

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 496-2018-OS/OR SAN MARTIN**

Tarapoto, 20 de febrero del 2018

**VISTOS:**

El expediente N° 201600117131, el Informe Final de Instrucción N° 210-2018-OS/OR SAN MARTIN referido al procedimiento administrativo sancionador iniciando mediante Oficio N° 1362-2017-OS/OR SAN MARTIN notificado el 14 de julio de 2017, a la empresa **ELECTRO TOCACHE S.A.** (en adelante, **ELECTRO TOCACHE**), identificada con Registro Único de Contribuyente (RUC) N° 20143611893.

**CONSIDERANDO:**

**1. ANTECEDENTES**

- 1.1. Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2009-OS/CD, se aprobó el “Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario del Servicio Público de Electricidad” (en adelante, el Procedimiento), a través del cual se establece el procedimiento a seguir en la supervisión de los procesos de facturación, cobranza y atención al usuario del servicio público de electricidad que brindan las empresas concesionarias de distribución en sus respectivas zonas de concesión.
- 1.2. Con la finalidad de verificar el cumplimiento de lo establecido en el Procedimiento se realizó la supervisión de los servicios de Facturación, Cobranza y Atención al Usuario respecto de **ELECTRO TOCACHE**, correspondiente al segundo semestre del año 2016.
- 1.3. De acuerdo a lo señalado en el Informe de Instrucción N° 1126-2017-OS/OR SAN MARTÍN de fecha 11 de julio de 2017, en la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario correspondiente al segundo semestre del año 2016, se verificó que **ELECTRO TOCACHE** transgredió los indicadores DMF02-16, AGA<sub>04-16</sub>, DPAT<sub>03-16</sub>, CNS<sub>03-16</sub>, y ICR<sub>02-16</sub>, configurándose las siguientes infracciones:

ITEM	INCUMPLIMIENTO VERIFICADO	OBLIGACIÓN NORMATIVA	TIPIFICACIÓN
1	<p><b><u>INDICADOR DMF: Desviación del Monto Facturado</u></b></p> <p>Se comprobó desviación en el monto facturado ya que ELECTRO TOCACHE incluyó en los recibos el concepto “Ajuste Tarifario” en los suministros N° 6675 – 120598 – 12225 – 13741 – 121675 – 74285 – 53860 – 86912 – 93644 – 120066 – 126486 y 125748, por un importe total de S/. 212.83.</p>	<p><b><u>3.1 DMF: Desviación del Monto Facturado</u></b></p> <p>Indica el grado de desviación del monto de la facturación mensual realizada por la Concesionaria respecto al monto calculado por Osinergmin.</p> <p style="text-align: center;"><b>DMF = [(MFC / MCO) – 1] x 100</b></p> <p>Donde: MFC = Monto Facturado por la Concesionaria. MCO = Monto Calculado por OSINERGMIN, en base a la normativa vigente.</p>	<p>Literal a) del numeral 1 del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD.</p>

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 496-2018-OS/OR SAN MARTIN**

2	<p><b><u>INDICADOR AGA: Aspectos generales de la atención al usuario</u></b></p> <p>Se observó que la concesionaria en el Libro de Observaciones no registró, tipificó, ni entregó a los usuarios el código respectivo respecto a los reclamos de los suministros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Oficina Comercial de Uchiza.-</b> <b>Suministros:</b> no registró el reclamo del señor Daniel Gonzales F. identificado con DNI N° 00995766 a pesar que fue anotado en el libro de observaciones.</li> </ul>	<p><b><u>5.1 AGA: Aspectos generales de la atención al usuario</u></b></p> <p>Para la determinación de este indicador, a través de inspecciones inopinadas se evaluará los siguientes aspectos que deberá cumplir la Concesionaria:</p> <p><b>Ítem 1:</b> Recibir y registrar los reclamos comerciales, entregando el código respectivo al usuario, en todas las modalidades establecidas en la normativa vigente. (...)</p>	<p>Literal a) del numeral 3 del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD.</p>
3	<p><b><u>INDICADOR DPAT: Desviación de los plazos de atención de un nuevo suministro o modificación del existente</u></b></p> <p>Se verificó que en los expedientes de conexiones, la concesionaria no cumplió con adjuntar los comprobantes de pago por las conexiones ejecutadas; por lo tanto, no pudo determinarse el cumplimiento de los plazos de atención.</p>	<p><b><u>5.3 DPAT: Desviación de los plazos de atención de un nuevo suministro o modificación del existente.</u></b></p> <p>Se aplica a los incumplimientos de los plazos establecidos en la normativa vigente</p> $DPAT = (N' / N) \times (1 + D' / D)$ <p>Donde: (...)</p>	<p>Literal c) del numeral 3 del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD.</p>
4	<p><b><u>INDICADOR CNS: Aspectos Generales de los nuevos suministros y modificaciones de existentes</u></b></p> <p>Se verificó que la concesionaria no adjuntó en los 101 expedientes, el comprobante de pago de presupuesto, con la fecha de cancelación parcial o total, lo cual configura incumplimiento en los aspectos generales de los expedientes de nuevos suministros y modificación de existentes.</p>	<p><b><u>5.4 CNS: Aspectos Generales de los nuevos suministros y modificaciones de existentes.</u></b></p> <p>Para la determinación de este indicador, en los expedientes de la muestra determinada por OSINERGMIN, se evaluará los siguientes aspectos que debe cumplir la Concesionaria:</p> <p>Contenido del expediente (...) <b>Ítem 3:</b> Comprobante de pago del presupuesto, con la fecha de cancelación total o parcial.</p>	<p>Literal d) del numeral 3 del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD.</p>
5	<p><b><u>INDICADOR ICR: Información mínima contenida en los recibos de electricidad</u></b></p> <p>Se verificó que la concesionaria al reverso del recibo está considerando el resumen correspondiente a la Resolución de Consejo Directivo N° 671-2007-OS/CD, la misma que no se encuentra vigente.</p>	<p><b><u>5.8 ICR: Información mínima contenida en los recibos de electricidad</u></b></p> <p>Para la determinación de este indicador, en los recibos de la muestra determinada por Osinergmin, se verificará el cumplimiento de los siguientes aspectos:</p> <p>Anverso del recibo (...) <b>Ítem 8:</b> Resumen del procedimiento de reclamos vigente, señalando que las guías de reclamo se proporcionarán en forma gratuita en los centros de atención al público. (...)</p>	<p>Literal h) del numeral 3 del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD.</p>

- 1.4. Mediante Oficio N° 1362-2017-OS/OR SAN MARTÍN de fecha 11 de julio de 2017 y notificado el 14 de julio de 2017, se inició el procedimiento administrativo sancionador contra **ELECTRO TOCACHE** por incumplimientos detectados al Procedimiento, correspondiente al segundo semestre del año 2016, otorgándole cinco (05) días hábiles de plazo para presentar sus descargos a las imputaciones formuladas.
- 1.5. Mediante Oficio N° 0268-2017-ETOSA-GG, recibido con fecha 08 de setiembre de 2017, la empresa concesionaria presentó los descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador.
- 1.6. Por medio del Oficio N° 48-2018-OS/OR SAN MARTÍN, notificado electrónicamente el 30 de enero de 2018, se trasladó a la concesionaria, el Informe Final de Instrucción N° 210-2018-OS/OR SAN MARTÍN (en adelante Informe Final de Instrucción) de fecha 29 de enero de 2018, otorgándole cinco (05) días hábiles de plazo para presentar sus descargos a las imputaciones formuladas.
- 1.7. Habiéndose vencido el plazo, la empresa concesionaria no presentó sus descargos al Informe Final de Instrucción, a pesar de estar debidamente notificada.

## 2. ANÁLISIS

### 2.1. INDICADORES PARA LA SUPERVISIÓN DE LA FACTURACIÓN

#### 2.1.1. DESVIACIÓN DEL MONTO FACTURADO - DMF: (SEGUNDO SEMESTRE 2016)

Osinergmin detectó que **ELECTRO TOCACHE** obtuvo el valor de **0,0453%**, para el indicador DMF, según se muestra en el siguiente cuadro:

Indicador	Período	Tolerancia	Valor
DMF <sub>02-16</sub>	II Semestre 2016	< 0,01%	0,0453%

#### a) Observación: Incumplimiento del numeral 3.1 del Procedimiento

En la evaluación de las muestras de recibos de electricidad del II Semestre 2016 se detectó una desviación del monto facturado por **ELECTRO TOCACHE** de 0,0453% respecto al monto calculado por Osinergmin, generada en la facturación de agosto 2016 (segunda muestra).

En gabinete, se comprobó desviación en el monto facturado ya que **ELECTRO TOCACHE** incluyó en los recibos el concepto "Ajuste Tarifario" en los suministros N° 6675 – 120598 – 12225 – 13741 – 121675 – 74285 – 53860 – 86912 – 93644 – 120066 – 126486 y 125748, por un importe total de S/. 212.83.

En ese orden, **ELECTRO TOCACHE** incumplió lo dispuesto en el numeral 3.1 del Procedimiento, obteniendo como resultado la desviación del indicador DMF<sub>02-16</sub> = 0,0453%

#### b) Descargo de **ELECTRO TOCACHE**

**ELECTRO TOCACHE** señaló que asume la responsabilidad por haber obtenido el valor de 0,0453%, para el indicador DMF. Asimismo, señala que efectuó las correcciones en la facturación siguiente, e indicó que la desviación se debió a modificaciones de la aplicación tarifaria por el ingreso del MCTER.

#### c) Análisis de Osinergmin

- Con relación al **incumplimiento por exceder la tolerancia del Indicador DMF, establecida en el numeral 3.1 del Procedimiento**, se concluye que éste se encuentra debidamente acreditado, a partir de lo actuado en el Informe de Supervisión N° 1700012-2017-03-01, y de lo indicado por el propio concesionario en su Oficio N° 0268-2017/ETOSA-GG de fecha 08 de setiembre de 2017, mediante el cual ha reconocido expresamente su responsabilidad.

Cabe precisar que, el reconocimiento de la responsabilidad del Agente Fiscalizado será considerado como factor atenuante, al momento de graduar la multa, de conformidad a lo establecido en el literal g.1)<sup>1</sup> del numeral 25.1 del artículo 25° del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin (en adelante, Reglamento de SFS).

Asimismo, se debe señalar que la concesionaria no ha acreditado que efectuó las correcciones en la facturación siguiente.

- Cabe precisar que, 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.
- El numeral 3.1 del Procedimiento establece que el indicador DMF indica el grado de desviación del monto de la facturación mensual realizada por la Concesionaria respecto al monto calculado por Osinergmin. Asimismo, el ítem 4 del Título VI, establece que constituye infracción pasible de sanción, incumplir con los indicadores establecidos en el Procedimiento.
- Por lo tanto, ELECTRO TOCACHE ha cometido infracción administrativa de acuerdo a lo establecido en el ítem 4 del Título VI del Procedimiento. Dicha infracción es sancionable de acuerdo con lo establecido en el literal a) del numeral 1 del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD.

## 2.2. INDICADORES PARA LA SUPERVISIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

### 2.2.1. ASPECTOS GENERALES DE LA ATENCIÓN AL USUARIO - AGA: (CUARTO TRIMESTRE 2016)

Osinergmin detectó que ELECTRO TOCACHE obtuvo en relación con el indicador AGA el valor de **1**, según se muestra en el siguiente cuadro:

Indicador	Tolerancia	Valor	Ítem incumplido
AGA <sub>04-16</sub>	A excepción del ítem 1; la tolerancia es un ítem, y que no lo haya incumplido en los últimos 8 trimestres.	1	1

#### a) Observación:

<sup>1</sup> Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-OS-CD

#### Artículo 25.- Graduación de multas

25.1 En los casos en que la multa prevista por el Consejo Directivo como sanción tenga rangos o topes de aplicación, se utilizan, según sea el caso, los siguientes criterios de graduación:

#### g) Circunstancias de la comisión de la infracción.

Para efectos del cálculo de la multa se consideran los siguientes factores atenuantes:

g.1) El reconocimiento del Agente Supervisado, de forma expresa y por escrito, de su responsabilidad, efectuado hasta antes de la emisión de la resolución de sanción generará que la multa se reduzca hasta un monto no menor de la mitad de su importe, teniendo en cuenta lo siguiente: (...)

**Ítem 1:** “Recibir y registrar los reclamos comerciales, entregando el código respectivo al usuario, en todas las modalidades establecidas en la normativa vigente”.

En la supervisión de los centros de atención al usuario de la concesionaria en el cuarto trimestre del año 2016, se detectó incumplimiento en los aspectos generales relacionados a la atención al usuario, en la Oficina de Uchiza, al no haber registrado el reclamo del señor Daniel Gonzales F. identificado con DNI N° 00995766 a pesar que fue anotado en el libro de observaciones; por lo tanto, incumplió lo indicado en el ítem 1) del numeral 5.1 del Procedimiento que precisa: “Recibir y registrar los reclamos comerciales, entregando el código respectivo al usuario, en todas las modalidades establecidas en la normativa vigente”.

La observación se consideró en el Acta de Inspección N° 06-P047-2016-II Semestre/ETO de fecha 12 de diciembre del 2016 y que forma parte del Informe de Supervisión.

En ese sentido, se advierte que ELECTRO TOCACHE no registró, no tipificó, ni entregó al usuario el código respectivo para su tratamiento, conforme a lo establecido en los artículos 14° y 15° de la Resolución de Consejo Directivo N° 269-2014-OS/CD que aprueba el Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural, incumpliendo lo señalado en el ítem 1 del indicador; transgrediendo el ítem 1 del numeral 5.1 del Procedimiento.

#### **b) Descargo de ELECTRO TOCACHE**

**ELECTRO TOCACHE** señaló que asume la responsabilidad por haber obtenido el valor de 1, para el indicador AGA. Asimismo, indica incumplió debido al desconocimiento del personal, a quien ya ha capacitado.

#### **c) Análisis de Osinergmin**

- Con relación al **incumplimiento por exceder la tolerancia del Indicador AGA, establecida en el numeral 5.1 del Procedimiento**, se concluye que éste se encuentra debidamente acreditado, a partir de lo actuado en el Informe de Supervisión N° 1700012-2017-03-01, y de lo indicado por el propio concesionario en su Oficio N° 0268-2017/ETOSA-GG de fecha 08 de setiembre de 2017, mediante el cual ha reconocido expresamente su responsabilidad.

Cabe precisar que, el reconocimiento de la responsabilidad del Agente Fiscalizado será considerado como factor atenuante, al momento de graduar la multa, de conformidad a lo establecido en el literal g.1)<sup>2</sup> del numeral 25.1 del artículo 25° del Reglamento de SFS.

Asimismo, es pertinente precisar, lo establecido en el numeral 23.2 del artículo 23° del Reglamento SFS el cual establece que, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 23.3, la responsabilidad administrativa bajo competencia de Osinergmin corresponde ser determinada únicamente respecto del Agente Supervisado, independientemente que la conducta sea realizada por contratistas o subcontratistas.

- Cabe indicar que, 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.
- El numeral 5.1 del Procedimiento establece que el indicador AGA evalúa los aspectos generales de la atención al usuario, considerando 7 aspectos (ítem). Asimismo, el ítem 4 del Título VI,

---

<sup>2</sup> Ídem 1

establece que constituye infracción pasible de sanción, incumplir con los indicadores establecidos en el Procedimiento.

- Por lo tanto, **ELECTRO TOCACHE** ha cometido infracción administrativa de acuerdo a lo establecido en el ítem 4 del Título VI del Procedimiento. Dicha infracción es sancionable de acuerdo con lo establecido en el literal a) del numeral 3 del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD.

## 2.2.2. DESVIACIÓN DE LOS PLAZOS DE ATENCIÓN DE UN NUEVO SUMINISTRO O MODIFICACIÓN DEL EXISTENTE - DPAT: (TERCER TRIMESTRE 2016)

Osinergmin detectó que **ELECTRO TOCACHE** obtuvo en relación con el indicador DPAT el valor de **2,20**, según se muestra en el siguiente cuadro:

Indicador	Período	Tolerancia	Valor
DPAT <sub>03-16</sub>	III Trimestre	≤ 0,02	2,20

### a) Observación: Incumplimiento del numeral 5.3 del Procedimiento.

Respecto al indicador DPAT<sub>03-16</sub> en la evaluación de los expedientes correspondientes al tercer trimestre del año 2016, el concesionario, en los ciento un (101) expediente de conexiones, no adjuntó los comprobantes de pago por las conexiones ejecutadas, y así poder determinar el cumplimiento de los plazos de atención; por lo tanto, se obtiene el valor del indicador DPAT = 2,20.

Por lo expuesto, **ELECTRO TOCACHE** incumplió lo dispuesto el numeral 1.2.4 ítem g) del Procedimiento: *Que los expedientes de reclamos cumpla con la respectiva normativa y que los expedientes de nuevos suministros y modificación de los mismos, cuenten con el sustento técnico de la oportuna atención, la respectiva solicitud suscrita por el interesado, el presupuesto con su respectivo cargo, el comprobante de pago (factura o boleta de venta).*

### b) Descargo de ELECTRO TOCACHE

**ELECTRO TOCACHE** señaló que los expedientes de las muestras (indicadores DPAT<sub>03-16</sub>) han sido enviados de manera física mediante el Oficio N° 037-2017 – ETOSA/GG, de fecha 26 de enero del 2017 recepcionado por Osinergmin el 03 de febrero del 2017, en las fechas adecuadas; sin embargo en el proceso de traslado se han extraviado los expedientes, asimismo indicó que mediante el Oficio N° 119 – 2017 – ETOSA/GG, recepcionado por Osinergmin el 21 de abril del 2017, volvió a remitir los expedientes para ser evaluados no habiéndose tomado en cuenta en la evaluación de resultados.

### c) Análisis de Osinergmin

- Al respecto, se verificó que **ELECTRO TOCACHE**, mediante Oficio N° 037-2017-ETOSA/GG recibido el 03 de febrero de 2017, presentó los expedientes de las muestras de expedientes de reclamos comerciales y solicitudes de nuevas conexiones o modificadas del III Trimestre del 2016, del mismo modo se verificó que mediante el Oficio N° 119 – 2017 – ETOSA/GG envió las boletas para su evaluación; por el cual resulta amparable lo señalado por la concesionaria, procediéndose a realizar la reevaluación del indicador DPAT<sub>03-16</sub>.

El indicador DPAT<sub>03-16</sub>, como resultado de la nueva evaluación de los expedientes según el presente informe resulta 0,00.

- El numeral 2 del artículo 246° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, establece que no se pueden imponer sanciones sin que se haya tramitado el procedimiento respectivo, respetando las garantías del debido procedimiento.
- El numeral 5) del artículo 253 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS establece que, concluida, de ser el caso, la recolección de pruebas, la autoridad instructora del procedimiento concluye determinando la existencia de una infracción y, por ende, la imposición de una sanción; o la no existencia de infracción. La autoridad instructora formula un informe final de instrucción en el que se determina, de manera motivada, las conductas que se consideren probadas constitutivas de infracción (...).

En concordancia con lo señalado, el numeral 20.2 del artículo 20° del Reglamento SFS señala: Luego de realizadas las acciones indicadas precedentemente, el órgano instructor elabora un informe final de instrucción, debidamente sustentado, en el que propone al órgano sancionador la imposición de la sanción correspondiente o el archivo del procedimiento administrativo sancionador.

- En ese orden, corresponde disponer el archivo del Procedimiento Administrativo Sancionador en este extremo.

### 2.2.3. ASPECTOS GENERALES DE LOS EXPEDIENTES DE NUEVOS SUMINISTROS Y MODIFICACIÓN DE EXISTENTES - CNS: (TERCER TRIMESTRE 2016)

Osinergrmin detectó que **ELECTRO TOCACHE** obtuvo en relación con el indicador CNS el valor de **1**, según se muestra en el siguiente cuadro:

Indicador	Período	Tolerancia	Valor
CNS <sub>03-16</sub>	III Trimestre 2016	1 expediente	1 (ítem 3)

#### a) Observación: Incumplimiento del numeral 5.4 del Procedimiento.

##### Ítem 3: “Comprobante de pago de presupuesto, con la fecha de cancelación total o parcial.”

En la evaluación de las muestras correspondientes a los expedientes se detectó incumplimiento en los aspectos generales de los expedientes de nuevos suministros y modificación de existentes, respecto al ítem 3) no adjuntó “Comprobante de pago de presupuesto, con la fecha de cancelación total o parcial en los 101 expedientes”. El valor del indicador CNS<sub>03-16</sub> = 1 ítem incumplido.

#### b) Descargo de ELECTRO TOCACHE

ELECTRO TOCACHE señaló que los expedientes de las muestras (indicadores DPAT<sub>03-16</sub>) han sido enviados de manera física mediante el Oficio N° 037-2017 – ETOSA/GG, de fecha 26 de enero del 2017 recepcionado por Osinergrmin el 03 de febrero del 2017, en las fechas adecuadas; sin embargo en el proceso de traslado se han extraviado los expedientes, asimismo indicó que mediante el Oficio N° 119 – 2017 – ETOSA/GG, recepcionado por Osinergrmin el 21 de abril del 2017, volvió a remitir los expedientes para ser evaluados no habiéndose tomado en cuenta en la evaluación de resultados.

#### c) Análisis de Osinergrmin

- Sobre el particular, se verificó que **ELECTRO TOCACHE**, mediante Oficio N° 037-2017-ETOSA/GG, presentó los expedientes de las muestras de expedientes de reclamos comerciales y solicitudes de nuevas conexiones o modificadas del III Trimestre del 2016, del mismo modo se verificó que mediante el Oficio N° 119 – 2017 – ETOSA/GG envió las boletas para su evaluación; por el cual resulta amparable lo señalado por la concesionaria, procediéndose a realizar la reevaluación del indicador CNS<sub>03-16</sub>.

El indicador CNS<sub>03-16</sub>, como resultado de la reevaluación de los expedientes según el presente Informe resulta 0,00.

- El numeral 2 del artículo 246° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, establece que no se pueden imponer sanciones sin que se haya tramitado el procedimiento respectivo, respetando las garantías del debido procedimiento.
- Conforme a lo establecido en el numeral 5) del artículo 253 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, en concordancia con lo señalado en el numeral 20.2 del artículo 20° del Reglamento SFS, corresponde disponer el archivo del Procedimiento Administrativo Sancionador en este extremo.

#### 2.2.4. INFORMACIÓN MINÍMA CONTENIDA EN LOS RECIBOS DE ELECTRICIDAD - ICR: (SEGUNDO SEMESTRE 2016)

Osinergmin detectó que **ELECTRO TOCACHE** obtuvo el valor de 1 para el indicador ICR, según se muestra en el siguiente cuadro:

Indicador	Valor	Ítem incumplido	N° de recibos con incumplimientos	Tamaño de Muestra	IICR
ICR <sub>02-16</sub>	1	ítem 8	180	180	180 / 180 = 1,00

##### a) Observaciones: Incumplimiento del numeral 5.8 del Procedimiento.

**Ítem 8: “Resumen del procedimiento de reclamos vigente, señalando que las guías de reclamo se proporcionarán en forma gratuita en los centros de atención al público.”**

En la evaluación de los modelos de recibos de electricidad del segundo semestre del 2016, se detectó incumplimiento en la Información mínima contenida en los recibos de electricidad, ya que en el reverso de los recibos correspondientes al mes de diciembre del 2016, ELECTRO TOCACHE está considerando en el Procedimiento de reclamos la Resolución N° 671-2007-OS/CD, sin embargo actualmente está vigente la Resolución N° 269-2014-OS/CD.

En ese orden, la concesionaria incumplió lo indicado en el ítem 8) del numeral 5.3.8 del Procedimiento que precisa: “Resumen del procedimiento de reclamos vigente, señalando que las guías de reclamo se proporcionarán en forma gratuita en los centros de atención al público.” Por lo expuesto, se ha incumplido el valor del indicador ICR = 1 ítem.

##### b) Descargo de ELECTRO TOCACHE

ELECTRO TOCACHE señaló que asume la responsabilidad de este indicador, asimismo indicó que efectuó los correctivos con la compra de recibos.

**c) Análisis de Osinergmin**

- Con relación al **incumplimiento por exceder la tolerancia del Indicador ICR, establecida en el numeral 5.8 del Procedimiento**, se concluye que éste se encuentra debidamente acreditado, a partir de lo actuado en el Informe de Supervisión N° 1700012-2017-03-01, y de lo indicado por el propio concesionario en su Oficio N° 0268-2017/ETOSA-GG de fecha 08 de setiembre de 2017, mediante el cual ha reconocido expresamente su responsabilidad.

Cabe precisar que, el reconocimiento de la responsabilidad del Agente Fiscalizado será considerado como factor atenuante, al momento de graduar la multa, de conformidad a lo establecido en el literal g.1)<sup>3</sup> del numeral 25.1 del artículo 25° del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin (en adelante, Reglamento de SFS).

Asimismo, se debe señalar que la concesionaria no ha acreditado que efectuó las correcciones del caso.

- Cabe precisar que, 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.
- El numeral 5.8 del Procedimiento establece que el indicador ICR verifica el cumplimiento de la información mínima contenida en los recibos de electricidad; habiéndose establecido 10 aspectos (ítem). Asimismo, el ítem 4 del Título VI, establece que constituye infracción pasible de sanción, incumplir con los indicadores establecidos en el Procedimiento.
- Por lo tanto, **ELECTRO TOCACHE** ha cometido infracción administrativa de acuerdo a lo establecido en el ítem 4 del Título VI del Procedimiento. Dicha infracción es sancionable de acuerdo con lo establecido en el literal h) 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**

Mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD, se aprobó el Anexo 6 de 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.

El literal a) del numeral 1 de la norma señalada en el párrafo precedente, tipifica como infracción administrativa sancionable transgredir los Indicadores de la Gestión Comercial para la Supervisión de la Facturación DMF<sub>02-16</sub>, asimismo los literales a) y c) del numeral 3 de la norma señalada en el párrafo precedente, tipifica como infracción administrativa sancionable transgredir los Indicadores de la Gestión Comercial para la Supervisión de la Atención al Usuario AGA<sub>04-16</sub> e ICR<sub>02-16</sub>.

En tal sentido, la multa propuesta por los incumplimientos señalados en el párrafo anterior se determina teniendo en cuenta la siguiente expresión:

Conceptos	Cantidad	Observación
-----------	----------	-------------

<sup>3</sup> Ídem 1

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN Nº 496-2018-OS/OR SAN MARTIN**

Conceptos	Cantidad	Observación
Nº de usuarios regulados	19 411 usuarios	Informe comercial GART (Dic. 2015)
Facturación mensual promedio	1 181 417 Soles	Informe comercial GART (Dic. 2015)
Clasificación de la concesionaria por número de usuarios (indicador AGA)	Hasta 20 000 usuarios	Anexo 8° - Resolución Nº 141-2011-OS/CD
Clasificación de la concesionaria por número de usuarios (indicador ICR)	De 10 001 hasta 20 000 usuarios	
Unidad Impositiva Tributaria (UIT)	S/. 4 050,00	Decreto Supremo Nº 353-2016-EF

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

**3.1. Detalle de Determinación de Multas**

Conceptos	Datos	Montos
<b>Multa por Incumplimiento del Indicador DMF<sub>02-16</sub></b>		
Valor del Indicador DMF	0.0453%	
Factor tabla (De 1 000 001 hasta 1 500 000 Nuevos Soles)=Ft	0.109	
Multa: Literal a), del numeral 1 de la Resolución Nº 141-2011-OS/CD	$(DMF / 0.01) \times Ft \times UIT$ $(0,0453 / 0,01) \times 0,109 \times 4 050$	<b>S/. 1,999.77</b>
<b>Multa por Incumplimiento del Indicador AGA<sub>04-16</sub></b>		
Valor del Indicador AGA (ítem 1)	1	
Factor tabla (De 3 a 6 oficinas y hasta 20 000 clientes)=Ft	0.2	
Multa: Literal a), del numeral 3 de la Resolución Nº 141-2011-OS/CD	$AGA \times Ft \times UIT$ $1 \times 0,2 \times 4 050$	<b>S/. 810.00</b>
<b>Multa por Incumplimiento del Indicador ICR<sub>02-16</sub></b>		
Valor del Indicador ICR	1	
Factor tabla (De 10 001 hasta 20 000 clientes)=Ft	0.3	
Multa: Literal h), del numeral 3 de la Resolución Nº 141-2011-OS/CD	$ICR \times Ft \times UIT$ $1 \times 0.30 \times 4 050$	<b>S/. 1,215.00</b>
<b>Importe Total de la Multa (Nuevos Soles)</b>		<b>S/. 4,024.77</b>

De conformidad con lo establecido en el numeral 25.3 del artículo 25 del Reglamento de SFS las multas son expresadas en Unidad Impositiva Tributaria (UIT), la cual es determinada al valor vigente a la fecha de imposición de la sanción. De haber una disposición específica que determine una opción distinta a la indicada, la multa será expresada en UIT efectuando la conversión a la fecha de imposición de la sanción. Una vez determinado el monto, éste puede ser redondeado y expresado hasta en centésimas. (subrayado nuestro)

En ese sentido, las multas (expresadas en UIT) que corresponden imponer, por transgredir los indicadores serían las siguientes:

INDICADOR INCUMPLIDO	MULTA EN UIT
INDICADOR DMF: Desviación del Monto Facturado	0.48 UIT
INDICADOR AGA: Aspectos generales de la atención al usuario	0.19 UIT <sup>4</sup>
INDICADOR ICR: Información mínima contenida en los recibos de electricidad	0.29 UIT

- 3.2. Al respecto, teniendo en cuenta que, **ELECTRO TOCACHE** ha reconocido en forma expresa y por escrito su responsabilidad; corresponde considerar el factor atenuante recogido en el literal g.1.2)<sup>5</sup> del numeral 25.1 del artículo 25° del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, adecuado a las disposiciones de la Ley 27444 modificado por el Decreto Legislativo N° 1272, y reducir el monto de la multa en un 30%, teniendo en cuenta que presentó sus descargos en fecha posterior al plazo establecido en el Oficio N° 1362-2017-OS/OR SAN MARTÍN.

INCUMPLIMIENTO	NUMERAL DE TIPIFICACIÓN <sup>6</sup>	SANCIÓN ESTABLECIDA	CORRESPONDE ATENUANTE	SANCIÓN APLICABLE
<b>INDICADOR DMF: Desviación del Monto Facturado</b> Se comprobó desviación en el monto facturado ya que ELECTRO TOCACHE incluyó en los recibos el concepto "Ajuste Tarifario" en los suministros N° 6675 – 120598 – 12225 – 13741 – 121675 – 74285 – 53860 – 86912 – 93644 – 120066 – 126486 y 125748, por un importe total de S/. 212.83.	Literal a) del numeral 1.	0.48 UIT	SI	<b>0.33 UIT</b>
<b>INDICADOR AGA: Aspectos generales de la atención al usuario</b> Se observó que la concesionaria en el Libro de Observaciones no registró, tipificó, ni entregó a los usuarios el código respectivo respecto al reclamo del señor Daniel Gonzales F. identificado con DNI N° 00995766 a pesar que fue anotado en el libro de observaciones.	Literal a) del numeral 3.	0.19 UIT	SI	<b>0.13 UIT</b>

<sup>4</sup> De conformidad a lo dispuesto en la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al momento de efectuar el cálculo del monto de las multas impuestas a los administrados, así como el monto por el beneficio del pronto pago, el redondeo de los decimales no podrá ser realizado en perjuicio de los administrados o empresas supervisadas. Por tanto, en el caso concreto, si en el monto calculado el tercer decimal (milésima) es igual o superior al número 5, el segundo decimal no se incrementará al número inmediato superior, si no que deberá mantenerse. Toda vez, que una interpretación contraria (Incremento del segundo decimal a la cifra inmediata superior), equivaldría a generar un sobrecosto al administrado.

<sup>5</sup> Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-OS-CD

**Artículo 25.- Graduación de multas**

25.1 En los casos en que la multa prevista por el Consejo Directivo como sanción tenga rangos o topes de aplicación, se utilizan, según sea el caso, los siguientes criterios de graduación:

**g) Circunstancias de la comisión de la infracción.**

Para efectos del cálculo de la multa se consideran los siguientes factores atenuantes:

g.1.2) -30%, si el reconocimiento de responsabilidad se presenta luego de la fecha de presentación de descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador, y hasta la fecha de presentación de descargos al Informe Final de Instrucción.

<sup>6</sup> Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD.

RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 496-2018-OS/OR SAN MARTIN

<b>INDICADOR ICR: Información mínima contenida en los recibos de electricidad</b> Se verificó que la concesionaria al reverso del recibo consideraba el resumen correspondiente a la Resolución de Consejo Directivo N° 671-2007-OS/CD, la misma que no se encuentra vigente.	Literal h) del numeral 3.	0.29 UIT	SI	<b>0.20 UIT</b>
--	---------------------------	----------	----	-----------------

4. En virtud a lo expuesto en los numerales precedentes, se desprende que corresponde aplicar a **ELECTRO TOCACHE** la multa indicada en el numeral 3.1 de la presente Resolución.

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 Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-OS/CD, el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS y la Resolución de Consejo Directivo N° 218-2016-OS/CD y modificatoria.

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1º.- ARCHIVAR** el presente procedimiento administrativo sancionador en el extremo referido al incumplimiento N° 3 señalado en el numeral 1.3 de la presente Resolución.

**Artículo 2º.- ARCHIVAR** el presente procedimiento administrativo sancionador en el extremo referido al incumplimiento N° 4 señalado en el numeral 1.3 de la presente Resolución.

**Artículo 3.- SANCIONAR** a la empresa **ELECTRO TOCACHE S.A.** con una multa de **0.33 UIT: Treinta y tres centésimas (0.33) de la Unidad Impositiva Tributaria**, vigente a la fecha de pago, por el incumplimiento señalado en el ítem 1 del numeral 1.3 de la presente Resolución.

**Código de pago de infracción: 16-00117131-01**

**Artículo 4º.- SANCIONAR** a la empresa **ELECTRO TOCACHE S.A.** con una multa de **0.13: Trece centésimas (0.13) de la Unidad Impositiva Tributaria**, vigente a la fecha de pago, por el incumplimiento señalado en el ítem 2 del numeral 1.3 de la presente Resolución.

**Código de pago de infracción: 16-00117131-02**

**Artículo 5º.- SANCIONAR** a la empresa **ELECTRO TOCACHE S.A.** con una multa de **0.20: Veinte centésimas (0.20) de la Unidad Impositiva Tributaria**, vigente a la fecha de pago, por el incumplimiento señalado en el ítem 5 del numeral 1.4 de la presente Resolución.

**Código de pago de infracción: 16-00117131-03**

**Artículo 6º.- DISPONER** que el monto de las multas 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 7º.-** De conformidad con el artículo 26° del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N°

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 496-2018-OS/OR SAN MARTIN**

040-2017-OS/CD, el Agente Supervisado podrá acogerse al beneficio de pronto pago equivalente a una **reducción del 10%** del importe final de la multa impuesta en esta Resolución, si se cancela el monto de la misma dentro del plazo fijado en el artículo anterior, **siendo requisito para su eficacia: no interponer recurso administrativo, que haya autorizado la notificación electrónica hasta la fecha otorgada para la presentación de sus descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador y que mantenga vigente dicha autorización.** Asimismo, en caso la resolución imponga más de una multa, el administrado podrá acogerse al beneficio respecto de todas o sólo de las que considere no impugnar.

De otro lado, cumplimos con informar que de conformidad con el artículo 27° del Reglamento anteriormente citado, tiene la facultad de contradecir la presente Resolución, mediante la interposición ante el presente órgano del recurso administrativo de reconsideración o de apelación, dentro del plazo de quince (15) días hábiles contados desde el día hábil siguiente de notificada la presente Resolución.

**Artículo 8º.**- NOTIFICAR a la empresa **ELECTRO TOCACHE S.A.**, el contenido de la presente resolución.

Regístrese y comuníquese,

«frodas»

**Felix Rómulo Rodas Ortega  
Jefe Regional San Martín**