción o respecto del cual se haya iniciado un procedimiento administrativo sancionador, será retirado de y reemplazado aleatoriamente hasta completar la muestra.

#### **Artículo 7°.- Indicadores de Supervisión**

##### **7.1 ÍNDICE DE DESVIACIÓN EN PLAZOS DE EMISIÓN DE LA RESOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA INSTANCIA (IDPERC).**

Porcentaje de los reclamos resueltos excediendo el plazo establecido para tal fin por la norma aplicable, sobre el total o muestra de los reclamos cuya resolución fue emitida por el concesionario. La norma aplicable es el segundo párrafo del numeral 3.3 de la Resolución de Consejo Directivo N° 671-2007-OS/CD.

$$\text{IDPERC} = [\text{CREMFP} / \text{CREM}] \times 100\%$$

Donde:

CREMFP = Número de los CREM fuera del plazo establecido.

CREM = Total o muestra de reclamos cuya resolución en primera instancia fue emitida por el concesionario.

##### **7.2 ÍNDICE DE RESOLUCIONES DE RECLAMOS EN PRIMERA INSTANCIA NO EMITIDAS (IRCNOE).**

Porcentaje de los reclamos recibidos por el concesionario que no fueron resueltos en primera instancia una vez vencido el plazo establecido para tal fin por la norma aplicable, sobre el total o muestra de los reclamos recibidos por el concesionario. La norma aplicable es el numeral 3.3 de la Resolución de Consejo Directivo N° 671-2007-OS/CD.

$$\text{IRCNOE} = [\text{CPVRNR} / \text{CPVR}] \times 100\%$$

Donde:

CPVRNR = Número de los CPVR que no fueron resueltos.

CPVR = Total o muestra de reclamos con plazo vencido para su resolución en primera instancia.

### 7.3 **ÍNDICE DE DESVIACIÓN EN PLAZOS DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA INSTANCIA (IDPNRC).**

Porcentaje de los reclamos cuya resolución en primera instancia fue notificada excediendo el plazo establecido para tal fin por la norma aplicable, sobre el total o muestra de los reclamos cuya resolución en primera instancia fue notificada por el concesionario. La norma aplicable es el numeral 1.9.1 de la Resolución de Consejo Directivo N° 671-2007-OS/CD.

$$\text{IDPNRC} = [\text{CRNOFP} / \text{CRNO}] \times 100\%$$

Donde:

CRNOFP = Número de los CRNO fuera del plazo establecido.

CRNO = Total o muestra de reclamos cuya resolución en primera instancia fue notificada por el concesionario.

### 7.4 **ÍNDICE DE RESOLUCIONES DE RECLAMOS EN PRIMERA INSTANCIA NO NOTIFICADAS (IRCNON).**

Porcentaje de los reclamos cuya resolución en primera instancia que no fueron notificadas una vez vencido el plazo establecido para tal fin por la norma aplicable, sobre el total o muestra de los reclamos con plazo vencido para la notificación de su resolución en primera instancia. La norma aplicable es el numeral 1.9.1 de la Resolución de Consejo Directivo N° 671-2007-OS/CD.

$$\text{IRCNON} = [\text{CPVNNN} / \text{CPVN}] \times 100\%$$

Donde:

CPVNNN = Número de los CPVN que no fueron notificados.

CPVN = Total o muestra de reclamos con plazo vencido para la notificación de su resolución en primera instancia.

### 7.5 **ÍNDICE DE DESVIACIÓN EN PLAZOS DE EMISIÓN DE LA RESOLUCIÓN DE RECURSOS DE RECONSIDERACIÓN (IDPERR).**

Porcentaje de los recursos de reconsideración resueltos excediendo el plazo establecido para tal fin por la norma aplicable, sobre el total o muestra de los recursos de reconsideración cuya resolución fue emitida por el concesionario. La norma aplicable es el segundo párrafo del numeral 3.5 de la Resolución de Consejo Directivo N° 671-2007-OS/CD.

$$\text{IDPERR} = [\text{RREMFP} / \text{RREM}] \times 100\%$$

Donde:

RREMFP = Número de los RREM fuera del plazo establecido.

RREM = Total o muestra de recursos de reconsideración cuya resolución fue emitida por el Concesionario.

### 7.6 **ÍNDICE DE RESOLUCIONES DE RECURSOS DE RECONSIDERACIÓN NO EMITIDAS (IRRNOE).**

Porcentaje de los recursos de reconsideración no resueltos una vez vencido el plazo establecido para tal fin por la norma aplicable, sobre el total o muestra de

los recursos de reconsideración con plazo vencido para su resolución por el concesionario. La norma aplicable es el segundo párrafo del numeral 3.5 de la Resolución de Consejo Directivo N° 671-2007-OS/CD.

$$\text{IRRNOE} = [\text{RPVRNR} / \text{RPVR}] \times 100\%$$

Donde:

RPVRNR = Número de los RPVR que no fueron resueltos.

RPVR = Total o muestra de recursos de reconsideración con plazo vencido para su resolución por el Concesionario.

#### **7.7 ÍNDICE DE DESVIACIÓN EN PLAZOS DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN DE LOS RECURSOS DE RECONSIDERACIÓN (IDPNRR).**

Porcentaje de los recursos de reconsideración cuya resolución fue notificada excediendo el plazo establecido para tal fin por la norma aplicable, sobre el total o muestra de los recursos de reconsideración cuya resolución fue notificada por el concesionario. La norma aplicable es el numeral 1.9.1 de la Resolución de Consejo Directivo N° 671-2007-OS/CD.

$$\text{IDPNRR} = [\text{RRNOFP} / \text{RRNO}] \times 100\%$$

Donde:

RRNOFP = Número de los RRNO fuera del plazo establecido.

RRNO = Total o muestra de recursos de reconsideración cuya resolución fue notificada por el concesionario.

#### **7.8 ÍNDICE DE RESOLUCIONES DE LOS RECURSOS DE RECONSIDERACIÓN NO NOTIFICADAS (IRRNON).**

Porcentaje de los recursos de reconsideración cuya resolución no fue notificada una vez vencido el plazo establecido para tal fin por la norma aplicable, sobre el total o muestra de los recursos de reconsideración con plazo vencido para la notificación de su resolución. La norma aplicable es el numeral 1.9.1 de la Resolución de Consejo Directivo N° 671-2007-OS/CD.

$$\text{IRRNON} = [\text{RPVNNN} / \text{RPVN}] \times 100\%$$

Donde:

RPVNNN = Número de los RPVN que no fueron notificados.

RPVN = Total o muestra de recursos de reconsideración con plazo vencido para la notificación de su resolución.

#### **7.9 ÍNDICE DE DESVIACIÓN EN PLAZOS DE ELEVACIÓN A LA JARU DE LAS APELACIONES (IDPELA).**

Porcentaje de los recursos de apelación elevados a la JARU excediendo el plazo establecido para tal fin por la norma aplicable, sobre el total o una muestra de los recursos de apelación elevados a la JARU por el concesionario. La norma aplicable es el quinto párrafo del numeral 3.5 de la Resolución de Consejo Directivo N° 671-2007-OS/CD.

$$\text{IDPELA} = [\text{AEJAFP} / \text{AEJA}] \times 100\%$$

Donde:

AEJAFP = Número de los AEJA fuera del plazo establecido.

AEJA = Total o muestra de apelaciones elevadas a la JARU por el Concesionario.

#### **7.10 ÍNDICE DE APELACIONES NO ELEVADAS A LA JARU (IANEJ).**

Porcentaje de los recursos de apelación que no se elevaron a la JARU una vez vencido el plazo establecido para tal fin por la norma aplicable, sobre el total o una muestra de apelaciones con el plazo vencido para ser elevadas a la JARU. La norma aplicable es el quinto párrafo del numeral 3.5 de la Resolución de Consejo Directivo N° 671-2007-OS/CD.

$$\text{IANOEJ} = [\text{APVENE} / \text{APVE}] \times 100\%$$

Donde:

APVENE = Número de las APVE que no fueron elevadas a la JARU.

APVE = Total o muestra de apelaciones con el plazo vencido para ser elevadas a la JARU.

#### **7.11 ÍNDICE DE EXPEDIENTES INCOMPLETOS DE RECLAMOS (IEXINR).**

Porcentaje de los expedientes de reclamo incompletos según establece la norma aplicable, sobre el total o una muestra de los expedientes de reclamo revisados. La norma aplicable es el numeral 9 del presente procedimiento.

$$\text{IEXINR} = [\text{ECEVDI} / \text{ECEV}] \times 100\%$$

Donde:

ECEVDI = Número de ECEV con documentos incompletos.

ECEV = Total o muestra de expedientes de Reclamos evaluados.

#### **Artículo 8º.- Resultados de la evaluación.**

Si del cálculo de los indicadores se comprueba la existencia de algún incumplimiento, es decir, del cálculo de los indicadores de supervisión se obtiene un valor mayor a cero por ciento (0%), dicho valor será aplicable al universo del segmento analizado, dándose 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.

#### **Artículo 9.- Documentación incluida en los expedientes.**

Teniendo en consideración lo establecido en los numerales 1.6, 1.9 y 3.5 de la Resolución de Consejo Directivo N° 671-2007-OS/CD, el concesionario deberá formar un expediente con la documentación que sustente las pretensiones de ambas partes. Dichos documentos deberán ser agregados sucesivamente, uno detrás de otro, en orden de presentación y foliado en numeración correlativa de izquierda a derecha.

**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 112-2010-OS/CD**

A efectos de realizar la labor de supervisión conforme a los indicadores planteados en el numeral 7 del presente procedimiento, el concesionario se encuentra obligado a que los expedientes contengan los siguientes documentos como mínimo:

- 9.1 Reclamo formulado por el reclamante.
- 9.2 Solicitud de constancia de recepción del reclamo (si corresponde).
- 9.3 Cargo de entrega de la constancia de recepción del reclamo (si corresponde).
- 9.4 Resolución del reclamo en primera instancia.
- 9.5 Cargo de notificación de la resolución del reclamo en primera instancia, conteniendo la información indicada en la normativa vigente.
- 9.6 Recurso de reconsideración (si corresponde).
- 9.7 Resolución de recurso de reconsideración (si corresponde).
- 9.8 Cargo de notificación de la resolución del recurso de reconsideración, conteniendo la información indicada en la normativa vigente.
- 9.9 Apelación de la resolución en primera instancia (si corresponde).
- 9.10 Cargo de la elevación a la JARU de las apelaciones presentadas (si corresponde).

## REGISTRO ACTUALIZADO DE RECLAMOS

Nº Instalación	Nº de Cliente	Apellidos y Nombres / Razón Social	Categoría Tarifaria (A/B/C/D/D-GNV)	Código Reclamo	Medio de generación del Reclamo (*)	Motivo del Reclamo (**)	Fecha del Reclamo dd/mm/aa	Solicitud Constancia de Recepción dd/mm/aa	Fecha Entrega Constancia de Recepción dd/mm/aa	Código de Resolución en primera instancia	Fecha Resolución en primera instancia dd/mm/aa	Fecha Notificación Resolución en primera instancia dd/mm/aa	Fecha Recurso de Reconsideración dd/mm/aa	Fecha Resolución Recurso de Reconsideración dd/mm/aa	Fecha Notificación Resolución de Recurso Reconsideración dd/mm/aa	Fecha Apelación dd/mm/aa	Fecha Elevación a la JARU de Apelación dd/mm/aa	Resultado de la Resolución en primera instancia

(*) MEDIO GENERACIÓN DE RECLAMO	
1	Por escrito
2	Personal
3	Vía Telefónica
4	Web

(**) MOTIVO GENERACIÓN DE RECLAMO	
A	Lectura errónea / Consumo elevado
B	Facturación
C	Aplicación de tarifas
D	Falla o avería en el medidor
E	Corte de suministro
F	Cobro incorrecto
G	Reconexión al servicio
H	Habilitación con demora
I	Instalación de suministro
J	Problemas en instalaciones internas
K	Incumplimiento de convenio o transacción
L	Otros vinculados a la prestación del servicio
M	Otros por facturación y gestión de deudas
N	Obtención de suministro
Ñ	Aviso de deuda improcedente
O	Problemas en distribución de factura
P	Problemas o demora en obras externas
Q	Incumplimiento de contribuciones reembolsables
R	Demora en atender solicitud de resolución de contrato
S	Problemas en instalaciones de redes de GN
T	Pago no procesado
U	Desacuerdo con resultado SFS
V	Categoría tarifaria

**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 112-2010-OS/CD**

W	Recupero de consumos no registrados
---	-------------------------------------

Otros vinculados a la prestación del servicio (L) Desagregado

L1	Variación de caudal
L2	Información de ventas
L3	Indeminización por daños y perjuicios
L4	Construcción de instalaciones internas
L5	Inconvenientes con gasodomesticos
L6	Ubicación de acometida
L7	Sistemas de recaudación
L8	Otros