

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 1081-2018-OS/OR CUSCO**

Cusco, 25 de abril del 2018.

VISTOS:

El expediente N° 201600140872, referido al procedimiento sancionador iniciado mediante Oficio N° 1778-2017-OS/OR CUSCO a la empresa ELECTRO SUR ESTE S.A.A (en adelante, ELECTRO SUR ESTE), identificada con RUC N° 20116544289.

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”, 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 empresas concesionarias de distribución en sus respectivas zonas de concesión.

1.2. Mediante 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, modificado por el artículo 1° de la Resolución de Consejo Directivo N° 010-2017-OS/CD, se determinaron las instancias competentes para el ejercicio de la función instructora y sancionadora en el sector energía, disponiéndose que el Especialista Regional en Electricidad instruirá los Procedimientos Administrativos Sancionadores, el cual será resuelto por el Jefe de la Oficina Regional, por incumplimientos de la normativa o de disposiciones emitidas por Osinergmin por parte de los agentes que operan las actividades de distribución de electricidad

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” (en adelante, el Procedimiento), aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2009-OS/CD, se realizó la supervisión de los servicios de Facturación, Cobranza y Atención al usuario respecto de la empresa ELECTRO SUR ESTE S.A.A. (en adelante, ELECTRO SUR ESTE), correspondiente al primer semestre del año 2016.

1.4. De acuerdo a lo señalado en el Informe de Instrucción-N° 59-2017-OS/OR CUSCO, de fecha 28 de junio de 2017, en la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario correspondiente al primer semestre del año 2016, se verificó que ELECTRO SUR ESTE transgredió los indicadores DPAT₀₁₋₁₆, CNS₀₁₋₁₆, CNS₀₂₋₁₆; NIU₀₂₋₁₆ y CER₀₁₋₁₆, configurándose las siguientes infracciones:

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 1081-2018-OS/OR CUSCO**

ÍTEM	INCUMPLIMIENTO VERIFICADO	OBLIGACIÓN NORMATIVA	TIPIFICACIÓN
1	<p><u>INDICADOR DPAT: DESVIACION EN LOS PLAZOS DE ATENCION DE UN NUEVO SUMINISTRO O MODIFICACION DEL EXISTENTE (Primer Trimestre)</u></p> <p>Se observó que la concesionaria excedió el plazo para la instalación de nuevo suministro, por lo cual obtuvo el valor de 0.0367, como consecuencia de 02 expedientes observados, correspondientes a los suministros N° 2000029881 y 1000040528</p>	<p><u>5.3. INDICADOR DPAT: DESVIACION EN LOS PLAZOS DE ATENCION DE UN NUEVO SUMINISTRO O MODIFICACION DEL EXISTENTE</u></p> <p>Se aplica a los incumplimientos de los plazos establecidos en la normativa vigente.</p>	<p>Numeral 5.3 del Procedimiento.</p> <p>El 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>
2	<p><u>INDICADOR CNS: ASPECTOS GENERALES DE LOS EXPEDIENTES DE NUEVOS SUMINISTROS Y MODIFICACIÓN DE EXISTENTES</u></p> <p>A. Respecto al Primer trimestre 2016</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Ítem 4: "Acta de Instalación suscrita por el usuario, o persona que se encuentre en el domicilio, dejándose constancia de su nombre, documento de identidad y de su relación con el usuario, con el detalle de los materiales instalados o eventualmente retirados, según corresponda" <p>Se observó que en 82 expedientes comprendidos en el Ítem 4; en los que las "Actas de Instalación" de la conexión no consignan uno, algunos o todos los detalles: no se encuentra consignada la firma del usuario o la persona que se encuentra en el domicilio, no se encuentra consignado su nombre, no se encuentra consignado su documento de identidad, no se encuentra consignada la relación que guarda con el usuario.</p> <p>B. Respecto al Segundo trimestre 2016</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Ítem 4: "Acta de Instalación suscrita por el usuario, o persona que se encuentre en el 	<p><u>5.4 INDICADOR CNS: ASPECTOS GENERALES DE LOS EXPEDIENTES DE NUEVOS SUMINISTROS Y MODIFICACIÓN DE EXISTENTES</u></p> <p>Ítem 4: "Acta de Instalación suscrita por el usuario, o persona que se encuentre en el domicilio, dejándose constancia de su nombre, documento de identidad y de su relación con el usuario, con el detalle de los materiales instalados o eventualmente retirados, según corresponda"</p>	<p>Numeral 5.4 del Procedimiento</p> <p>El 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>

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 1081-2018-OS/OR CUSCO**

	<p>domicilio, dejándose constancia de su nombre, documento de identidad y de su relación con el usuario, con el detalle de los materiales instalados o eventualmente retirados, según corresponda”</p> <p>Se observó que en 14 expedientes comprendidos en el Ítem 4; en los que las “Actas de Instalación” de la conexión no consignan uno, algunos o todos los detalles: No se encuentra consignada la firma del usuario o la persona que se encuentra en el domicilio, no se encuentra consignado su nombre, no se encuentra consignado su documento de identidad, no se encuentra consignada la relación que guarda con el usuario</p>		
3	<p><u>INDICADOR NIU: NIVEL DE INFORMACIÓN AL USUARIO (Segundo Trimestre)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Respecto Ítem 4: “De acuerdo con la normativa vigente, cuenta con Libro de Observaciones (foliado y rubricado por la autoridad), el mismo que debe estar en un lugar de libre acceso y de fácil ubicación (con señalización) para el usuario”. <p>En la instrucción realizada, se verificó que en la oficina comercial del Cusco, el Libro de Observaciones se encontraba completamente lleno, sin páginas en blanco para que el usuario pueda presentar su solicitud o reclamo.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Respecto Ítem 6: “El Pliego tarifario, correspondiente a la localidad, es el vigente, está a la vista del usuario y es de fácil entendimiento”. <p>Se observó en la oficina comercial de Anta, la presencia publicaciones de pliegos no vigentes en la fecha de supervisión.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ítem 7: “Los cargos por mantenimiento y reposición de 	<p><u>5.5 INDICADOR NIU: NIVEL DE INFORMACIÓN AL USUARIO</u></p> <p>Ítem 4: “De acuerdo con la normativa vigente, cuenta con Libro de Observaciones (foliado y rubricado por la autoridad), el mismo que debe estar en un lugar de libre acceso y de fácil ubicación (con señalización) para el usuario”.</p> <p>Ítem 6: “El Pliego tarifario, correspondiente a la localidad, es el vigente, está a la vista del usuario y es de fácil entendimiento”.</p> <p>Ítem 7: “Los cargos por mantenimiento y reposición de la conexión, precios de conexiones nuevas y precios de corte y reconexión, correspondientes a la localidad, son vigentes, están a la vista del usuario y son de fácil entendimiento”.</p>	<p>Numeral 5.5 del Procedimiento</p> <p>El literal e) 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>

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 1081-2018-OS/OR CUSCO**

	<p>la conexión, precios de conexiones nuevas y precios de corte y reconexión, correspondientes a la localidad, son vigentes, están a la vista del usuario y son de fácil entendimiento”.</p> <p>Se observó en la oficina comercial de Anta, la presencia publicaciones de pliegos no vigentes en la fecha de supervisión.</p>		
4	<p><u>INDICADOR CER: CALIFICACIÓN DE EXPEDIENTES DE RECLAMOS (Primer Trimestre)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Respecto Ítem 7: “Motivación del documento de finalización del reclamo (explicación del procedimiento efectuado que lleva a la conclusión arribada, la cual debe ser concordante con el proceso investigatorio).” <p>Se observaron 7 incumplimientos que transgreden el Ítem 7 del numeral 5.6 del Procedimiento.</p>	<p><u>5.6 INDICADOR CER: CALIFICACIÓN DE EXPEDIENTES DE RECLAMOS</u></p> <p>Ítem 7: “Motivación del documento de finalización del reclamo (explicación del procedimiento efectuado que lleva a la conclusión arribada, la cual debe ser concordante con el proceso investigatorio).”</p>	<p>Numeral 5.6 del Procedimiento.</p> <p>El literal f) 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>

- 1.5. Mediante Oficio N° 1778-2017-OS/OR CUSCO, se inició el procedimiento administrativo sancionador contra ELECTRO SUR ESTE por incumplir con lo dispuesto en el Procedimiento, otorgándole cinco (05) días hábiles de plazo para presentar sus descargos a las imputaciones formuladas.
- 1.6. Mediante Oficio N° G-1377-17, presentado el 21 de agosto de 2017, la concesionaria presentó sus descargos al inicio del procedimiento sancionador.
- 1.7. Mediante Oficio N° 2423-2018-OS/OR CUSCO, notificado el 13 de abril de 2018, se corrió traslado del Informe Final de Instrucción N° 823-2018-OS/OR CUSCO y se le otorgó a la concesionaria un plazo de 05 días hábiles para presentar sus descargos.
- 1.8. Mediante escrito con registro N° 2016-140872, presentado el 20 de abril de 2018, la concesionaria presenta sus descargos al Informe Final de Instrucción.

2. ANÁLISIS

2.1 RESPECTO AL INDICADOR DPAT: DESVIACION DE LOS PLAZOS DE ATENCION DE UN NUEVO SUMINISTRO O MODIFICACION DEL EXISTENTE (PRIMER TRIMESTRE)

2.1.1. Hechos Verificados

En la instrucción realizada, se ha verificado que ELECTRO SUR ESTE, excedió el plazo para la instalación de nuevo suministro, por lo cual obtuvo el valor de 0.0367, como consecuencia de 02 expedientes observados, correspondientes a los suministros N° 2000029881 y N° 1000040528.

2.1.2. Descargos de Electro Sur este

ELECTRO SUR ESTE señala que, conforme con lo establecido en el artículo 255, numeral 2, literal a) del T.U.O de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444¹, y el artículo 25° del 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 (en adelante, Reglamento SFS), reconoce su responsabilidad en la comisión de la infracción imputada en el Informe de Instrucción N° 59-2017-OS/OR-CUSCO.

De este modo, reconoce de manera expresa, precisa, concisa e incondicional su responsabilidad respecto a que “transgredió el indicador DPAT: Desviación en los plazos de atención de un nuevo suministro o modificación del existente (Primer Trimestre)” y solicita se atenúe la sanción conforme con lo establecido en el T.U.O de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444 y el Reglamento SFS.

2.1.3. Análisis de los descargos

Al respecto, debe señalarse que ELECTRO SUR ESTE, mediante escrito con registro N° 2016-140872, ha reconocido la imputación contenida en el Informe de Instrucción N° 59-2017-OS/OR-CUSCO, notificado el 07 de agosto de 2017, junto al Oficio N° 1778-2017-OS/OR CUSCO, dentro del cual, se encuentra que “transgredió el indicador DPAT: Desviación en los plazos de atención de un nuevo suministro o modificación del existente (Primer Trimestre)”.

En este sentido, debe indicarse que de acuerdo con lo establecido en el literal g.1) del numeral 25° del Reglamento SFS, para efectos del cálculo de la multa se considerara como factor atenuante, el reconocimiento del agente supervisado, de forma expresa y por escrito, de su responsabilidad hasta antes de la emisión de la resolución de sanción.

Por lo tanto, si bien el reconocimiento realizado mediante escrito con registro N° 2016-140872, no exime de responsabilidad administrativa a ELECTRO SUR ESTE, el reconocimiento será considerado como un factor atenuante en la graduación de la sanción a imponer, de acuerdo a lo dispuesto en el citado Reglamento².

¹ Aprobado mediante Decreto Supremo N° 006-2017-JUS.

² Conforme con la Primera Disposición Complementaria y Transitoria del 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, los procedimientos administrativos sancionadores actualmente en trámite continúan rigiéndose por las disposiciones bajo las cuales se iniciaron, salvo las disposiciones del nuevo reglamento que reconozcan derechos o facultades a los administrados en lo referido a la tipificación de la infracción, a la sanción y a sus plazos de prescripción, correspondiendo así aplicar la norma mencionada en tanto resulte más favorable para el administrado.

2.1.4. Conclusiones

El numeral 5.3 del Procedimiento establece que el indicador DPAT indica la desviación de los plazos de atención de un nuevo suministro o modificación del existente. Asimismo, el ítem 4 del Título VI del Procedimiento, establece que constituye infracción pasible de sanción, incumplir con los indicadores establecidos en el Procedimiento.

Al respecto, conforme a lo expuesto precedentemente, en el presente caso no se ha desvirtuado la información contenida en el Informe de Instrucción-N° 59-2017-OS/OR CUSCO, notificado a la entidad el 07 de agosto del 2017 junto al Oficio N° 1778-2017-OS/OR CUSCO, que ELECTRO SUR ESTE incumplió el indicador DPAT.

Cabe indicar, 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.

Por lo tanto, ELECTRO SUR ESTE ha cometido infracción administrativa de acuerdo a lo establecido en el ítem 4 del Título VI del Procedimiento. Dichas infracciones son sancionables de acuerdo con lo establecido 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 AL INDICADOR CNS: ASPECTOS GENERALES DE LOS EXPEDIENTES DE NUEVOS SUMINISTROS Y MODIFICACIÓN DE EXISTENTES

2.2.1. Hechos verificados:

En la instrucción realizada se ha verificado que ELECTRO SUR ESTE obtuvo para el primer y segundo trimestre de 2016, el valor de 1 y 1 respectivamente para el indicador CNS, por el incumplimiento del ítem 4.

RESPECTO AL PRIMER TRIMESTRE DE 2016

- **RESPECTO DEL ÍTEM 4: “Acta de Instalación suscrita por el usuario, o persona que se encuentre en el domicilio, dejándose constancia de su nombre, documento de identidad y de su relación con el usuario, con el detalle de los materiales instalados o eventualmente retirados, según corresponda”**

Se observó que en 82 expedientes comprendidos en el Ítem 4; en los que las “Actas de Instalación” de la conexión no consignan uno, algunos o todos los detalles: no se encuentra consignada la firma del usuario o la persona que se encuentra en el domicilio, no se encuentra consignado su nombre, no se encuentra consignado su documento de identidad, no se encuentra consignada la relación que guarda con el usuario.

RESPECTO AL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2016

- **RESPECTO DEL ÍTEM 4: “Acta de Instalación suscrita por el usuario, o persona que se encuentre en el domicilio, dejándose constancia de su nombre, documento de identidad y de su relación con el usuario, con el detalle de los materiales instalados o eventualmente retirados, según corresponda”**

Se observó que en 14 expedientes comprendidos en el Ítem 4; en los que las “Actas de Instalación” de la conexión no consignan uno, algunos o todos los detalles: No se encuentra consignada la firma del usuario o la persona que se encuentra en el domicilio, no se encuentra consignado su nombre, no se encuentra consignado su documento de identidad, no se encuentra consignada la relación que guarda con el usuario

2.2.2. Descargos de Electro Sur Este

ELECTRO SUR ESTE señala que, conforme con lo establecido en el artículo 255, numeral 2, literal a) del T.U.O de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444³, y el artículo 25° del 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 (en adelante, Reglamento SFS), reconoce su responsabilidad en la comisión de la infracción imputada en el Informe de Instrucción N° 59-2017-OS/OR-CUSCO.

De este modo, reconoce de manera expresa, precisa, concisa e incondicional su responsabilidad respecto a que “transgredió el indicador CNS: aspectos generales de los expedientes de nuevos suministros y modificación de existentes” y solicita se atenúe la sanción conforme con lo establecido en el T.U.O de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444 y el Reglamento SFS.

2.2.3. Análisis de los descargos

Al respecto, debe señalarse que ELECTRO SUR ESTE, mediante escrito con registro N° 2016-140872, ha reconocido la imputación contenida en el Informe de Instrucción N° 59-2017-OS/OR-CUSCO, notificado el 07 de agosto de 2017, junto al Oficio N° 1778-2017-OS/OR CUSCO, dentro del cual, se encuentra que “transgredió el indicador CNS: aspectos generales de los expedientes de nuevos suministros y modificación de existentes”.

En este sentido, debe indicarse que de acuerdo con lo establecido en el literal g.1) del numeral 25° del Reglamento SFS, para efectos del cálculo de la multa se considerara como factor atenuante, el reconocimiento del agente supervisado, de forma expresa y por escrito, de su responsabilidad hasta antes de la emisión de la resolución de sanción.

Por lo tanto, si bien el reconocimiento realizado mediante escrito con registro N° 2016-140872, no exime de responsabilidad administrativa a ELECTRO SUR ESTE, el reconocimiento será considerado como un factor atenuante en la graduación de la sanción a imponer, de acuerdo a lo dispuesto en el citado Reglamento⁴.

³ Aprobado mediante Decreto Supremo N° 006-2017-JUS.

2.2.4. Conclusiones

El ítem 4 del numeral 5.4 del Procedimiento establece que como parte del contenido del Expediente: “Acta de Instalación suscrita por el usuario, o persona que se encuentre en el domicilio, dejándose constancia de su nombre, documento de identidad y de su relación con el usuario, con el detalle de los materiales instalados o eventualmente retirados, según corresponda”. Asimismo, el ítem 4 del Título VI del Procedimiento, establece que constituye infracción pasible de sanción, incumplir con los indicadores establecidos en el Procedimiento.

Al respecto, conforme a lo expuesto precedentemente, en el presente caso no se ha desvirtuado la información contenida en el Informe de Instrucción-N° 59-2017-OS/OR CUSCO, notificado a la entidad el 07 de agosto del 2017 junto al Oficio N° 1778-2017-OS/OR CUSCO, que ELECTRO SUR ESTE incumplió el indicador CNS.

Cabe indicar, 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.

Por lo tanto, ELECTRO SUR ESTE ha cometido infracción administrativa de acuerdo a lo establecido en el ítem 4 del Título VI del Procedimiento. Dichas infracciones son sancionables de acuerdo con lo establecido en el literal d) del numeral 3 del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD.

2.3. CON RESPECTO AL INDICADOR NIU: NIVEL DE INFORMACIÓN AL USUARIO

2.3.1. Hechos verificados:

En la instrucción realizada se ha verificado que ELECTRO SUR ESTE obtuvo para el segundo trimestre de 2016, el valor de 3 para el indicador NIU, por el incumplimiento de los ítems 4, 6 y 7.

- **RESPECTO DEL ÍTEM 4 “De acuerdo con la normativa vigente, cuenta con Libro de Observaciones (foliado y rubricado por la autoridad), el mismo que debe estar en un lugar de libre acceso y de fácil ubicación (con señalización) para el usuario”.**

En la instrucción realizada, se verificó que en la oficina comercial del Cusco, el Libro de Observaciones se encontraba completamente lleno, sin páginas en blanco para que el

⁴ Conforme con la Primera Disposición Complementaria y Transitoria del 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, los procedimientos administrativos sancionadores actualmente en trámite continúan rigiéndose por las disposiciones bajo las cuales se iniciaron, salvo las disposiciones del nuevo reglamento que reconozcan derechos o facultades a los administrados en lo referido a la tipificación de la infracción, a la sanción y a sus plazos de prescripción, correspondiendo así aplicar la norma mencionada en tanto resulte más favorable para el administrado.

usuario pueda presentar su solicitud o reclamo.

- **RESPECTO DEL ÍTEM 6 “El Pliego tarifario, correspondiente a la localidad, es el vigente, está a la vista del usuario y es de fácil entendimiento”.**

Se observó en la oficina comercial de Anta, la presencia publicaciones de pliegos no vigentes en la fecha de supervisión.

- **RESPECTO DEL ÍTEM 7 “Los cargos por mantenimiento y reposición de la conexión, precios de conexiones nuevas y precios de corte y reconexión, correspondientes a la localidad, son vigentes, están a la vista del usuario y son de fácil entendimiento”.**

Se observó en la oficina comercial de Anta, la presencia publicaciones de pliegos no vigentes en la fecha de supervisión.

2.3.2. Descargos de Electro Sur Este

ELECTRO SUR ESTE señala que, conforme con lo establecido en el artículo 255, numeral 2, literal a) del T.U.O de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444⁵, y el artículo 25° del 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 (en adelante, Reglamento SFS), reconoce su responsabilidad en la comisión de la infracción imputada en el Informe de Instrucción N° 59-2017-OS/OR-CUSCO.

De este modo, reconoce de manera expresa, precisa, concisa e incondicional su responsabilidad respecto a que “transgredió el indicador NIU: nivel de información al usuario” y solicita se atenúe la sanción conforme con lo establecido en el T.U.O de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444 y el Reglamento SFS.

2.3.3. Análisis de los descargos

Al respecto, debe señalarse que ELECTRO SUR ESTE, mediante escrito con registro N° 2016-140872, ha reconocido la imputación contenida en el Informe de Instrucción N° 59-2017-OS/OR-CUSCO, notificado el 07 de agosto de 2017, junto al Oficio N° 1778-2017-OS/OR CUSCO, dentro del cual, se encuentra que “transgredió el indicador NIU: nivel de información al usuario”.

En este sentido, debe indicarse que de acuerdo con lo establecido en el literal g.1) del numeral 25° del Reglamento SFS, para efectos del cálculo de la multa se considerara como factor atenuante, el reconocimiento del agente supervisado, de forma expresa y por escrito, de su responsabilidad hasta antes de la emisión de la resolución de sanción.

Por lo tanto, si bien el reconocimiento realizado mediante escrito con registro N° 2016-140872, no exime de responsabilidad administrativa a ELECTRO SUR ESTE, el reconocimiento será considerado como un factor atenuante en la graduación de la sanción

⁵ Aprobado mediante Decreto Supremo N° 006-2017-JUS.

a imponer, de acuerdo a lo dispuesto en el citado Reglamento⁶.

2.3.4. Conclusiones

El ítem 4 del numeral 5.5 del Procedimiento establece que las instalaciones de atención al público, deben contar con con el libro de observaciones en un lugar de libre acceso y fácil ubicación. Asimismo, los ítems 6 y 7 disponen que los centros de atención deben contar con los pliegos tarifarios y los cargos por mantenimiento y reposición de la conexión vigentes. De manera concordante, el ítem 4 del Título VI, establece que constituye infracción pasible de sanción, incumplir con los indicadores establecidos en el Procedimiento.

Al respecto, conforme a lo expuesto precedentemente, en el presente caso no se ha desvirtuado la información contenida en el Informe de Instrucción-N° 59-2017-OS/OR CUSCO, notificado a la entidad el 07 de agosto del 2017 junto al Oficio N° 1778-2017-OS/OR CUSCO, que ELECTRO SUR ESTE incumplió el indicador NIU.

Cabe indicar, 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.

Por lo tanto, ELECTRO SUR ESTE 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 e) del numeral 3 del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD.

2.4. CON RESPECTO AL INDICADOR CER: CALIFICACIÓN DE EXPEDIENTES DE RECLAMOS

2.4.1. Hechos verificados:

En la instrucción realizada se ha verificado que ELECTRO SUR ESTE obtuvo para el primer trimestre de 2016, el valor de 1 para el indicador CER, por el incumplimiento del ítem 7.

- **RESPECTO DEL ÍTEM 7: “Motivación del documento de finalización del reclamo (explicación del procedimiento efectuado que lleva a la conclusión arribada, la cual debe ser concordante con el proceso investigatorio)”.**

Se observaron 7 incumplimientos que transgreden el ítem 7 del numeral 5.6 del Procedimiento, los cuales detallamos a continuación:

⁶ Conforme con la Primera Disposición Complementaria y Transitoria del 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, los procedimientos administrativos sancionadores actualmente en trámite continúan rigiéndose por las disposiciones bajo las cuales se iniciaron, salvo las disposiciones del nuevo reglamento que reconozcan derechos o facultades a los administrados en lo referido a la tipificación de la infracción, a la sanción y a sus plazos de prescripción, correspondiendo así aplicar la norma mencionada en tanto resulte más favorable para el administrado.

N°	Código de reclamo	Suministro	Observaciones al documento que finaliza el reclamo
1	REC00700005PER2016	70000033	Suspende el reclamo con acta de trato directo
2	REC00100239PER2016	10695782	Considera fuga a tierra cuando no hay
3	REC00100289PER2016	10481260	Considera fuga a tierra cuando no hay
4	REC00100176PER2016	10416680	Considera fuga a tierra cuando no hay
5	REC00100297PER2016	10329900	Considera fuga a tierra cuando no hay
6	REC00100399PER2016	10016361	Considera fuga a tierra cuando no hay
7	REC00100104PER2016	10328410	Considera fuga a tierra cuando no hay

2.4.2. Descargos de Electro Sur Este

ELECTRO SUR ESTE señala que, conforme con lo establecido en el artículo 255, numeral 2, literal a) del T.U.O de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444⁷, y el artículo 25° del 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 (en adelante, Reglamento SFS), reconoce su responsabilidad en la comisión de la infracción imputada en el Informe de Instrucción N° 59-2017-OS/OR-CUSCO.

De este modo, reconoce de manera expresa, precisa, concisa e incondicional su responsabilidad respecto a que “transgredió el indicador CER: calificación de expedientes de reclamos” y solicita se atenúe la sanción conforme con lo establecido en el T.U.O de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444 y el Reglamento SFS.

2.4.3. Análisis de los descargos

Al respecto, debe señalarse que ELECTRO SUR ESTE, mediante escrito con registro N° 2016-140872, ha reconocido la imputación contenida en el Informe de Instrucción N° 59-2017-OS/OR-CUSCO, notificado el 07 de agosto de 2017, junto al Oficio N° 1778-2017-OS/OR CUSCO, dentro del cual, se encuentra que “transgredió el indicador CER: calificación de expedientes de reclamos”.

En este sentido, debe indicarse que de acuerdo con lo establecido en el literal g.1) del numeral 25° del Reglamento SFS, para efectos del cálculo de la multa se considerara como factor atenuante, el reconocimiento del agente supervisado, de forma expresa y por escrito, de su responsabilidad hasta antes de la emisión de la resolución de sanción.

Por lo tanto, si bien el reconocimiento realizado mediante escrito con registro N° 2016-140872, no exime de responsabilidad administrativa a ELECTRO SUR ESTE, el reconocimiento será considerado como un factor atenuante en la graduación de la sanción a imponer, de acuerdo a lo dispuesto en el citado Reglamento⁸.

⁷ Aprobado mediante Decreto Supremo N° 006-2017-JUS.

⁸ Conforme con la Primera Disposición Complementaria y Transitoria del 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, los procedimientos administrativos sancionadores actualmente en trámite continúan rigiéndose por las disposiciones bajo las cuales se iniciaron, salvo las disposiciones del nuevo reglamento que reconozcan derechos o facultades a los administrados en lo referido a la

2.4.4. Conclusiones

El ítem 7 del numeral 5.6 del Procedimiento establece que para la determinación del indicador en los expedientes de reclamos, se verificará la motivación del documento de finalización del reclamo (explicación del procedimiento efectuado que lleva a la conclusión arribada, la cual debe ser concordante con el proceso investigador. De manera concordante, el ítem 4 del Título VI, establece que constituye infracción pasible de sanción, incumplir con los indicadores establecidos en el Procedimiento

Al respecto, conforme a lo expuesto precedentemente, en el presente caso no se ha desvirtuado la información contenida en el Informe de Instrucción-N° 59-2017-OS/OR CUSCO, notificado a la entidad el 07 de agosto del 2017 junto al Oficio N° 1778-2017-OS/OR CUSCO, que ELECTRO SUR ESTE incumplió el indicador CER.

Cabe indicar, 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.

Por lo tanto, ELECTRO SUR ESTE 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 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 impuesta

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

El literal c); d); e) y f) del numeral 3, del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD, tipifican como infracción administrativa sancionable transgredir la tolerancia de los indicadores DPAT₀₁₋₁₆, CNS₀₁₋₁₆, CNS₀₂₋₁₆; NIU₀₂₋₁₆ Y CER₀₁₋₁₆ del Procedimiento.

En tal sentido, las multas a imponer por transgredir la tolerancia de los indicadores DPAT, CNS, NIU y CER del Procedimiento, tienen en cuenta la siguiente información base actualizada:

tipificación de la infracción, a la sanción y a sus plazos de prescripción, correspondiendo así aplicar la norma mencionada en tanto resulte más favorable para el administrado.

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 1081-2018-OS/OR CUSCO**

Conceptos	Cantidad	Observación
N° de Usuarios Regulados	492,000 usuarios	Información Comercial GRT
Clasificación de concesionaria	de 400,001 a 500,000 usuarios	Anexo 8 de la Res. N° 141-2011-OS/CD
Unidad Impositiva Tributaria	S/. 4 050.00	D.S. N° 353-2016-EF

CÁLCULO DE LA MULTA POR TRANSGREDIR LOS INDICADORES DPAT₀₁₋₁₆, CNS₀₁₋₁₆, CNS₀₂₋₁₆, NIU₀₂₋₁₆ Y CER₀₁₋₁₆ REALIZADA POR ELECTRO SUR ESTE S.A.A. EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2016

Detalle de Determinación de Multas

Conceptos	Datos	Monto
Incumplimiento al Indicador DPAT₀₁₋₁₆		
Valor del indicador DPAT	0,0367	
Número total de expedientes del periodo = NT	3148	
Multa - Literal c), del numeral 3 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD	0,009xDPATxNTxUIT 0.009x0.0367x3148x4050	4 211.13
Incumplimiento al Indicador CNS₀₁₋₁₆		
Valor del Indicador CNS (ítem 4)	1	
Número de expedientes con observaciones en el ítem 4	82	
Número de expedientes de la Muestra	144	
Número total de expedientes del periodo = NT	3148	
Multa-Literal d), del numeral 3 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD	0,0008x(Ni/Nm)x NTxUIT 0.0008x(82/144)x3148x4050	5 808.06
Incumplimiento al Indicador CNS₀₂₋₁₆		
Valor del Indicador CNS (ítem 4)	1	
Número de expedientes con observaciones en el ítem 4	14	
Número de expedientes de la Muestra	145	
Número total de expedientes del periodo = NT	4106	
Multa-Literal d), del numeral 3 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD	0,0008x(Ni/Nm)x NTxUIT 0.0008x(14/145)x4106x4050	1 284.47
Incumplimiento al Indicador NIU₀₂₋₁₆		
Valor del Indicador NIU (ítem 4, 6 y 7)	2	
Factor ft (Monto en UIT)	1,1	
Centro de atención con incumplimiento	2	
Multa - Literal e), del numeral 3 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD	ft x 2 x 4050 1.1 x 2 x 4050	8 910.00
Incumplimiento al indicador CER₀₁₋₁₆		

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 1081-2018-OS/OR CUSCO**

Número de expedientes que incumplen	7	
Número de expedientes de la Muestra	127	
Número Total de expedientes del periodo	814	
Multa-Literal f), del numeral 3 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD	$0,003 \times (\text{N}^\circ \text{ expedientes que incumplen} / \text{N}^\circ \text{ expedientes de la Muestra}) \times \text{NTxUIT}$	545.12
	$0.003 \times (7/127) \times 814 \times 4050$	
Monto Total de la Multa (Soles)		20758.78

No obstante, conforme con la Primera Disposición Complementaria y Transitoria del 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 (en adelante, Reglamento SFS), los procedimientos administrativos sancionadores actualmente en trámite continúan rigiéndose por las disposiciones bajo las cuales se iniciaron, salvo las disposiciones del nuevo reglamento que reconozcan derechos o facultades a los administrados en lo referido a la tipificación de la infracción, a la sanción y a sus plazos de prescripción, corresponde aplicar la norma mencionada en tanto resulte más favorable para el administrado.

De este modo, conforme con el literal g.1.2) del numeral 25.1 del Reglamento SFS, 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, será considerada un factor atenuante del -30% en la multa impuesta⁹.

De lo expuesto anteriormente se desprende lo siguiente:

Respecto al incumplimiento del indicador DPAT Desviación en los plazos de atención de un nuevo suministro o modificación del existente (Primer Trimestre 2016), dado que ELECTRO SUR ESTE ha reconocido su responsabilidad administrativa respecto al incumplimiento detectado, 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, correspondería imponer una multa de **S/ 2 947.79 (Dos mil novecientos cuarenta y siete y 79/100 Soles)**.

Respecto al incumplimiento del indicador CNS: aspectos generales de los expedientes de nuevos suministros y modificación de existentes (Primer Trimestre 2016), dado que ELECTRO SUR ESTE ha reconocido su responsabilidad administrativa respecto al incumplimiento detectado, 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, correspondería imponer una multa de **S/ 4 065.64 (Cuatro mil sesenta y cinco y 64/100 Soles)**.

⁹ En el presente caso, el Informe Final de Instrucción N° 823-2018-OS/OR CUSCO fue notificado el 13.04.2018, mediante Oficio N° 2423-2018-OS/OR CUSCO, siendo absuelto mediante escrito con registro N° 2016-140872, presentado el 20.04.2018, por lo tanto, dentro del plazo de 05 días hábiles otorgados para formular los descargos al Informe Final de Instrucción.

Respecto al incumplimiento del indicador CNS: aspectos generales de los expedientes de nuevos suministros y modificación de existentes (Segundo Trimestre 2016), dado que ELECTRO SUR ESTE ha reconocido su responsabilidad administrativa respecto al incumplimiento detectado, 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, correspondería imponer una multa de **S/ 899.12 (Ochocientos noventa y nueve y 12/100 Soles)**.

Respecto al incumplimiento del indicador NIU: nivel de información al usuario (Segundo Trimestre 2016), dado que ELECTRO SUR ESTE ha reconocido su responsabilidad administrativa respecto al incumplimiento detectado, 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, correspondería imponer una multa de **S/ 6 237.00 (Seis mil doscientos treinta y siete y 00/100 Soles)**.

Respecto al incumplimiento del indicador CER: calificación de expedientes de reclamos (Primer Trimestre 2016), dado que ELECTRO SUR ESTE ha reconocido su responsabilidad administrativa respecto al incumplimiento detectado, 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, correspondería imponer una multa de **S/ 381.58 (Trescientos ochenta y uno y 58/100 Soles)**

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, Decreto Supremo N° 006-2017-JUS mediante el cual se aprueba el T.U.O de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General y la Resolución de Consejo Directivo N° 218-2016-OS/CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N° 010-2017-OS/CD

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- SANCIONAR a la empresa **ELECTRO SUR ESTE S.A.A.**, con una multa de **S/ 2 947.79 (Dos mil novecientos cuarenta y siete y 79/100 Soles)**, por el incumplimiento señalado en el ítem 1 del numeral 1.4 de la presente Resolución.

Código de Infracción: 160014087201

Artículo 2°.- SANCIONAR a la empresa **ELECTRO SUR ESTE S.A.A.**, con una multa de **S/ 4 065.64 (Cuatro mil sesenta y cinco y 64/100 Soles)**, por el incumplimiento señalado en el ítem 2-A del numeral 1.4 de la presente Resolución.

Código de Infracción: 160014087202

Artículo 3°.- SANCIONAR a la empresa **ELECTRO SUR ESTE S.A.A.**, con una multa de **S/ 899.12 (Ochocientos noventa y nueve y 12/100 Soles)**, por el incumplimiento señalado en el ítem 2-B del numeral 1.4 de la presente Resolución.

Código de Infracción: 160014087203

Artículo 4°.- SANCIONAR a la empresa **ELECTRO SUR ESTE S.A.A.**, con una multa de **S/ 6 237.00 (Seis mil doscientos treinta y siete y 00/100 Soles)**, por el incumplimiento señalado en el ítem 3 del numeral 1.4 de la presente Resolución.

Código de Infracción: 160014087204

Artículo 5°.- SANCIONAR a la empresa **ELECTRO SUR ESTE S.A.A.**, con una multa de **S/ 381.58 (Trescientos ochenta y uno y 58/100 Soles)**, por el incumplimiento señalado en el ítem 4 del numeral 1.4 de la presente Resolución.

Código de Infracción: 160014087205

Artículo 6°.- Tener **POR CUMPLIDO** el pago de la sanción impuesta en los artículos N° 1, N° 2, N° 3, N° 4 y N° 5 precedentes, considerando que mediante escrito con registro N° 2016-140872, presentado el 20 de abril de 2018, la concesionaria acreditó el pago de la suma de S/ 14,531.15 (Catorce mil quinientos treinta y uno y 15/100 Soles) en la cuenta recaudadora N° 193-1510302-0-75 del Banco del Crédito del Perú.

Artículo 7°.- NOTIFICAR a la empresa **ELECTRO SUR ESTE S.A.A.** el contenido de la presente Resolución.

Regístrese y comuníquese,

«image:osifirma»

Jefe de la Oficina Regional Cusco