

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 551-2018-OS/OR-LIMA NORTE**

Lima, 23 de febrero del 2018

VISTOS:

El expediente N° 201600109419, referido al procedimiento sancionador iniciado mediante Oficio IPAS N° 1276-2017-OS/OR-LIMA NORTE, notificado en fecha 20 de junio de 2017 a la Empresa Enel Distribución Perú S.A.A.¹ (en adelante, ENEL o la concesionaria), identificada con RUC 20269985900 y el Informe Final de Instrucción N° 154-2018-OS/OR-LIMA NORTE de fecha 22 de enero de 2018.

CONSIDERANDO:

1. ANTECEDENTES

1.1. Mediante Resolución de Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería Osinergmin N° 047-2009-OS/CD, se aprobó el “Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario” (en adelante, el Procedimiento), a través del cual se establece el procedimiento a seguir en la supervisión de los procesos de facturación, cobranza y de atención al usuario del Servicio Público de Electricidad, que brindan las Concesionarias de distribución en cumplimiento de la normativa vigente.

1.2. A través del Decreto Supremo N° 010-2016-PCM se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de Osinergmin, el cual contiene la nueva estructura orgánica de este organismo;

Posteriormente, a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 218-2016-OS/CD, modificada por la Resolución de Consejo Directivo N° 10-2017-OS/CD, se determinaron las instancias competentes para el ejercicio de la función instructora y sancionadora dentro de los procedimientos administrativos sancionadores, respecto al incumplimiento de la normativa o de disposiciones emitidas por Osinergmin en relación a las actividades de distribución y comercialización de electricidad; disponiéndose que los especialistas regionales en electricidad, se encargarán de la función instructora; mientras que los Jefes de las Oficinas Regionales son los órganos competentes para sancionar en primera instancia.

1.3. Con la finalidad de verificar el cumplimiento de lo establecido en el Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario, se realizó la supervisión del cumplimiento del mismo a la empresa Enel Distribución Perú S.A.A., mediante Oficio N° 687-2017-OS/OR LIMA NORTE, de fecha 19 de abril de 2017, notificado en fecha 20 de abril de 2017, se remitió a la empresa Enel Distribución Perú S.A.A. el Informe de Supervisión de la

¹ Mediante Carta N° GG-031-2016 de fecha 28 De noviembre de 2016, la Empresa ENEL S.A.A. Comunica que por acuerdo de su junta general de accionistas (24/10/2016) determinaron modificar su denominación social a Empresa Enel Distribución Perú S.A.A.

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 551-2018-OS/OR-LIMA NORTE**

Facturación, Cobranza y Atención al Usuario N° 087PJ/2015-2017-03-03-8 correspondiente al segundo semestre de 2016, a fin de que remita los descargos correspondientes.

- 1.4. A través del documento N° 38489601, la empresa Enel Distribución Perú S.A.A. efectuó los descargos a los incumplimientos formulados en el Informe de Supervisión N° 087PJ/2015-2017-03-03-8.
- 1.5. Mediante el Oficio N° 1276-2017-OS/OR-LIMA NORTE, notificado en fecha 20 de junio de 2017, se inició Procedimiento Administrativo Sancionador a Enel Distribución Perú S.A.A. por los siguientes incumplimientos:

ÍTEM	INCUMPLIMIENTO VERIFICADO	OBLIGACIÓN NORMATIVA	TIPIFICACIÓN
1	Transgredir el indicador AGF: Aspectos Generales de la Facturación (segundo semestre 2016).	Numeral 3.3 del "Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario", aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2009-OS/CD.	Literal c) del numeral 1 del Anexo 8 de la Tipificación y Escala de Multas y Sanciones de la División de Supervisión Eléctrica, contenida en la Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD y modificatorias
2	Transgredir el indicador CER: Calificación de Expedientes de Reclamo (cuarto trimestre 2016).	Numeral 5.6 del "Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario", aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2009-OS/CD.	Literal f) del numeral 3 del Anexo 8 de la Tipificación y Escala de Multas y Sanciones de la División de Supervisión Eléctrica, contenida en la Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD y modificatorias.

- 1.1. Mediante Carta N° 1378760, con Registro N° 201600109419 presentada fecha 27 de junio de 2017, la empresa Enel Distribución Perú S.A.A. efectuó el descargo correspondiente al Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador, indicado en el numeral anterior, los cuales fueron analizados a través del Informe Final de Instrucción.
- 1.2. Mediante Oficio N° 192-2018-OS/OR LIMA NORTE de notificado el 23 de enero de 2018, se remitió a ENEL el Informe Final de Instrucción N° 154-2018-OS/OR-LIMA NORTE, otorgándosele cinco (05) días hábiles contados a partir de la fecha de notificación, para que presente los descargos que considere necesarios.
- 1.3. ENEL no presentó descargos al Informe Final de Instrucción N° 154-2018-OS/OR-LIMA NORTE, por lo cual corresponde emitir la resolución.

2. ANÁLISIS

- 2.1. **RESPECTO A LOS INDICADORES PARA LA SUPERVISIÓN DE LA FACTURACIÓN**
 - 2.1.1. **Aspectos generales de facturación - AGF (Segundo Semestre)**

El valor del indicador AGF en el segundo semestre del año 2016, según el informe de supervisión, se muestra en el cuadro siguiente:

Indicador	Tolerancia	Valor	N° de recibos con incumplimientos	Tamaño de Muestra	IAGF
AGF ₀₂₋₁₆	IAGF < 0,03	Ítem 1	38	415	38 / 415 = 0,0916

El indicador AGF₀₂₋₁₆, como resultado de la evaluación de los descargos según el presente informe técnico, mantiene el valor indicado en el cuadro anterior.

OBSERVACIÓN DETECTADA

Ítem 1: *“Incluir en los recibos de electricidad para efectos de la aplicación de la normativa del sector eléctrico, solo conceptos propios de la prestación del servicio público de electricidad”.*

En los recibos de electricidad, correspondientes al segundo semestre 2016, emitidos por ENEL, se detectó que con el rubro “Detalle de Encargos Solicitados por el Cliente”, se incluye un monto en soles por la cobranza de cuotas de Pacífico Vida y Pacífico Seguros, no encontrándose facultada ENEL a incluirlos en el recibo mensual, de conformidad con el artículo 12° del Decreto Ley N° 25988, Ley de Racionalización del Sistema Tributario Nacional y de Eliminación de Privilegios y Sobrecostos, que señala que *“las empresas que prestan servicios públicos no podrán disponer el cobro de suma alguna por cualquier otro concepto ajeno a la prestación del servicio”.*

Los recibos observados, son los indicados en la página 12 del Informe de Supervisión.

ARGUMENTOS DE LA CONCESIONARIA

ENEL reitera que reconoció expresamente el incumplimiento detectado al indicador AGF y en tal sentido, solicitó concluir de manera anticipada el presente procedimiento y proceder conforme Ley.

ANÁLISIS DE OSINERGMIN

Considerando el reconocimiento de la observación por parte de ENEL, se confirma el valor 1 del indicador AGF₀₂₋₁₆ y el incumplimiento del ítem 1 del indicador, en 38 recibos de electricidad con un valor de IAGF de 0,0916.

De acuerdo a lo manifestado por ENEL en su descargo, se ha verificado que la concesionaria reconoce de manera expresa el incumplimiento. Por tanto, al momento de calcular la sanción se aplicará la atenuante señalada en el numeral g.1.1) del artículo 25° del RSFS.

CONCLUSIONES

El artículo 1° de la Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de Osinergmin, Ley N° 27699, establece que toda acción u omisión que implique el incumplimiento de las leyes,

reglamentos y demás normas bajo el ámbito de competencia de Osinergmin constituye infracción sancionable.

En ese sentido, considerando que ENEL no ha desvirtuado los hechos que sustentan la imputación administrativa, así como su responsabilidad en la comisión de la misma, se concluye que ENEL ha incurrido en infracción administrativa sancionable prevista en el literal c) del numeral 3 del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD.

2.2. RESPECTO A LOS INDICADORES PARA LA SUPERVISIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

2.2.1. Aspectos Calificación de Expedientes de Reclamos - CER (Cuarto Trimestre)

Ítem 3: *“El expediente contiene evidencia del proceso investigatorio de atención a todas las pretensiones del usuario”.*

En la evaluación de la muestra de reclamos correspondientes al cuarto trimestre del año 2016, en 06 (seis) expedientes se detectó incumplimiento al ítem 3 del indicador.

En los expedientes de los clientes Nos. 1651814, 2778563 y 2703641, con ítems 44, 128 y 135 de la muestra evaluada, no se realizó un correcto proceso investigatorio, debido a que ENEL no acredita mediante ficha de inspección o documento suscrito por los usuarios vecinos del predio, que se ubica en la zona o ruta de reparto del suministro reclamado que se han entregado los recibos normalmente. ENEL consigna una carta en la cual, por el contrario, se le solicita al cliente indique los suministros a los cuales no se entregó los recibos. Por otra parte, en la Resolución de primera instancia solo se señala que no existe algún otro procedimiento de reclamo sobre dicha materia iniciado por otros usuarios del sector al que corresponde el suministro del recurrente y que verificó en su sistema comercial que la asignación de la ruta de reparto es correcta, sin acreditarlo con una prueba.

En los expedientes de los clientes Nos. 2530335, 1177372 y 1564654, con ítems 5, 68 y 92 de la muestra evaluada, no se realizó un correcto proceso investigatorio, debido a que ENEL no efectúa la prueba de contraste a su costo y/o la realización de pruebas técnicas equivalentes a dicha prueba, de acuerdo a lo estipulado por el artículo 19.3 literal e) de la Directiva “Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural” (en adelante, la Directiva de Reclamos), aprobada mediante Resolución N° 269-2014-OS/CD, habiendo verificado que el consumo o período reclamado excede el 40% de los consumos promedios de los 12 últimos meses registrados por el medidor, pruebas que deben realizarse en el plazo establecido para resolver en primera instancia la reclamación. En todos los casos los reclamos fueron declarados infundados.

ARGUMENTOS DE LA CONCESIONARIA

ENEL manifestó en su descargo, que reitera su reconocimiento voluntario de la responsabilidad a las observaciones advertidas por el indicador CER, sin perjuicio de tener en consideración respecto al expediente del suministro N° 1564654 con ítem 92 de la muestra,

señalando que si realizó el contraste resultando el medidor conforme anexando los documentos de sustento.

ANÁLISIS DE OSINERGMIN

ENEL reitera que reconoció expresamente el incumplimiento detectado al indicador CER y en tal sentido, solicitó concluir de manera anticipada el presente procedimiento y proceder conforme Ley.

Respecto a los descargos presentados al siguiente expediente:

Expediente del cliente N° 1564654, ítem 92 de la muestra, el contraste del medidor se realizó en fecha 14 de enero de 2017, posterior a la emisión de la Resolución de primera instancia de fecha 14 de enero de 2017, es decir la prueba no se realizó en el plazo establecido para resolver en primera instancia; por lo que el descargo no desvirtúa la observación.

Por lo tanto, se confirma la observación y el incumplimiento del ítem 3 del indicador CER₀₄₋₁₆, en seis (6) expedientes de la muestra.

De acuerdo a lo manifestado por ENEL en su descargo, se ha verificado que la concesionaria reconoce de manera expresa el incumplimiento. Por tanto, al momento de calcular la sanción se aplicará la atenuante señalada en el numeral g.1.1) del artículo 25° del RSFS.

CONCLUSIONES

El artículo 1° de la Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de Osinergmin, Ley N° 27699, establece que toda acción u omisión que implique el incumplimiento de las leyes, reglamentos y demás normas bajo el ámbito de competencia de Osinergmin constituye infracción sancionable.

En ese sentido, considerando que ENEL no ha desvirtuado los hechos que sustentan la imputación administrativa, así como su responsabilidad en la comisión de la misma, se concluye que ENEL ha incurrido en infracción administrativa sancionable prevista en el literal f) del numeral 3 del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD.

3. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN PROPUESTA

Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD, se aprobó el Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la División de Supervisión Eléctrica, consignada en la Tipificación de Infracciones y Escala de Multas y Sanciones de Osinergmin, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD.

Las multas se determinan teniendo en consideración los términos de la Resolución N° 141-2011-OS/CD y la siguiente información general que corresponde a ENEL:

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nº 551-2018-OS/OR-LIMA NORTE**

Conceptos	Cantidad	Observación
Nº de usuarios regulados	1 336 610	Informe comercial GART (Dic. 2015)
Unidad Impositiva Tributaria (UIT)	S/. 4 050,00	D.S. Nº 353-2016-EF

Finalmente, el detalle del cálculo de las multas por los incumplimientos detectados se muestra en el siguiente cuadro:

Detalle de Determinación de Multas

Conceptos	Datos	Montos
Multa por incumplimiento al indicador AGF₀₂₋₁₆		
Valor del Indicador IAGF	0,0916	
Factor de tabla (de 500 001 a más Usuarios) = Ft	2,909	
Multa.- Literal c, del numeral 1 de la Resolución Nº 141-2011-OS/CD	(IAGF x Ft) UIT	0,27
	0,0916 x 2,909 UIT	
Incumplimiento al indicador CER₀₄₋₁₆		
Valor del Indicador CER (ítem 3)	1	
Número de expedientes que incumplen = N	6	
Número de expedientes de la muestra = Nm	146	
Número total de expedientes del período = NT	4319	
Multa .- Literal f, del numeral 3 de la Resolución Nº 141-2011-OS/CD	0,003 x (N/Nm) x NT UIT	0,53
	0,003 x (6/146) x 4 319 UIT	
Multa (UIT)		0,80

Al respecto, se debe precisar que considerando que ENEL ha reconocido de forma expresa y por escrito su responsabilidad, hasta la fecha de presentación de descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador, se aplicará una reducción del 50% del monto de la multa, en concordancia con lo señalado en el literal g.1) del numeral 25.1 del artículo 25° del RSFS.

En consecuencia, la multa a imponer será la siguiente:

Multa Total según cálculo = 0,27 UIT
Reducción aplicable = 50%

Multa a imponer= 0,27 / 2
Multa a imponer= **0,14 UIT**

Multa Total según cálculo = 0,53 UIT
Reducción aplicable = 50%

Multa a imponer= 0,53 / 2

Multa a imponer= **0,27 UIT**

De conformidad con lo establecido en el artículo 13° literal c) de la Ley de Creación de Osinergmin, Ley N° 26734, la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, Ley N° 27332 y modificatorias, la Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de Osinergmin, Ley N° 27699, el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444 y en la Resolución de Consejo Directivo N° 10-2017-OS/CD.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- SANCIONAR a la empresa Enel Distribución Perú S.A.A. con una multa de **catorce centésimas (0,14) Unidad Impositiva Tributaria (UIT)** por transgredir el indicador para la Supervisión de la Facturación, Aspectos Generales de la Facturación – AGF, correspondiente al segundo semestre del 2016, incumpliendo el numeral 3.3 del Procedimiento de Supervisión de Facturación, Cobranza y Atención al Usuario , aprobado mediante la Resolución N° 047-2009-OS/CD, hecho que constituye una infracción administrativa sancionable según literal c) del numeral 1 del Anexo 8 de la Tipificación y Escala de Multas y Sanciones de la División de Supervisión Eléctrica, contenida en la Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD y modificatorias.

Código de Infracción: 160010941901

Artículo 2°.- SANCIONAR a la empresa Enel Distribución Perú S.A.A. con una multa de **veintisiete centésimas (0,27) Unidad Impositiva Tributaria (UIT)** por transgredir el indicador para la Supervisión de la Atención al Usuario, Calificación de Expedientes de Reclamos – CER, correspondiente al segundo semestre del 2016, incumpliendo el numeral 5.6 del Procedimiento de Supervisión de Facturación, Cobranza y Atención al Usuario , aprobado mediante la Resolución N° 047-2009-OS/CD, hecho que constituye una infracción administrativa sancionable según literal f) del numeral 3 del Anexo 8 de la Tipificación y Escala de Multas y Sanciones de la División de Supervisión Eléctrica, contenida en la Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD y modificatorias.

Código de Infracción: 160010941902

Artículo 3°.- DISPONER que el monto de la multa sea depositado en la cuenta recaudadora N° 193-1510302-0-75 del Banco del Crédito del Perú, o en la cuenta recaudadora N° 000-3967417 del Scotiabank S.A.A., importe que deberá cancelarse en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, debiendo indicar al momento de la cancelación al banco el número de la presente Resolución y el Código de Pago de la infracción correspondiente, sin perjuicio de informar de manera documentada a Osinergmin del pago realizado.

Artículo 4°.- De conformidad con el numeral 26.2 del artículo 26° del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a Cargo de Osinergmin, aprobado mediante Resolución N° 040-2017-OS/CD y la Resolución de Consejo Directivo N° 275-2016-OS/CD,

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 551-2018-OS/OR-LIMA NORTE**

las multas **se reducirán en un 10%** si se cancela el monto de la misma dentro del plazo fijado en el artículo anterior, haya autorizado la notificación electrónica hasta la fecha otorgada para la presentación de descargos y la empresa sancionada no impugna administrativamente la resolución que impuso la multa.

Regístrese y comuníquese.

«image:osifirma»

**Jefe de la Oficina Regional Lima Norte
Órgano Sancionador**