

Fecha de Publicación: 19/11/2010

**APRUEBAN “LINEAMIENTOS Y MARCO GENERAL PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS PRESENTADAS ANTE OSINERGHMIN”**

**RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA OSINERGHMIN N° -237-2010-OS-CD**

Lima, 8 de noviembre de 2010

VISTO:

El Memorando N° GL-752-2010 de la Gerencia Legal de OSINERGHMIN.

CONSIDERANDO:

Que, según lo establecido en el inciso c) del artículo 3 de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, la función normativa de los Organismos Reguladores, entre ellos OSINERGHMIN, comprende 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, según lo dispuesto en el artículo 22 del Reglamento General de OSINERGHMIN aprobado por Decreto Supremo N° 054-2001-PCM, la función normativa de carácter general es ejercida de manera exclusiva por el Consejo Directivo a través de resoluciones;

Que, asimismo, de conformidad con lo dispuesto en el literal c) del artículo 5 de la Ley N° 26734, Ley de Creación de OSINERGHMIN, una de las funciones del presente organismo es supervisar y fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones técnicas y legales en las actividades desarrolladas en los subsectores de electricidad, hidrocarburos líquidos, gas natural y minería;

Que, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 105 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, una de las formas en que OSINERGHMIN puede tomar conocimiento del incumplimiento del marco normativo detallado en el considerando precedente, es a través de la presentación de denuncias por parte de los ciudadanos; lo cual implica también una manifestación de la salvaguarda de sus derechos mediante una respuesta oportuna por parte de los organismos públicos;

Que, a efectos de garantizar los derechos de los administrados a presentar denuncias, resulta necesario establecer lineamientos que coadyuven a un acceso inmediato a los mecanismos de presentación, así como a la uniformidad de los requisitos para presentar denuncias y la implementación de un procedimiento único de atención de éstas, que sea de conocimiento público;

Que, en ese sentido, es necesario aprobar los “Lineamientos y Marco General para la Atención de Denuncias presentadas ante OSINERGHMIN”, el cual será implementado por la Secretaría General del Tribunal de Solución de Controversias, las Secretarías Adjuntas de las Salas Unipersonales y Colegiadas de la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios, la Gerencia de Fiscalización de Gas Natural, la Gerencia de Fiscalización de Hidrocarburos Líquidos, la Gerencia de Fiscalización Eléctrica y la Gerencia de Fiscalización Minera, sin perjuicio de los procedimientos específicos aplicables;

Que, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 25 del Reglamento General de OSINERGMIN, aprobado por el Decreto Supremo N° 054-2001-PCM, el 24 de abril de 2010, OSINERGMIN prepublicó en el Diario Oficial El Peruano, el proyecto de “Lineamientos y Marco General para la Atención de Denuncias presentadas ante OSINERGMIN”, con el fin de recibir las opiniones de los interesados que puedan contribuir a mejorar el procedimiento;

Que, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 3 del Reglamento de la Ley N° 29091, las entidades de la Administración Pública se encuentran obligadas a publicar en el Portal del Estado Peruano y en sus Portales Institucionales, entre otras, las disposiciones legales que aprueben directivas, lineamientos o reglamentos técnicos relacionados con el ejercicio de sus funciones;

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

Con la opinión favorable de la Gerencia General y de la Gerencia Legal;

SE RESUELVE:

**Artículo 1.-** Aprobar los “Lineamientos y Marco General para la Atención de Denuncias presentadas ante OSINERGMIN”, el cual en Anexo 1 forma parte integrante de la presente resolución.

**Artículo 2.-** Autorizar a la Gerencia General de OSINERGMIN a dictar las disposiciones complementarias que sean necesarias para la aplicación de la presente resolución.

**Artículo 3.-** Publicar la presente norma en el Diario Oficial El Peruano, en el Portal del Estado Peruano ([www.peru.gob.pe](http://www.peru.gob.pe)) y en la página web de OSINERGMIN ([www.osinerg.gob.pe](http://www.osinerg.gob.pe)).

ALFREDO DAMMERT LIRA

Presidente del Consejo Directivo

OSINERGMIN □

## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

De acuerdo con lo establecido en el inciso c) del artículo 3 de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, la función normativa de los Organismos Reguladores, entre ellos OSINERGMIN, comprende la facultad exclusiva de dictar 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.

Asimismo, según lo dispuesto por 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.

Adicionalmente a ello, cabe mencionar que de conformidad con lo dispuesto en el literal c) del artículo 5 de la Ley N° 26734, Ley de Creación de OSINERGMIN, una de las funciones del presente organismo es supervisar y fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones técnicas y legales en las actividades desarrolladas en los subsectores de electricidad, hidrocarburos líquidos, gas natural y minería.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 105 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, una de las formas en que OSINERGMIN puede tomar conocimiento del incumplimiento del marco normativo detallado en el considerando precedente, es a través de la presentación de denuncias por parte de los ciudadanos; lo cual implica también una manifestación de la salvaguarda de sus derechos mediante una respuesta oportuna por parte de los organismos públicos.

Sobre el particular, y a efectos de garantizar los derechos de los administrados a presentar denuncias, resulta necesario establecer lineamientos que coadyuven a un acceso inmediato a los mecanismos de presentación, así como a la uniformidad de los requisitos para presentar denuncias y la implementación de un procedimiento único de atención de éstas, que sea de conocimiento público.

En ese sentido, es necesario aprobar los “Lineamientos y Marco General para la Atención de Denuncias presentadas ante OSINERGMIN”; el cual será implementado por la Secretaría General del Tribunal de Solución de Controversias, las Secretarías Adjuntas de las Salas Unipersonales y Colegiada de la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios, la Gerencia de Fiscalización de Gas Natural, la Gerencia de Fiscalización de Hidrocarburos Líquidos, la Gerencia de Fiscalización Eléctrica y la Gerencia de Fiscalización Minera, sin perjuicio de los procedimientos de aplicación especial.

Dentro de este contexto y de conformidad con el criterio de transparencia en el ejercicio de la función normativa, previsto en el artículo 25 del Reglamento General de OSINERGMIN, aprobado por Decreto Supremo N° 054-2001-PCM, el 24 de abril de 2010, OSINERGMIN prepublicó en el Diario Oficial El Peruano, el proyecto de los “Lineamientos y Marco General para la Atención de Denuncias presentadas ante OSINERGMIN”, con el fin de recibir las opiniones de los interesados que puedan contribuir a mejorar el procedimiento, las cuales han sido evaluadas para la elaboración de la presente norma.

#### De las observaciones y recomendaciones

A continuación, se señalan las observaciones y recomendaciones presentadas, seguidas de su correspondiente comentario:

#### **Observaciones y recomendaciones presentadas por la Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía (en adelante, la SNMPE)**

1. La SNMPE señaló que los hechos que pueden ser materia de una denuncia requieren ser verificados por la administración, razón por la cual resulta pertinente que la definición de “Denuncia”, contenida en el numeral 3.1 del artículo 3 de los “Lineamientos y Marco General para la Atención de Denuncias presentadas ante OSINERGMIN” (en adelante, los Lineamientos), se refiera al posible incumplimiento de obligaciones fiscalizables.

#### **Comentario de OSINERGMIN**

Admitido. Teniendo en consideración la recomendación formulada, se ha procedido a modificar el numeral 3.1 del artículo 3 de los Lineamientos.

#### **“Artículo 3.- Definiciones**

Para efectos del presente procedimiento se aplicarán las siguientes definiciones y/o términos:

**3.1. Denuncia:** Comunicación formulada en ejercicio del derecho de participación ciudadana, en la cual se informa sobre la ocurrencia de hechos relacionados al desarrollo de

las actividades de electricidad, hidrocarburos líquidos, gas natural y minería, que podrían constituir un incumplimiento de las obligaciones materia del ámbito de supervisión de OSINERGMIN.

(...)

2. En relación con la definición de “Entidad Denunciada”, establecida en el artículo 3 de los Lineamientos, la SNMPE manifestó que en la medida que el ámbito de la supervisión y fiscalización del OSINERGMIN abarca tanto personas naturales como jurídicas, el término “entidad” resulta limitativo.

### **Comentario de OSINERGMIN**

Admitido. Teniendo en consideración la observación formulada, y sin perjuicio que en la definición de “Entidad Denunciada” se hace referencia a que ésta puede ser una persona natural o jurídica, se ha procedido a modificar el artículo 3 de los Lineamientos, conforme al siguiente detalle:

#### **“Artículo 3.- Definiciones**

Para efectos del presente procedimiento se aplicarán las siguientes definiciones y/o términos:

(...)

**3.2. Denunciada:** Persona natural o jurídica que desarrolla actividades relacionadas con los subsectores de electricidad, hidrocarburos líquidos, gas natural o minería sujeta al ámbito de supervisión de OSINERGMIN, respecto de la cual se ha recibido una denuncia.

(...)

3. En relación con la definición de “Obligación Fiscalizable”, establecida en el artículo 3 de los Lineamientos, la SNMPE manifestó que debe eliminarse la mención a obligaciones “contractuales” y “de cualquier otra naturaleza”, toda vez que se estaría excediendo las competencias legalmente otorgadas a OSINERGMIN

### **Comentario de OSINERGMIN**

Admitido en parte. Cabe precisar que de acuerdo con la Séptima Disposición Complementaria de la Ley N° 26734, Ley de Creación de OSINERGMIN, así como, el artículo 31 del Reglamento General de OSINERGMIN, aprobado por Decreto Supremo N° 054-2001-PCM, respecto de la definición de la función supervisora, OSINERGMIN se encuentra facultado a supervisar, entre otros, el cumplimiento de las obligaciones contractuales del subsector Energía.

Sin perjuicio de ello, y a fin de evitar confusiones sobre las facultades de supervisión de OSINERGMIN, resulta conveniente eliminar la definición de “Obligación Fiscalizable”.

4. OSINERGMIN debe evaluar mejor la pertinencia de la disposición respecto de la diversidad cultural, establecida en el artículo 4 de los Lineamientos; ello, teniendo en cuenta que será este organismo quien estará en la obligación de contar con la capacidad operativa para atender denuncias presentadas en idioma distinto al español. Adicionalmente a ello, la SNMPE mencionó que el artículo 48 de la Constitución Política del Perú sólo establece como idiomas oficiales al quechua, aimara y demás lenguas aborígenes, en las zonas donde éstos predominen.

### **Comentario de OSINERGMIN**

Denegado. Al respecto, debemos indicar que OSINERGMIN cuenta con Oficinas Regionales que permiten la atención de los administrados en distintas partes del país, contando con los recursos necesarios para una atención eficiente, Asimismo, cabe mencionar que la posibilidad de presentar denuncias en idioma distinto al español se establece de conformidad con el artículo 48 de la Constitución Política del Perú, razón por la cual dicha posibilidad se habilita en las zonas donde los referidos idiomas y lenguas predominen.

5. En cuanto a la posibilidad de presentar denuncias vía telefónica o a través del “Sistema Integrado de Registro de Denuncias”, establecida en el artículo 9 de los Lineamientos, la SNMPE manifestó que en la medida que la propuesta establece entre uno de los requisitos mínimos de la denuncia la firma o huella digital del denunciante, no podrían considerarse las citadas modalidades de presentación de denuncia.

### **Comentario de OSINERGMIN**

Admitido. Teniendo en consideración lo señalado por la SNMPE, se ha procedido a precisar que la firma o huella digital serán exigidas, cuando corresponda, como un requisito mínimo de presentación de una denuncia.

#### **“Artículo 9.- Requisitos mínimos de la denuncia**

Recibida una denuncia, se verificará que ésta cumpla con los siguientes requisitos mínimos:

(...)

\* **Si corresponde**, firma o huella digital, de no saber firmar o estar impedido.”

6. En cuanto a los requisitos establecidos en el artículo 9 de los Lineamientos, la SNMPE mencionó que no se debe restringir la condición de denunciado sólo a entidades, por lo que se propone referirse a personas naturales o jurídicas.

### **Comentario de OSINERGMIN**

Admitido. En atención a lo señalado por la SNMPE se ha eliminado la referencia a “entidad”.

#### **“Artículo 9.- Requisitos mínimos de la denuncia.**

Recibida una denuncia, se verificará que ésta cumpla con los siguientes requisitos mínimos:

(...)

\* Identificación de **la denunciada**.

(...)”

7. En el artículo 10 de los Lineamientos, la SNMPE señaló que, según las definiciones del artículo 3 de los Lineamientos, lo correcto es hacer referencia a “Gerencia de Fiscalización”. Además, se plantea un cambio en la redacción a fin de esclarecer que la denuncia debe estar incorporada al formato, constituyendo un solo documento.

### **Comentario de OSINERGMIN**

Admitido. Teniendo en consideración la recomendación formulada, se ha procedido a modificar el artículo 10 de los Lineamientos, conforme al siguiente detalle:

**“Artículo 10.- Formatos de Atención de Denuncias.**

A efectos de mantener la uniformidad de la información que recibe OSINERGHMIN respecto de una denuncia, **ésta será remitida al órgano competente adjuntando el** formato detallado en el Anexo A del presente procedimiento.”

8. En relación con el sistema al cual se hacía referencia en el artículo 12 de los Lineamientos prepublicados, la SNMPE acotó que sólo deben hacerse públicas las denuncias cuyos hechos hayan sido efectivamente comprobados por OSINERGHMIN, y que hayan dado lugar a la imposición de una sanción, previo procedimiento administrativo sancionador.

Asimismo, indicó que el registro de estadísticas debía incluir un balance de denuncias declaradas fundadas e infundadas a fin de hacer seguimiento de la efectividad de las denuncias.

**Comentario de OSINERGHMIN**

Admitido en parte. Sobre el particular, cabe precisar que el referido sistema será un mecanismo de gestión interna de OSINERGHMIN, razón por la cual, la información será manejada de acuerdo con la normativa sobre el acceso y transparencia de la información.

En cuanto al contenido y administración de dicho sistema, ello, será determinado por la Gerencia General; razón por la cual se ha optado por eliminar cualquier tipo de regulación sobre el particular en los presentes Lineamientos.

9. Respecto de la evaluación preliminar y clasificación de las denuncias, la SNMPE señaló que debía permitirse a la parte denunciada presentar sus descargos a los hechos denunciados; ello, a fin de garantizar el legítimo derecho de defensa de la parte denunciada antes de proceder a la verificación de la denuncia, en atención al principio de debido procedimiento, recogido en el artículo V del Título Preliminar de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley Nº 27444.

**Comentario de OSINERGHMIN**

Denegado. Las denuncias dan lugar al inicio de una etapa preliminar que permite evaluar y determinar la existencia de indicios razonables de la comisión de un ilícito administrativo sancionable y si amerita el inicio de un procedimiento administrativo sancionador; en ese sentido, es potestad del órgano instructor determinar los casos que será necesario requerir información adicional respecto de los hechos denunciados, a la denunciada.

10. La SNMPE señaló que actualmente OSINERGHMIN cuenta con el Reglamento de Supervisión de Actividades Energéticas y Mineras, aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nº 205-2009-OS/CD, por lo que la propuesta estaría creando un procedimiento paralelo en caso de supervisiones que se originen con motivo de una denuncia. En atención a ello, consideró pertinente que la supervisión contemplada en los Lineamientos se ajuste o se remita a las disposiciones de la norma antes citada.

**Comentario de OSINERGHMIN**

Denegado. El proyecto materia de comentarios establece lineamientos complementarios para ejercer las labores de supervisión en los casos específicos de atención de denuncias, siendo que no se contrapone con lo dispuesto en el citado Reglamento de Supervisión.

**Observaciones y recomendaciones presentadas por el señor Luis Parra (en adelante, el señor Parra)**

1. En cuanto a las denuncias de Nivel I, reguladas en el numeral 13.4 del artículo 13 de los Lineamientos, se establece que siempre se realizará una visita de supervisión, sin embargo, y de acuerdo a la práctica diaria de supervisión, existen casos en los que se requiere de la ejecución de acciones inmediatas; debido a lo cual, se sugirió que se señale que la atención de las denuncias de Nivel I "podrán dar lugar a visitas de supervisión".

**Comentario de OSINERGMIN**

Admitido. Teniendo en consideración el comentario señalado, se ha determinado que debido a la complejidad y relevancia de las denuncias relacionadas a la vida y salud de las personas, así como afectaciones al medio ambiente, resulta necesario que las mismas se atiendan de manera oportuna, razón por la cual, las visitas de supervisión serán potestativas de OSINERGMIN, dependiendo de la necesidad de la recolección de una mayor información y evidencias.

En este sentido, se ha optado por que la atención de las denuncias relativas a la vida y salud de las personas, así como afectaciones al medio ambiente y las denuncias relacionadas a afectaciones al patrimonio, tengan el mismo tratamiento respecto a no establecer un plazo para las visitas de supervisión. En consecuencia de ello, se ha modificado el esquema de evaluación de los hechos materia de denuncias conforme se establece en el Capítulo III de los presentes Lineamientos.

2. El señor Parra sugirió que se incluya una mayor participación del concesionario en la atención de los hechos denunciados, culminando con la multa disuasiva correspondiente en caso el concesionario no atienda la denuncia en el plazo que se establezca para ello.

**Comentario de OSINERGMIN**

Denegado. Sobre el particular, cabe reiterar lo señalado precedentemente en el sentido que en la atención de las denuncias, OSINERGMIN evalúa los hechos denunciados a fin de determinar la existencia de una infracción administrativa sancionable. De esta manera, los Lineamientos se ciñen a establecer disposiciones para la etapa de instrucción preliminar originada por las denuncias recibidas, siendo que en caso se considere que corresponde el inicio de un procedimiento administrativo sancionador se aplicará el marco normativo correspondiente. En este sentido, no resulta pertinente la participación de la parte denunciada a menos que se requiera información y/o documentación adicional para esclarecer los hechos denunciados.

**Observaciones y recomendaciones presentadas por la empresa Perú LNG S.R.L. (en adelante, Perú LNG)**

1. En relación con la definición de denuncia, establecida en el numeral 3.1 del artículo 3 de los Lineamientos, Perú LNG sugirió que se haga referencia a "supuesto incumplimiento de obligaciones".

**Comentario de OSINERGMIN**

Admitido. Al respecto, nos remitimos a los comentarios formulados en el numeral 1 a la SNMPE.

2. En relación con el acceso a la información del estado de la denuncia, establecido en el artículo 5 de los Lineamientos, Perú LNG señaló que en los Lineamientos no se permitía que el

titular de las actividades de hidrocarburos presente descargos o información que podría servir para efectos de la investigación de la denuncia. De esta manera, se podrían iniciar procedimientos administrativos sancionadores antes que el denunciante pueda presentar sus descargos.

#### **Comentario de OSINERGMIN**

Denegado. Al respecto, nos remitimos a los comentarios formulados en el numeral 9 a la SNMPE.

3. En cuanto a la legitimidad para presentar denuncias, establecida en el artículo 7 de los Lineamientos, así como los requisitos mínimos de la denuncia, señalados en el artículo 9 de los Lineamientos, Perú LNG manifestó que al no requerir que el denunciante demuestre afectación alguna, exigiéndose sólo una "breve descripción de los hechos", se podría promover la informalidad de las denuncias exponiéndose a recibir denuncias y acusaciones sin fundamento o maliciosas; en ese sentido, se debería exigir algún tipo de fundamentación de la denuncia.

#### **Comentario de OSINERGMIN**

Denegado. Respecto de lo señalado por Perú LNG, consideramos pertinente precisar que las denuncias son recibidas por OSINERGMIN, siendo que dicha entidad, en virtud de la competencia para supervisar el cumplimiento de la normativa de los subsectores Energía y Minería, evaluará si los hechos denunciados constituyen un ilícito administrativo sancionable que amerite el inicio de un procedimiento administrativo sancionador; en este sentido, y sólo en aquellos casos que se consideren necesarios, OSINERGMIN requerirá información adicional a la denunciada a fin de esclarecer los hechos materia de denuncia.

Asimismo, cabe precisar que no es necesario que se acredite una afectación directa al denunciante, debido a que la finalidad es salvaguardar intereses generales o afectaciones al interés público a diferencia de los reclamos; en ese sentido, sólo se exige el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley N° 27444.

En relación con la posibilidad de presentación de denuncias maliciosas, debemos indicar que, de acuerdo con el artículo 90 del Reglamento General de OSINERGMIN, aprobado por Decreto Supremo N° 054-2001-PCM<sup>1</sup>, OSINERGMIN se encuentra facultado a sancionar a quien a sabiendas realice denuncias maliciosas.

4. Respecto de la confidencialidad y datos del denunciante, establecidos en el artículo 11 de los Lineamientos, Perú LNG cuestionó que se permita mantener la confidencialidad del denunciante, siendo necesario que se señale lo que se busca proteger con la citada disposición.

Sobre el particular, la citada empresa señaló que al identificar al denunciante se permite tener una mejor precisión de la información requerida en las bases de datos con los que se cuenta para hacer el seguimiento de reclamos o afectaciones en las empresas que desarrollan actividades de hidrocarburos.

#### **Comentario de OSINERGMIN**

Denegado. Respecto del comentario formulado, cabe precisar que los Lineamientos materia de análisis se han formulado a fin de atender las denuncias recibidas por OSINERGMIN, siendo que los reclamos serán tramitados conforme al "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural", aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 671-2007 OS-CD.



Asimismo, en cuanto a la confidencialidad de los datos del denunciante, ello se ha establecido a fin de otorgar un ambiente de confianza para la presentación de denuncias, siendo que los hechos que se puedan imputar a los denunciados serán informados a éstos cuando en el desarrollo de la instrucción preliminar el órgano instructor lo considere pertinente a fin de recabar mayor información o con el inicio del procedimiento administrativo sancionador respectivo.

5. En relación con la evaluación preliminar y la clasificación de denuncias, Perú LNG consideró que antes de realizar las visitas de supervisión se determine el marco normativo aplicable a la denuncia en cuestión. Asimismo, acotó que el notificar la denuncia a otros organismos supuestamente involucrados se generaría nuevas investigaciones por parte de dichos organismos, razón por la cual OSINERGHMIN debería verificar la legitimidad de la denuncia antes de notificar los hechos denunciados a otros organismos. Adicionalmente a ello, Perú LNG consultó si el denunciado tendría que lidiar con dos procedimientos administrativos sancionadores e investigaciones o sería que OSINERGHMIN lo acumularía dentro de la atención de denuncias.

#### **Comentario de OSINERGHMIN**

Denegado. La instrucción preliminar será realizada por OSINERGHMIN en cuanto corresponda y en el marco de sus competencias; razón por la cual, y en caso se detecten hechos de competencia de otras entidades, se realizará la comunicación respectiva a fin de salvaguardar las competencias de cada entidad y el debido procedimiento de los administrados. En este sentido, los organismos notificados verificarán si los hechos denunciados corresponden ser materia de investigación en cuanto a sus competencias.

Asimismo, respecto a la consulta relacionada a si el denunciado tendría que lidiar con dos procedimientos administrativos sancionadores e investigaciones o sería que OSINERGHMIN lo acumularía dentro de la atención de denuncias; debemos precisar que si los presuntos ilícitos investigados como consecuencia de una denuncia, son los mismos que son objeto de investigación por parte de OSINERGHMIN en ejercicio de su función fiscalizadora, ambos deberán ser evaluados en la misma instrucción preliminar y/o procedimiento administrativo sancionador.

#### **Observaciones y recomendaciones presentadas por el Grupo Distriluz (en adelante, Distriluz)**

1. En relación con lo establecido en el numeral 7.2 del artículo 7 de los Lineamientos, Distriluz sugirió que se haga de conocimiento de la denunciada las investigaciones realizadas.

#### **Comentario de OSINERGHMIN**

Denegado. Al respecto, nos remitimos a los comentarios formulados en el numeral 9 a la SNMPE.

2. En cuanto al formato de atención de denuncias así como la evaluación preliminar y clasificación de las denuncias, Distriluz recomendó que en el formato se consigne el número de DNI del denunciante, así como el lugar y fecha de la denuncia.

#### **Comentario de OSINERGHMIN**

Admitido. Teniendo en consideración lo señalado por Distriluz, se ha procedido a modificar el formato de atención de denuncias aprobado como Anexo A de los Lineamientos.

3. Respecto a la clasificación de las denuncias, Distriluz consideró que debía precisarse de

modo claro los tipos de denuncias tanto en los Niveles I y II.

#### **Comentario de OSINERGHMIN**

Sobre el particular, nos remitimos a la absolución del numeral 1. de los comentarios expuestos por el señor Parra.

4. En cuanto a la evaluación de los hechos relacionados con denuncias de Nivel II, establecida en el artículo 15 de los Lineamientos, Distriluz señaló que debía tenerse en consideración que las empresas del subsector Eléctrico están sujetas a procedimientos de supervisión y sanción específicos, razón por la cual debería emitirse un reglamento del procedimiento respectivo, a fin de evitar una doble tipificación.

#### **Comentario de OSINERGHMIN**

Denegado. Al respecto, debe tenerse en consideración que, conforme se ha mencionado previamente, las denuncias constituyen una etapa preliminar que permite determinar la existencia de un ilícito administrativo sancionable, siendo que los Lineamientos establecen disposiciones complementarias para ejercer las labores de supervisión que permitan establecer la existencia de infracciones administrativas sancionables que ameriten el inicio de un procedimiento administrativo sancionador. En ese sentido, las denuncias no generarán la imposición de sanción alguna de manera inmediata, sino que ello se determinará en caso se inicie un procedimiento administrativo sancionador. Sin perjuicio de lo indicado, cabe precisar que aquellos supuestos que cuenten con procedimientos de supervisión específicos, continuarán rigiéndose por los mismos.

5. En la parte de Disposiciones Finales y Transitorias, no se ha dispuesto que se emitirá reglamentación alguna para su implementación correspondiente.

#### **Comentario de OSINERGHMIN**

De acuerdo al artículo 2 de los Lineamientos, se autorizará a la Gerencia General dictar las disposiciones complementarias necesarias.

#### **Observaciones y recomendaciones presentadas por la empresa Hidrandina S.A. (en adelante, Hidrandina)**

1. Hidrandina sugirió que se precisen los hechos que son materia de denuncia o los hechos sujetos a los Lineamientos, ello, en la medida que podría comprenderse hechos amparados por el Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 671-2007-OS/CD.

#### **Comentario de OSINERGHMIN**

Admitido. Atendiendo la sugerencia de Hidrandina se ha procedido a modificar la definición de Denuncia:

#### **“Artículo 3.- Definiciones**

Para efectos del presente procedimiento se aplicarán las siguientes definiciones y/o términos:

**3.1. Denuncia:** Comunicación formulada en ejercicio del derecho de participación ciudadana, en la cual se informa sobre la ocurrencia de hechos relacionados al desarrollo de las actividades de electricidad, hidrocarburos líquidos, gas natural y minería, que podrían

constituir un incumplimiento de las obligaciones materia del ámbito de supervisión de OSINERGMIN.

No se considera como denuncia aquellas cuestiones que sean materia de los procedimientos administrativos de solución de controversias y de solución de reclamos de usuarios en el sector Energía; sin perjuicio de las infracciones que de dichos procedimientos puedan derivarse."

2. No se contempla el plazo de duración del procedimiento.

#### **Comentario de OSINERGMIN**

Denegado. Se han establecidos plazos máximos para las diligencias y visitas a cargo de OSINERGMIN, siendo que no se ha considerado pertinente establecer un plazo máximo de duración de las labores de investigación de los hechos denunciados; ello, en la medida que los Lineamientos versan sobre las pautas y forma como serán atendidas las denuncias que se presenten ante OSINERGMIN.

3. Se define Entidad Denunciada, pero la norma alude a organismos involucrados, término que debe encontrarse definido.

#### **Comentario de OSINERGMIN**

Denegado. La alusión a organismos involucrados hace referencia a entidades del Estado, tal como se señala en el artículo 7 del Proyecto.

4. El numeral 13.2 del artículo 13 de los Lineamientos, contempla la comunicación de la denuncia a los organismos involucrados, dentro de los tres días hábiles, pero no se contempla el derecho de la empresa involucrada de realizar los descargos correspondientes.

#### **Comentario de OSINERGMIN**

Denegado. Al respecto, nos remitimos a los comentarios formulados en el numeral 9 a la SNMPE.

5. Los Lineamientos deben precisar las obligaciones de los denunciantes respecto a la presentación y veracidad de los hechos o en los casos que no lo sean.

#### **Comentario de OSINERGMIN**

Denegado. Sobre el particular, nos remitimos a los comentarios expuestos en el numeral 3 a Perú LNG.

#### **Observaciones y recomendaciones presentadas por la empresa Gas Natural de Lima y Callao S.A. (en adelante, GNLC)**

1. GNLC señaló que a fin de evitar o reducir la cantidad de denuncias maliciosas y sin sustento, se incluya en los lineamientos la facultad de OSINERGMIN de establecer algún tipo de sanción, verificada la mala fe del denunciante.

#### **Comentario de OSINERGMIN**

Denegado. Sobre el particular, nos remitimos a los comentarios expuestos en el numeral 3 a Perú LNG.

2. En relación con la evaluación preliminar y clasificación de las denuncias, GNLC consideró que debe establecerse un plazo máximo para que OSINERGMIN efectúe el traslado de la información faltante al denunciante y para que el denunciante absuelva y/o subsane la misma, bajo apercibimiento que sea declarada en abandono.

#### **Comentario de OSINERGMIN**

Denegado. Los Lineamientos no tienen como objetivo establecer los plazos para el requerimiento de la información de requisitos faltantes, siendo que dichos plazos serán establecidos en cada caso en concreto.

3. En cuanto al plazo para realizar las visitas de supervisión, GNLC señaló que el mismo debería ser dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes de presentada la denuncia.

#### **Comentario de OSINERGMIN**

Denegado. OSINERGMIN realizará las visitas de supervisión a la brevedad posible, siendo que en atención a la distancia y accesibilidad a determinadas zonas, donde se desarrollan las actividades de hidrocarburos, electricidad y minería, será potestad de OSINERGMIN determinar la necesidad de la visita de supervisión así como el plazo para realizar la misma.

#### **Observaciones y recomendaciones presentadas por la empresa Xstrata Tintaya S.A. (en adelante, Xstrata)**

1. Xstrata sugirió que en los Lineamientos se disponga que los gastos originados por la investigación de las denuncias, serán asumidas por OSINERGMIN, salvo que se derive un procedimiento administrativo sancionador que finalice en una resolución de sanción confirmada en vía administrativa, en cuyo caso, se repetirá contra la entidad sancionada.

#### **Comentario de OSINERGMIN**

Denegado. Sobre el particular, debemos señalar que las labores de supervisión y fiscalización son realizadas por OSINERGMIN en el marco del Reglamento de Supervisión de las Actividades Energéticas y Mineras, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 205-2009-OS/CD.

2. Xstrata propuso que en los Lineamientos se señale que en caso se presente una denuncia calumniosa, el denunciante estará sujeto al inicio de las acciones administrativas, penales y/o civiles que correspondan.

#### **Comentario de OSINERGMIN**

Denegado. Al respecto, nos remitimos a los comentarios expuestos en el numeral 3 a Perú LNG.

### **ANEXO 1**

## **LINEAMIENTOS Y MARCO GENERAL PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS PRESENTADAS ANTE OSINERGMIN**

### **TÍTULO I**

#### **DISPOSICIONES GENERALES**

### **Artículo 1.- Objetivo**

Establecer el marco general que OSINERGHMIN deberá seguir para la atención efectiva de las denuncias presentadas en el marco de las actividades de los subsectores electricidad, hidrocarburos líquidos, gas natural y minería.

### **Artículo 2.- Ámbito de Aplicación**

El presente procedimiento será aplicable a todas las denuncias presentadas ante OSINERGHMIN, relacionadas con las actividades de los subsectores electricidad, hidrocarburos líquidos, gas natural y minería. En caso se haya establecido un procedimiento específico o se contase con un procedimiento certificado para la atención de determinadas denuncias, los presentes lineamientos se aplicarán de manera supletoria.

### **Artículo 3.- Definiciones**

Para efectos del presente procedimiento, se aplicarán las siguientes definiciones y/o términos:

**3.1. Denuncia:** Comunicación formulada en ejercicio del derecho de participación ciudadana, en la cual se informa sobre la ocurrencia de hechos relacionados con el desarrollo de las actividades de electricidad, hidrocarburos líquidos, gas natural y minería, que podrían constituir un incumplimiento de las obligaciones materia del ámbito de supervisión de OSINERGHMIN.

No se considera como denuncia aquellas cuestiones que sean materia de los procedimientos administrativos de solución de controversias y de solución de reclamos de usuarios en el sector Energía; sin perjuicio de las infracciones que de dichos procedimientos puedan derivarse.

**3.2. Denunciada:** Persona natural o jurídica que desarrolla actividades relacionadas con los subsectores de electricidad, hidrocarburos líquidos, gas natural o minería sujeta al ámbito de supervisión de OSINERGHMIN, respecto de la cual se ha recibido una denuncia.

**3.3. Denunciante:** Toda persona natural o jurídica que informa a OSINERGHMIN situaciones o hechos que podrían constituir un incumplimiento a las normas relativas a las actividades de hidrocarburos líquidos, gas natural, electricidad o minería.

**3.4. Formato de Atención de Denuncia:** Formato que contiene los requisitos mínimos indispensables para la presentación de una denuncia, el cual deberá ser completado por el funcionario que reciba la denuncia presentada, a través de los medios de recepción establecidos en el artículo 8 de los presentes Lineamientos.

## **TÍTULO II**

### **LINEAMIENTOS PARA GARANTIZAR EL EJERCICIO DEL DERECHO A PRESENTAR DENUNCIAS**

#### **Artículo 4.- Diversidad cultural**

Las denuncias podrán ser presentadas en los idiomas oficiales reconocidos en el artículo 48 de la Constitución Política del Perú, es decir, en los idiomas castellano, quechua, aimara y en las demás lenguas aborígenes. Asimismo, en el supuesto que el denunciante no cuente con documento de identidad, podrá presentarla consignando su huella digital en el Formato de Atención de Denuncias; en caso corresponda.

#### **Artículo 5.- Acceso a la información del estado de la denuncia**

OSINERGMIN se encuentra obligado a informar al denunciante el estado de su denuncia, en caso lo requiera; sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 14 de los presentes Lineamientos. Asimismo, en caso la atención de la denuncia requiera de un plazo mayor a un (1) mes, OSINERGMIN deberá informar mensualmente al denunciante sobre las diligencias que se vienen realizando para la atención de la denuncia presentada y las razones por las cuales no se emite un informe final.

#### **Artículo 6.- Confidencialidad de la identidad del denunciante**

El denunciante podrá solicitar que sus datos sean mantenidos en reserva, en cuyo caso éstos sólo podrán ser utilizados por OSINERGMIN para efectos de la investigación que se genere a raíz de la denuncia.

### **TÍTULO III**

#### **PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS**

##### **Capítulo I**

##### **Requisitos y Formalidades**

#### **Artículo 7.- Legitimidad para presentar denuncias**

7.1. Podrá presentar denuncias ante OSINERGMIN cualquier persona natural o jurídica, sin necesidad de demostrar afectación por los hechos denunciados.

7.2. Asimismo, las denuncias podrán ser puestas en conocimiento de OSINERGMIN a través de organismos tales como la Defensoría del Pueblo, el Congreso de la República, el Ministerio del Ambiente, Gobierno Regional, Municipalidades y el Ministerio de Energía y Minas.

En este último caso, los resultados de las investigaciones realizadas, así como la información que se traslade en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 5 de los presentes Lineamientos, deberá ser remitida al organismo que derivó la denuncia materia de fiscalización, conforme se establece en el artículo 14 de los presentes Lineamientos.

#### **Artículo 8.- Medios de recepción de denuncias**

La denuncia podrá ser presentada a través de los siguientes medios:

a. Vía telefónica, a través de la "Línea de Atención de Denuncias" habilitada para estos efectos.

b. Mesa de partes de cualquiera de las oficinas de OSINERGMIN en Lima y provincias.

c. En forma verbal, con ocasión de una visita de OSINERGMIN.

d. Portal web de OSINERGMIN, a través del "Sistema Integrado de Registro de Denuncias".

e. Correo electrónico, habilitado exclusivamente para estos fines.

f. Otros medios que OSINERGMIN establezca.

Recibida la denuncia, OSINERGMIN registrará en el “Formato de Atención de Denuncias” la comunicación recibida, debiendo remitirse al área competente de manera complementaria a la documentación que se haya recibido.

#### **Artículo 9.- Requisitos mínimos de la denuncia**

Recibida una denuncia, se verificará que ésta cumpla con los siguientes requisitos mínimos:

- \* Nombre del denunciante.
- \* Número de documento de identidad, de ser el caso.
- \* Firma o huella digital, de no saber firmar o estar impedido.
- \* Domicilio.
- \* Correo electrónico, de ser el caso.
- \* Referencias generales del lugar, fecha y circunstancias en las que tomó conocimiento de la denuncia.
- \* Una breve descripción de los hechos materia de denuncia, indicando la actividad a la que está referida.
- \* Identificación de la denunciada.
- \* Identificación de los potenciales afectados, de ser el caso.

#### **Artículo 10.- Formatos de Atención de Denuncias**

A efectos de mantener la uniformidad de la información que recibe OSINERGMIN respecto de una denuncia, ésta deberá ser remitida al órgano competente adjuntando el formato detallado en el Anexo A de los presentes Lineamientos.

### **Capítulo II**

#### **Registro y Análisis Preliminar de la Denuncia**

##### **Artículo 11.- Evaluación Preliminar**

11.1. OSINERGMIN verificará que la denuncia recibida cumpla con los requisitos establecidos en el artículo 9 de los presentes Lineamientos. En caso la denuncia no cumpla con los requisitos antes mencionados, se requerirá al denunciante la subsanación respectiva, a través del correspondiente oficio o vía electrónica, según sea el caso.

11.2. Si de la revisión de la información remitida en las denuncias se concluye que ésta no tiene relación con el marco normativo de competencia de OSINERGMIN, se debe informar de tal situación al denunciante, a través de un informe que contenga por lo menos lo siguiente:

- \* Marco normativo revisado para el análisis de la denuncia.
- \* Razones por las cuales el hecho denunciado no tiene relación con el marco normativo revisado.

En caso se determine la competencia de otras entidades, se procederá a trasladar copia de la denuncia a dichas entidades.

El informe deberá ser remitido al denunciante dentro de los diez (10) días hábiles de presentada la denuncia, y, de ser el caso, se deberá adjuntar copia de la comunicación remitida a las entidades presuntamente competentes.

11.3. De determinarse la competencia de OSINERGHMIN, se dispondrá la realización de la visita de supervisión, en caso se requiera, la cual deberá realizarse dentro de un plazo razonable y según las circunstancias de cada caso. OSINERGHMIN, de acuerdo a sus atribuciones, podrá requerir a la denunciada la subsanación de los incumplimientos denunciados; ello sin perjuicio de la responsabilidad administrativa del denunciado por los incumplimientos generados.

11.4. Si de la revisión de la comunicación recibida, se desprende que pese a no constituir una denuncia, se trata de una cuestión de competencia de OSINERGHMIN, se procederá a encauzar la misma y a ser tramitada por el órgano competente de OSINERGHMIN, según corresponda; lo que será comunicado al denunciante, conforme a lo establecido en el artículo 75 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

### **Capítulo III**

#### **Evaluación de los Hechos Materia de Denuncia**

##### **Artículo 12.- De los informes de las visitas de supervisión**

En caso se determine la necesidad de realizar una visita de supervisión, el funcionario designado para tal fin deberá elaborar un informe detallando lo siguiente:

\* Ubicación exacta de la zona, identificando el nombre del departamento, provincia, distrito y localidad; y de no ser ello posible, identificación de la zona mediante coordenadas UTM.

\* Fecha en que transcurrió la visita de supervisión.

\* Nombre de las personas con las cuales se entrevistó, y sus cargos respectivos, de ser el caso.

\* Detalle específico de las diligencias relacionadas con el marco normativo que se identificó para la atención de la denuncia.

\* Información adicional que haya podido recabar.

El informe de la visita de supervisión deberá ser elaborado dentro de los cinco (5) días hábiles de culminada la visita de supervisión.

##### **Artículo 13.- Requerimiento de información a organismos y/o terceros involucrados**

En caso se determine la necesidad de información o actuaciones de cargo de otro organismo y/o terceros involucrados, se procederá a remitir la comunicación respectiva, dentro de los diez (10) días hábiles de presentada la denuncia, lo que será notificado al denunciante dentro de los tres (3) días hábiles siguientes de requerida la información o de comunicadas las actuaciones a cargo de los terceros involucrados.

##### **Artículo 14.- Del informe final**



OSINERGMIN procederá a evaluar la información presentada por el denunciante así como la obtenida por las diligencias y actuaciones realizadas; conforme a lo cual se determinará si corresponde realizar cualquiera de las siguientes acciones:

a. En caso se determine que los hechos materia de denuncia constituyen una infracción administrativa sancionable por parte de OSINERGMIN, se procederá al inicio del correspondiente procedimiento administrativo sancionador y, de ser el caso, la emisión de medidas administrativas adicionales, de acuerdo a los mecanismos establecidos en el Reglamento del Procedimiento Administrativo Sancionador de OSINERGMIN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 233-2009-OS/CD, sus normas modificatorias o sustitutorias, lo cual se informará al denunciante.

b. En caso se determine que los hechos materia de denuncia no constituyen infracción administrativa sancionable por parte de OSINERGMIN, se procederá a la emisión del informe de archivo de la denuncia, debidamente sustentado, situación que será puesta en conocimiento del denunciante.

#### **DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES Y TRANSITORIAS**

**Primera.-** La Gerencia General dictará las medidas necesarias para implementar la "Línea de Atención de Denuncias" así como del "Sistema Integrado de Registro de Denuncias", a efectos de cumplir con lo dispuesto en el artículo 8 de los presentes Lineamientos. En tanto los indicados medios de atención de denuncia no se encuentren habilitados, las denuncias vía telefónica serán presentadas ante la Central Telefónica de la Entidad, como hasta la fecha se han venido presentando, y vía correo electrónico a la siguiente dirección: [atencionalcliente@osinerg.gob.pe](mailto:atencionalcliente@osinerg.gob.pe).

**Segunda.-** De conformidad con la Primera Disposición Complementaria Transitoria de la Ley N° 29325 y el Decreto Supremo N° 001-2010-MINAM, OSINERGMIN seguirá atendiendo las denuncias relativas a las actividades de electricidad e hidrocarburos que en materia ambiental se presenten, hasta que culmine la transferencia de funciones al Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental.

**Tercera.-** Los presentes Lineamientos entrarán en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano. En el caso de las denuncias que se encuentren en trámite, los presentes lineamientos se aplicarán de acuerdo al estado de su tramitación.

**ANEXO A**  
**FORMATO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS**

		Fecha de denuncia	
Nombre del Denunciante			DNI N° (de ser el caso)
Domicilio o lugar de residencia			
Correo electrónico (de ser el caso)		Teléfono de contacto (de ser el caso)	
Denunciada			
<b>Descripción del lugar materia de denuncia o donde tomó conocimiento de los hechos:</b> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>			
<b>Breve descripción de los hechos materia de denuncia:</b> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>			
<b>Solicita confidencialidad</b> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			
<hr/> <b>Firma o Huella Digital del Denunciante (de ser el caso)</b>		<hr/> <b>Firma del Funcionario de OSINERGMIN que recibe la denuncia</b>	