

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO QUE APRUEBA LA NORMA DE CALIDAD 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° 306-2015-OS/CD**

Lima, 23 de diciembre de 2015

VISTO:

El Memorando N° GFGN/ALGN-560-2015, mediante el cual la Gerencia de Fiscalización de Gas Natural somete a consideración del Consejo Directivo de Osinergmin la aprobación de la "Norma de Calidad del Servicio de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos".

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo a lo establecido por los literales a) y 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 supervisora y normativa de los organismos reguladores, entre ellos Osinergmin, comprende respectivamente, la facultad de verificar el cumplimiento de las obligaciones legales por parte de las entidades o actividades supervisadas y la facultad exclusiva de dictar, en el ámbito y materia de su respectiva competencia, normas de carácter general y aquellas que regulen los procedimientos a su cargo, respecto de obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas;

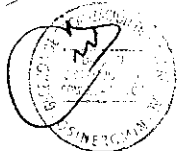
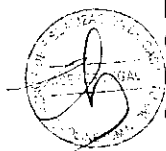
Que, conforme a lo dispuesto en el artículo 22° del Reglamento General de Osinergmin aprobado mediante Decreto Supremo N° 054-2001-PCM, la función normativa de carácter general es ejercida de manera exclusiva por el Consejo Directivo de Osinergmin a través de resoluciones;

Que, asimismo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 3° de la Ley N° 27699, Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional del Osinergmin, el Consejo Directivo se encuentra facultado para aprobar los procedimientos administrativos vinculados, entre otros, a la función supervisora;

Que, de conformidad con el literal a) del artículo 5° de la Ley N° 26734, Ley de Creación del Osinergmin, este organismo tiene entre sus funciones velar por el cumplimiento de la normatividad que regule la calidad y eficiencia del servicio brindado al Usuario.

Que, el literal c) del artículo 19° del Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, establece que, este organismo tiene como objetivo velar por que los Usuarios tengan acceso, entre otros, a los servicios de distribución de gas natural en las mejores condiciones de calidad y oportunidad.

Que, a través del Decreto Supremo N° 017-2015-EM, se incorporó el numeral 2.38 al artículo 2° del Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos, aprobado por Decreto Supremo N° 040-2008-EM, indicándose que la calidad del servicio de distribución corresponde al grado en que se mantienen las condiciones del servicio de distribución de gas natural por red de ductos y comprende la calidad del servicio comercial, la calidad de suministro y la calidad de producto; conforme a las normas y procedimientos que establezca Osinergmin.



Que, de acuerdo a las normas citadas, es necesario contar con una norma que regule la relación entre las empresas que brindan el servicio de distribución de gas natural y los Usuarios, con la finalidad que estos últimos reciban las mejores condiciones de calidad y oportunidad; regulando las condiciones del servicio, la eficiencia y la calidad del servicio de distribución de gas natural por red de ductos, que comprende la calidad del producto, la calidad del suministro y la calidad del servicio comercial;

Que, conforme al principio de transparencia, el organismo regulador publicó, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 213-2015-OS/CD, el proyecto de la "Norma de Calidad del Servicio de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos", estableciéndose el plazo de quince (15) días calendario para la presentación de comentarios de los interesados;

Que, se han evaluado los comentarios recibidos, conforme se aprecia en la exposición de motivos, habiéndose acogido aquellos que contribuyen con el objetivo de la Norma;

Que, en virtud a lo anterior corresponde aprobar la "Norma de Calidad del Servicio de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos";

De conformidad con lo dispuesto en los incisos a) y c) del artículo 3° de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores, el artículo 22° del Reglamento General de Osinergmin, aprobado por Decreto Supremo N° 054-2001-PCM, así como el artículo 3° de la Ley N° 27699, Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional del Osinergmin;

Con la opinión favorable de la Gerencia General, de la Gerencia Legal y estando a lo acordado por el Consejo Directivo de Osinergmin en su Sesión N° 43-2015.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobación de Norma

Aprobar la "Norma de Calidad del Servicio de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos", la misma que forma parte integrante de la presente resolución.



Artículo 2°.- Aprobación de formatos

Autorizar a la Gerencia General de Osinergmin a aprobar formatos que sean necesarios para la aplicación de la presente resolución.

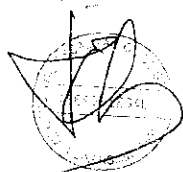
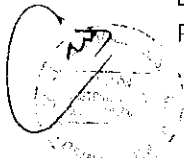
Artículo 3°.- Publicación

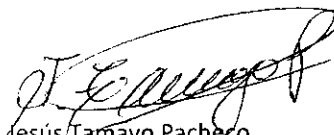
Disponer la publicación de la presente resolución en el diario oficial El Peruano. Asimismo, disponer su publicación en el portal de internet de Osinergmin (www.osinergmin.gob.pe), conjuntamente con su exposición de motivos y evaluación de comentarios.



Artículo 4°.- Vigencia

La presente resolución entrará en vigencia al día siguiente de su publicación en el diario oficial El Peruano.




Jesús Tamayo Pacheco
Presidente del Consejo Directivo
Osinergmin

NORMA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE GAS NATURAL POR RED DE DUCTOS

TÍTULO PRIMERO: DISPOSICIONES GENERALES

- 1.1 Objetivo
- 1.2 Alcance
- 1.3 Normas Complementarias
- 1.4 Definiciones

TÍTULO SEGUNDO: OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO

2. Obligaciones del Concesionario

TÍTULO TERCERO: CALIDAD DEL PRODUCTO

- 3.1. Características del gas natural
- 3.2. Presión

TÍTULO CUARTO: CALIDAD DEL SUMINISTRO

- 4.1. Disponibilidad del sistema de distribución
- 4.2. Verificación de equipos para el suministro
 - 4.2.1. Acometida
 - 4.2.2. Instalación Interna
- 4.3. Seguridad
 - 4.3.1. Atención y contención de emergencias
 - 4.3.2. Pérdidas de gas natural en redes

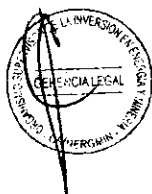
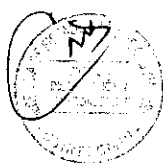
TÍTULO QUINTO: CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL

- 5.1. Recepción y atención de solicitudes
- 5.2. Líneas de atención disponibles
- 5.3. Facturación
 - 5.3.1. Errores de facturación
- 5.4. Información a Usuarios
 - 5.4.1. Transparencia de información del mercado
 - 5.4.2. Programa educacional a Usuarios y población en general

TÍTULO SEXTO: SANCIONES Y MULTAS

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIA FINALES

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA



NORMA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE GAS NATURAL POR RED DE DUCTOS

TÍTULO PRIMERO DISPOSICIONES GENERALES

1.1. OBJETIVO

Las disposiciones de la presente Norma tienen por objetivo establecer los niveles mínimos de calidad del servicio de distribución de gas natural por red de ductos, así como las obligaciones de los concesionarios que prestan el servicio de distribución de gas natural por red de ductos.

1.2. ALCANCE

La presente Norma es de aplicación obligatoria para los Concesionarios que prestan el servicio de distribución de gas natural por red de ductos.

En la presente Norma se establecen las condiciones, parámetros e indicadores sobre los que se evalúa la calidad del servicio de distribución de gas natural brindado por los concesionarios.

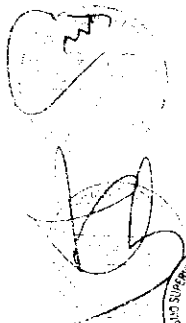
El control de la calidad del servicio de distribución de gas natural por red de ductos comprende la calidad del producto, la calidad del suministro y la calidad del servicio comercial.

1.3. NORMAS COMPLEMENTARIAS

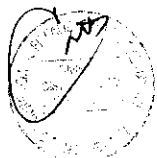
La presente Norma complementa las disposiciones contenidas en el Reglamento, con el propósito de lograr mejores condiciones de calidad en la prestación del servicio de distribución de gas natural por parte del Concesionario hacia el Usuario.

1.4. DEFINICIONES

- a. **Concesionario:** Persona natural o jurídica, nacional o extranjera, establecida en el Perú conforme a las leyes peruanas, a quien se le ha otorgado la concesión para prestar el servicio de distribución de gas natural por red de ductos.
- b. **Contención:** Eliminación total de la liberación de gas natural en el punto afectado.
- c. **Cortes indebidos:** Ejecución de corte del servicio de gas natural al Usuario que no se encuentra legalmente afecto al mismo.
- d. **Disponibilidad del Sistema de Distribución:** Tiempo durante el cual el sistema se encuentra operativo respecto de la duración total del tiempo para un año continuo. Típicamente se expresa en porcentaje.
- e. **Emergencia:** Situación generada por la ocurrencia de un evento, que requiere una movilización de recursos. Una emergencia puede ser causada por:
 - i. Incidentes
 - ii. Accidentes
 - iii. Siniestros
 - iv. Desastres
 - v. Emergencias operativas



- f. **Fuerza mayor:** Evento producido por efectos naturales o por la mano del hombre, de carácter extraordinario, imprevisible e irresistible, que impide al Concesionario cumplir de manera transitoria con las condiciones del servicio de distribución de gas natural por red de ductos.
- g. **Fuga de Grado 1:** Fuga que representa peligro actual o probable para las personas o la propiedad, y requiere reparación inmediata o acción continua por parte del Concesionario hasta que las condiciones dejen de representar peligro, de acuerdo a lo indicado en la Norma Gas Transmission and Distribution Piping Systems ANSI/ASME B 31.8.
- h. **Fugas de Grado 2:** Fuga no peligrosa al momento de su detección, pero que justifica una reparación programada basada en un probable riesgo futuro, de acuerdo a lo indicado en la Norma Gas Transmission and Distribution Piping Systems ANSI/ASME B 31.8.
- i. **Fuga de Grado 3:** Fuga no peligrosa en el momento de la detección y que razonablemente puede permanecer como no peligrosa, de acuerdo a lo indicado en la Norma Gas Transmission and Distribution Piping Systems ANSI/ASME B 31.8.
- j. **Interrupción del Servicio:** Falta de continuidad del suministro de gas natural por parte del Concesionario por razones no imputables al Usuario.
- k. **Norma:** Norma de Calidad del Servicio de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos y sus ampliatorias, modificatorias, complementarias o sustitutorias.
- l. **Norma Metrológica Peruana (NMP):** Documento técnico normativo aprobado por la autoridad nacional competente para establecer las características metrológicas, los errores máximos permisibles y los métodos de ensayo aplicables a un medidor de gas.
- m. **Punto de Entrega:** Punto en el cual el Concesionario entrega el gas natural al Usuario.
- n. **Presión de Uso para Artefacto a Gas Natural para Uso Residencial:** Presión del gas natural seco medida en la conexión de entrada al artefacto a gas cuando éste se encuentra en funcionamiento. En general, los artefactos para uso residencial tienen una presión de uso de acuerdo a lo indicado en la Norma Técnica Peruana 111-011: Gas Natural Seco - Sistema de tuberías para Instalaciones Internas Residenciales y Comerciales, vigente.
- o. **Reglamento:** Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos, aprobado por Decreto Supremo N° 042-99-EM, cuyo Texto Único Ordenado fue aprobado a través del Decreto Supremo N° 040-2008-EM, y sus normas ampliatorias, modificatorias, complementarias o sustitutorias.
- p. **Sistema Informático:** Sistema administrado por Osinergmin, mediante el cual el Concesionario registrará la información asociada al cálculo de los indicadores de acuerdo a lo establecido en la presente Norma.
- q. **Usuario:** Persona natural o jurídica que es titular del suministro, o usuario del servicio instalado, o que tiene calidad de ser un tercero con legítimo interés.
- r. **Volumen Facturado:** Volumen de gas natural facturado en el periodo correspondiente, en metros cúbicos (m³), corregido a condiciones estándar de presión y temperatura (15.5° C y 1013.25 milibar), calculado según lo definido en el contrato respectivo.





$$CG = \frac{NMR - NMN}{NMR}$$

Donde:

NMR: número de mediciones realizadas para verificar el cumplimiento de lo establecido en los literales a, b, c, d, e, f del artículo 44° del Reglamento, en todos los puntos de monitoreo.

NMN: número de mediciones realizadas con resultados que no cumplen con los valores establecidos en los literales a, b, c, d, e, f del artículo 44° del Reglamento, en todos los puntos de monitoreo.

CG: Expresado en porcentaje.

Para el cálculo de este indicador no se considerará las mediciones realizadas para verificar el cumplimiento de lo establecido en el literal g) del artículo 44° del Reglamento.

3.1.2. Nivel aceptable de calidad

El indicador CG deberá ser igual o mayor a 95%.

3.1.3. Control y verificación

El indicador se calculará a partir de los registros que el Concesionario genere, de acuerdo al formato 01 del Anexo 1.

Los registros generados para el control del indicador deberán reportarse mensualmente a través del sistema informático, mientras que el resultado del cálculo del indicador deberá ser reportado trimestralmente a través del sistema informático. El plazo para ambos reportes será hasta el día 15 del mes siguiente al periodo reportado.

3.2. PRESIÓN

La Presión de Uso para Artefactos a Gas Natural para Uso Residencial deberá tener una presión de acuerdo a lo indicado en la Norma Técnica Peruana 111-011: Gas Natural Seco - Sistema de tuberías para Instalaciones Internas Residenciales y Comerciales, vigente.

El Concesionario deberá registrar el nivel de presión en la instalación interna de uso residencial durante el proceso de revisión quinquenal.

3.2.1. Indicador de Presión de Uso en Instalaciones Internas residenciales (PI)

Indica el porcentaje de mediciones de la presión de uso en las instalaciones internas que se encuentra en el rango de presiones de acuerdo a lo indicado en la Norma Técnica Peruana 111-011: Gas Natural Seco - Sistema de tuberías para Instalaciones Internas Residenciales y Comerciales, vigente.

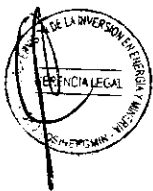
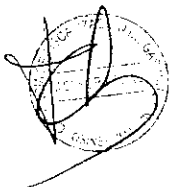
$$PI = \frac{NIR - NFR}{NIR}$$

Donde:

NIR: número total de instalaciones internas revisadas por el Concesionario.

NFR: número de instalaciones internas con la presión de uso fuera del rango establecido.

PI: Expresado en porcentaje



En los casos que durante la revisión quinquenal de la instalación interna, se evidencie la manipulación del regulador sin la previa autorización del Concesionario, o la modificación de las instalaciones internas sin haber solicitado la habilitación correspondiente, se dejará constancia de ello en el acta de revisión y en caso que la presión de uso se encuentre fuera del rango establecido dicho resultado no se contabilizará como desviación del rango de medida establecido para el indicador PI.

3.2.2. Nivel aceptable de calidad

El indicador PI deberá ser igual o mayor a 98%.

3.2.3. Control y verificación

El indicador se calculará a partir de los registros que el Concesionario genere, de acuerdo al formato 02 del Anexo 1.

Los registros generados para el control del indicador, así como el resultado del cálculo del indicador deberá reportarse trimestralmente a través del sistema informático, hasta el día 15 del mes siguiente al trimestre reportado.

TÍTULO CUARTO CALIDAD DEL SUMINISTRO

4.1. DISPONIBILIDAD DEL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN

El Concesionario está obligado a brindar el suministro de gas natural garantizando la Disponibilidad del Sistema de Distribución, cuya evaluación se realizará en función de la duración de la Interrupción del Servicio.

Para efectos de la Norma, no se consideran la Interrupción del Servicio relacionada con los casos de Fuerza Mayor aprobados por Osinergmin, las suspensiones que realicen el Transportador o el Productor en sus respectivos sistemas o las variaciones de servicio solicitadas por el Concesionario y aprobadas por Osinergmin.

El Concesionario deberá elaborar un estudio de Disponibilidad del Sistema de Distribución y presentarlo a Osinergmin. El estudio deberá ser elaborado bajo las Bases Metodológicas para el Cálculo de Disponibilidad definidas por Osinergmin.

4.1.1. Indicador de Duración Total de Interrupciones por Usuario (DI)

Es el tiempo total de Interrupción del Servicio de gas natural a cada Usuario del Sistema de Distribución medido durante un año.

$$DI = \sum_{i=1}^{NTI} di$$

Donde:

NTI: Número total de interrupciones por Usuario ocurridas durante el periodo reportado.

di: Duración de la Interrupción calculada a partir del estudio de disponibilidad y se expresará en horas fracción.

ES COPIA AUTENTIFICADA

FELIX PINO FIGUEROA
ASESOR LEGAL DE LA ALTA DIRECCIÓN
OSINERGMIN

4.1.2. Nivel aceptable de calidad

El indicador DI deberá ser igual o mayor a 99%.

4.1.3. Control y verificación

El indicador se calculará a partir de los registros que el Concesionario genere, de acuerdo a lo establecido en las Bases Metodológicas definidas por Osinergmin.

Los registros generados para el control del indicador deberán reportarse trimestralmente a través del sistema informático, mientras que el resultado del cálculo del indicador deberá ser reportado anualmente a través del sistema informático; el plazo para ambos reportes será hasta el día 15 del mes siguiente al periodo reportado.

4.2. VERIFICACIÓN DE EQUIPOS PARA EL SUMINISTRO

4.2.1. ACOMETIDA

Una vez realizada la instalación de la acometida, se deberá realizar el mantenimiento de la misma, de acuerdo a los siguientes criterios:

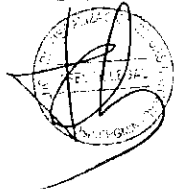
A. Para consumos menores o iguales a 300 m³/mes

El mantenimiento de la acometida para el Usuario con consumos menores o iguales a 300 m³/mes será efectuado por el Concesionario. El mantenimiento de la acometida para este tipo de Usuario se realizará cada cinco (05) años desde la habilitación del suministro o el último mantenimiento.

El Concesionario deberá comunicar al Usuario mediante carta adjunta a la factura mensual de consumo la fecha propuesta para el mantenimiento de la acometida, brindando un número telefónico para que el Usuario se comuniquen en caso no pueda estar presente para la fecha programada, de modo que puedan reprogramar la fecha. De solicitar el Usuario la reprogramación el Concesionario le deberá proporcionar al Usuario el número de registro de la llamada telefónica.

El Concesionario deberá dejar constancia del mantenimiento de la acometida al Usuario mediante un acta suscrita entre el Usuario y el Concesionario.

En caso que el Usuario impida que el Concesionario efectúe el mantenimiento de la acometida, habiéndole comunicado previamente, el Concesionario consignará en un acta dicha situación, así como el hecho de haber informado al Usuario la procedencia del corte inmediato del suministro y que a pesar de ello impidió el mantenimiento. Dicha acta deberá ser suscrita por el Concesionario y el Usuario y de ser el caso, dejar constancia de la negativa del Usuario a firmar la misma. El Concesionario deberá efectuar el corte inmediato del servicio sin necesidad de previo aviso al Usuario. La reconexión del suministro se efectuará una vez realizada la revisión quinquenal con resultado conforme, considerando las disposiciones de la presente Norma, así como las del Reglamento.



Asimismo, en caso que el Usuario se encuentre ausente en una primera oportunidad, el Concesionario deberá realizar lo siguiente, a fin de que se asegure la realización del mantenimiento de la acometida:

- I. Dejar al Usuario un aviso que incluya la fecha exacta y hora tentativa en la que realizará una segunda visita para la ejecución del mantenimiento de la acometida, dejando constancia de la efectiva realización de la visita a través de fotografías fechadas del aviso en el predio y de los predios colindantes, indicando que de no encontrarse en dicha oportunidad se procederá a realizar el corte del suministro. El Usuario podrá comunicarse con el Concesionario para reprogramar esta segunda visita.
- II. En el caso que durante la segunda visita no se logre ejecutar el mantenimiento de la acometida por ausencia del Usuario, el Concesionario deberá proceder a realizar el corte del suministro, debiendo dejar constancia de la visita realizada precisando la fecha y hora de la misma e indicando además el motivo del corte realizado, a fin de que el Usuario realice las coordinaciones con el Concesionario para que se efectúe el mantenimiento de la acometida; y, de resultar conforme, el Concesionario procederá con la reconexión del suministro de gas natural.

B. Para consumos mayores a 300 m³/mes

El Usuario se hará responsable de su mantenimiento, de acuerdo con el plan definido por el instalador y aprobado por el Concesionario previo a la habilitación del servicio.

El Concesionario al aprobar el plan, deberá dejar constancia de haber informado al Usuario que al día hábil siguiente de la fecha programada para el mantenimiento, deberá remitir al Concesionario la información que acredite la realización del referido mantenimiento, bajo apercibimiento de efectuar el corte del servicio en caso no se cumpla con efectuar y acreditar dicho mantenimiento.

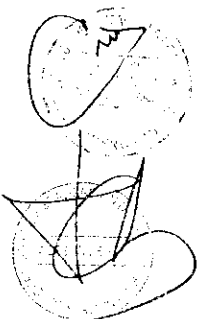
En caso que el Usuario en el plazo otorgado, no cumpla con acreditar el mantenimiento, el Concesionario en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles de vencido el plazo en que el Usuario debió acreditar el mantenimiento, le otorgará un plazo adicional de un mes para que cumpla con la acreditación del mantenimiento correspondiente, mediante notificación escrita. Si el Usuario no cumple con acreditar el mantenimiento dentro del plazo de un mes contado desde la fecha en que fue requerido, el Concesionario procederá a efectuar el corte del servicio.

El Concesionario reportará mensualmente al Osinergmin la lista de cada Usuario al que se ha procedido a efectuar el corte del servicio por el incumplimiento de la realización del mantenimiento.

4.2.1.1. Indicadores de calidad:

Indicador de mantenimiento de acometidas (MA)

Este indicador mide el porcentaje de cumplimiento del Concesionario respecto a la ejecución del mantenimiento de acometidas del Usuario de gas natural con consumos menores o iguales a 300 m³/mes.



$$MA_{\leq 300 m^3} = \frac{NMA - NIMA}{NMA}$$

Donde:

NIMA: Número de incumplimientos en la realización del mantenimiento de acometidas

NMA: Número de mantenimientos de acometidas que debe realizar el Concesionario

MA_{≤300 m³}: Expresado en porcentaje

Indicador de corte de servicio por no realizar el mantenimiento de acometidas (CS)

Este indicador mide el porcentaje de cumplimiento por parte del Concesionario en la ejecución del corte del suministro de gas natural a los Usuarios de gas natural con consumos mayores a 300m³/mes, que no acrediten haber realizado el mantenimiento de sus acometidas.

$$CS_{>300 m^3} = \frac{NSDA - NSCA}{NSDA}$$

Donde:

NSCA: Número de suministros no cortados por el Concesionario, por no realizar el mantenimiento de acometidas.

NSDA: Número de suministros que debieron ser cortados por el Concesionario por no realizar el mantenimiento de acometidas.

CS_{>300 m³}: Expresado en porcentaje

4.2.1.2. Nivel aceptable de calidad

El indicador MA deberá ser igual o mayor a 95%.

El indicador CS deberá ser igual o mayor a 98%.

4.2.1.3. Control y verificación

Los indicadores MA y CS se calcularán a partir de los registros que el Concesionario genere, de acuerdo al formato 03 y 04 del Anexo 1, respectivamente.

Los registros generados para el control de los indicadores, así como el resultado del cálculo de los indicadores deberán reportarse trimestralmente a través del sistema informático, hasta el día 15 del mes siguiente al trimestre reportado.

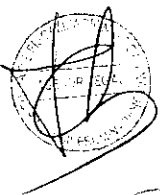
4.2.2. INSTALACIÓN INTERNA

La revisión de las instalaciones internas consiste en la revisión general de dichas instalaciones a través de la ejecución de pruebas para verificar el cumplimiento de lo establecido en las normas técnicas vigentes.

Para dichas revisiones se tendrá en cuenta las siguientes disposiciones:

A. Para consumos menores o iguales a 300 m³/mes

El Concesionario se encargará de realizar la revisión de las Instalaciones Internas para este tipo de Usuarios de acuerdo a los estándares establecidos en las normas técnicas y/o procedimientos establecidos por Osinergmin.



La revisión de la instalación interna para este tipo de Usuarios se realizará cada cinco (05) años desde la habilitación de la instalación interna o última revisión.

El Concesionario deberá comunicar al Usuario mediante carta adjunta a la factura mensual de consumo la fecha propuesta para la ejecución de la revisión quinquenal, brindando un número telefónico para que el Usuario se comuniquen en caso no pueda estar presente para la fecha programada, de modo que puedan reprogramar la fecha.

En caso que el Usuario impida que el Concesionario efectúe la revisión quinquenal, habiéndole notificado previamente, el Concesionario consignará en un acta dicha situación, así como el hecho de haber informado al Usuario la procedencia del corte inmediato del suministro y que a pesar de ello no se permitió el acceso a la instalación interna. Dicha acta deberá ser suscrita por el Concesionario y el Usuario y de ser el caso, dejar constancia de la negativa del Usuario a firmar la misma. El Concesionario deberá efectuar el corte inmediato del servicio sin necesidad de previo aviso al Usuario. La reconexión del suministro se efectuará una vez realizada la revisión quinquenal con resultado conforme, considerando las disposiciones de la presente Norma, así como las del Reglamento.

Asimismo, en caso que el Usuario se encuentre ausente en una primera oportunidad, el Concesionario deberá realizar lo siguiente, a fin de que se asegure la realización de la revisión de la instalación interna:

I. Dejar al Usuario un aviso que incluya la fecha exacta y hora tentativa en la que realizará una segunda visita para la ejecución de la revisión quinquenal, dejando constancia de la efectiva realización de la visita a través de fotografías fechadas del aviso en el predio y de los predios colindantes, indicando que de no encontrarse en dicha oportunidad se procederá a realizar el corte del suministro. El Usuario podrá comunicarse con el Concesionario para reprogramar esta segunda visita.

II. En el caso que durante la segunda visita no se logre ejecutar la revisión quinquenal por ausencia del Usuario, el Concesionario deberá proceder a realizar el corte del suministro, debiendo dejar constancia de la visita realizada precisando la fecha y hora de la misma e indicando además el motivo del corte realizado, a fin de que el Usuario realice las coordinaciones con el Concesionario para que se efectúe la revisión de la instalación interna; y, de resultar conforme, el Concesionario procederá con la reconexión del suministro de gas natural.

B. Para consumos mayores a 300 m³/mes

El Usuario cuyo consumo sea mayor a 300 m³/mes deberá contratar los servicios del Concesionario o de un instalador registrado en Osinergmin autorizado para este trabajo.

La revisión de la instalación interna para este tipo de Usuario se realizará cada cinco (05) años desde la habilitación de la instalación interna.

El Concesionario deberá notificar al Usuario con un mes de anticipación el vencimiento del plazo de 5 años a efectos que acredite la revisión de su instalación interna. En caso que el Usuario en el plazo otorgado, no cumpla con acreditar la revisión de su instalación interna, el Concesionario en un plazo máximo de tres (3) días hábiles de vencido el plazo en que el Usuario debió efectuar la acreditación de la revisión

quinquenal, le otorgará un plazo adicional de cinco (05) días hábiles para acreditar la revisión de la instalación interna. Si el Usuario no cumple, el Concesionario procederá a efectuar el corte del servicio, salvo que dentro de este último plazo acredite dicha revisión.

El Concesionario deberá cortar el servicio al Usuario que no haya acreditado la revisión de su instalación interna.

4.2.2.1. Indicadores de calidad:

Indicador de revisión quinquenal (RQ)

Este indicador mide el porcentaje de cumplimiento del Concesionario respecto a la ejecución de la revisión quinquenal de las instalaciones internas de gas natural, del Usuario con consumos menores a 300 m³/mes.

$$RQ_{\leq 300M3} = \frac{NRQ - NIRQ}{NRQ}$$

Dónde:

NRQ: Número de revisiones quinquenales a realizar

NIRQ: Número de incumplimientos en la realización de las revisiones quinquenales.

RQ_{≤300m3}: Expresado en porcentaje

Indicador de corte de servicio por no realizar la revisión quinquenal (CRQ)

Este indicador mide el porcentaje de cumplimiento en la ejecución del corte del suministro de gas natural al Usuario con consumos mayores a 300m³/mes, por no acreditar la revisión quinquenal de sus instalaciones internas.

$$CRQ_{>300M3} = \frac{NSDR - NSCR}{NSDR}$$

Dónde:

NSCR: Número de suministros no cortados por el Concesionario por no acreditar la revisión quinquenal.

NSDR: Número de suministros que debieron ser cortados por el Concesionario por no acreditar la revisión quinquenal.

CRQ_{>300m3}: Expresado en porcentaje

4.2.2.2. Nivel aceptable de calidad

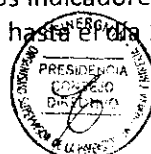
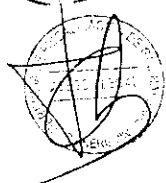
El indicador RQ deberá ser igual o mayor a 95%.

El indicador CRQ deberá ser igual o mayor a 98%.

4.2.2.3. Control y verificación

Los indicadores RQ y CRQ se calcularán a partir de los registros que el Concesionario genere, de acuerdo a los formatos 05 y 06 del Anexo 1, respectivamente.

Los registros generados para el control de los indicadores, así como el resultado del cálculo de los indicadores deberán reportarse trimestralmente a través del sistema informático, hasta el día 15 del mes siguiente al trimestre reportado.



4.3. SEGURIDAD

4.3.1. ATENCIÓN Y CONTENCIÓN DE EMERGENCIAS

El Concesionario se encuentra obligado a atender los avisos de emergencia del Usuario y población en general, así como a contener las emergencias que ocurran en las instalaciones internas, acometidas y redes de distribución.

Para la atención de las emergencias que se indican a continuación, los tiempos máximos establecidos para llegar al lugar de la misma, son:

<u>Tipo de evento</u>	<u>Tiempo</u>
Fugas de gas	: 30 minutos
Incendio	: 30 minutos
Explosión	: 30 minutos
Interrupción del servicio (no programadas):	40 minutos

La central de emergencias del Concesionario o el área que en su defecto reciba llamadas de aviso de una emergencia, deberá estar disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana, incluso domingos y feriados, de manera ininterrumpida, debiendo:

- Registrar todas las llamadas recibidas, consignando día, hora y lugar, el número telefónico de la persona que reporta, así como sus nombres y apellidos, documento de identidad, si fueran brindados.
- Clasificar los registros de emergencias por tipo de evento.
- Registrar las emergencias reportadas acontecidas especificando el lugar, la fecha y hora.
- Registrar la hora y fecha de llegada al lugar.
- Registrar la hora y fecha en que se informa que la emergencia fue contenida.
- Asignar un código por la llamada de emergencia y comunicar al Usuario el código generado.

El tiempo de Contención para las emergencias mencionadas no deberá superar los 30 minutos, desde que se llegó al lugar del evento.

En caso que el Concesionario reciba llamadas de emergencia a través de la línea de atención al cliente, deberá derivarlas a la central de emergencias.

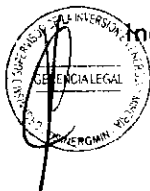
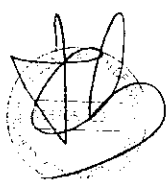
Se deberá realizar la grabación de las llamadas señaladas precedentemente.

El Concesionario puede registrar las emergencias utilizando cualquier otro medio en aquellos casos donde pueda demostrar que se dificulta el uso de la comunicación telefónica.

Los registros y las grabaciones de llamadas se deberán conservar por tres (3) años.

4.3.1.1. Indicadores de Calidad

Indicador de tiempo de atención de emergencias (ST)



Este indicador mide el porcentaje de atención de emergencias, cuyo tiempo de atención deberá estar dentro del valor definido como referencia.

El tiempo de atención se determina desde el momento en que se recibe la llamada o registra el evento, hasta el momento en el cual el Concesionario llega al sitio donde se produjo la emergencia.

$$ST = \frac{NSR - NFR}{NSR}$$

Dónde:

NFR: Número de emergencias, por tipo de evento, atendidas por el Concesionario fuera del tiempo de referencia establecido.

NSR: Número total de emergencias, por tipo de evento, atendidas por el Concesionario.

ST: Expresado en porcentaje

Indicador de tiempo de Contención de emergencias (TC)

Este indicador mide el porcentaje de cumplimiento del tiempo de Contención de las emergencias, el cual deberá estar dentro del valor definido como referencia.

El tiempo de Contención se determina desde que se llega al lugar de la emergencia, hasta el momento en el cual el Concesionario contiene la misma.

$$TC = \frac{NSR - CFR}{NSR}$$

Donde:

CFR: Número de emergencias, por tipo de evento, contenidas por el Concesionario fuera del tiempo de referencia establecido.

NSR: Número total de emergencias, por tipo de evento, contenidas por el Concesionario.

TC: Expresado en porcentaje

4.3.1.2. Nivel aceptable de calidad

El indicador ST deberá ser igual o mayor a 95%.

El indicador TC deberá ser igual o mayor a 98%.

4.3.1.3. Control y verificación

Los indicadores se calcularán a partir del registro que el Concesionario genere, de acuerdo al formato 07 del Anexo 1.

Los registros generados para el control de los indicadores, así como el resultado del cálculo de los indicadores deberán reportarse trimestralmente a través del sistema informático, hasta el día 15 del mes siguiente al trimestre reportado.

4.3.2. PÉRDIDAS DE GAS NATURAL EN REDES

Este indicador evalúa las pérdidas de gas producidas en las redes por kilómetro y por año. Se considerarán las fugas de grado 1, 2 y 3 con los criterios establecidos según la clasificación de la Norma ANSI/ASME B31.8 Gas Transmission and Distribution Piping Systems Appendix M Gas Leakage Control Criteria.

4.3.2.1. Indicador de fugas por kilómetro (NF):

El indicador se evaluará con la siguiente fórmula:

$$NF_{ij} = \frac{FKm, ij}{FKm, refj}$$

Donde:

FKm: Número de fugas por kilómetro en un año

i: Año evaluado.

j: Grado de fuga (1, 2 ó 3)

ref: año de referencia, el cual corresponde al año anterior al reportado.

NF_{ij}: Expresado en porcentaje

En caso no se tenga información del año de referencia, sólo se remitirá el registro de las fugas del año reportado

Se generará un indicador por cada grado de fuga (1, 2 y 3).

4.3.2.2. Nivel aceptable de calidad

El indicador NF_{ij} no deberá ser mayor al 95%.

4.3.2.3. Control y verificación

El indicador se calculará a partir de los registros que el Concesionario genere, de acuerdo al formato 08 del Anexo 1.

Los registros generados para el control del indicador deberán reportarse trimestralmente a través del sistema informático, mientras que el resultado del cálculo del indicador deberá ser reportado anualmente a través del sistema informático; el plazo para ambos reportes será hasta el día 15 del mes siguiente al periodo reportado.



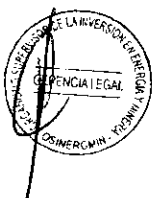
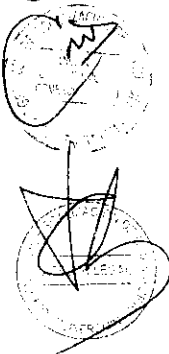
TÍTULO QUINTO CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL

La calidad del servicio comercial evalúa la gestión del Concesionario en todas aquellas actividades en las que éste interactúa con el Usuario. Asimismo, permiten conocer tendencias y anticipar rectificaciones que posibiliten mejorar el servicio; los cuales se evaluarán en función al grado de cumplimiento de los niveles aceptables de calidad para los siguientes tipos de indicadores:

5.1. RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE SOLICITUDES

El Concesionario se encuentra obligado a recibir y atender todas las solicitudes de trámite o de información del Usuario.

En tal sentido, el Concesionario no podrá negarse a admitir a trámite las solicitudes antes mencionadas; debiendo atender las mismas, en los tiempos que se indican a continuación:



a) Solicitud de nuevo suministro para Usuarios residenciales

Las solicitudes de nuevos suministros que estén relacionadas a las zonas que se encuentran incorporadas en la base tarifaria vigente, son viables técnica y económicamente.

De conformidad con lo establecido en la "Ley de Facilitación de Conexiones Domiciliarias del Servicio Público de Distribución de Gas Natural" N° 29706, para la instalación de la tubería de conexión, el Concesionario deberá comunicar la realización de las obras con una anticipación no menor de cinco (05) días hábiles a la Municipalidad respectiva.

En tal sentido, para los casos que apliquen con lo indicado en los párrafos precedentes; el Concesionario deberá responder la solicitud y suscribir el contrato de suministro, de ser el caso, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, los cuales serán contabilizados a partir de la fecha de recepción de la solicitud. El Concesionario deberá facilitar al Usuario el formato de solicitud de nuevo suministro, a fin de que el Usuario pueda presentar su solicitud en sus oficinas de atención al cliente. Asimismo, el Concesionario pondrá a disposición del Usuario en su página web el acceso para registrar su solicitud.

b) Instalación de acometida y tubería de conexión

El Concesionario debe realizar la instalación de la acometida y la tubería de conexión de acuerdo a lo establecido en el procedimiento correspondiente.

c) Habilitación del Suministro

El Concesionario debe realizar la habilitación del suministro de acuerdo a lo establecido en el procedimiento correspondiente.

d) Reconexión del Servicio o Reconexión del Suministro

Cuando el motivo de corte del servicio se trate de la falta de pago, el Concesionario debe realizar la reconexión en un plazo máximo de 24 horas de cancelada la deuda. Dicho plazo se aplicará también para cortes indebidos.

Si cuando el Usuario cancela su deuda y los cargos por corte y reconexión del servicio aún no están facturados, el Concesionario debe proceder a la reconexión del servicio en el plazo establecido en esta Norma. En este caso, la concesionaria podrá facturar dichos cargos en los recibos siguientes a la reconexión.

Tratándose de corte de servicio por solicitud de parte, la reconexión procede a solicitud del Usuario, previo pago de los conceptos que resulten pertinentes.

El Concesionario no deberá proceder con la reconexión del servicio sin el consentimiento del Usuario.

Cuando el Concesionario no logra reconectar el servicio en una primera oportunidad, por encontrarse el Usuario ausente o no encontrar a una persona capaz en el predio para concretar tal acto, deberá realizar lo siguiente, a fin de que se asegure la reconexión del



- I. Dejar al Usuario un aviso que incluya la fecha exacta y hora tentativa en la que realizará una segunda visita para la ejecución de la reconexión del servicio, dejando constancia de la efectiva realización de la visita a través de fotografías fechadas del aviso en el predio y de los predios colindantes. La segunda visita deberá realizarse en el plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas siguientes. El Usuario podrá comunicarse con el Concesionario para reprogramar esta segunda visita de hacerse mediante comunicación telefónica, el Concesionario deberá proporcionar al Usuario el número de registro de la llamada.
- II. En el caso que durante la segunda visita no se logre ejecutar la reconexión del servicio por ausencia del Usuario, el Concesionario deberá dejarle un aviso al Usuario a efectos de que sea éste quien contacte con el Concesionario a fin de que coordinen la fecha de reconexión del servicio. El Concesionario deberá dejar constancia de esta visita en el predio mediante un acta dejada bajo puerta y a través de fotografías fechadas del acta dejada en el predio y de los predios colindantes.

e) Solicitud de suspensión del suministro

El Concesionario estará obligado a atender las solicitudes de suspensión del suministro presentada por el Usuario en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles a partir de la recepción de la solicitud; siempre y cuando el Usuario no tenga deudas pendientes.

El Concesionario no podrá negar el ingreso de la solicitud de suspensión del suministro.

5.1.1. Indicadores de calidad:

Los presentes indicadores serán tomados considerando aquellos casos en que el Concesionario declaró fundados los reclamos presentados por el Usuario por incumplir los plazos de atención de las solicitudes señalados en el numeral 5.1.

Indicador de reclamos fundados por incumplimiento de plazo de respuesta a las solicitudes de nuevo suministro para Usuarios residenciales (RF_{SNS})

Este indicador mide la cantidad de reclamos fundados por incumplimiento del plazo de respuesta a las solicitudes de nuevo suministro para el Usuario residencial, por cada 1000 Usuarios.

$$RF_{SNS} = \frac{RFSS}{1000 \text{ Usuarios}}$$

Donde:

RFSS: Número de reclamos fundados por incumplimiento de plazo para la respuesta a las solicitudes de nuevo suministro para Usuarios residenciales, durante el periodo evaluado

Indicador de reclamos fundados por incumplimiento de plazo para la instalación de acometida y tubería de conexión para Usuarios residenciales (RF_{ATC})

Este indicador mide la cantidad de reclamos fundados por incumplimiento del plazo para la instalación de la acometida y tubería de conexión por cada 1000 Usuarios.

$$RF_{ATC} = \frac{RFAT}{1000 \text{ Usuarios}}$$

Donde:



RFAT: Número de reclamos fundados por incumplimiento de plazo para la instalación de acometida y tubería de conexión para Usuarios residenciales, durante el periodo evaluado

Indicador de reclamos fundados por incumplimiento de plazo para la ejecución de la habilitación de suministro de gas natural (RF_{HAB})

Este indicador mide la cantidad de reclamos fundados por incumplimiento del plazo para la ejecución de la habilitación del suministro de gas natural por cada 1000 Usuarios.

$$RF_{HAB} = \frac{RFH}{1000 \text{ Usuarios}}$$

Donde:

RFH: Número de reclamos fundados por incumplimiento del plazo para la ejecución de la habilitación del suministro de gas natural, durante el periodo evaluado

Indicador de reclamos fundados por incumplimiento de plazo para la reconexión del suministro de gas natural (RF_{RC})

Este indicador mide la cantidad de reclamos fundados por incumplimiento del plazo para la reconexión del servicio de gas natural por cada 1000 Usuarios.

$$RF_{RC} = \frac{RFR}{1000 \text{ Usuarios}}$$

Donde:

RFR: Número de reclamos fundados por incumplimiento del plazo para la reconexión del suministro de gas natural, durante el periodo evaluado.

Indicador de reclamos fundados por incumplimiento de plazo de atención de solicitud de suspensión de suministro (RF_{SC})

Este indicador mide la cantidad de reclamos fundados por incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de suspensión de suministro por cada 1000 Usuarios.

$$RF_{SC} = \frac{RFC}{1000 \text{ Usuarios}}$$

Donde:

RFC: Número de reclamos fundados por desviación de plazo en atención de solicitud de suspensión de suministro de gas natural, durante el periodo evaluado.

5.1.2. Nivel aceptable de calidad

Los indicadores definidos en el numeral 5.1.1, no deberán ser mayores a 0.5.

5.1.3. Control y verificación

Los indicadores se calcularán a partir de los registros que el Concesionario genere, de acuerdo al formato 12 y 13 del Anexo 1.

Los registros generados para el control de los indicadores, así como el resultado del cálculo de los indicadores deberán reportarse trimestralmente a través del sistema informático, hasta el día 15 del mes siguiente al trimestre reportado.

Para la verificación de los indicadores, el Concesionario deberá remitir trimestralmente la información actualizada a través de los formatos 09, 10 y 11.

5.2. LÍNEAS DE ATENCIÓN DISPONIBLES

El Concesionario debe garantizar a los Usuarios que su central telefónica contará con la capacidad suficiente para recibir en forma permanente, pronta y oportuna las llamadas de consultas, reclamos, quejas y emergencias.

a) Línea de atención al cliente

El Concesionario deberá tener disponible una línea de atención para los Usuarios.

El Concesionario deberá garantizar que el 90% de las llamadas ingresadas a través de esta línea sean respondidas.

b) Línea de emergencia

El Concesionario deberá tener disponible una línea de emergencia para el Usuario y/o ciudadanos, que deberá brindar atención las 24 horas del día, todos los días del año.

El Concesionario deberá garantizar que el 98% de las llamadas ingresadas a través de esta línea sean respondidas.

El tiempo de respuesta de las llamadas ingresadas a la línea de emergencia no deberá superar los 60 segundos.

5.2.1. Indicadores de calidad:

Indicador de respuesta de llamadas ingresadas a través de la línea de atención al cliente (LL_{LAC})

Este indicador mide el porcentaje de llamadas respondidas que ingresaron a través de la línea de atención al cliente. El cálculo de este indicador deberá ser validado por el reporte generado por el Centro de Atención de llamadas (Call Center).

$$LL_{LAC} = \frac{NLLR}{NLLI}$$

Donde:

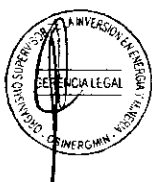
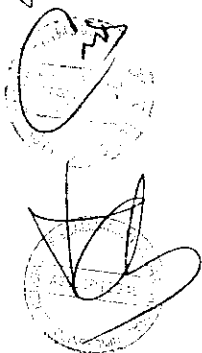
NLLR: Número de llamadas respondidas a través de la línea de atención al cliente

NLLI: Número de llamadas ingresadas a través de la línea de atención al cliente.

LL_{LAC} : Expresado en porcentaje

Indicador de tiempo de respuesta de llamadas ingresadas a través de la línea de emergencia (LL_{LE})

Este indicador mide el porcentaje de llamadas ingresadas a través de la línea de emergencia que fueron respondidas dentro del tiempo establecido.



$$LL_{LE} = \frac{NLLT}{NLE}$$

Donde:

NLLT: Número de llamadas ingresadas a través de la línea de emergencia y que fueron respondidas dentro del tiempo establecido

NLE: Número total de llamadas ingresadas a través de la línea de emergencia y que fueron respondidas

LL_{LE}: Expresado en porcentaje

5.2.2. Nivel aceptable de calidad

El indicador LL_{LAC} deberá ser igual o mayor a 90%.

El indicador LL_{LE} deberá ser igual o mayor a 98%.

5.2.3. Control y verificación

Los indicadores se calcularán a partir de los reportes generados por el Centro de Atención de Llamadas (Call Center) del concesionario, los cuales deberán reportarse junto con los indicadores calculados, trimestralmente a través del sistema informático, hasta el día 15 del mes siguiente al trimestre reportado.

5.3. FACTURACIÓN

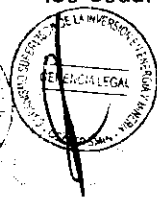
La factura del Usuario deberá expresar separadamente los rubros correspondientes al precio de gas natural, tarifa de transporte, cargo por margen de distribución, cargo por margen comercial y de ser el caso otros cargos correspondientes al Derecho de Conexión, a la acometida y a la instalación interna cuando sea solicitada por el Usuario, las fechas de emisión y vencimiento de la factura. Asimismo, se expresará por separado los impuestos aplicables e intereses compensatorios y moratorios cuando corresponda.

Adicionalmente a lo establecido en el Reglamento, las facturas deberán mostrar las estadísticas mensuales de los volúmenes de gas consumido -a condiciones estándar- correspondiente a los últimos 12 meses de manera gráfica. En el dorso de la factura, se debe indicar los lugares de pago, la dirección, teléfono y horario de los principales locales de atención al público, los números de teléfono para la recepción de reclamos por falta de suministro, los requisitos y el resumen del procedimiento que debe seguir el Usuario para presentar una reclamación y para realizar su seguimiento; incluyendo la segunda instancia.

5.3.1. ERRORES DE FACTURACIÓN

El Concesionario deberá emitir facturas conforme a lo establecido en el Reglamento, basadas en lecturas reales y/o estimadas.

En caso que el Concesionario detecte errores de facturación sea en volumen y/o montos facturados, dicho error no debe repetirse en siguientes facturaciones. Asimismo, el Concesionario debe verificar que el mismo error no se haya producido con otro Usuario; de ser el caso, la concesionaria por propia iniciativa, sin esperar la presentación de reclamos, procederá a corregir los errores de facturación respecto a los Usuarios afectados.



5.3.1.1. Indicador de reclamos fundados por error de facturación (RF_{EF})

Este indicador mide la cantidad de reclamos que el Concesionario declaró fundados por errores de facturación por cada 1000 Usuarios.

$$RF_{EF} = \frac{NRFF}{1000 \text{ Usuarios}}$$

Donde:

NRFF: Número de reclamos fundados por error de facturación correspondientes al periodo evaluado

5.3.1.2. Nivel aceptable de calidad

El indicador RF_{EF} no deberá ser mayor de 0.5.

5.3.1.3. Control y verificación

El indicador se calculará a partir de los registros que el Concesionario genere, de acuerdo al formato 12 y 13 del Anexo 1.

Los registros generados para el control del indicador, así como el resultado del cálculo del indicador deberán reportarse trimestralmente a través del sistema informático, hasta el día 15 del mes siguiente al trimestre reportado.

Para la verificación del indicador, el Concesionario deberá remitir trimestralmente la información actualizada a través del formato 14.

5.4. INFORMACIÓN A USUARIOS

5.4.1. TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN DEL MERCADO

El Concesionario debe poner a disposición de los Usuarios la información que se indica a continuación:

a) Publicación diaria del reporte operativo volumétrico

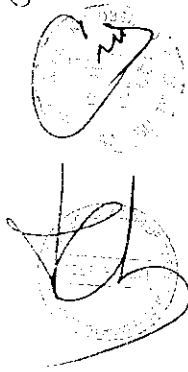
El Concesionario deberá publicar diariamente en su portal web el reporte operativo del sistema de distribución, informando los datos volumétricos, detallando los puntos de recepción, estaciones de regulación y los puntos de entrega de los principales Usuarios, identificando a los mismos con su capacidad autorizada, de acuerdo al formato 16 del Anexo 1.

b) Publicación mensual del reporte operativo volumétrico por categoría tarifaria

El Concesionario deberá publicar mensualmente en su portal web el reporte operativo volumétrico por categoría tarifaria, informando los datos volumétricos, detallando los puntos de recepción y los puntos de entrega de acuerdo a las categorías tarifarias de los Usuarios de gas natural, de acuerdo al formato 18 del Anexo 1.

5.4.1.1. Indicadores de Calidad

Indicador de publicación de reportes operativos (RO)



Este indicador mide el porcentaje de cumplimiento de la publicación de los reportes operativos, de acuerdo a lo establecido en la presente Norma.

$$RO = \frac{NDA - NDI}{NDA}$$

Donde:

NDI: Número de días en los que el Concesionario no cumplió con publicar el reporte operativo.

NDA: Número de días del año

RO: Expresado en porcentaje

Indicador de publicación de reportes operativos por categoría tarifaria (RC)

Este indicador mide el porcentaje de cumplimiento de la publicación de los reportes operativos por categoría tarifaria, de acuerdo a lo establecido en la presente Norma

$$RC = \left(1 - \frac{NMI}{12}\right)$$

Donde:

NMI: Número de meses en los que el Concesionario no cumplió con publicar el reporte operativo volumétrico por categoría tarifaria.

RC: Expresado en porcentaje

5.4.1.2. Nivel aceptable de calidad

El indicador RO deberá ser igual o mayor a 90%.

El indicador RC deberá ser igual o mayor a 90%.

5.4.1.3. Control y verificación

Los indicadores RO y RC se calcularán a partir de los registros que el Concesionario genere, de acuerdo a los formatos 15 y 17 del Anexo 1 respectivamente.

Los registros generados para el control de los indicadores, así como el resultado del cálculo de los indicadores deberán reportarse trimestralmente a través del sistema informático, hasta el día 15 del mes siguiente al trimestre reportado.

5.4.2. PROGRAMA EDUCACIONAL A USUARIOS Y POBLACIÓN EN GENERAL

El Concesionario debe establecer un programa educacional, el cual será entregado a Osinergmin en noviembre de cada año, que permita al Usuario y a la población en general, reconocer y reportar una emergencia en el sistema de distribución.

El referido programa deberá considerar capacitación referida a la utilización adecuada del gas natural, las prácticas de seguridad y comportamiento a seguir en casos de emergencia y deberá cumplir con lo especificado en la Norma API 1162 Public Awareness Programs for Pipeline Operators.

5.4.2.1. Indicador de ejecución de programa educacional (PE):

Este indicador evalúa el grado de cumplimiento del Programa Educativo a Usuarios y Población en general, que el Concesionario debe brindar para reconocer y reportar una emergencia en el sistema de distribución.

El indicador se evaluará con la siguiente fórmula:

$$PE = \frac{AEP}{APP}$$

Donde:

AEP: Actividades ejecutadas en el programa educacional

APP: Actividades planificadas en el programa educacional

PE: Expresado en porcentaje

Para el cálculo de este indicador no se considerarán aquellos casos de incumplimiento por razones no imputables al Concesionario.

5.4.2.2. Nivel aceptable de calidad

El indicador PE deberá ser igual o mayor a 90%.

5.4.2.3. Control y verificación

El indicador se calculará a partir de los registros que el Concesionario genere, de acuerdo al formato 19 del Anexo 1.

Los registros generados para el control del indicador, así como el resultado del cálculo del indicador deberán reportarse anualmente a través del sistema informático, hasta el día 15 del mes de marzo de cada año



TITULO SEXTO SANCIONES Y MULTAS

Los concesionarios que no cumplan con las disposiciones de la presente Norma, así como con los niveles de exigencia de los indicadores establecidos en la misma, incurrirán en ilícito administrativo sancionable de acuerdo a lo establecido en la Tipificación y Escala de Multas y Sanciones aprobado por Osinergmin.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

Primera.- Osinergmin podrá disponer la implementación del uso de tecnologías para la supervisión, registro de información y acceso de información para los Usuarios.

Segunda.- Osinergmin podrá realizar la verificación inopinada de la información que sirve de base para los indicadores establecidos en la presente Norma.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA



Primera.- Las disposiciones establecidas para el indicador DI, deberán aplicarse en el plazo que se establezca en las Bases Metodológicas para el Estudio de Disponibilidad del Sistema de Distribución

Las disposiciones establecidas para los indicadores RO y RC, deberán aplicarse en un plazo de treinta (30) días calendario de la entrada en vigencia de la presente Norma.

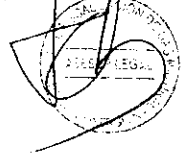
Las disposiciones establecidas para los indicadores CG y RF_{SNS} , deberán aplicarse en un plazo de sesenta (60) días calendario de la entrada en vigencia de la presente Norma.

Las disposiciones establecidas para los indicadores ST, TC, LL_{LAC} y LL_{LE} deberán aplicarse en un plazo de noventa (90) días calendario de la entrada en vigencia de la presente Norma.

Las disposiciones establecidas para el indicador RF_{HAB} deberán aplicarse al día siguiente hábil de la publicación del procedimiento correspondiente.

Asimismo, las disposiciones establecidas para el indicador RF_{ATC} deberán aplicarse en un plazo de sesenta (60) días calendario, desde que Osinergmin apruebe el procedimiento correspondiente.

Segunda.- Mientras se implementa el sistema informático, el Concesionario deberá reportar la información relacionada a los indicadores a Osinergmin, por medio digital en MS-Excel.



Anexo 1

Formato 1: Registro del Indicador de las Características del Gas Natural (CG)

Concesionario:		Área de Concesión:		Período reportado ^(*) :		Mes - Año
Ítem	Punto de monitoreo ⁽¹⁾	Parámetro medido	Fecha de medición dd/mm/aaaa	Valor medido	¿Cumple con valor normativo?	Observaciones

Leyenda:

- (*) Período Reportado: Período de tiempo que deberá el Concesionario reportar el indicador
(1) Punto de monitoreo: Para fines del control del indicador CG, excluir la concentración del odorizante.

ES COPIA AUTENTIFICADA
FELIX PINO FIGUEROA
ASESOR LEGAL DE LA ALTA DIRECCIÓN
OSINERGMIN



Formato 2: Registro del Indicador de Presión de Uso en Instalaciones Internas Residenciales (PI)

Concesionario:	Área de Concesión:	Período reportado ^(*) :	Trimestre-año
----------------	--------------------	------------------------------------	---------------

Ítem	a. Datos del cliente			b. Datos de ubicación del suministro - dirección					
	N° de Suministro / Cliente	N° de Instalación	Apellidos y Nombres	Dirección	Piso	Urb.	Distrito	Provincia	Departamento

Registro del Indicador de Presión de Uso en Instalaciones Internas Residenciales (continuación)

c. Datos de la Presión de Uso				
Fecha de medición dd/mm/aaaa	Valor medido (mbar)	Nuevo valor medido (mbar) ⁽¹⁾	¿Se encuentra dentro del rango?	Observaciones ⁽²⁾

Nota 1: La información deberá ser actualizada desde la fecha de inicio de operación comercial hasta el período reportado

(*) Período Reportado: Primer trimestre, segundo trimestre, tercer trimestre o cuarto trimestre.

(1) Nuevo valor medido (mbar): Valor medido luego del cambio del regulador

(2) Observaciones: Datos del regulador cambiado y del nuevo regulador

ES COPIA AUTENTIFICADA
FELIX PINO FIGUEROA
ASESOR LEGAL DE LA ALTA DIRECCIÓN
OSINERGMIN

Formato 3: Registro Actualizado de Mantenimiento de Acometidas para usuarios con consumos menores o iguales a 300 m3/mes

Concesionario:	Área de Concesión:	Período reportado ^(*) :	Trimestre - Año
----------------	--------------------	------------------------------------	-----------------

ítem	a. Datos del cliente			b. Datos de ubicación del suministro - dirección					
	N° de Suministro / Cliente	N° de Instalación	Apellidos y Nombres	Dirección	Piso	Urb.	Distrito	Provincia	Departamento

Registro Actualizado de Mantenimiento de Acometidas para usuarios con consumos menores o iguales a 300 m3/mes (continuación)

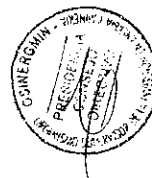
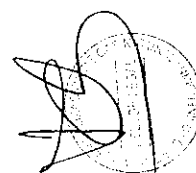
c. Datos del responsable técnico			d. Datos del mantenimiento de acometida					
Nombre del responsable técnico ⁽¹⁾	Categoría del Responsable Técnico	Concesionario / Contratista	Fecha de habilitación dd/mm/aaaa	Fecha de Ejecución del mantenimiento de acometida dd/mm/aaaa	Si	No	Defectos	Observaciones ⁽²⁾

Nota 1: La información deberá ser actualizada desde la fecha de inicio de operación comercial hasta el periodo reportado

(*) Periodo Reportado: Primer trimestre, segundo trimestre, tercer trimestre o cuarto trimestre.

(1) Observaciones: En la celda de observaciones se colocará los motivos por el cual el concesionario no logró realizar el mantenimiento de la acometida.

ES COPIA AUTENTIFICADA
Felix Pino Figueroa
FELIX PINO FIGUEROA
ASESOR LEGAL DE LA ALTA DIRECCIÓN
OSINERGMIN



Formato 4: Registro Actualizado de Mantenimiento de Acometidas para Usuarios con Consumos Mayores a 300 m3/mes

Concesionario:	Área de Concesión:	Período reportado ^(*) :	Trimestre - Año
----------------	--------------------	------------------------------------	-----------------

Ítem	a. Datos del cliente			b. Datos de ubicación del suministro - dirección					
	N° de suministro / Cliente	N° de instalación	Apellidos y Nombres	Dirección	Piso	Urb.	Distrito	Provincia	Departamento

Registro Actualizado de Mantenimiento de Acometidas para usuarios con consumos mayores a 300 m3/mes (continuación)

c. Corte de suministro por no realizar el mantenimiento de acometida				¿Se procedió al corte? (Sí / No / NA) ⁽¹⁾	Fecha de corte de suministro dd/mm/aaaa
Fecha programada del mantenimiento dd/mm/aaaa	¿Acreditó mantenimiento? (Sí / No)	Fecha de notificación de carta al usuario dd/mm/aaaa			

Nota 1: La información deberá ser actualizada desde la fecha de inicio de operación comercial hasta el período reportado
(*) Período Reportado: Primer trimestre, segundo trimestre, tercer trimestre o cuarto trimestre.
(1) NA: No aplica.

ES COPIA AUTENTIFICADA
FELIX PINO FIGUEROA
ASESOR LEGAL DE LA ALTA DIRECCIÓN
OSINERGMIN

Formato 5: Registro Actualizado de Revisiones Quinquenales para Usuarios con Consumos menores o iguales a 300 m³/mes

Concesionario:	Área de Concesión:	Período reportado ^(*) :	Trimestre - Año
----------------	--------------------	------------------------------------	-----------------

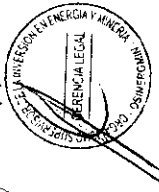
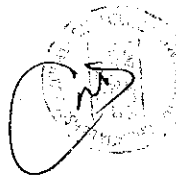
Ítem	a. Datos del cliente			b. Datos de ubicación del suministro - dirección					
	N° de Suministro / Cliente	N° de Instalación	Apellidos y Nombres	Dirección	Piso	Urb.	Distrito	Provincia	Departamento

Registro Actualizado de Revisiones Quinquenales para Usuarios con Consumos menores o iguales a 300 m³/mes (continuación)

c. Datos de Revisión Quinquenal de las Instalaciones Internas						
Fecha de habilitación dd/mm/aaaa	Fecha de notificación de carta de comunicación al usuario sobre la revisión dd/mm/aaaa	Fecha de Ejecución de la Revisión Quinquenal dd/mm/aaaa	¿Instalación Interna conforme? (Si / No)	Defectos	Observaciones ⁽¹⁾	

Nota 1: La información deberá ser actualizada desde la fecha de inicio de operación comercial hasta el período reportado
(*) Período Reportado: Primer trimestre, segundo trimestre, tercer trimestre o cuarto trimestre.
(1) Observaciones: En la celda de observaciones se colocará los motivos por el cual el concesionario no logró realizar la revisión quinquenal.

ES COPIA AUTENTIFICADA
FELIX PINO FIGUEROA
ASESOR LEGAL DE LA ALTA DIRECCIÓN
OSINERGMIN



Formato 6: Registro Actualizado de Revisiones Quinquenales para Usuarios con consumos mayores a 300 m3/mes

Concesionario:	Área de Concesión:	Período reportado ^(*) :	Trimestre - Año
----------------	--------------------	------------------------------------	-----------------

Ítem	a. Datos del cliente			b. Datos de ubicación del suministro - dirección				
	N° de Suministro / Cliente	N° de Instalación	Apellidos y Nombres	Dirección	Piso	Urb.	Distrito	Provincia
								Departamento

Registro Actualizado de Revisiones Quinquenales para Usuarios con consumos mayores a 300 m3/mes (continuación)

c. Datos de Revisión Quinquenal de las Instalaciones Internas						
Fecha de habilitación dd/mm/aaaa	¿Acreditó revisión? (Si / No)	Fecha de revisión dd/mm/aaaa	Fecha de notificación de carta al usuario dd/mm/aaaa	¿Se procedió al corte? (Si / No / NA) ⁽¹⁾	Fecha de corte de suministro dd/mm/aaaa	

Nota 1: La información deberá ser actualizada desde la fecha de inicio de operación comercial hasta el período reportado
(*) Período Reportado: Primer trimestre, segundo trimestre, tercer trimestre o cuarto trimestre.
(1) NA: No aplica.

ES COPIA AUTENTIFICADA
FELIX PINO FIGUEROA
ASESOR LEGAL DE LA ALTA DIRECCIÓN
OSINERGMIN

Formato 7: Registro del Indicador de Tiempo de Atención de Emergencias (ST) y del Indicador de Tiempo de Contención de emergencias (TC)

Concesionario:	Área de Concesión:	Período reportado ^(*) :	Trimestre - Año
----------------	--------------------	------------------------------------	-----------------

a. Datos del tiempo de atención de la emergencia						
ítem	Tipo de evento que generó la emergencia ⁽¹⁾	Fecha del evento dd/mm/aaaa	Apellidos y Nombres de la persona que realizó llamada	Hora de recepción de la llamada que comunica sobre el evento hh:mm:ss	Hora de llegada al lugar del evento hh:mm:ss	Tiempo de atención del evento (horas) ⁽²⁾

Registro del Indicador de Tiempo de Atención de Emergencias (ST) y del Indicador de Tiempo de Contención de emergencias (TC) (continuación)

b. Datos del tiempo de contención de la emergencia							
Dirección	Distrito	Provincia	Departamento	Coordenada X ⁽³⁾	Coordenada Y ⁽³⁾	Hora de contención del evento hh:mm:ss	Tiempo de contención del evento (horas) ⁽²⁾

Nota 1: La información deberá ser actualizada desde la fecha de inicio de operación comercial hasta el período reportado

(*) Período Reportado: Primer trimestre, segundo trimestre, tercer trimestre o cuarto trimestre.

(1) Tipo de evento que generó la emergencia: Fugas, incendio, explosión, interrupciones (no programadas y que no fueron generadas por los otros tipos de eventos).

(2) Tiempo de atención del evento (horas): En horas y/o fracción.

(2) Tiempo de contención del evento (horas): En horas y/o fracción.

(3) Coordenada X: Las coordenadas deberán ser reportadas en Proyección UTM, Datum WGS84

(3) Coordenada Y: Las coordenadas deberán ser reportadas en Proyección UTM, Datum WGS84

ES COPIA AUTENTIFICADA
FELIX PINO FIGUEROA
ASESOR LEGAL DE LA ALTA DIRECCIÓN
OSINERGMIN

Formato 8: Registro del indicador de Fugas por Kilómetro (NF)

Concesionario:	Área de Concesión:	Período reportado ^(*) :	Trimestre - Año
----------------	--------------------	------------------------------------	-----------------

a. Datos de ubicación de la fuga				
Ítem	Dirección ⁽¹⁾	Distrito	Provincia	Departamento

Registro del indicador de Fugas por Kilómetro (NF) (continuación)

b. Datos sobre la fuga				
Fecha de Detección mm/dd/aaaa	Fecha de Reparación mm/dd/aaaa	Tiempo de Reparación ⁽³⁾	Causa	Causante

Kilómetros de tubería construida en el año⁽⁵⁾:

Nota 1: La información reportada mediante este formato, deberá ser la información actualizada al periodo reportado, desde el año en que entró en vigencia la presente norma.

(*) Período Reportado: primer trimestre, segundo trimestre, tercer trimestre o cuarto trimestre.

(1) Dirección: La dirección a registrar es referencial.

(2) Las coordenadas deberán ser reportadas en Proyección UTM, Datum WGS84

(3) En horas o fracción.

(4) Grado de fuga: 1, 2, 3.

(5) Este dato se consignará en el reporte solo para el cálculo del indicador (anualmente).

Formato 9: Registro Actualizado de Solicitudes de Viabilidad de Nuevo Suministro

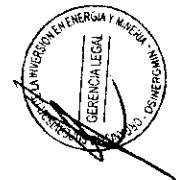
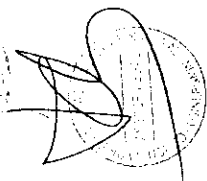
Concesionario:	Área de Concesión:	Período reportado ^(*) :	Trimestre - Año
----------------	--------------------	------------------------------------	-----------------

a. Datos del solicitante y de la ubicación del predio				
Ítem	Apellidos y Nombres / Razón Social	Dirección	Distrito	Provincia

Registro Actualizado de Solicitudes de Viabilidad de Nuevo Suministro (continuación)

b. Sobre la solicitud y de la respuesta a la solicitud									
Código SVS	Fecha de recepción SVS dd/mm/aaaa	Resultado de SVS (Admisible / No Admisible)	Fecha documento de respuesta al interesado dd/mm/aaaa	Consumo estimado mensual Sm3	Existe infraestructura (SI / NO)	Proyecto viable técnicamente (SI / NO)	Proyecto viable económicamente (SI / NO)	Derecho de conexión S/.	Sobrecargo US\$

ES COPIA AUTENTIFICADA
FELIX PINO FIGUEROA
ASESOR LEGAL DE LA ALTA DIRECCIÓN
OSINERGMIN



**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
OSINERGMIN N° 306-2015-OS/CO**

Registro Actualizado de Solicitudes de Viabilidad de Nuevo Suministro (continuación)

[illegible]

Nota 1: La información reportada mediante este formato, deberá ser la información actualizada al periodo reportado, desde la fecha de entrada en operación comercial.

Nota 2: SVS: Solicitud de Viabilidad de Suministro.

(*) **Período Reportado:** primer trimestre, segundo trimestre, tercer trimestre o cuarto trimestre.

ES COPIA AUTENTIFICADA
FELIX PINO FIGUEROA
ASESOR LEGAL DE LA ALTA DIRECCIÓN
OSINERGMIN

Formato 10: Registro Actualizado de Usuarios Habilitados

Concesionario:	Área de Concesión:	Periodo reportado ^(*) :	Trimestre - Año
----------------	--------------------	------------------------------------	-----------------

a. Datos del usuario			
Ítem:	Apellidos y Nombres / Razón Social	N° Instalación	Categoría Tarifaria ⁽³⁾
			Tipo de usuario

Registro Actualizado de Usuarios Habilitados (continuación)

b. Datos de ubicación del suministro					
Tipo de Vía	Nombre de Vía	Número / Mz. y Lt.	Interior o dpto.	Piso	Urb.
					Distrito
					Provincia
					Departamento

Registro Actualizado de Usuarios Habilitados (continuación)

c. Sobre la instalación de la tubería de conexión y acometida			d. Datos de Instalador	
Fecha Suscripción Contrato de Suministro dd/mm/aaaa	Fecha de Instalación de tubería de conexión y acometida dd/mm/aaaa	Apellidos y Nombres / Razón Social	N° Registro del instalador	

ES COPIA AUTENTIFICADA
FELIX PINO FIGUEROA
ASESOR LEGAL DE LA ALTA DIRECCIÓN
OSINERGMIN

Registro Actualizado de Usuarios Habilitados (continuación)

e. Sobre el Proyecto		f. Sobre la solicitud de habilitación	
Fecha de presentación de proyecto dd/mm/aaaa	Fecha de aprobación de proyecto dd/mm/aaaa	Fecha de recepción solicitud de habilitación dd/mm/aaaa	Fecha de aprobación de solicitud de habilitación dd/mm/aaaa

Registro Actualizado de Usuarios Habilitados (continuación)

g. Sobre la ejecución de la habilitación					
Fecha de ejecución de habilitación dd/mm/aaaa	Equipo 1 ⁽¹⁾	Equipo 2 ⁽²⁾	Prueba de hermeticidad		Observación ⁽³⁾
			Presión inicial mbar	Presión final mbar	

Nota 1: La información reportada mediante este formato, deberá ser la información actualizada al período reportado, desde la fecha de entrada en operación comercial.

(*) Período Reportado: primer trimestre, segundo trimestre, tercer trimestre, o cuarto trimestre.

(1) Categoría tarifaria: Categoría tarifaria asignada por el Concesionario de acuerdo al consumo proyectado por el consumidor.

(2) Listar equipos que contarán con el servicio de gas natural.

(3) Registrar en caso la instalación ya no cuenta con el suministro de gas natural.

ES COPIA AUTENTIFICADA
FELIX PINO FIGUEROA
ASESOR LEGAL DE LA ALTA DIRECCIÓN
OSINERGMIN



Formato 11: Registro Actualizado de Corte y Reconexión

Concesionario:	Área de Concesión:	Período reportado ^(*) :	Trimestre - Año
----------------	--------------------	------------------------------------	-----------------

Ítem	a. Datos del usuario		b. Sobre el corte del suministro			
	N° de Suministro / Cliente	Categoría tarifaria ⁽¹⁾	Motivo de corte ⁽²⁾	Código de identificación de corte ⁽³⁾	Fecha de solicitud de suspensión del servicio ⁽⁴⁾ dd/mm/aaaa	Fecha de corte dd/mm/aaaa
						Importe facturado por corte S/.

Registro Actualizado de Corte y Reconexión (continuación)

c. Sobre la reconexión del suministro					
Código de identificación de reconexión ⁽³⁾	Fecha de pago de la deuda dd/mm/aaaa	Hora de pago de la deuda hh:mm	Fecha de reconexión dd/mm/aaaa	Hora de reconexión hh:mm	Importe facturado por reconexión S/.

Nota 1: La información reportada mediante este formato, deberá ser la información actualizada al período reportado, desde la fecha de entrada en operación comercial.
(*) Período Reportado: primer trimestre, segundo trimestre, tercer trimestre, o cuarto trimestre.

(1) Categoría tarifaria: Categoría tarifaria asignada por el Concesionario de acuerdo al consumo proyectado por el consumidor.
(2) Motivos de corte art. 75º T.U.O. D.S. N° 040-2008-EM:

A	Pendiente pago de 02 recibos
B	Consumo de gas natural sin autorización del concesionario



RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 306-2015-OS/CD

C	En peligro la seguridad de personas o propiedades de terceros
D	Detección de instalaciones fraudulentas
E	Consumidor impide acceso a personal de concesionario para revisión de instalaciones
F	Detección de manipulación indebida de cualquier instalación del concesionario
G	Reventa de gas natural a favor de terceros
H	Pendiente el pago de cuota de financiamiento por conversión a gas natural para consumidores mayores de 300 m3/mes
I	No ejecución de mantenimiento de acometida en fecha programada para consumidores mayores a 300 m3/mes
J	A solicitud de parte art. 68º T.U.O. D.S. N° 040-2008-EM

(3) Códigos de identificación de corte y/o reconexiones resolución de consejo directivo N° 664-2008-OS/CD:

CRT1	Corte tipo I Cierre del servicio
CRT2	Corte tipo II Retiro de componentes de la acometida
CRT3	Corte tipo III Corte del Servicio
RCT1	Reconexión tipo I Cierre del Servicio
RCT2	Reconexión tipo II Reinstalación de componentes de la acometida
RCT3	Reconexión tipo III Corte del servicio

(4) A llenar solo para los casos que solicitan la suspensión del servicio.

ES COPIA AUTENTICADA
FELIX PINO FIGUEROA
ASESOR LEGAL DE LA ALTA DIRECCIÓN
OSINERGMIN

Tarifaria

Categoría Tarifaria	mes1-año			mes2-año			mes3-año		
	Número de consumidores	Volumen de ventas (sm3)		Número de consumidores	Volumen de ventas (sm3)		Número de consumidores	Volumen de ventas (sm3)	
Totales									
Acumulado ⁽¹⁾									

(1): Se considerarán los valores acumulados del periodo anterior.

ES COPIA AUTENTIFICADA
FELIX PINO FIGUEROA
ASESOR LEGAL DE LA ALTA DIRECCIÓN
OSINERGMIN

Formato 13: Registro Actualizado de Reclamos

Concesionario:	Área de Concesión:	Período reportado ^(*) :	Trimestre - Año
----------------	--------------------	------------------------------------	-----------------

a. Datos del reclamante			
Ítem	N° Instalación	N° de Suministro / Cliente	Apellidos y Nombres / Razón Social
			Categoría Tarifaria ⁽¹⁾

Registro Actualizado de Reclamos (continuación)

b. Sobre el reclamo en primera instancia									
Código de Reclamo	Motivo del Reclamo ⁽²⁾	Fecha del Reclamo dd/mm/aaaa	Código de Resolución en primera instancia	Fecha Resolución en primera instancia dd/mm/aaaa	Fecha Recurso de Reconsideración dd/mm/aaaa	Fecha Resolución Recurso de Reconsideración dd/mm/aaaa	Fecha Notificación de Recurso Reconsideración dd/mm/aaaa	Fecha Elevación a la JARU de Apelación dd/mm/aaaa	Resultado de la Resolución

Nota 1: La información reportada mediante este formato, deberá ser la información actualizada al periodo reportado, desde la fecha de entrada en operación comercial.

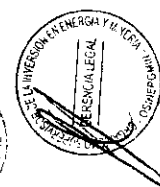
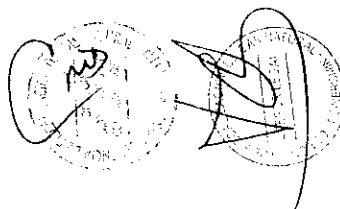
(*) Período Reportado: primer trimestre, segundo trimestre, tercer trimestre, o cuarto trimestre.

(1) Categoría tarifaria: Categoría tarifaria asignada por el Concesionario de acuerdo al consumo proyectado por el consumidor.

(2) Motivo de reclamo:

ES COPIA AUTENTICADA
FELIX PINO FIGUEROA
ASESOR LEGAL DE LA ALTA DIRECCIÓN
OSINERGMIN

Código del motivo	Motivo de reclamo
	Negativa a la instalación de suministro
	Excesiva facturación por errores del medidor
	Errores en el volumen y/o monto facturado, no atribuibles al medidor
	Corte del Servicio
	Recupero de energía
	Negativa al cambio de categoría tarifaria
	Reembolso de aporte o sobrecargo
	Reembolso de aporte financiero
	Problemas de presión de uso
	Interrupciones del servicio
	Demora en la respuesta de solicitud de nuevo suministro
	Demora en la instalación de la tubería de conexión y acometida
	Demora en la ejecución de la habilitación del suministro
	Demora en la reconexión del servicio
	Demora en la suspensión del servicio a solicitud de parte
	Otros



ES COPIA AUTENTIFICADA
FELIX PINO FIGUEROA
ASESOR LEGAL DE LA ALTA DIRECCIÓN
OSINERGMIN

Formato 14: Registro actualizado de usuarios facturados

Concesionario:	Área de Concesión:	Período reportado ^(*) :	Trimestre - Año
----------------	--------------------	------------------------------------	-----------------

Ítem	a. Datos del cliente			
	N° de Instalación	N° de Suministro / Cliente	Apellidos y Nombres / Razón Social	Categoría Tarifaria ⁽¹⁾

Registro actualizado de usuarios facturados (continuación)

b. Datos de ubicación del suministro - dirección					
Dirección	Piso	Urbanización	Distrito	Provincia	Departamento

ES COPIA AUTENTIFICADA
FELIX PINO FIGUEROA
ASESOR LEGAL DE LA ALTA DIRECCIÓN
OSINERGMIN

Nota 1: La información deberá ser actualizada desde la fecha de inicio de la operación comercial hasta el periodo reportado.



44

Formato 15: Registro del indicador de publicación de Reporte Operativo (RO)

Concesionario:	Área de Concesión:	Periodo reportado ^(*) :	Trimestre - Año
----------------	--------------------	------------------------------------	-----------------

Fecha de publicación dd/mm/aaaa	¿Se cumplió con la publicación? Si/No

(*) Periodo Reportado: Primer trimestre, segundo trimestre, tercer trimestre o cuarto trimestre.

ES COPIA AUTENTIFICADA
FELIX PINO FIGUEROA
ASESOR LEGAL DE LA ALTA DIRECCIÓN
OSINERGMIN

Formato 16: Información mínima a considerar en la publicación de Reporte Operativo

Condiciones operativas	Volumen Entregado (m3)	Flujo Máximo (m3/h)	Flujo Mínimo (m3/h)	Presión de Entrega (barg)
Punto de recepción				
Estaciones de regulación				
Puntos de entrega a consumidores				

Nota: El formato contiene la información mínima a considerar por los concesionarios para la publicación de los reportes operativos volumétricos, la cual deberá ser publicada diariamente.

ES COPIA AUTENTIFICADA
FELIX PINO FIGUEROA
ASESOR LEGAL DE LA ALTA DIRECCIÓN
OSINERGMIN

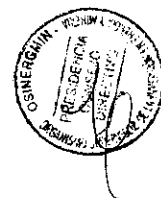
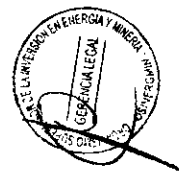
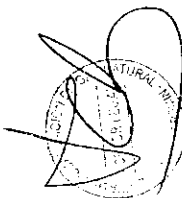
Formato 17: Registro del Indicador de Publicación de Reporte Operativo por Categoría tarifaria (RC)

Concesionario:	Área de Concesión:	Período reportado (*):	Trimestre - Año
----------------	--------------------	------------------------	-----------------

Fecha de publicación mm/aaaa	¿Se cumplió con la publicación? Si/No

(*) Período Reportado: Primer trimestre, segundo trimestre, tercer trimestre o cuarto trimestre.

ES COPIA AUTENTIFICADA
FELIX PINO FIGUEROA
ASESOR LEGAL DE LA ALTA DIRECCIÓN
OSINERGMIN



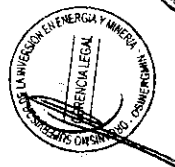
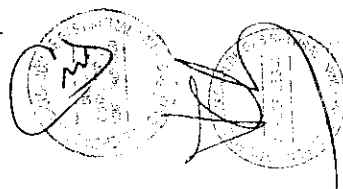
Formato 18: Información mínima a considerar en la publicación de reporte operativo por Categoría Tarifaria

Categoría Tarifaria ⁽¹⁾	Volumen Entregado (Sm3)	Flujo Máximo (m3/h)	Flujo Mínimo (m3/h)	Presión de Entrega (barg)

Nota: El formato contiene la información mínima a considerar por los concesionarios para la publicación de los reportes operativos volumétricos por categoría tarifaria, la cual deberá ser publicada mensualmente dentro de los primeros cinco (5) días hábiles del mes.

(1) Categoría tarifaria: Categoría tarifaria asignada por el Concesionario de acuerdo al consumo proyectado por el usuario.

ES COPIA AUTÉNTICA
FELIX PINO FIGUEROA
ASESOR LEGAL DE LA ALTA DIRECCIÓN
OSINERGMIN



Formato 19: Registro del Indicador de Ejecución del Programa Educativo (PE)

Concesionario:	Área de Concesión:	Período reportado:	Año
----------------	--------------------	--------------------	-----

Ítem	Actividad programada	Fecha programada dd/mm/aaaa	Fecha ejecutada dd/mm/aaaa	Observaciones ⁽¹⁾

(1) Observaciones: A considerar en caso de que la fecha programada y ejecutada no coincidan

ES COPIA AUTENTIFICADA
FELIX PINO FIGUEROA
ASESOR LEGAL DE LA ALTA DIRECCIÓN
OSINERGMIN

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

A través del Decreto Supremo N° 017-2015-EM, se incorporó el numeral 2.38 al artículo 2° del Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos, aprobado por Decreto Supremo N° 040-2008-EM, indicándose que la calidad del servicio de distribución corresponde al grado en que se mantienen las condiciones del servicio de distribución de gas natural por red de ductos y comprende la calidad del servicio comercial, la calidad de suministro y la calidad de producto, conforme a las normas y procedimientos que establezca Osinergmin.

Atendiendo a que no existe un cuerpo normativo que contenga disposiciones sobre los niveles de calidad del servicio de distribución de gas natural por red de ductos, así como las obligaciones que deben tener los concesionarios respecto a la calidad del servicio que brindan, resulta necesario contar con una norma que regule la relación entre las empresas que brindan el servicio de distribución de gas natural y los Usuarios, con la finalidad de que estos últimos reciban las mejores condiciones de calidad.

En ese contexto, la presente Norma tiene por objeto que los concesionarios del servicio de distribución de gas natural por red de ductos brinden a los Usuarios las mejores condiciones de calidad, que comprende la calidad del producto, la calidad del suministro y la calidad del servicio comercial.

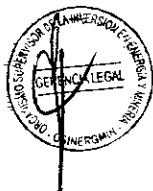
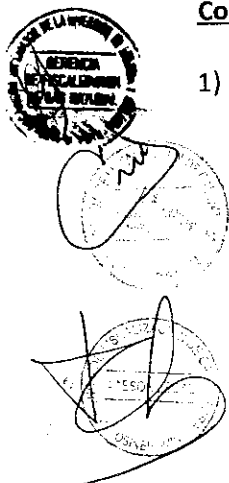
Dentro de este contexto y de conformidad con el principio de transparencia en el ejercicio de la función normativa, previsto en el artículo 25° del Reglamento General de Osinergmin aprobado por el Decreto Supremo N° 054-2001-PCM, el Osinergmin publicó en su Portal de internet el proyecto de Resolución de Consejo Directivo que aprueba la "Norma de Calidad del Servicio de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos", otorgando a los interesados un plazo de quince (15) días para la remisión por escrito de comentarios, los mismos que han sido evaluados para la elaboración de la presente norma.

De la evaluación de comentarios:

A continuación se detallan los comentarios presentados, seguidos de su correspondiente evaluación:

Comentarios presentados por la empresa Gas Natural de Lima y Callao S.A. (Cálidda)

- 1) Cálidda solicita eliminar del numeral 1.1. del proyecto de Norma en lo referido a la calidad del producto como un indicador de la calidad del servicio de distribución de gas natural por red de ductos, toda vez que alega que la calidad del producto es una condición en la que el distribuidor no tiene injerencia, en tanto depende del proceso de extracción en boca de pozo y/o transporte (limpieza del gasoducto), ello conforme lo establecido en la Séptima Disposición Complementaria del Decreto Supremo 018-2004-EM.



Comentarios de Osinergmin

Denegado lo solicitado por la empresa.

Conforme a lo establecido en el Decreto Supremo N° 017-2015-EM, que modificó el Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos aprobado mediante Decreto Supremo N° 042-99-EM, cuyo Texto Único Ordenado ha sido aprobado por Decreto Supremo N° 040-2008-EM, (en adelante, el Reglamento de Distribución), la calidad del servicio de distribución comprende, entre otras, a la calidad del producto, estableciendo el mencionado Reglamento que el Concesionario de distribución se encuentra obligado a entregar el gas natural en las condiciones y parámetros descritos en el artículo 44° del citado cuerpo normativo.

En ese sentido, al estar la calidad del producto directamente influenciada por todo el proceso de producción, transporte y distribución, resulta ser una condición en la que el distribuidor tiene injerencia, recogiendo dicha obligación para el Concesionario en el Reglamento de Distribución.

- 2) Con relación al numeral 1.3. de proyecto de Norma, **Cálidda** señala que no debe perderse de vista el cumplimiento del Principio de Jerarquía Normativa, pues el Reglamento de Distribución debe ser complementado por las resoluciones de consejo directivo, normas técnicas y otras disposiciones en la medida que éstas no se contrapongan con la norma de mayor jerarquía. En este sentido propone la siguiente redacción del numeral 1.3. del proyecto de norma:

"La presente Norma complementa a las disposiciones contenidas en el Reglamento en lo medida que no se contraponga al mismo, a las Normas Técnicas Peruanas vigentes y a las disposiciones que se emitan con posterioridad y que se encuentren relacionadas con estas materias".

Comentarios de Osinergmin

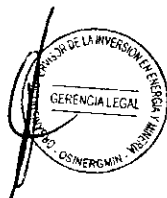
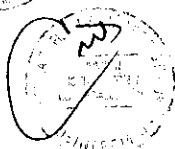
Aceptado parcialmente lo señalado por la empresa.

Al respecto cabe indicar que conforme a Principio de Jerarquía Normativa, la presente Norma complementará las disposiciones contenidas al Reglamento de Distribución, siendo que en el caso de las Normas Técnicas Peruanas, se deberá tener en cuenta que estas tienen carácter voluntario, siendo su inclusión en un reglamento técnico lo que las hace obligatorias, ello conforme a lo establecido en el artículo 8° del Decreto Supremo N° 081-2008-PCM que aprueba el Reglamento de la Ley de los Sistemas Nacionales de Normalización y Acreditación.

En ese sentido, se ha modificado el texto del numeral, quedando redactado de la siguiente manera:

1.3. NORMAS COMPLEMENTARIAS

La presente Norma complementa las disposiciones contenidas en el Reglamento, con el propósito de lograr mejores condiciones de calidad en la prestación del servicio de distribución de gas natural por parte del Concesionario hacia el Usuario.



- 3) Respecto a la definición de "Emergencias" contenida en el literal c) del numeral 1.4 del proyecto de Norma; **Cálidda** recomienda definir las según los criterios establecidos en el "Procedimiento para el Reporte y Estadísticas en Materia de Emergencias y Enfermedades Profesionales en las Actividades del Subsector Hidrocarburos" aprobado mediante Resolución N° 172-2009-OS/CD. En este sentido propone la siguiente redacción:

"c. Emergencia: Toda situación generada por la ocurrencia de un evento, que requiere una movilización de recursos, de conformidad con lo establecido en la Resolución N° 172-2009-OS/CD".

Comentarios de Osinergmin

Denegado lo solicitado por la empresa.

La definición de "Emergencia" recogida en el literal c) del numeral 1.4. del proyecto de Norma es la misma definición que la recogida en el artículo 3.1. del "Procedimiento para el Reporte y Estadísticas en Materia de Emergencias y Enfermedades Profesionales en las Actividades del Subsector Hidrocarburos" aprobado mediante Resolución N° 172-2009-OS/CD.

- 4) Con relación a la definición de "Fuerza Mayor" contenida en el literal d) del numeral 1.4 del proyecto de Norma, **Cálidda** solicita su modificación tomando en consideración la definición y supuestos considerados como Fuerza Mayor en el Contrato BOOT de Concesión de Distribución de Gas Natural. En este sentido propone la siguiente redacción del literal d) del numeral 4.1.:

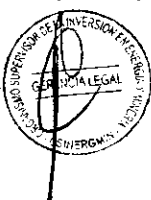
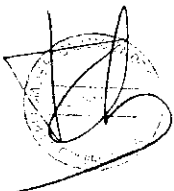
"d. Fuerza mayor: Evento producido por efectos naturales, por la mano del hombre, o por cualquier hecho fuera de control del Concesionario, de carácter extraordinario, imprevisible e irresistible, que impide al Concesionario cumplir de manera transitoria con (i) las condiciones del servicio de distribución de gas natural por red de ductos, y/o (ii) la realización de actividades constructivas, operativas o de mantenimiento del Sistema de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos".

Comentarios de Osinergmin

Denegado lo solicitado por la empresa.

Respecto a la definición contenida en la Cláusula 17 del Contrato BOOT de Concesión de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos, debe advertirse que la Cláusula 17 recoge una definición de fuerza mayor establecida en función a los supuestos que causan un retraso o suspensión material de cualquier obligación impuesta bajo el referido Contrato BOOT de Concesión de Distribución; es decir, incumplimientos contractuales, correspondiéndole al Ministerio de Energía y Minas, en su calidad de Concedente, calificar si el hecho invocado califica como un evento de fuerza mayor.

En dicha línea, la fuerza mayor a que se hace referencia en el Contrato BOOT de Concesión de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos, difiere de la fuerza mayor del proyecto, la cual esta referida a los casos de fuerza mayor aprobados por Osinergmin, conforme a lo establecido en el Reglamento de Distribución en concordancia con el "Procedimiento de Calificación de Solicitudes de Fuerza Mayor en las actividades de Transporte y Distribución de Gas Natural" aprobado mediante Resolución de Consejo



Directivo N° 104-2015-OS/CD. En ese sentido, la definición de fuerza mayor contenida en el literal d) del numeral 1.4 del proyecto de Norma guarda relación con la contenida en el Procedimiento de Calificación de Solicitudes de Fuerza Mayor antes citado, elaborado este último en base a lo dispuesto en el Reglamento de Distribución.

- 5) Respecto a la definición de "Fugas de Grado 2" contenida en el literal f) del numeral 1.4 del proyecto de norma, **Cálidda** solicita realizar la siguiente precisión:

"f. Fuga de Grado 2: De acuerdo a lo indicado en la Norma Gas Transmission and Distribution Piping Systems ANSI/ASME B 31.8 se consideran en esta categoría aquellas fugas que se definen como no riesgosas y/o peligrosas al momento de su detección, para que justifiquen una reprogramación programada basada en un probable riesgo futuro".

Comentarios de Osinergmin

Aceptado parcialmente lo solicitado por la empresa, habiéndose modificado la definición de "Fuga de Grado 2" conforme con lo establecido en la Norma ANSI/ASME B31.8, incorporada como requerimiento obligatorio en el artículo 8° del Anexo I del Reglamento de Distribución.

En ese sentido, se ha modificado la definición de "Fuga de Grado 2" conforme se indica a continuación:

"h. Fugas de Grado 2: Fuga no peligrosa al momento de su detección, para que justifique una reparación programada basada en un probable riesgo futuro, de acuerdo a lo indicada en la Norma Gas Transmission and Distribution Piping Systems ANSI/ASME B 31.8".

- 6) En cuanto a la definición de "Fugas de Grado 3" contenida en el literal g) del numeral 1.4 del proyecto de norma, **Cálidda** solicita realizar la siguiente precisión:

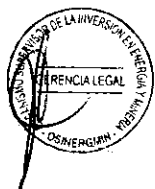
"g. Fuga de Grado 3: De acuerdo a lo indicado en la Norma Gas Transmission and Distribution Piping Systems ANSI/ASME B 31.8 se consideran en esta categoría aquellas fugas que no son riesgosas y/o peligrosas en el momento de la detección y que razonablemente pueden permonecer como no peligrosas".

Comentarios de Osinergmin

Denegado lo solicitado por la empresa.

La definición de "Fugas de Grado 3" se ha elaborado de conformidad con lo establecido en la Norma ANSI/ASME B31.8, incorporada como requerimiento obligatorio en el artículo 8° del Anexo I del Reglamento de Distribución.

- 7) Respecto a la definición de "Presión de uso para artefacto de gas natural" contenida en el literal m) del numeral 1.4 del proyecto de Norma, **Cálidda** solicita su modificación, alegando que no es necesario hacer la precisión sobre la presión de uso de los artefactos para uso residencial toda vez que la Norma no hace distinción en cuanto a los usos del gas natural aplicando por el contrario a todos los usos. En tal sentido propone la siguiente redacción.



"m. Presión de uso para artefacto a gas natural: Presión del gas natural seco medida en la conexión de entrada al artefacto a gas cuando este se encuentre en funcionamiento".

Comentarios de Osinergmin

Denegado lo solicitado por la empresa.

Lo solicitado por la empresa **Cálidda** no resulta procedente, toda vez que al estar dirigido el cálculo del indicador de presión a las instalaciones internas residenciales, conforme se advierte del numeral 3.2.1: "Indicador de Presión de Uso en Instalación Interna", es necesario definir la presión de los artefactos para uso residencial. No obstante, se ha considerado retirar los rangos de presiones en uso de los artefactos a gas, a fin de remitirnos a los rangos establecidos en la Norma Técnica Peruana vigente.

En ese sentido, se ha modificado la definición "presión de uso para artefacto a gas natural" conforme se indica a continuación:

"n. Presión de Uso para Artefacto a Gas Natural para Uso Residencial: Presión del gas natural seco medida en la conexión de entrada al artefacto a gas cuando éste se encuentra en funcionamiento. En general, los artefactos para uso residencial tienen una presión de uso de acuerdo a lo indicado en la Norma Técnica Peruana 111-011: Gas Natural Seco - Sistema de tuberías para Instalaciones Internas Residenciales y Comerciales, vigente".

- 8) Con relación a la obligación del Concesionario, contemplada en el literal c) del numeral 2 del proyecto de Norma, referida a contar con un sistema informático que integre la información en virtud a la cual el Concesionario realizará el control y cálculo de los indicadores establecidos en la presente Norma, **Cálidda** solicita que Osinergmin garantice que los costos que generen la implementación del mencionado sistema informático sean reconocidos en la siguiente fijación tarifaria.

Comentarios de Osinergmin

Denegado lo solicitado por la empresa

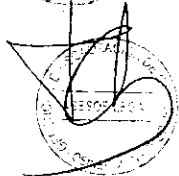
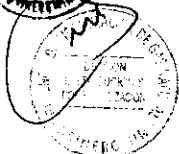
En principio, cabe indicar que se ha modificado el literal c) del numeral 2, retirando la obligación de que el Concesionario cuente con un sistema informático a disposición de Osinergmin, reemplazándolo por la obligación de contar con un sistema de gestión de la información. Asimismo, en el proyecto de Norma se ha considerado incluir un Sistema Informático administrado por Osinergmin, mediante el cual el Concesionario registrará la información asociada al cálculo de los indicadores.

En ese sentido, se ha incorporado la definición de Sistema Informático, y se ha modificado el literal c) del numeral 2, conforme se indica a continuación:

"1.4. DEFINICIONES

(...)

p. Sistema Informático: Sistema administrado por Osinergmin, mediante el cual el Concesionario registrará la información asociada al cálculo de los indicadores de acuerdo a lo establecido en la presente Norma".



"2. Obligaciones del Concesionario:

(...)

- c) *Contar con un sistema de gestión de la información que garantice la calidad de la misma en virtud a la cual el Concesionario generará los reportes y realizará el cálculo de los indicadores establecidos en la presente Norma".*

Sin perjuicio de lo antes expuesto, con relación a lo alegado por Cálidda, respecto a que los costos que genere la implementación del sistema informático sean reconocidos en la siguiente fijación tarifaria, cabe indicar que las disposiciones establecidas en la presente Norma son de cumplimiento obligatorio, razón por la cual el tema de los costos corresponde ser evaluado conforme a las disposiciones establecidas sobre regulación tarifaria.

- 9) Respecto al numeral 3.1.1. del proyecto de Norma denominado "Indicadores de las características del gas natural", los cuales permiten verificar que los resultados de las mediciones efectuadas por el Concesionario se encuentran dentro de los parámetros establecidos en el artículo 44° del Reglamento de Distribución, **Cálidda** solicita considerar lo alegado en su comentario 1).

Comentarios de Osinergmin

Denegado lo indicado por la empresa.

Remitirse a la respuesta al comentario 1) formulado por la empresa **Cálidda**.

- 10) Con relación al numeral 3.1.2. del proyecto de Norma: Nivel aceptable de calidad, **Cálidda** solicita considerar lo alegado en su comentario 1). Asimismo cuestiona el procedimiento para efectuar las mediciones del nivel aceptable de calidad del gas natural, por cuanto no se ha establecido cuáles serán los parámetros aplicables para efectuar la mediciones, así como tampoco cuál es la justificación para su aplicación.

Comentarios de Osinergmin

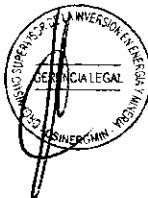
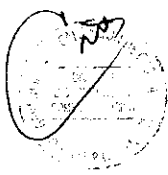
Denegado lo indicado por la empresa.

Remitirse a la respuesta al comentario 1) formulado por la empresa **Cálidda**. Asimismo, no es necesario especificar cuáles son los parámetros para realizar las mediciones correspondientes, ni justificar su aplicación, toda vez que los parámetros empleados para llevar a cabo las mediciones sobre la calidad del gas natural así como la justificación de cada ítem de las características del gas natural, se encuentran establecidos en el artículo 44° del Reglamento de Distribución, el cual es de aplicación obligatoria para los Concesionarios del Sistema de Distribución.

- 11) Respecto a la Presión de Uso para Artefactos de Gas Natural para Uso Residencial regulada en el numeral 3.2. del proyecto de Norma, **Cálidda** propone que el registro del nivel de presión en la instalación interna de uso residencial se realice durante las revisiones quinquenales, eliminándose la referencia a revisiones periódicas con el objeto de tener una idea clara sobre la oportunidad en la que debe realizarse el registro.

Comentarios de Osinergmin

Aceptado lo indicado por la empresa.



En este sentido, se ha procedido a modificar el numeral 3.2. del proyecto de Norma, precisando que se trata de revisiones quinquenales, quedando dicho numeral redactado de la siguiente manera:

"3.2 PRESIÓN

La Presión de Uso para Artefactos a Gas Natural para Uso Residencial deberá tener una presión de acuerdo a la indicado en la Norma Técnica Peruana 111-011: Gas Natural Seca - Sistema de tuberías para Instalaciones Internas Residenciales y Comerciales, vigente.

El Concesionario deberá registrar el nivel de presión en la instalación interna de uso residencial durante el proceso de revisión quinquenal".

- 12) En cuanto a lo establecido en el último párrafo del numeral 3.2.1 del proyecto de Norma, **Cálidda** solicita que, teniendo en cuenta lo previsto en el Reglamento de Distribución y en el Contrato de Suministro aprobado por Resolución Directoral N° 169-2012-MEM/DGH, se incorpore la facultad del Concesionario de cortar el servicio sin previo aviso ante la detección de manipulaciones del regulador sin la previa autorización del Concesionario, o por modificaciones de las instalaciones internas sin haber solicitado la habilitación correspondiente.

Comentarios de Osinergmin

Denegado lo indicado por la empresa.

Al respecto, cabe indicar que no es necesario realizar la precisión solicitada por la empresa **Cálidda**, toda vez que el artículo 75° del Reglamento de Distribución regula lo solicitado al listar los supuestos en los cuales el Concesionario tiene la facultad de efectuar el corte inmediato del servicio sin necesidad de aviso previo al Consumidor ni intervención de las autoridades competentes, dentro de los cuales se encuentran los supuestos de la detección de instalaciones no autorizadas o la manipulación indebida de cualquier instalación del Concesionario.

- 13) Respecto a lo establecido en el primer párrafo del numeral 3.2.3 del proyecto de Norma: "Control y Verificación", **Cálidda** propone que el indicador se calcule a partir de los registros que el Concesionario tome durante las revisiones quinquenales que realice a las instalaciones internas, modificando la actual redacción que establece revisiones periódicas, pues dicha referencia no da una idea clara de la oportunidad en que deben realizarse.

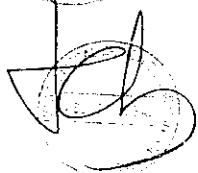
Comentarios de Osinergmin

Aceptado lo indicado por la empresa.

Se acoge el comentario de la empresa **Cálidda**, por lo que se ha procedido a modificar el numeral 3.2.3 del proyecto de norma, retirando lo referido al momento en el cual se calculará el indicador, toda vez que dicha precisión se ha realizado en el numeral 3.2 del proyecto de Norma; quedando redactado el numeral 3.2.3 de la siguiente manera:

"3.2.3. Control y verificación

El indicador se calculará a partir de los registros que el Concesionario genere, de acuerdo al formato 02 del Anexo 1.



Los registros generados para el control del indicador, así como el resultado del cálculo del indicador deberá reportarse trimestralmente a través del sistema informático, hasta el día 15 del mes siguiente al trimestre reportado”.

- 14) Respecto a la obligación del Concesionario de entregar el gas natural odorizado contemplada en el numeral 3.3. del proyecto de Norma, **Cálidda** sugiere incluir la excepción dispuesta en el artículo 9 del Anexo 1 del Reglamento de Distribución, sugiriendo la siguiente redacción:

*“3.3. Odorización
El gas natural deberá ser entregado odorizada por el Concesionario, salvo las excepciones contenidas en las normas del sector y los contratos de concesión correspondientes.
(...)”.*

Comentarios de Osinergmin

Denegado lo indicado por la empresa.

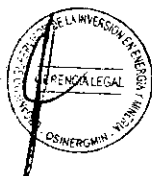
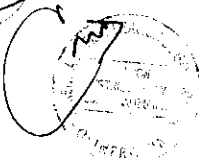
El Anexo 1 del Reglamento de Distribución, contiene disposiciones referidas a la seguridad para la distribución de gas natural por red de ductos, estableciéndose en el artículo 9° del referido Anexo la posibilidad de solicitar la exoneración al cumplimiento de las disposiciones antes mencionadas por razones excepcionales. Sin embargo, el alcance del supuesto de excepción recogido en el artículo 9° en mención, no resulta aplicable a obligaciones que no formen parte de dicho Anexo, razón por la cual, dicho supuesto de excepción no alcanza a la obligación establecida en el artículo 44° del citado Reglamento, cuyo cumplimiento no admite excepción alguna.

No obstante, lo expuesto en el párrafo precedente, cabe señalar que el numeral 3.3 del proyecto de Norma ha sido retirado, por existir un procedimiento específico denominado “Procedimiento de supervisión y fiscalización del cumplimiento de las normas referidas a la odorización del gas natural en sistemas de distribución de gas natural por red de ductos” cuyo proyecto de norma ha sido publicado en el diario El Peruano.

- 15) Con relación al indicador de continuidad del servicio de suministro de gas natural regulado en el numeral 4.1. del proyecto de Norma, **Cálidda** solicita:
- i) Modificar la forma de calcularlo, en función a la duración de las interrupciones del servicio considerando el tiempo de interrupción por Usuario afectado, teniendo en consideración que su Contrato BOOT de Concesión contiene una específica definición de lo que se considera para el cumplimiento del indicador de continuidad; por cuanto una resolución administrativa no puede modificar un Contrato Ley.
 - ii) Precisar en el segundo párrafo del numeral 4.1. que las afectaciones originadas por terceros no son responsabilidad del Concesionario y las variaciones por servicio de mantenimiento tampoco se consideran interrupciones de suministro.

“4.1. Continuidad del Suministro

El Concesionario está obligado a brindar el suministro de gas natural garantizando la continuidad del servicio. La evaluación de la continuidad del servicio se realiza en función de la disponibilidad de 99% de la Red de Distribución para un año continuo.



Para efectos de la norma, no se consideran las interrupciones de suministra relacionadas con los casos de Fuerza Mayor aprobadas por Osinergmin, cuya solicitudes son presentadas por los concesionarios ante Osinergmin y calificadas como tales por dicha entidad, las afectaciones causadas por terceros, así como las variaciones de servicio por mantenimiento o condiciones operativas debidamente autorizadas por el Osinergmin"

Comentarios de Osinergmin

Aceptado parcialmente lo indicado por la empresa.

Con relación a lo alegado por **Cálidda** respecto a que el Contrato BOOT de Concesión contiene una específica definición de lo que se considera para el cumplimiento del indicador de continuidad, es preciso señalar por un lado que, lo recogido en el Contrato BOOT está referido a obligaciones establecidas entre el Concedente y el Concesionario, correspondiéndole al Ministerio de Energía y Minas, en su calidad de concedente del contrato, evaluar su cumplimiento; mientras que por otro lado, está Osinergmin, quien en el marco de sus funciones normativas, de supervisión y fiscalización que le han sido atribuidas, emite la presente norma y verifica su cumplimiento, respectivamente.

Al respecto, teniendo en cuenta lo que se quiere medir con el presente indicador, se ha procedido a modificar los numerales 4.1. y 4.1.1. del proyecto de Norma, denominando al indicador como "Disponibilidad del Sistema de Distribución", e incorporando la elaboración de un estudio de disponibilidad del sistema de distribución, el cual será elaborado bajo las Bases Metodológicas para el Cálculo de Disponibilidad definidas por Osinergmin.

En ese sentido, los numerales 4.1 y 4.1.1 han quedado redactados de la siguiente manera:

4.1. DISPONIBILIDAD DEL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN

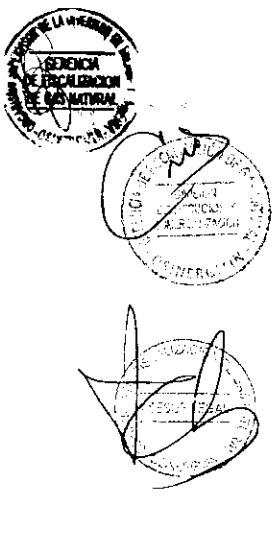
El Concesionaria está obligado a brindar el suministro de gas natural garantizando la Disponibilidad del Sistema de Distribución, cuya evaluación se realizará en función de la duración de la Interrupción del Servicio.

Para efectos de la Norma, no se consideran la Interrupción del Servicio relacionada con los casos de Fuerza Mayor aprobados por Osinergmin, las suspensiones que realicen el Transportador a el Productor en sus respectivos sistemas o las variaciones de servicio solicitadas por el Concesionario y aprobadas por Osinergmin.

El Concesionaria deberá elaborar un estudio de Disponibilidad del Sistema de Distribución y presentarla a Osinergmin. El estudio deberá ser elaborado bajo las Bases Metodológicas para el Cálculo de Disponibilidad definidas por Osinergmin.

4.1.1. Indicador de Duración Total de Interrupciones por Usuario (DI)

Es el tiempo total de interrupción del suministro de gas natural a cada Usuario del Sistema de Distribución medido durante un año.



$$DI = \sum_{i=1}^{NTI} di$$

Donde:

NTI: Número total de interrupciones por Usuario ocurridas durante el periodo reportado.

di: Duración de la interrupción calculado a partir del estudio de disponibilidad y se expresará en horas o fracción".

- 16) Respecto al numeral 4.1.2 "Nivel aceptable de calidad" del proyecto de Norma, **Cálidda** solicita que el indicador aceptable respecto de la duración total de las interrupciones sea el establecido en el respectivo Contrato BOOT de Concesión, en su caso el numeral 4.8 del Anexo 1.

Comentarios de Osinergmin

Denegado lo indicado por la empresa.

Al respecto cabe indicar que, lo recogido en el Contrato BOOT está referido a obligaciones establecidas entre el Concedente y el Concesionario, correspondiéndole al Ministerio de Energía y Minas, en su calidad de concedente del contrato, evaluar su cumplimiento. Por otro lado, está Osinergmin, quien en el marco de sus funciones normativas, de supervisión y fiscalización que le han sido atribuidas, emite la presente norma y verifica su cumplimiento, respectivamente.

El indicador del presente proyecto de Norma, partiendo de la obligación que tiene el Concesionario de brindar el suministro de gas natural garantizando la Disponibilidad del Sistema de Distribución, busca medir el tiempo total de interrupción del suministro de gas natural a cada Usuario del Sistema de Distribución durante un año, la cual no podrá ser mayor al 1%.

En ese sentido, estando a la modificación realizada en el numeral 4.1 y 4.1.1 se ha procedido a modificar el numeral 4.1.2. del proyecto de norma, conforme se detalla a continuación:

"4.1.2. Nivel aceptable de calidad

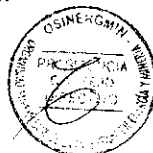
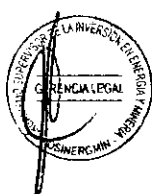
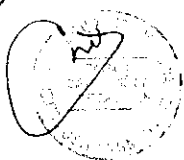
El indicador DI deberá ser igual o mayor a 99%".

- 17) En cuanto a lo establecido en el literal A) del numeral 4.2.1. del proyecto de Norma, sobre la obligación de registrar fotográficamente la ejecución del mantenimiento de la acometida en el caso de Usuarios con consumos menores o iguales a 300m³/mes, **Cálidda** considera que dicha obligación resulta costosa, engorrosa e innecesaria; agregando que la suscripción del acta entre el Usuario y Concesionario es suficiente constancia.

Comentarios de Osinergmin

Aceptado lo indicado por la empresa.

En este sentido, se ha procedido a retirar la obligación del Concesionario de registrar fotográficamente la ejecución del mantenimiento de la acometida, por lo que se ha modificado el referido párrafo del literal A) del numeral 4.2.1 del proyecto de norma, quedando redactado de la siguiente manera:



ES COPIA AUTENTIFICADA

FELIX PINO FIGUEROA
ASESOR LEGAL DE LA ALTA DIRECCIÓN
OSINERGMIN

"4.2.1. Acometida

(...)

A. Para consumos menores o iguales a 300m³/mes

(...)

El Concesionario deberá dejar constancia del mantenimiento de la acometida al Usuario mediante un octa suscrita entre el Usuario y el Concesionario.

(...)"

- 18) Con relación a lo establecido en el literal B) del numeral 4.2.1 del proyecto de Norma sobre la acreditación del mantenimiento de la acometida por parte de los Usuarios con consumos mayores a 300m³/mes, se establece la obligación para el Concesionario de notificar al Usuario en el plazo máximo de dos (02) días hábiles desde que este último tenía para efectuar el mantenimiento de su acometida. Al respecto, **Cálidda** señala por un lado que, dicha obligación representa costos elevados que no le corresponde asumir al Concesionario por cuanto la responsabilidad del mantenimiento le corresponde al Usuario; y por otro lado, propone un plazo máximo de siete (7) días hábiles.

Comentarios de Osinergmin

Aceptado parcialmente lo indicado por la empresa

Con relación a lo alegado por la empresa **Cálidda** sobre los costos que le originaría al Concesionario notificar al Usuario para que efectúe el mantenimiento de su acometida, cabe indicar que dicha obligación –referida a requerir al Usuario para que cumpla con realizar el mantenimiento correspondiente de la acometida- se encuentra establecida en el literal a) del artículo 71° del Reglamento de Distribución, siendo que el proyecto de Norma únicamente está regulando el plazo en el cual se realizará dicho requerimiento.

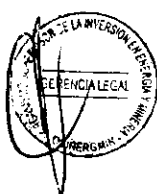
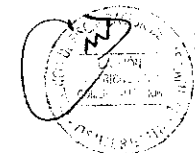
En cuanto al plazo en el cual el Concesionario realizará el requerimiento al Usuario, cabe indicar que se ampliará el mismo a cinco (05) días hábiles; por lo que se ha procedido a modificar el tercer párrafo del literal B) del numeral 4.2.1 del proyecto de norma, quedando redactado de la siguiente manera:

"B. Para consumos mayores a 300 m3/mes

(...)

En caso que el Usuario en el plazo otorgado, no cumpla con acreditar el mantenimiento, el Concesionario en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles de vencido el plazo en que el Usuario debió acreditar mantenimiento, le otorgará un plazo adicional de un mes para que cumpla con la acreditación del mantenimiento correspondiente, mediante notificación escrita. Si el Usuario no cumple con acreditar el mantenimiento dentro del plazo de un mes contado desde la fecha en que fue requerida, el Concesionario procederá a efectuar el corte del servicio".

- 19) Respecto a las obligaciones del Concesionario para efectuar la revisión de las instalaciones internas de los Usuarios con consumos menores o iguales a 300m³/mes, previstas en el literal A) del numeral 4.2.2. del proyecto de Norma, **Cálidda** señala que en este caso se han establecido obligaciones más estrictas que aquellas correspondientes a los Usuarios con consumos mayores a 300m³/mes; y que la programación y notificación para la revisión de las instalaciones internas, cuando no se puede ubicar al Usuario, suponen



gastos adicionales –como dejar avisos, realizar múltiples visitas, enviar cartas- no reconocidos en el tarifa.

Comentarios de Osinergmin

Aceptado parcialmente lo indicado por la empresa, en lo que respecta a la programación y notificación para la revisión de las instalaciones internas, habiéndose reducido las obligaciones que tiene a cargo el Concesionario. En ese sentido, se ha procedido a modificar el tercer y quinto párrafo del literal A) del numeral 4.2.2 del proyecto de Norma, quedando redactado de la siguiente manera:

"A. Para consumos menores o iguales 300 m3/mes

(...)

El Concesionario deberá comunicar al Usuario mediante carta adjunta a la factura mensual de consumo la fecha propuesta para la ejecución de la revisión quinquenal, brindando un número telefónico para que el Usuario se comuniquen en casa no pueda estar presente para la fecha programada, de modo que puedan reprogramar la fecha.

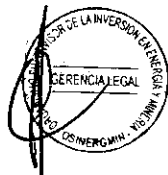
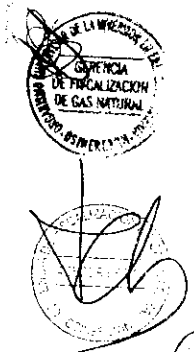
(...)

Asimismo, en caso que el Usuario se encuentre ausente en una primera oportunidad, el Concesionario deberá realizar la siguiente, a fin de que se asegure la realización de la revisión de la instalación interna:

- I. Dejar al Usuario un aviso que incluya la fecha exacta y hora tentativa en la que realizará una segunda visita para la ejecución de la revisión quinquenal, dejando constancia de la efectiva realización de la visita a través de fotografías del aviso en el predio y de los predios colindantes, indicando que de no encontrarse en dicha oportunidad se procederá a realizar el corte del suministro. El Usuario podrá comunicarse con el Concesionario para reprogramar esta segunda visita.*
- II. En el caso que durante la segunda visita no se logre ejecutar la revisión quinquenal por ausencia del Usuario, el Concesionario deberá proceder a realizar el corte del suministro, debiendo dejar constancia de la visita realizada precisando la fecha y hora de la misma e indicando además el motivo del corte realizado, a fin de que el Usuario realice las coordinaciones con el Concesionario para que se efectúe la revisión de la instalación interna; y, de resultar conforme, el Concesionario procederá con la reconexión del suministro de gas natural".*

20) Con relación al numeral 4.3.1. "Atención y Contención de Emergencias" del proyecto de Norma, **Cálida** señala que lo siguiente:

- i) Los plazos máximos para la atención de emergencias, establecidos en el segundo párrafo del numeral 4.3.1, no son razonables y su cumplimiento supone el establecimiento de bases operativas en distintos puntos de la ciudad, cuyo costo debe ser reconocidos por la tarifa.
- ii) La obligación de conservar los registros y las grabaciones de llamadas de emergencia por tres (3) años, supone la instalación de equipos de comunicación cuyos costos no son reconocidos por el regulador.



ii) El tiempo estimado para la contención de las emergencias, establecida en el cuarto párrafo del numeral 4.3.1, no puede limitarse a 30 minutos sino que el Concesionario debe aplicar el tiempo que resulte necesario conforme a lo establecido en sus respectivos manuales.

Comentarios de Osinergmin

Aceptado parcialmente lo señalado por la empresa:

Con relación a lo alegado por **Cálidda** en el numeral i) del presente comentario, cabe indicar que los plazos máximos establecidos para llegar al lugar del evento han sido modificados, quedan redactado el primer y segundo párrafo del numeral 4.3.1 del proyecto de Norma, de la siguiente manera:

"4.3.1 ATENCIÓN Y CONTENCIÓN DE EMERGENCIAS

El Concesionario se encuentra obligado a atender los avisos de emergencia del Usuario y población en general, así como a contener las emergencias que ocurran en las instalaciones internas, acometidas y redes de distribución.

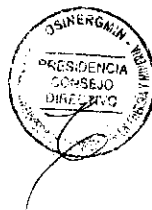
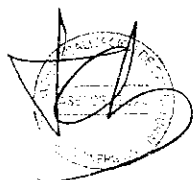
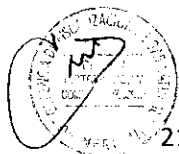
Para la atención de las emergencias que se indican a continuación, los tiempos máximos establecidos para llegar al lugar de la misma, son:

Tipo de evento	Tiempo
Fugas de gas	: 30 minutos
Incendio	: 30 minutos
Explosión	: 30 minutos
Interrupción del servicio (no programadas):	40 minutos"

Respecto a lo indicado por **Cálidda** en el numeral ii) del presente comentario, cabe indicar que de acuerdo con el artículo 18° de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aplicable a los Concesionarios del Sistema de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos, es responsabilidad del Concesionario crear y mantener registros públicos para que los Usuarios puedan ejercer su derecho a la información a plenitud. 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, ha establecido la obligación para el Concesionario de conservar en su poder, en el plazo de tres (3) años, los registros y grabaciones mediante los cuales los usuarios reporten las emergencias ocurridas en las instalaciones de gas natural. Por otro lado, con relación a los costos que dicha obligación genera, remitirse a la respuesta dada al comentario 8) de **Cálidda**.

Finalmente, en cuanto a lo alegado por **Cálidda** en el numeral iii) del presente comentario, cabe indicar que a fin de garantizar la seguridad en el servicio de gas natural por red de ductos, es necesario establecer un plazo concreto para la contención de la emergencia, no pudiéndolo dejar a lo que cada Concesionario pueda considerar en sus manuales.

21) Respecto a la "Solicitud de nuevo suministro" contemplada en el literal a) del numeral 5.1. del proyecto de Norma, **Cálidda** solicita:



- i) Modificar el tercer párrafo del literal bajo comentario, ampliando a cinco (5) días hábiles el plazo para responder la solicitud y suscribir el contrato cuando se cuenta con autorización municipal.
- ii) Modificar el cuarto párrafo del literal bajo comentario, ampliando el plazo de quince (15) días hábiles que tiene el Concesionario para atender las solicitudes de suministro en los casos en que no se cuenta con autorización municipal.

Comentarios de Osinergmin

Aceptado parcialmente lo solicitado por la empresa.

Se ha procedido a ampliar el plazo de atención para responder la solicitud y suscribir el contrato de suministro, conforme lo solicitado en el comentario i).

Asimismo, se ha modificado el literal a) del numeral 5.1 del proyecto de Norma, a fin de adecuar el indicador a lo establecido en la Ley N° 29706 "Ley de Facilitación de Conexiones Domiciliarias del Servicio Público de Distribución de Gas Natural", considerando únicamente las solicitudes de nuevos suministros para Usuarios residenciales que se encuentran dentro de la base tarifaria; en ese sentido, carece de objeto pronunciarse por lo solicitado por **Cálidda** en su comentario ii).

Al respecto, se ha procedido a modificar el literal a) del numeral 5.1 del proyecto de Norma, quedando redactado de la siguiente manera:

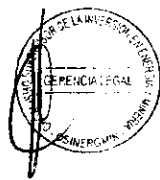
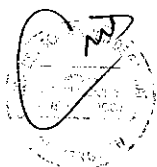
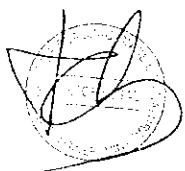
"a) Solicitud de nuevo suministro para Usuarios residenciales

Las solicitudes de nuevos suministros que estén relacionadas a las zonas que se encuentran incorporados en la base tarifaria vigente, son viables técnica y económicamente.

De conformidad con lo establecido en la "Ley de Facilitación de Conexiones Domiciliarias del Servicio Público de Distribución de Gas Natural" N° 29706, para la instalación de la tubería de conexión, el Concesionario deberá comunicar la realización de las obras con una anticipación no menor de cinco (05) días hábiles a la Municipalidad respectiva.

En tal sentido, para los casos que apliquen con la indicado en los párrafos precedentes; el Concesionario deberá responder la solicitud y suscribir el contrato de suministro, de ser el caso, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, los cuales serán contabilizados a partir de la fecha de recepción de la solicitud. El Concesionario deberá facilitar al Usuario el formato de solicitud de nuevo suministro, a fin de que el Usuario pueda presentar su solicitud en sus oficinas de atención al cliente. Asimismo, el Concesionario pondrá a disposición del Usuario en su página web el acceso para registrar su solicitud".

- 22) Con relación a la "Reconexión de Suministro" contemplada en el literal d) del numeral 5.1. del proyecto de Norma, **Cálidda** señala lo siguiente:
 - i) Respecto al primer párrafo del literal analizado, señala que no es razonable establecer un plazo único para realizar la reconexión del suministro de gas natural, toda vez que no se han considerado todos los supuestos que acarreen el corte del servicio, como por ejemplo, la reconexión tipo III que requiere un plazo mayor a 24 horas para efectuar la reconexión.



- ii) Solicita que el proyecto de norma defina qué debe entenderse por "cortes indebidos".
- iii) Solicita que los cargos por corte y reconexión se puedan facturar en el recibo inmediato siguiente a la reconexión o en otro posterior.
- iv) En cuanto al quinto párrafo del literal analizado, Cálida señala que no puede implementarse el procedimiento referido a los supuestos en los que el Concesionario no logra reconectar el servicio en una primera oportunidad, toda vez que los costos que generan dicho procedimiento no se encuentran contemplados en la base tarifaria actual. En ese sentido, Cálida propone realizar una visita para la reconexión, y de ser necesario certificar esa visita y la ausencia del cliente, indicándole al Usuario que debe comunicarse con el Concesionario para coordinar una nueva visita, la cual puede realizarse dentro de las 24 horas siguientes de realizada la comunicación, o en la fecha que el cliente solicite, indicando en ambos supuestos el día y rango de horas en que se regresará. (Indicar una hora exacta para realizar la nueva visita no es eficiente, e además incrementaría notablemente los costos para el servicio de reconexión de todos los Usuarios).

Comentarios de Oslnnergmin

Aceptado parcialmente lo solicitado por la empresa.

En principio, se ha procedido a incorporar en el numeral 1.4 la definición de "Cortes indebidos", quedando redactado de la siguiente manera:

" c) Cortes indebidos: Ejecución de corte del servicio de gas natural al Usuario que no se encuentra legalmente afecto al mismo".

Con relación a si la norma ha considerado todos los supuestos que acarreen el corte de servicio, se ha procedido a modificar el literal d) del numeral 5.1 del proyecto de norma, a fin de considerar sólo los supuestos de corte de suministro por falta de pago.

Asimismo, se ha especificado que los cargos por corte y reconexión se puedan facturar en el recibo inmediato siguiente a la reconexión o en otro posterior.

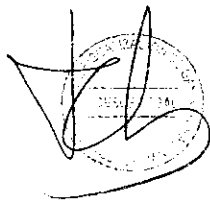
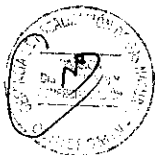
Con relación al quinto párrafo del literal d) del numeral 5.1 del proyecto de Norma se ha aceptado parcialmente lo solicitado por Cálida, en el sentido que se ha reformulado el procedimiento cuando el Concesionario no logra reconectar el servicio en una primera oportunidad, retirando algunas obligaciones a cargo del Concesionario.

En ese orden de ideas, el literal d) del numeral 5.1 del proyecto de Norma, queda redactado de la siguiente manera:

"d) Reconexión de suministro

Quando el motivo de corte del servicio se trate de la falta de pago, el Concesionario debe realizar la reconexión en un plazo máximo de 24 horas de cancelada la deuda. Dicho plazo se aplicará también para cortes indebidos.

Si cuando el Usuario cancela su deuda y los cargos por corte y reconexión del servicio aún no están facturados, el Concesionario debe proceder a la reconexión del servicio



en el plazo establecido en esta Norma. En este caso, la concesionaria podrá facturar dichos cargos en los recibos siguientes a la reconexión.

Tratándose de corte de servicio por solicitud de parte, la reconexión procede a solicitud del Usuario, previo pago de los conceptos que resulten pertinentes.

El Concesionaria no deberá proceder con la reconexión del servicio sin el consentimiento del Usuario.

Cuando el Concesionario no logra reconectar el servicio en una primera oportunidad, por encontrarse el Usuario ausente o no encontrar a una persona capaz en el predio para concretar tal acto, deberá realizar la siguiente, a fin de que se asegure la reconexión del servicio:

- I. Dejar al Usuario un aviso que incluya la fecha exacta y hora tentativa en la que realizará una segunda visita para la ejecución de la reconexión del servicio, dejando constancia de la efectiva realización de la visita a través de fotografías del aviso en el predio y de las predias colindantes. La segunda visita deberá realizarse en el plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas siguientes. El Usuario podrá comunicarse con el Concesionario para reprogramar esta segunda visita.*
 - II. En el caso que durante la segunda visita no se logre ejecutar la reconexión del servicio por ausencia del Usuario, el Concesionario deberá dejarle un aviso al Usuario a efectos de que sea éste quien contacte con el Concesionario a fin de que coordinen la fecha de reconexión del servicio”.*
- 23) En cuanto a la “solicitud de suspensión del suministro” contemplada en el literal e) del numeral 5.1. del proyecto de Norma, **Cálida** solicita que en dicho numeral se precise que las solicitudes de suspensión del suministro serán procedentes siempre y cuando el cliente no tenga deudas con el Concesionario por sus consumos y/o cualquier otra deuda pendiente.

Comentarios de Osinergmin

Aceptado lo solicitado por la empresa.

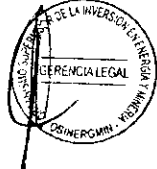
En este sentido, se ha procedido a modificar el literal e) del numeral 5.1 del proyecto de norma, quedando redactado de la siguiente manera:

“d) Solicitud de suspensión del suministro

El Concesionario estará obligada a atender las solicitudes de suspensión del suministro presentadas por los Usuarios en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles a partir de la recepción de la solicitud; siempre y cuando el Usuario no tenga deudas pendientes.

El Concesionario no podrá negar el ingreso de la solicitud de suspensión del suministro”.

- 24) Con relación a lo establecido en el numeral 5.1.2 del proyecto de Norma en concordancia con los indicadores establecidos en el numeral 5.1.1 del proyecto sobre “Indicadores de



calidad" del servicio comercial, **Cálidda** solicita se precise que para el cálculo de los indicadores no se consideren los reclamos declarados fundados por la Concesionaria debido al incumplimiento de plazo de respuesta a las solicitudes descritas en el numeral 5.1., por causas ajenas a la voluntad del concesionario, tales como caso fortuito o fuerza mayor, emergencias y otros comunicados y declarados por la autoridad competente.

Comentarios de Osinergmin

Denegado lo solicitado por la empresa,

Los indicadores de la presente Norma buscan, entre otros, garantizar que el servicio de distribución de gas natural por red de ductos sea prestado en forma adecuada, eficiente y diligente; en ese sentido, para el caso específico del cálculo de los indicadores establecidos en el numeral 5.1.1 del proyecto de Norma, se considerarán todos aquellos reclamos fundados por el Concesionario, independientemente del motivo que originó dicho pronunciamiento, toda vez que se ha considerado un nivel aceptable de calidad no mayor a 0.5 reclamos fundados por cada 1000 Usuarios.

- 25) Respecto al literal a) del numeral 5.2 "Línea de atención al cliente" del proyecto de Norma, **Cálidda** señala que no es posible garantizar la atención del 99% de las llamadas ingresadas toda vez que existen llamadas que ingresan por error, llamadas de vicio o broma, llamadas en las que se pierde la señal o se acabó el saldo, o llamadas que el Usuario decide cortar; priorizando este indicador la respuesta a la llamada en lugar de la calidad en la atención. En ese sentido, sugiere un indicador de llamadas respondidas del 94%.

Asimismo, sugiere que se deben considerar otras variables e indicadores que garanticen un mejor servicio, sugiere como tiempo medio de atención, eficiencia, amabilidad, calidad de información, claridad de comunicación, entre otros, debiéndose revisar indicadores y estándares de atención telefónica dentro y fuera del país con empresas de servicios público.

Comentarios de Osinergmin

Aceptado parcialmente lo solicitado por la empresa en lo que respecta a la reducción del nivel aceptable de calidad, a fin de considerar en el cálculo del indicador todas las llamadas ingresadas en la Línea de Atención al Cliente, independientemente del tipo o naturaleza de la llamada. Por su parte, en lo que respecta a las llamadas ingresadas a través de la Línea de emergencia –supuesto recogido en el literal b) del numeral 5.2 del proyecto de Norma- por la naturaleza de la propia línea, se ha dispuesto modificar el nivel aceptable de calidad.

En ese sentido, se han modificado los literales a) y b) del numeral 5.2 así como el numeral 5.2.2. del proyecto de Norma, conforme se indicado a continuación:

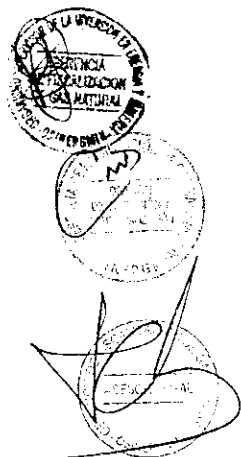
"5.2. LÍNEAS DE ATENCIÓN DISPONIBLES

(...)

a) Línea de atención al cliente

El Concesionario deberá tener disponible una línea de atención para los Usuarios.

El Concesionario deberá garantizar que el 90% de las llamadas ingresadas a través de esta línea sean respondidas.



b) Línea de emergencia

El Concesionario deberá tener disponible una línea de emergencia para el Usuario y/o ciudadanos, que deberá brindar atención las 24 horas del día, todos los días del año.

El Concesionario deberá garantizar que el 98% de las llamadas ingresadas a través de esta línea sean respondidas.

El tiempo de respuesta de las llamadas ingresadas a la línea de emergencia no deberá superar los 60 segundos.

(...).

5.2.2. Nivel aceptable de calidad

El indicador LL_{LAC} deberá ser igual a mayor a 90%.

El indicador LL_{LE} deberá ser igual o mayor a 98%.”.

- 26) Con relación a lo establecido en el segundo párrafo del numeral 5.3 del proyecto de Norma, **Cálidda** señala que se están estableciendo exigencias adicionales a las establecidas en el Reglamento de Distribución, y que ya en la factura se detallan los m³ estándares consumidos, o lo que en el recibo se indica como volumen facturado, no reportando ningún beneficio adicional mostrar una gráfica con los datos de volumen de gas a condiciones de lectura, ni la energía consumida en los últimos 12 meses, sino que por contrario haría más difícil la lectura del recibo por parte del Usuario, e incrementaría los costos por parte del Concesionario al necesitarse un mayor tamaño del recibo para incluir dichas gráficas. Por otro lado, propone que en lugar de colocar al dorso del recibo los requisitos y procedimiento de reclamación, este se realice mediante una publicación en la página web del Concesionario, haciendo la referencia de ello en el recibo.

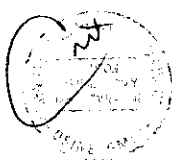
Comentarios de Osinergmin

Aceptado parcialmente lo solicitado por la empresa en lo que respecta a las gráficas con los datos de volumen de gas a condiciones de lectura, y la energía consumida en los últimos 12 meses, quedando únicamente la gráfica de estadísticas mensuales de los volúmenes de gas consumido (a condiciones estándar) correspondiente a los últimos 12 meses.

Sin embargo, en lo que respecta a los requisitos y procedimiento de reclamación que deberá ir colocados en el dorso de la factura, es preciso señalar que no debe entenderse que el cumplimiento de esta obligación supone la transcripción completa de la Directiva del Procedimiento de Reclamos, sino que debe ir un resumen de las principales etapas del procedimiento.

En este sentido, se ha procedido a modificar el segundo párrafo del numeral 5.3 del proyecto de norma, quedando redactado de la siguiente manera:

“5.3. FACTURACIÓN



(...)

Adicionalmente a lo establecido en el Reglamento, las facturas deberán mostrar las estadísticas mensuales de las volúmenes de gas consumida -a condiciones estándar- correspondiente a las últimas 12 meses de manera gráfica. En el darso de la factura, se debe indicar los lugares de paga, la dirección, teléfono y horaria de los principales locales de atención al pública, los números de teléfono para la recepción de reclamos por falta de suministra, los requisitos y el resumen del procedimiento que debe seguir el Usuario para presentar una reclamación y para realizar su seguimiento; incluyendo la segunda instancia”.

- 27) Respecto al numeral 5.3.1. referido a los “Errores de Facturación”, **Cálidda** señala que el Concesionario no sólo deberá emitir facturas basadas en lecturas reales conforme a lo establecido en el Reglamento, sino que, además, deberá emitir facturas basadas en consumos estimados conforme a lo previsto en el Contrato de Suministro aprobado por Resolución Directoral N° 169-2012-MEM/DGH.

Comentarios de Osinergmin

Aceptado lo indicado por la empresa.

En este sentido, se ha procedido a modificar el numeral 5.3.1 del proyecto de Norma, quedando redactado de la siguiente manera:

“5.3.1. ERRORES DE FACTURACIÓN

El Concesionaria deberá emitir facturas conforme a lo establecido en el Reglamento, basadas en lecturas reales y/o estimadas.

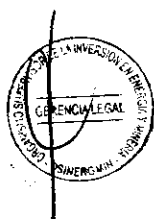
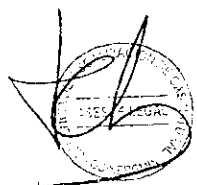
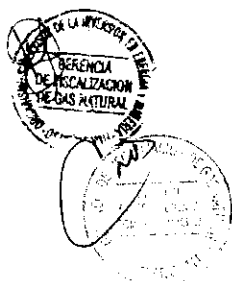
En caso que el Concesionario detecte errores de facturación, sea en volumen y/o montas facturadas, dicha error no debe repetirse en siguientes facturaciones. Asimismo, el Concesionaria debe verificar que el mismo error no se haya producido con otro Usuario; de ser el caso, la concesionaria por propia iniciativa, sin esperar la presentación de reclamos, procederá a corregir los errores de facturación respecto a los Usuarios afectados”.

- 28) Con relación al numeral 5.3.1.1. “Indicador de reclamos fundados por error de facturación”, **Cálidda** señala que es necesario definir qué supuestos abarcan un error de facturación, precisando que no debe considerarse como error de facturación el supuesto de un recibo con lectura estimada que luego el cliente reclama porque su estimación fue mayor a lo real. Asimismo, debe precisarse si errores en cualquier cargo facturado -cargos por acometida, derecho de conexión, instalación interna u otro concepto-, o errores en los datos personales -nombre, DNI del cliente- deben ser considerados error de facturación.

Comentarios de Osinergmin

Aceptado lo indicado por la empresa.

Remítase a la respuesta al comentario 27) de **Cálidda**.



- 29) Respecto al numeral 5.3.2.1. del proyecto de Norma, sobre "Indicador de resultado de contraste de medidores (CM)", **Cálidda** señala que el referido numeral no indica a quién les corresponde asumir el costo de la contrastación del medidor; por lo que se entendería que dicho costo será asumido por Osinergmin considerando el objetivo de estos resultados; por el contrario si el costo debiera ser asumido por la Concesionaria debería serle reconocido.

Comentarios de Osinergmin

Denegado lo indicado por la empresa.

Teniendo en cuenta que el numeral 5.3.2 denominado "Volumen facturado" versa sobre la contrastación de medidores, se ha procedido a retirar dicho numeral, por haberse regulado la "Norma de Contraste y Verificación periódica de los medidores de gas natural" cuyo proyecto de norma ha sido publicado en el diario El Peruano, absolviéndose en dicha norma el presente comentario.

- 30) Con relación a los literales a) y b) del numeral 5.4.1. del proyecto de Norma, sobre la obligación del Concesionario de publicar en su página web diariamente el reporte operativo volumétrico y mensualmente el reporte volumétrico por categoría tarifaria, **Cálidda** señala que dicha obligación es excesiva, por cuanto no tiene mayor relevancia para los Usuarios, quienes se preocupan por sus consumos, y por cuanto dicha información es reportada mensualmente a Osinergmin y al Ministerio de Energía y Minas, quienes la publican en sus respectivos portal web. El cumplimiento de esta obligación generaría un costo de horas hombre que debería ser reconocido por Osinergmin.

Comentarios de Osinergmin

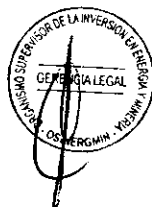
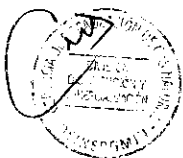
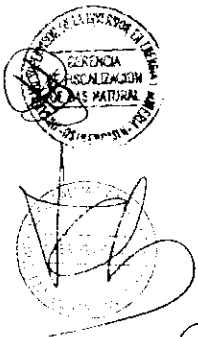
Denegado lo indicado por la empresa.

De acuerdo con lo establecido por el artículo 9 de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, *las personas jurídicas sujetas al régimen privado descritas en el inciso 8) del Artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444 que gestionen servicios públicos están obligadas a informar sobre las características de los servicios públicos que presta, sus tarifas y sobre las funciones administrativas que ejerce.* En ese sentido, estando a las facultades normativas de Osinergmin en concordancia con la política de transparencia que garantiza y promueve el Estado, el Concesionario se encuentra obligado a publicar en su página web el reporte operativo volumétrico y reporte volumétrico por categoría tarifaria.

En cuanto a los costos que generaría el cumplimiento de la presente obligación, remítase a la respuesta dada a comentario N° 8 de **Cálidda**.

- 31) Respecto al literal c) del numeral 5.4.1. del proyecto de norma referido a la "Publicación de las redes de distribución de gas natural", **Cálidda** señala lo siguiente:

- Existe una obligación similar establecida en el numeral 16.2 del artículo 16° del Procedimiento de Viabilidad de Nuevos Suministros de Gas Natural.
- Dicha obligación coloca a las concesionarias en una situación de grave indefensión, puesto que cualquier persona puede utilizar el conocimiento de la ubicación de las redes con fines de realizar atentados contra la infraestructura del servicio público. Esto puede ocasionar severos problemas, no solamente a la Concesionaria, sino que puede afectar la continuidad de un servicio esencial para los Usuarios, con el cual además se genera un alto porcentaje de la electricidad del país.



- iii) No es posible indicar las características técnicas de la red en cada punto de su trazado, como por ejemplo la presión, pues solamente se consignan dichos datos en puntos determinados de la red. De lo contrario, nos veríamos obligados a contar con una cantidad Estaciones de Regulación y Medición muy alta, innecesaria para la operación eficiente del Sistema de Distribución. De ser así, el costo de dicha exigencia debería ser incluida en la infraestructura reconocida en la Tarifa Única de Distribución y por tanto, estos sobrecostos ineficientes, pagados por todos los Usuarios del servicio.
- iv) Es muy difícil antener la información actualizada mensualmente, toda vez que para ingresar los planos al sistema y efectuar la georeferenciación de una nueva ampliación de red, se requiere un mínimo de 3 (tres) meses, considerando que es necesario la interacción de una serie de áreas y logística sumamente elaborada.

Comentarios de Osinergmin

Denegado lo indicado por la empresa.

Teniendo en cuenta que el literal c) del numeral 5.4.1. del proyecto de norma versa sobre la obligación del Concesionario de publicar las redes de distribución de gas natural, se ha procedido a retirar dicho numeral, al haberse publicado el "Procedimiento para la publicación mensual de información georeferenciada de redes de distribución de gas natural y consumidores de gas natural" cuyo proyecto de norma ha sido publicado en el diario El Peruano, absolviéndose en dicha norma el presente comentario.

- 32) Respecto a la Única Disposición Complementaria Transitoria del proyecto de norma, referida al plazo de implementación de la Norma, **Cálidda** solicita que se considere el plazo de adecuación de un (1) año a efectos de adecuar las nuevas exigencias, además dicha modificación deberá considerar la previa garantía del regulador de reconocer los gastos que implique su implementación en el siguiente período tarifario.

Comentarios de Osinergmin

Aceptado parcialmente lo indicado por la empresa, respecto a la reformulación del plazo de adecuación de la norma, a fin de otorgar un tiempo para su implementación.

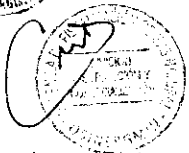
Se ha modificado la Primera Disposición Complementaria Transitoria, conforme se indica a continuación:

"DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA

Primera.- Las disposiciones establecidas para el indicador DI, deberán aplicarse en el plazo que se establezca en las Bases Metodológicas para el Estudio de Disponibilidad del Sistema de Distribución.

Las disposiciones establecidas para los indicadores RO y RC, deberán aplicarse en un plazo de treinta (30) días calendario de la entrada en vigencia de la presente Norma.

Las disposiciones establecidas para los indicadores CG y RF_{SNS}, deberán aplicarse en un plazo de sesenta (60) días calendario de la entrada en vigencia de la presente Norma.



Las disposiciones establecidas para los indicadores ST, TC, LL_{LAC} y LL_{LE} deberán aplicarse en un plazo de noventa (90) días calendario de la entrada en vigencia de la presente Norma.

Las disposiciones establecidas para el indicador RF_{HAB} deberán aplicarse al día siguiente hábil de la publicación del procedimiento correspondiente.

Asimismo, las disposiciones establecidas para el indicador RF_{ATC}, deberán aplicarse en un plazo de sesenta (60) días calendario, desde que Osinergmin apruebe el procedimiento correspondiente”.

Comentarios presentados por la empresa Gas Natural Fenosa Perú S.A. (Fenosa)

- 1) Con relación a lo establecido en el numeral 3.1. “Características del gas natural” del proyecto de Norma, Fenosa señala que el procedimiento puede suponer un traslado de responsabilidad de la calidad del gas natural al Distribuidor, pues se está obligando al Distribuidor a implementar sistemas de medición de la calidad de producto que no estaban considerados en el diseño del proyecto, toda vez que esta responsabilidad corresponde al Transportista, pues de acuerdo con la normativa regulatoria corresponde al Transportista -Fuente de Aprovisionamiento, aguas arriba del Sistema de Distribución- acreditar los parámetros de calidad del gas natural en los puntos de transferencia de custodia al Distribuidor.

Comentarios de Osinergmin

Denegado lo indicado por la empresa.

Remitirse a la respuesta al comentario 1) de la empresa **Cálida**.

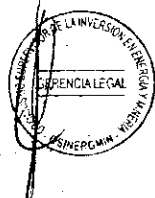
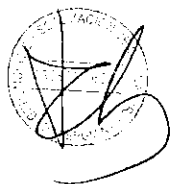
- 2) Conforme a lo establecido en el numeral 3.1.2. del proyecto de Norma, Fenosa solicita que se sustente cuál es el referente para establecer el parámetro de calidad del 100%, el cual resulta excesivo, así como técnica y económicamente inviable de implementar; asimismo propone establecer como referente bandas de rangos mínimos y máximos de calidad del producto.

Comentarios de Osinergmin

Denegado lo indicado por la empresa.

En principio cabe indicar que los parámetros establecidos en la presente norma no sólo buscan que el servicio de distribución de gas natural por red de ductos sea prestado en forma prudente, eficiente y diligente, sino que también sea prestado de manera segura, continua, y garantizando que todos los Usuarios de gas reciban el mismo nivel de calidad del producto, suministro y servicio comercial.

En ese sentido, estando a que la calidad esperada en el servicio público va de la mano con un apropiado sistema de control de calidad por parte del organismo supervisor y fiscalizador, en virtud a lo establecido en el artículo 3º de la Ley N° 27332, Osinergmin en uso de sus atribuciones para elaborar en el ámbito y materia de su competencia la presente norma, así como para supervisar y fiscalizar el cumplimiento de las obligaciones a cargo de concesionario, ha fijado los indicadores en la presente norma.



Por otro lado, con relación a lo indicado por **Fenosa** respecto a establecer como referente bandas de rangos mínimos y máximos de calidad del producto, nos remitimos a la respuesta al comentario 10) de la empresa **Cálidda**.

- 3) En cuanto a lo establecido en el numeral 3.2.2. del proyecto de Norma, referido a que el 100% de las mediciones deberán encontrarse dentro del rango establecido, **Fenosa** señala que dicho rango es exagerado porque traslada al Concesionario de Distribución la responsabilidad por aquellos actos realizados por los consumidores con el objeto de alterar o manipular las instalaciones internas, lo que no puede detectar el Concesionario de Distribución, por lo que propone que el 95% de las mediciones deban estar dentro del rango establecido.

Comentarios de Osinergmin

Aceptado parcialmente lo indicado por la empresa.

Se ha considerado reducir el nivel aceptable del indicador, dando una tolerancia del 98%, con la finalidad de considerar en el cálculo todos aquellos supuestos en los cuales el porcentaje de mediciones de la presión de usos en las instalaciones internas se encuentre fuera del rango de presiones entre 18 mbar y 23 mbar, esto es se contabilizará como desviación del rango de medida aquellos casos imputables al Concesionario como los no imputables, en donde se evidencie la manipulación del regulador sin la previa autorización del Concesionario, o la modificación de las instalaciones internas sin haber solicitado la habilitación correspondiente, entre otros.

En este sentido, se ha procedido a modificar el numeral 3.2.2 del proyecto de Norma, quedando redactado de la siguiente manera:

"3.2.2. Nivel aceptable de calidad

El indicador PI deberá ser igual o mayor a 98%".

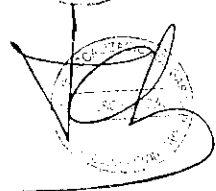
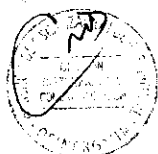
- 4) Respecto a lo establecido en el numeral 3.2.3 *"Contral y verificación"* del proyecto de Norma, **Fenosa** señala que no queda claro si el cumplimiento de las revisiones periódicas se relaciona con las revisiones quinquenales de instalaciones internas o se están refiriendo a otra periodicidad, por lo que solicita se distinga claramente estas dos obligaciones.

Comentarios de Osinergmin

Aceptado lo indicado por la empresa.

Remitirse a la respuesta a los comentarios 11) y 13) de la empresa **Cálidda**.

- 5) Con relación a la obligación del Concesionario de realizar la revisión de las instalaciones internas para Usuarios con consumos menores o iguales a 300m³/mes, recogida en el literal A) del numeral 4.2.2. del proyecto de Norma, **Fenosa** solicita precisar lo siguiente:
- i) Dado que se establece que la revisión será cada 5 años, es necesario se aclare si el período es exactamente los 5 años o el mes en el que se cumple los 5 años. Sugiere que se precise que el cumplimiento de este plazo se compute en el mes en el cual se cumpla el plazo de cinco años con la finalidad de facilitar y ordenar la programación de las revisiones.



ii) El proyecto de norma señala que el Concesionario brinde un número telefónico disponible para el Usuario para la reprogramación de la visita, sin embargo el proyecto no establece las características del Call Center, y si la reprogramación es para adelantar o retrasar la programación, si es para retrasarla se debe establecer un plazo máximo que no debe ser excedido por el Usuario.

(iii) Conforme a lo establecido en el proyecto, el Usuario cuenta con hasta tres (03) intentos por ausencia. Sin embargo, las revisiones se encontrarán separados por dos días hábiles, cada uno, estos períodos de reintento son muy cortos dado que será difícil notificar al Usuario y que este pueda programar su tiempo; por lo que considera que el plazo apropiado sería de 15 días hábiles.

Comentarios de Osinergmin

Aceptado parcialmente lo formulado por la empresa.

Con relación a lo alegado por **Fenosa** en el numeral i), cabe indicar que de acuerdo con el artículo 134.3 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, *"cuando el plazo es fijado en meses o años, este plazo es cantado de fecha a fecha, concluyendo el día igual al del mes a año que inició, completando en número de meses o años fijados para el lapso. Si en el mes de vencimiento no hubiere día igual a aquel en que comenzó el cómputo, es entendida que el plazo expira el primer día hábil del siguiente mes calendario"* (El subrayado es agregado). En este sentido el plazo de cinco (5) años que tiene el Concesionario para cumplir con la revisión de las instalaciones internas de Usuarios con consumos menores o iguales a 300 m³/mes es de 5 años desde la habilitación de la instalación interna.

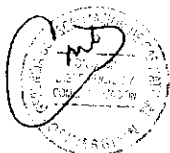
En cuanto a lo alegado por **Fenosa** en el numeral ii), es preciso señalar que las características del Call Center deberán ser tales que permitan el cumplimiento de los indicadores. Asimismo, las coordinaciones telefónicas que se realicen entre el Usuario y el Concesionario se realizan con la finalidad de que lleguen a un acuerdo en cuanto a la fecha y hora de la ejecución de la revisión quinquenal.

Finalmente, con relación a lo indicado por **Fenosa** en el numeral iii), remitirse a la respuesta al comentario 19) de **Cálidda**.

- 7) Respecto al indicador establecido en el numeral 4.2.2.1. del proyecto de Norma, **Fenosa** señala que es un indicador muy difícil de garantizar, por lo que solicita disminuir el indicador a un porcentaje aceptable correspondiente al 95% y propone establecer la suspensión del servicio en el caso que los Usuarios no cumplan con remitir la revisión correspondiente.

Comentarios de Osinergmin

Aceptado parcialmente lo formulado por la empresa, en el sentido que se ha reducido el indicador tanto para medir el porcentaje de cumplimiento del Concesionario respecto a la ejecución de la revisión quinquenal de las instalaciones internas de gas natural, del Usuario con consumos menores a 300 m³/mes, en el lapso de un año; así como para medir el porcentaje de cumplimiento en la ejecución del corte del suministro de gas natural al Usuario con consumos mayores a 300m³/mes, por no acreditar la revisión quinquenal de sus instalaciones internas.



En ese sentido, se ha procedido a modificar el numeral 4.2.2.2. del proyecto de Norma, quedando redactado de la siguiente manera:

"4.2.2.2. Nivel aceptable de calidad

El indicador RQ deberá ser igual o mayor a 95%.

El indicador CRQ deberá ser igual o mayor a 98%".

- 8) Respecto a los plazos máximos establecidos para la atención y contención de emergencias establecidos en el numeral 4.3.1. del proyecto de Norma, **Fenosa** señala que dichos plazos son muy breves, proponiendo el plazo de una (01) hora como plazo máximo para atención de una emergencia, similar al plazo fijado por la CREG en Colombia la experiencia colombiana.

Comentarios de Osinergmin

Aceptado parcialmente lo solicitado por la empresa.

Remitirse a la respuesta al comentario 20) de la empresa **Cálidda**.

- 9) Respecto a lo establecido en el literal a) del numeral 5.1. "*Solicitud de nuevo suministro*" del proyecto de Norma, **Fenosa** señala que los plazos establecidos para la respuesta de la solicitud y suscripción del contrato de suministro resultan excesivamente cortos; por lo que propone establecer un plazo no mayor a 15 días hábiles para las diferentes solicitudes de los clientes.

Comentarios de Osinergmin

Aceptado parcialmente lo solicitado por la empresa.

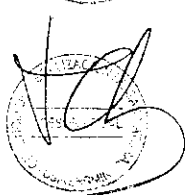
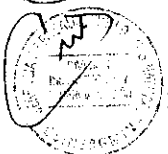
Remitirse a la respuesta al comentario 21) de la empresa **Cálidda**.

- 10) En cuanto a lo establecido en el literal d) del numeral 5.1. "*Reconexión de suministro*" del proyecto de Norma, **Fenosa** señala no resulta eficiente, sino que por el contrario costoso, solicitar el consentimiento del Usuario para realizar la reconexión; y que el procedimiento establecido para la reconexión del suministro en caso no se encuentre el Usuario resulta muy complejo, originando que se dilate el tiempo y el Usuario carezca del servicio.

Comentarios de Osinergmin

Aceptado parcialmente lo solicitado por la empresa en lo que respecta al procedimiento para proceder a la reconexión del suministro en caso no se encuentre el Usuario, habiéndose modificado dicho procedimiento; para ello remitirse a la respuesta al comentario 22) de **Cálidda**. Sin embargo, en lo que respecta a solicitar el consentimiento del Usuario para realizar la reconexión, por temas de seguridad es necesario que el Concesionario cuente con la autorización de Usuario, y así minimizar cualquier riesgo en las instalaciones.

- 11) Respecto al numeral 5.1.1. "*Indicadores de Calidad*" de reclamos fundados por incumplimiento de plazo de respuesta a las solicitudes de nuevo suministro, **Fenosa** señala que, dado la simultaneidad de solicitudes, propone que los indicadores establezcan un 1% de cada 1000 Usuarios, es decir 10 reclamos por cada 1000 Usuarios.



Comentarios de Osinergmin

Denegado lo solicitado por la empresa.

Remitirse a la respuesta al comentario 24) de **Cálidda**.

- 12) Respecto al numeral 5.2.1. "Indicadores de Calidad" de respuestas ingresadas y de tiempo de respuesta de llamadas ingresadas, **Fenosa** señala que de acuerdo con estándares de servicio, un índice razonable es del 95% para los 2 indicadores por simultaneidad de llamadas.

Comentarios de Osinergmin

Denegado lo solicitado por la empresa.

Al respecto, remitirse a la respuesta al comentario 25) de **Cálidda**.

- 13) En cuanto al numeral 5.3 "Facturación" del proyecto de Norma, **Fenosa** señala que la obligación de consignar al dorso de la factura los lugares de pago, dirección, teléfono y horario de los locales de atención al público, así como los números de teléfono para la recepción de reclamaciones por falta de suministro, resulta razonable, sin embargo considerando el tamaño estándar de una factura, no es factible ni práctico señalar los requisitos y el procedimiento que debe seguir el consumidor para presentar una reclamación y para realizar su seguimiento; siendo necesario incluir una cartilla adicional a cada factura. En ese sentido, propone que la información relativa al procedimiento de impugnación sea comunicada al cliente en la oportunidad de la puesta en servicio del suministro de gas.

Comentarios de Osinergmin

Aceptado parcialmente lo formulado por la empresa

Remitirse a la respuesta al comentario 26) de la empresa **Cálidda**.

- 14) Respecto a lo establecido en los literales a) y b) del numeral 5.4 "Información a Usuarios" del proyecto de Norma, **Fenosa** propone reportar dicha información periódicamente al ente regulador en lugar de publicarla en su portal web, por cuanto al consumidor no le interesa conocer la referida información y tampoco le será útil para su decisión de continuar o no con el servicio.

Comentarios de Osinergmin

Denegado lo solicitado por la empresa

Remitirse a la respuesta al comentario 30) de la empresa **Cálidda**.

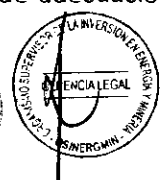
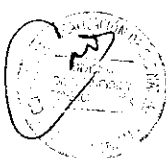
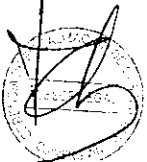
- 15) Con relación a la obligación establecida en el literal c) del numeral 5.4 "Información a Usuarios" del proyecto de Norma, **Fenosa** señala que hacer público el recorrido de las redes puede revestir temas de seguridad. Resulta diferente publicar en que zonas se proyectará tener servicio y cuales son los planes anuales o quinquenales de expansión.

Comentarios de Osinergmin

Denegado lo solicitado por la empresa

Remitirse a la respuesta al comentario 31) de la empresa **Cálidda**.

- 16) Respecto a la Única Disposición Complementaria Transitoria", **Fenosa** solicita modificar el plazo de adecuación de la norma, toda vez que todas las actividades a desarrollar son



complejas e implican un cambio en las estructuras de las empresas, así como de sus presupuestos, por lo que propone fijar un plazo de implementación como mínimo de 1 año.

Comentarios de Osinergmin

Denegado lo solicitado por la empresa

Remitirse a la respuesta al comentario 32) de Cálidda.

Comentarios presentados por la empresa Gases del Pacífico S.A.C. (Gases del Pacífico)

- 1) Respecto a la obligación de contar con un "sistema informático" que integre la información en virtud de la cual el Concesionario realizará el control y cálculo de los indicadores establecidos en el proyecto de norma, conforme a lo establecido en el literal a) del numeral 2, **Gases del Pacífico** sugiere coordinar con las Concesionarias el tipo de sistema informático que se debe implementar para el control de parámetros involucrados en la operación como son la presión y odorización, en los puntos que el Concesionario ha determinado como puntos de control. Asimismo, para el caso de cálculo de indicadores deben ser manejados en un software o programa de hoja de cálculo (como Excel), que de acuerdo a la realidad y aplicabilidad se puedan integrar en un sistema informático en el lapso de tiempo informado por el concesionario.

Comentarios de Osinergmin

Denegado lo formulado por **Gases del Pacífico**.

Al respecto, remitirse a la respuesta al comentario 8) de la empresa Cálidda.

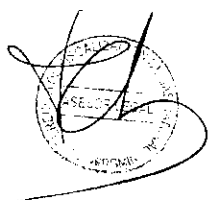
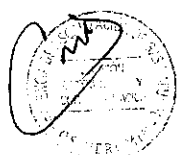
- 2) En cuanto a la obligación del Concesionario de realizar la toma de muestras de gas natural en los puntos de monitoreo que adicionalmente solicite Osinergmin, conforme a lo previsto en el numeral 3.1. "Características del gas natural" del proyecto de norma, **Gases del Pacífico** señala que estos puntos de monitoreo adicionales deberán ser revisados y aprobados en conjunto por el Concesionario y Osinergmin, bajo criterios técnicos y la premisa de un Operador Razonablemente Prudente.

Comentarios de Osinergmin

Denegado lo solicitado por la empresa.

Conforme se encuentra establecido en el proyecto de Norma, inicialmente el Concesionario presenta a Osinergmin los puntos de monitoreo donde deberá realizar la toma de muestras para las mediciones correspondientes, siendo que los puntos de monitoreo adicionales solicitados por Osinergmin no deben ser revisados en conjunto con el Concesionario, toda vez que los mismos tienen su razón de ser en la facultad supervisora y fiscalizadora de Osinergmin. Por otro lado Gases del Pacífico no ha señalado a qué se refiere con "Operador Razonablemente Prudente".

- 3) Respecto al cumplimiento del indicador de "Nivel aceptable de calidad" del gas natural y del indicador "Control y verificación" de las mediciones y de los puntos de monitoreo utilizados, conforme a los numerales 3.1.2 y 3.1.3 del proyecto de Norma, respectivamente, **Gases del Pacífico** señala que no le resultan aplicables al tratarse de un Concesionario cuya fuente de suministro es el GNL, supuesto en el cual no es necesario medir ciertos parámetros de las características del gas natural, debido a que durante el proceso de licuefacción han sido removidos los siguientes componentes: azufre, sulfuro de hidrógeno, dióxido de carbono, inertes, humedad o vapor de agua, agua en estado



líquido, arena, polvos, gomas, glicoles, aceite y otras impurezas. En ese sentido, señala que **Gases del Pacífico** contará con un cromatógrafo en la estación de distrito de Trujillo, para medir la composición del gas natural para efecto de comparación; y editará en una frecuencia semestral los siguientes parámetros: composición, temperatura, poder calorífico y concentración de odorante.

Comentarios de Osinergmin

Denegado lo formulado por la empresa.

Conforme a lo establecido en el Reglamento de Distribución, todos los Concesionarios deben cumplir con entregar a los Usuarios el gas natural en las condiciones y parámetros establecidos en el artículo 44º del referido Reglamento de Distribución, no admitiendo excepción dicha disposición normativa.

- 4) Respecto a la obligación del Concesionario de entregar el gas natural odorizado, conforme a lo establecido en el numeral 3.3. "Odorización" del proyecto de norma, **Gases del Pacífico** señala que la toma de muestra del nivel de odorización y la frecuencia de las mediciones a realizarse deberán ser determinados y aprobados por el Concesionario y Osinergmin en conjunto, bajo criterios técnicos y la premisa de un Operador Razonablemente Prudente.

Comentarios de Osinergmin

Denegado lo indicado por la empresa.

Al respecto cabe indicar que el numeral 3.3 del proyecto de Norma, referido a la Odorización del gas natural, ha sido retirado del presente proyecto, por lo que para el cumplimiento de la obligación de odorización, deberán remitirse al Reglamento de Distribución así como al "Procedimiento de supervisión y fiscalización del cumplimiento de las normas referidas a la odorización del gas natural en sistemas de distribución de gas natural por red de ductos" cuyo proyecto de norma ha sido publicado en el diario El Peruano, y en donde se absolverá el presente comentario.

- 5) Respecto a la obligación del Concesionario de brindar el suministro de gas natural garantizando la continuidad del servicio, conforme a lo establecido en el numeral 4.1. del proyecto de norma, **Gases del Pacífico** precisa que tampoco se consideran interrupciones de suministro, los eventos señalados en el numeral 2.4. del Contrato de Concesión.

Comentarios de Osinergmin

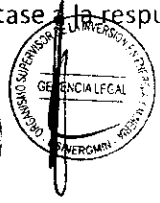
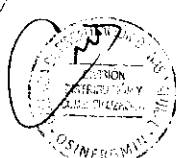
Denegado lo formulado por la empresa.

Remítase a la respuesta al comentario 15) de **Cálidda**.

- 6) Respecto a la duración total de las interrupciones del suministro de gas natural, que no puede superar el 1% del valor determinado en el Estudio de Disponibilidad contemplado en el Contrato de Concesión correspondiente, conforme a lo establecido en el numeral 4.1.2. del proyecto de Norma, **Gases del Pacífico** solicita precisar para su cálculo se considerarán todas aquellas interrupciones en el periodo analizado, "siempre y cuando sea por causas atribuibles al Concesionario".

Comentarios de Osinergmin

Remítase a la respuesta a los comentarios 15) y 16) de **Cálidda**.



- 7) Respecto a los plazos máximos establecidos para llegar al lugar del evento y atender de los avisos de emergencias de los Usuarios y/o ciudadanos, conforme a lo establecido en el numeral 4.3.1. del proyecto de Norma, **Gases del Pacífico** indica que para cumplir con los plazos indicados en la norma de calidad, se necesita cuadrillas disponibles las 24 horas cada 7.5 km de radio de cobertura red, considerando que velocidad promedio es de 30 km/h. Sobre la base de lo anterior, propone que el tiempo de llegada al lugar del evento sea 1 hora y el tiempo para contención de 30 minutos adicionales.

Comentarios de Osinergmin

Aceptado parcialmente lo formulado por la empresa.

Se han modificado los plazos máximos establecidos para llegar al lugar del evento. Remitirse a la respuesta al comentario 20) de la empresa **Cálidda**.

- 8) Respecto a lo establecido en el numeral 5.1. "*Recepción y atención de solicitudes*", **Gases del Pacífico** señala que el plazo para la atención de solicitud de nuevo suministro y suscribir el correspondiente contrato de suministro es muy corto, debería ser como mínimo 5 días hábiles, ya que hay zonas alejadas en las distintas ciudades.

Comentarios de Osinergmin

Aceptado lo solicitado por la empresa

Remitirse a la respuesta al comentario 21) de **Cálidda**.

- 7) Respecto a la obligación del Concesionario de publicar las la redes de distribución de gas natural, conforme a lo previsto en el literal c) del numeral 5.4.1. "*Transparencia de información del mercado*" del proyecto de norma, **Gases del Pacífico** señala que no debe publicarse el recorrido de las redes existentes por cuestiones de seguridad e integridad de las redes mismas. Asimismo, el Concesionario pondrá a disposición de los Usuarios categoría B, C y D, la información que le corresponde a cada uno, por medio de la asignación de Usuario y contraseña que permita el acceso al portal web.

Comentarios de Osinergmin

Denegado lo solicitado por la empresa.

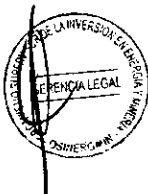
Remitirse a la respuesta al comentario 31) presentado por **Cálidda**.

- 8) Respecto al numeral 5.4.2. "*Programa educacional a Usuarios y población en general*" del proyecto de Norma, **Gases del Pacífico** señala que el Concesionario puede tener un programa de Educación a los Usuarios y población diseñado de acuerdo a la realidad y aplicabilidad en la zona, Usuario y población. Se sugiere que la aplicación de la Norma API 1162 Public Awareness Programs for Pipeline Operator, debe ser una norma sugerida no obligatoria, ya que es una Norma para la realidad de un Usuario o población de EEUU de América.

Comentarios de Osinergmin

Denegado lo solicitado por la empresa.

De acuerdo con el artículo 11º del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos aprobado mediante Decreto Supremo N° 042-99-EM, modificado mediante Decreto Supremo N° 017-2015-EM, la Norma API 1162 es de obligatorio cumplimiento para el Concesionario de Distribución.



- 9) Respecto al Título Sexto "Sanciones y Multas" del proyecto de norma, **Gases del Pacífico** señala que establecer niveles de exigencia en los indicadores de 100% es un reto importante para los concesionarios, sin embargo no se debe vincular su cumplimiento a sanciones y multas, ya que un Sistema de Gestión es de mejora continua.

Comentarios de Osinergmin

Denegado lo solicitado por la empresa.

Osinergmin en virtud a su función fiscalizadora y sancionadora establecida en el artículo 3º de la Ley N° 27332, impone sanciones dentro de su ámbito de competencia por el incumplimiento de obligaciones establecidas en las normas. En el presente caso, Osinergmin en virtud al principio de razonabilidad así como a su función normativa, ha establecido, entre otros que, el incumplimiento de los niveles de exigencia de los indicadores acarrea ilícito administrativo sancionable de acuerdo a lo establecido en la Tipificación y Escala de Multas y Sanciones aprobada por Osinergmin.

- 10) Respecto a la Única Disposición Complementaria Transitoria del proyecto de Norma, **Gases del Pacífico** solicita una reunión de trabajo con todos los concesionarios para la elaboración y revisión de normas, debido a los diferentes sistemas de distribución de gas natural por redes, incluso distintas fuentes de gas. Asimismo, sugieren ampliar el plazo de adecuación a 120 días hábiles debido a la simultaneidad de normas que requieren implementación

Comentarios de Osinergmin

Denegado lo solicitado por la empresa

Remitirse a la respuesta al comentario 32) de Cálidda.

Comentarios presentados por la empresa Contugas S.A.C. (Contugas)

- 1) Respecto a la obligación del Concesionario de realizar la revisión de las instalaciones internas para Usuarios con consumos menores o iguales a 300m³/mes, recogida en el literal A) del numeral 4.2.2. del proyecto de Norma, específicamente en el caso de ausencia del Usuario, **Contugas** señala que, no se ha considerado el proceso que implica una medida como la descrita, ni los costos que se genera al Concesionario. Por esta razón, solicita que en los supuestos de ausencia del Usuario, se entregue un cargo para visitas infructuosas, el cual deberá facturarse en el próximo recibo del Usuario.

Comentarios de Osinergmin

Aceptado parcialmente lo solicitado por la empresa, en lo referente a que se han reducido las obligaciones que tiene a cargo el Concesionario para la programación y notificación para la revisión de las instalaciones internas.

Remitirse a la respuesta al comentario 19 de Cálidda.

- 2) Respecto a los plazos máximos establecidos en el numeral 4.3.1. del proyecto de Norma, **Contugas** indica que resulta inalcanzable cumplir con los plazos estipulados, pues son sumamente cortos considerando la dispersión geográfica y a la complejidad de la movilidad entre las ciudades, mas aun teniendo en cuenta la realidad de la región de ICA, la cual es muy diversa en su organización poblacional. Asimismo, respecto a la contención de una emergencia indica que es un proceso que depende de múltiples variables y aunque



la mayoría de casos se solucionan en el menor tiempo posible, existen otras que necesariamente va a sobrepasar el tiempo estimado y deseable.

En este sentido, propone modificar el segundo párrafo del numeral 4.3.1. conforme se indica a continuación:

“Para la atención de las emergencias que se indican a continuación, los tiempos máximos establecidos para llegar al lugar del evento, son:

Fugas de gas: 60 minutos

Incendio: 60 minutos

Explosión: 60 minutos

Interrupción del servicio: 75 minutos”

Comentarios de Osinergmin

Aceptado parcialmente lo formulado por la empresa.

Se han modificado los plazos máximos establecidos para llegar al lugar del evento. Remitirse a la respuesta al comentario 20) de la empresa **Cálidda**.

- 3) Respecto al numeral 5.3 “Facturación” del proyecto de norma, **Contugas** propone que se muestre una solo gráfica histórica del volumen a condiciones estándar, porque representa el volumen realmente consumido por el Usuario; mostrar diferentes gráficas, en lugar de facilitar el entendimiento del recibo a los Usuario, provocaría todo lo contrario.

Respecto a la indicación de los lugares de pago al dorso de la factura, **Contugas** señala que no se debe incluir dirección, teléfono ni horarios puesto que por la cantidad de lugares de pago no podría incluir toda esa información. Asimismo, solicita se precise que se entiende por “Procedimiento completo”, puesto que por la cantidad de información que contiene el “Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural” Resolución OSINERGMIN No. 671-2007-OS/CD, sería impráctico incluir el procedimiento completo.

Comentarios de Osinergmin

Aceptado parcialmente lo formulado por la empresa.

Con relación a las gráficas de la factura, y al procedimiento de reclamos, remitirse a la respuesta al comentario 26) de **Cálidda**.

Respecto a los lugares de pago al dorso de la factura, cabe indicar que sí resulta posible incluir la información solicitada: dirección, teléfono y horarios de atención, toda vez que al Usuario se le debe brindar toda la información que le sirva de utilidad.

