

La evaluación de la operatividad de los Equipos y Repuestos, dentro del presente procedimiento no se limita a la verificación mediante pruebas; también se ha considerado, en el procedimiento la identificación y verificación documentaria de la información que sustente la operatividad de los Equipos y Repuestos declarados para atender una Contingencia. Asimismo, efectivamente, la evaluación de este indicador consistirá también en la revisión de los respectivos protocolos de pruebas.

Las pruebas operativas se realizarán en los casos que sean factibles y sin afectar la operación normal de la instalación.

Aclarado.

9.6 Observación N° 6

LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PCO's

Para todos los PCO's se solicita la elaboración del control PERT (Técnica de Evaluación y Revisión de Programas).

Sugerencia:

Solicitamos precisar la metodología de elaboración de los diagramas de control PERT.

Comentario OSINERGMIN

Teniendo en cuenta que los elementos críticos y sus respectivos Planes de Acción, en muchos casos resultan numerosos, consideramos que con la finalidad de simplificar los PCO's se prescindirá de presentar los diagramas PERT.

**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 265-2012-OS/CD**

Lima, 27 de diciembre de 2012

VISTO:

El Memorando N° GFE-2012-1459 de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, por el cual se solicita al Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, la aprobación del "Procedimiento para supervisar las condiciones de prestación del servicio público de electricidad en los Sistemas Aislados";

CONSIDERANDO:

Que, según lo establecido por el inciso c) del artículo 3° de la Ley N° 27332 – Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, la función normativa de los Organismos Reguladores, entre ellos OSINERGMIN, comprende la facultad exclusiva de dictar, entre otros, en el ámbito y en materia de su respectiva competencia, los reglamentos de los procedimientos a su cargo y las normas de carácter general referidas a actividades supervisadas o de sus usuarios;

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 N° 27699 – Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de OSINERGMIN, el Consejo Directivo está facultado para

aprobar procedimientos administrativos vinculados, entre otros, a la Función Supervisora;

Que, el inciso a) del artículo 5° de la Ley N° 26734, Ley de Creación de OSINERGMIN, establece como función velar por el cumplimiento de la normativa que regule la calidad y eficiencia del servicio brindado al usuario. Asimismo, el artículo 121° de la Ley de Concesiones Eléctricas señala que el suministro de energía eléctrica con carácter de Servicio Público de Electricidad, que no requiere de concesión, puede ser desarrollado por personas naturales o jurídicas con el permiso que será otorgado por los Concejos Municipales. Esto es compatible con la Ley N° 28749, Ley General de Electrificación Rural, que establece la modalidad de Concesiones Eléctricas Rurales;

Que, en ese sentido, es necesario contar con un procedimiento de supervisión que permita verificar las condiciones de la prestación del servicio público de electricidad en los Sistemas Aislados. Asimismo, este procedimiento permitirá detectar aquellas personas naturales o jurídicas que no cuenten con título habilitante para desarrollar la prestación del servicio público de electricidad;

Que, en ese sentido, OSINERGMIN prepublicó el 29 de noviembre de 2012 en el Diario Oficial "El Peruano" el "Procedimiento para supervisar las condiciones de prestación del servicio público de electricidad en los Sistemas Aislados"; en concordancia a lo dispuesto en el artículo 25° del Reglamento General de OSINERGMIN, aprobado por el Decreto Supremo N° 054-2001-PCM, con la finalidad de recibir los aportes del público en general, los mismos que han sido objeto de comentarios en la exposición de motivos de la presente Resolución;

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 22° y 25° del Reglamento General de OSINERGMIN, aprobado por Decreto Supremo N° 054-2001-PCM;

Con la opinión favorable de la Gerencia General, la Gerencia Legal y la Gerencia de Fiscalización Eléctrica.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar el "Procedimiento para supervisar las condiciones de prestación del servicio público de electricidad en los Sistemas Aislados"; contenido en el anexo adjunto y cuyo texto forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2°.- El presente Procedimiento entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

Artículo 3°.- La presente Resolución deberá ser publicada en el Portal Institucional de OSINERGMIN.

JESÚS TAMAYO PACHECO
Presidente del Consejo Directivo
OSINERGMIN

**PROCEDIMIENTO PARA SUPERVISAR
LAS CONDICIONES DE PRESTACION
DEL SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD
EN LOS SISTEMAS AISLADOS**

1. OBJETIVO

Supervisar que las condiciones de prestación del servicio público de electricidad en los sistemas aislados sean realizadas cumpliendo las normas que regulan esta actividad. Asimismo, supervisar que estas actividades sean realizadas por entidades que cuenten con concesión o permiso municipal.

2. ALCANCE

El presente procedimiento es de alcance a todas las entidades que no sean empresas concesionarias y que presten el servicio público de electricidad en sistemas eléctricos aislados.

3. BASE LEGAL

- **Decreto Ley N° 25844**, Ley de Concesiones Eléctricas - (LCE) y su Reglamento (RLCE), aprobado con D.S. 009-2003-EM.
- **Ley N° 28749**, Ley General de Electrificación Rural y su Reglamento, aprobado por D.S. N° 025-2007.
- **Ley N° 26734**, Ley del Organismo Supervisor de Inversión en Energía y Minería, Artículo N° 5, inciso e).
- **Ley N° 29901** (Art. 3°), Ley que Precisa Competencias del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN).
- **Normas para Electrificación Rural** aprobadas por la Dirección General de Electricidad.
- **Resolución Ministerial N° 366-2001 – EM/VME**, Código Nacional de Electricidad – Suministro.
- **Resolución N° 205-2009-OS/CD**, Reglamento de Supervisión de las Actividades Energéticas y Mineras de OSINERGMIN.
- **Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD** que aprueba la Tipificación de Infracciones y Escala de Multas y Sanciones de OSINERGMIN.

4. GLOSARIO DE DEFINICIONES Y ABREVIATURAS:

Las siguientes definiciones y abreviaturas son consideradas en el presente procedimiento.

Deficiencia Crítica: Deficiencia que pone en riesgo la seguridad pública, o cuando la entidad prestadora carezca de permiso municipal o concesión para prestar el servicio público de electricidad.

Entidad Prestadora: Persona natural o jurídica que presta el Servicio Público de Electricidad.

Horas de suministro: Número de horas diarias de prestación regular del servicio eléctrico.

Interrupción de Suministro: Pérdida del suministro experimentada por uno o varios usuarios (según numeral 04-44-11 de la Norma DGE- Terminología en Electricidad- R.M. N° 091-2002-EM/VME).

Máxima demanda: Valor máximo de la carga durante un período de tiempo (según numeral 02-23-17 de la Norma DGE- Terminología en Electricidad- R.M. N° 091-2002-EM/VME).

Oficina Regional: Oficina descentralizada Regional de OSINERGMIN.

Potencia instalada: Suma de las potencias nominales de los equipos eléctricos instalados.

Servicio público de electricidad: Es el suministro regular de energía eléctrica para uso colectivo y de utilidad pública.

Subsanación: Eliminación de la deficiencia planteada por la supervisión.

ABREVIATURAS:

- CNE-S** : Código Nacional de Electricidad– Suministro
- GFE** : Gerencia de Fiscalización Eléctrica del OSINERGMIN
- OSINERGMIN** : Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería

- MEM** : Ministerio de Energía y Minas
- RSSTAE** : Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo de las Actividades Eléctricas, actualmente vigente.
- EPF** : Entidad Prestadora Formalizada, que cumple con las exigencias establecidas por Ley para prestar el Servicio Público de Electricidad

5. LINEAMIENTOS GENERALES

- 5.1 Sobre la base de la información recopilada y la que emiten las propias entidades prestadoras formalizadas, OSINERGMIN elabora y mantiene una base de datos de los sistemas eléctricos aislados.
- 5.2 Mediante el presente procedimiento se detecta a las entidades que prestan servicio público de electricidad sin contar con concesión o permiso municipal. Asimismo, se supervisa el cumplimiento de las condiciones de prestación del servicio público de electricidad a cargo de las EPF, así como las normas de seguridad y calidad del servicio que correspondan.
- 5.3 A través de la inspección de campo y la información contenida en la base de datos, OSINERGMIN determina las deficiencias críticas que son planteadas a las entidades prestadoras, con la finalidad de que sean subsanadas en un plazo perentorio.
- 5.4 El incumplimiento de la subsanación a las observaciones planteadas, será causal de sanción.

6. BASE DE DATOS DE SISTEMAS ELÉCTRICOS AISLADOS

- 6.1 OSINERGMIN mantiene actualizada la base de datos de los Sistemas Eléctricos Aislados, a través de la supervisión en campo, mediante la información recopilada o proporcionada por las EPF, empleándose el Anexo N° 1.
- 6.2 Los reportes de interrupciones del suministro son registrados en el formato contenido en el Anexo N° 2, los mismos que deben ser conservados por la EPF con la finalidad de supervisar la continuidad del servicio eléctrico.

En los sistemas eléctricos aislados donde exista servicio de internet, los reportes deben ser remitidos trimestralmente por las EPF a la cuenta sea@osinerg.gob.pe.

7. METODOLOGÍA

Para alcanzar el objetivo propuesto, se aplicará la siguiente metodología:

- a) Con la información de la Base de Datos, se elabora anualmente un programa de inspección de campo, el cual se efectúa con apoyo de las oficinas regionales.
- b) Los indicadores de desempeño de la continuidad de servicio de las EPF, serán los establecidos en las Normas Técnicas de Calidad que correspondan, cuyas tolerancias serán aplicadas en forma gradual, tal como se señala en la Disposición Complementaria del presente procedimiento.
- c) Para promover la formalización de las entidades prestadoras del Servicio Público de Electricidad y que las EPF garanticen la seguridad pública y condiciones de prestación del servicio eléctrico, deberán subsanar las deficiencias críticas detectadas en la inspección de campo señaladas en el informe de supervisión y de acuerdo a los plazos establecidos en el cuadro del Anexo N° 3.

- d) Los plazos de subsanación de las deficiencias críticas señaladas en el Anexo N°3 se inician a partir de la recepción, por parte de la entidad prestadora del servicio público de electricidad, del informe de supervisión correspondiente.
- e) El incumplimiento al presente procedimiento, así como a la subsanación de deficiencias críticas y las tolerancias establecidas, serán causal de sanción.
- f) Con la información reportada por las EPF y/o la recabada por la supervisión con el apoyo de las Oficinas Regionales de OSINERGMIN, los Gobiernos Regionales y otras entidades estatales, se actualizará permanentemente la Base de Datos de los Sistemas Eléctricos Aislados.

8. INDICADORES DE DESEMPEÑO

Para garantizar la continuidad del servicio público de electricidad, se utilizarán los siguientes indicadores:

Indicador de formalización:

- Si tiene concesión o permiso municipal para realizar las actividades de prestación del servicio eléctrico.

Tiene	No tiene
-------	----------

Indicadores de calidad de suministro:

Aplicable en las EPF que sean calificadas como Sistema Eléctrico Rural.

INDICADORES	SÍMBOLO	VARIABLES	TOLERANCIA
Duración de interrupciones	DIC*	Duración de Interrupciones por Cliente	40 horas /semestre
Frecuencia de Interrupciones	NIC*	Número de Interrupciones por Cliente	10 interrupciones /semestre

* Valores correspondientes a baja tensión, según la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos Rurales (NTCSER).

La prestación del servicio durante periodos menores a 24 horas diarias, tendrá una tolerancia proporcional al número de horas de suministro acordado con los usuarios, que establezca la concesión o señale el permiso municipal.

El control de las interrupciones se efectuará en la fuente de generación; para tal fin, se utilizará la información reportada en el Anexo N°2. OSINERGMIN podrá instalar equipos registradores para validar la información enviada por la entidad prestadora.

En estos sistemas los indicadores DIC y NIC no tomarán en cuenta las interrupciones por las actividades de Mantenimiento Programado en las instalaciones de generación. La duración de este tipo de interrupciones no deberá superar las 100 horas por semestre y deben ser puestas en conocimiento de OSINERGMIN dentro de los 7 días calendario, posteriores a la finalización de la interrupción ocasionada por la intervención del mantenimiento programado.

9. REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

Las EPF están obligadas a remitir la información con carácter de declaración jurada, en los plazos y frecuencia de envío de acuerdo a la siguiente tabla:

Descripción	Frecuencia	Plazo
ANEXO 1: Reporte de datos generales y características técnicas de las instalaciones.	Anual	Hasta el 31 enero del año siguiente.
ANEXO 2: Reporte de interrupciones del servicio.	Trimestral	Hasta el décimo quinto día calendario del siguiente Trimestre.

Las entidades prestadoras formalizadas deberán remitir la información señalada a la dirección de correo electrónico: sea@osinerg.gob.pe en tanto OSINERGMIN implemente el sistema informático extranet correspondiente.

10. PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El plazo para la aplicación de los indicadores de desempeño será de acuerdo al siguiente cronograma:

OBLIGACIONES	2013		2014	
	S1	S2	S1	S2
Implementación del procedimiento	x	x		
Recopilación de la Información			x	x
Aplicación gradual de los Indicadores				



11. DE LA SUPERVISIÓN

La supervisión de OSINERGMIN consistirá en verificar lo siguiente:

- Si la entidad prestadora tiene concesión o permiso municipal para prestar el servicio público de electricidad.
- La veracidad de la información recibida.
- El cumplimiento de las normas técnicas básicas y de seguridad.
- La subsanación de las deficiencias críticas.
- El cumplimiento de las tolerancias de los indicadores.

La inspección a las instalaciones se efectuará conjuntamente con los representantes de la Entidad Prestadora. OSINERGMIN podrá instalar equipos registradores para validar la información enviada por las Entidades Prestadoras.

La supervisión de OSINERGMIN no está restringida a los aspectos del presente procedimiento, pudiendo el ente supervisor realizar intervenciones no programadas, ante la ocurrencia de eventos extraordinarios o se susciten quejas o reclamos de los usuarios o autoridades.

12. MULTAS

12.1. Se consideran como infracciones sujetas a sanción:

- No contar con concesión o permiso municipal para prestar el servicio eléctrico.
- Por entrega de información falsa o fuera de plazo.
- Por exceder los límites y tolerancias establecidos.
- Por incumplimiento del Código Nacional de Electricidad-Suministro y Reglamento, en lo referido a la seguridad pública.
- Por no subsanar las Deficiencias Críticas en Sistemas Eléctricos Aislados.

12.2. Las infracciones serán sancionadas de acuerdo a lo dispuesto a la Tipificación de Infracciones y Escala de Multas y Sanciones de OSINERGMIN, aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD o la que la sustituya o complemente.

13. DISPOSICION COMPLEMENTARIA

13.1. La aplicación de las multas por las infracciones detalladas en el numeral 12, será gradual, a partir del tercer año de la implementación del presente procedimiento.

La gradualidad de la aplicación de las multas será del 25% el tercer año de implementación, 50% el cuarto año, 75% al quinto año y el 100% a partir del sexto año.

13.2. Los aspectos relacionados con la supervisión de los sistemas eléctricos aislados no considerados dentro de los alcances del presente procedimiento serán resueltos por OSINERGMIN en cada caso particular.

Anexo Nº 1

FORMATO PARA SISTEMAS ELÉCTRICOS AISLADOS

INFORMACIÓN ANUAL (*)																
Nº	Código de ubigeo				Denominación del sistema eléctrico	Propietario del sistema	Administrador del sistema	Teléfono	Estado operativo	Nombre de la central	Tipo de fuente generadora: hidráulico, térmico, solar o eólico	Potencia instalada kw	Número de localidades que abastece	Número de total de usuarios	Máxima demanda kw	¿Existe proyecto de interconexión?
	Región	Provincia	Distrito	Localidad												
1																
2																
3																
4																

(*) Enviar al correo electrónico: sea@osinerg.gob.pe

Anexo Nº 2

FORMATO DE REPORTE DE INTERRUPCIONES EN LOS SISTEMAS ELECTRICOS AISLADOS

RESUMEN DE INTERRUPCIONES DEL SERVICIO ELÉCTRICO							
1. PRESTADORA DEL SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD							
2. DENOMINACIÓN DEL SISTEMA ELECTRICO AISLADO							
Fecha de inicio de la interrupción	Hora de inicio de la interrupción	Fecha fin de la interrupción	Hora fin de la interrupción	Nivel tensión (MT o BT)	Instalación donde se produjo la falla*	Causa de la interrupción**	Acción correctiva para restablecer el servicio

* Generación, Transmisión o Distribución.

** Falla propia, ocasionada por terceros o por fenómenos naturales.

Anexo Nº 3

CUADRO DE DEFICIENCIAS CRÍTICAS EN SISTEMAS ELECTRICOS AISLADOS

Código	Descripción de la deficiencia	Norma Transgredida	Acción Correctiva	Plazo de subsanación
1	La Entidad Prestadora carece de permiso municipal o concesión para prestar el Servicio Público de Electricidad.	LCE, Art. 121º y Art. 3º,c)	Gestionar el permiso municipal o solicitar la concesión al Ministerio de Energía y Minas.	Hasta 1 año
2	Obras civiles sin protección que pongan en peligro la seguridad pública.	RSSTAE Art. 47º	Implementar las medidas de protección.	3 meses (*)
3	Inexistencia o inoperatividad de elementos de protección eléctrica: Interruptor, Pararrayos, Puesta a tierra	CNE-S, Sección 17-Regla 171 y Sección 19	Cumplir con las normas.	Hasta 6 meses
4	Existencia de vanos en media tensión que incumplan las Distancias de Seguridad al terreno.	CNE-S, Sección 23 / RD-018-2003-EM/DGE, Regla 3.7	Cumplir con las Distancias de Seguridad.	3 meses (*)
5	Existencia de vanos en media tensión que incumplan las Distancias de Seguridad a viviendas o se encuentran ubicados sobre ellas.	CNE-S, Sección 23 / RD-018-2003-EM/DGE, Regla 3.9	Cumplir con las Distancias de Seguridad.	3 meses (*)
6	Existencia de cajas de medición con tapa abierta, sin tapa o sin cerradura.	NORMA DGE Nº 011-CE-1, 305.C	Eliminar la condición de riesgo.	3 meses (*)
7	Existencia de equipos energizados o partes vivas (más de 150 V) sin guardas, barreras ni señalización de peligro.	CNE-S, Inciso 110.A.2/ RSSTAE, Arts. 19º, 20º	Adoptar las medidas de seguridad.	3 meses (*)
8	Fuga considerable del aceite dieléctrico de los transformadores.	D.S. 29-94-EM, Art. 42º ,k),l)	Eliminar la fuga del aceite dieléctrico.	Hasta 5 meses

Código	Descripción de la deficiencia	Norma Transgredida	Acción Correctiva	Plazo de subsanación
9	Existencia de postes o estructuras de soporte a punto de caerse.	RD 016-2003-EM/DGE, Regla 2.7.1	Reemplazar el poste o estructura.	1 mes (*)
10	Existencia de conductores de la red BT desprendidas.	NORMA DGE N° 011-CE-1, 200.B	Asegurar la sujeción de los conductores.	1 mes (*)

(*) Periodo máximo de subsanación, que no exime a las Entidades Prestadoras de la responsabilidad por la ocurrencia de accidentes.

PROCEDIMIENTO PARA SUPERVISAR LAS CONDICIONES DE PRESTACION DEL SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD EN LOS SISTEMAS AISLADOS

EXPOSICION DE MOTIVOS

OSINERGMIN en cumplimiento de los planes operativos anuales, desde el año 2009 al 2011 ha realizado 245 inspecciones a Sistemas Eléctricos Aislados, lo cual le ha permitido identificar las deficiencias más significativas en la prestación del servicio público de electricidad, considerando las condiciones, características de magnitud y simplicidad de sus instalaciones, así como a la dificultad de acceso a estos sistemas.

Asimismo, se ha detectado que existen prestadores del servicio eléctrico como gobiernos municipales y organizaciones locales bajo distintas denominaciones que asumen esta actividad dentro de la informalidad, sin garantías para calidad y seguridad del servicio brindado. En efecto, esta situación de quienes realizan esta actividad de manera informal permite que no asuman responsabilidades frente al cumplimiento de normas, prestando el servicio en condiciones precarias, inseguras y deficiente, siendo el usuario el más perjudicado y desprotegido.

En ese sentido, OSINERGMIN en aplicación de la Facultad Normativa que le otorga el inciso c) del artículo 3° de la Ley N° 27332 – Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, como el artículo 3° de la Ley N° 27699 – Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de OSINERGMIN, prepublicó en fecha 29 de noviembre de 2012 el “Procedimiento para supervisar las condiciones de prestación del servicio público de electricidad en los Sistemas Aislados”.

Este procedimiento es concordante con lo establecido por el artículo 121° de la Ley de Concesiones Eléctricas, el cual señala que el suministro de energía eléctrica con carácter de Servicio Público de Electricidad, que no requiere de concesión, puede ser desarrollado por personas naturales o jurídicas con el permiso que será otorgado por los Concejos Municipales. Asimismo, la Ley N° 28749, Ley General de Electrificación Rural señala que estos servicios pueden ser administrados bajo la modalidad de Concesiones Eléctricas Rurales.

Asimismo, la Ley N° 26734, Ley del Organismo Supervisor de Inversión en Energía, en su artículo 101°, Inciso b), señala que es materia de fiscalización los aspectos que se relacionen con la prestación del Servicio Público de Electricidad. Esto es concordante con lo establecido por el artículo 1° Reglamento General de OSINERGMIN, aprobado por Decreto Supremo N° 054-2001-PCM, que señala que OSINERGMIN tiene competencia para supervisar y fiscalizar a las entidades del sector energía velando por la calidad, seguridad y eficiencia del servicio y/o productos brindados a los usuarios en general.

Finalmente, este procedimiento permitirá supervisar y fiscalizar el cumplimiento de la normativa sobre calidad y seguridad del servicio eléctrico para sistemas eléctricos aislados. Asimismo, permitirá detectar aquellas actividades realizadas de manera informal, con la finalidad de asegurar la calidad y seguridad del servicio eléctrico para los usuarios de los sistemas eléctricos aislados.

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA OSINERGMIN N° 266-2012-OS/CD

Lima, 27 de diciembre de 2012

VISTO:

El Memorando N° GFE-2012-1455 de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, por el cual se solicita al Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, la aprobación del “Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica”; y

CONSIDERANDO:

Que, según lo establecido por el inciso c) del artículo 3° de la Ley N° 27332 – Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, la función normativa de los Organismos Reguladores, entre ellos OSINERGMIN, comprende la facultad exclusiva de dictar, entre otros, en el ámbito y en materia de su respectiva competencia, los reglamentos de los procedimientos a su cargo y las normas de carácter general referidas a actividades supervisadas o de sus usuarios;

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 N° 27699 – Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de OSINERGMIN, el Consejo Directivo está facultado para aprobar procedimientos administrativos vinculados, entre otros, a la Función Supervisora;

Que, el inciso a) del artículo 5° de la Ley N° 26734, Ley de Creación de OSINERGMIN, establece como función velar por el cumplimiento de la normativa que regule la calidad y eficiencia del servicio brindado al usuario. Asimismo, el artículo 1° del Reglamento General de OSINERGMIN, aprobado por Decreto Supremo N° 054-2001-PCM, señala que OSINERGMIN tiene competencia para supervisar y fiscalizar a las ENTIDADES del SECTOR ENERGIA velando por la calidad, seguridad y eficiencia del servicio y/o productos brindados a los usuarios en general;

Que, la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos, aprobada por Decreto Supremo N° 020-97-EM, regula los aspectos de calidad en el servicio eléctrico que deben cumplir las empresas eléctricas;

Que, en ese sentido, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 305-2009-OS/CD se aprobó el “Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica”, a fin de poder supervisar y fiscalizar el cumplimiento de la calidad de atención telefónica al usuario del servicio público de electricidad;

Que, no obstante, se ha considerado necesario realizar algunas modificaciones al referido procedimiento a fin de mejorar aspectos que en principio pueden ser confusos o subjetivos, así como realizar algunas precisiones e incluir