

**TRIBUNAL DE APELACIONES DE SANCIONES
EN TEMAS DE ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN**

SALA 1

RESOLUCIÓN N° 100-2018-OS/TASTEM-S1

Lima, 15 de junio de 2018

VISTO:

El Expediente N° 201500093545 que contiene el recurso de apelación interpuesto por Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad Electronorte Medio S.A¹ (en adelante, HIDRANDINA), representada por la señora Elida Huamanlazo Barrios, contra la Resolución de Oficinas Regionales Osinergmin N° 2625-2017-OS/OR LA LIBERTAD del 21 de diciembre de 2017, mediante la cual se la sancionó por el incumplimiento de los estándares de calidad del servicio comercial establecidos en el "Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario", aprobado por Resolución N° 047-2009-OS/CD (en adelante, el Procedimiento), detectado en la supervisión muestral correspondiente al segundo semestre de 2015.



CONSIDERANDO:

1. Mediante Resolución de Oficinas Regionales Osinergmin N° 2625-2017-OS/OR LA LIBERTAD del 21 de diciembre de 2017, se sancionó a HIDRANDINA con una multa total de 13,32 (trece con treinta y dos centésimas) UIT, debido a que en el proceso de supervisión muestral correspondiente al segundo semestre de 2015 se detectó el incumplimiento de algunos estándares de calidad del servicio comercial establecidos en el Procedimiento, cuyo objetivo es verificar que las empresas concesionarias cumplan de forma permanente la normativa referida a los procesos de facturación, cobranza y atención al usuario del servicio público de electricidad.



Las sanciones que comprenden la multa total anteriormente indicada se detallan en la siguiente tabla:

Indicador incumplido	Periodo de Evaluación	Importe de la Sanción (UIT)
CNS (Aspectos generales de los expedientes de nuevos suministros y modificación de existentes)	Tercer trimestre 2015	12,82
	Cuarto trimestre 2015	
DART (Desviación en los plazos de atención de reclamos)	Tercer trimestre 2015	0,50

Cabe señalar que las indicadas conductas se encuentran tipificadas como infracciones

¹ HIDRANDINA es una empresa de distribución que tiene en su zona de concesión los departamentos de Cajamarca, La Libertad y Ancash.

RESOLUCIÓN N° 100-2018-OS/TASTEM-S1

administrativas en el Título Sexto² del Procedimiento y son sancionables conforme al Anexo N° 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, incorporado por Resolución N° 028-2006-OS/CD, y modificado por Resolución N° 141-2011-OS/CD, comprendido en la Tipificación de Infracciones y Escala de Multas y Sanciones de Osinergmin.

2. Por escrito de registro N° 201500093545 del 17 de enero de 2018, HIDRANDINA interpuso recurso de apelación contra la Resolución de Oficinas Regionales Osinergmin N° 2625-2017-OS/OR LA LIBERTAD, en atención a los siguientes argumentos:

a) Con relación al incumplimiento del ítem 8) del indicador CNS³ en el tercer y cuarto trimestre de 2015, señaló que:

- El contrato de suministro de energía eléctrica suscrito con los usuarios es un contrato de naturaleza civil, regulado por los artículos 1354° y 1356° del Código Civil.
- El supervisor de Osinergmin le advirtió que si bien los contratos de suministro consignaban dos tipos de potencia, esto es, potencia contratada y potencia conectada, la observación se basa en que en los contratos se habían consignado potencias iguales, hecho que sería válido en la medida que la potencia conectada es aquella potencia activa máxima requerida por el usuario al momento de solicitar el suministro y que el cliente podría contratar la potencia máxima considerando su línea de producción. Sin embargo, el supervisor de Osinergmin indicó que sería bueno que se considere otro valor que esté dentro del rango, remarcando que HIDRANDINA no había cometido ninguna falta con sus usuarios.
- En este sentido, le sorprende que se la haya sancionado con una multa, cuando estos temas ya se habían implementado teniendo en cuenta los criterios del supervisor de Osinergmin.
- Sin perjuicio de ello, ha realizado la actualización de su sistema comercial, a fin de consignar una potencia conectada mayor a la potencia contratada.
- Se debe merituar que no existe afectación económica a los usuarios, ya que el costo de conexión se basa en la potencia contratada y los cobros efectuados por dicho concepto se encuentran dentro de lo regulado.



2

“VI. TÍTULO SEXTO

SANCIONES Y MULTAS

Constituyen infracciones pasibles de sanción, aplicables a la Concesionaria, los siguientes hechos:

(...)

- Incumplir con los indicadores establecidos en los títulos III, IV y V del presente procedimiento.

Dichas infracciones según sea el caso, serán sancionadas de acuerdo a lo dispuesto en la Tipificación de Infracciones y Escala de Multas y Sanciones de OSINERGMIN, aprobada por la Resolución N° 028-2003-OS/CD, o de acuerdo a la Resolución N° 028-2006-OS/CD que incorporó el Anexo N° 8 a la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, o las que las sustituyan o complementen.”

³ En la supervisión se observó que en 118 expedientes de la muestra del tercer trimestre de 2015 y en 29 expedientes de la muestra del cuarto trimestre de 2015, en los contratos de suministro se registró incorrectamente el valor de la potencia conectada.

b) En cuanto al incumplimiento del ítem 14) del indicador CNS⁴ en el tercer y cuarto trimestre de 2015, indicó que:

- Teniendo en cuenta los escasos recursos del usuario del suministro N° [REDACTED] y validado con una carta que éste presentó, procedió a realizar el descuento de los materiales instalados por el propio usuario, los cuales no representan ningún riesgo para el usuario ni para la propiedad. Desconocer dicha instalación equivaldría a un doble gasto, generación de reclamos por parte del usuario y un perjuicio económico para éste.
- En el caso del suministro en media tensión N° [REDACTED], con la opción tarifaria MT3, por las características del servicio solicitado el usuario elaboró el perfil de su proyecto eléctrico en media tensión, que comprende un sistema de utilización con su implementación, incluyendo la instalación del transformador y sus respectivas pruebas antes de la puesta en servicio. Por ello, se requería previamente la instalación del transformador.
- En lo que se refiere a los suministros N° [REDACTED] y N° [REDACTED] ubicados en la Residencial [REDACTED], estos suministros pertenecen a un proyecto piloto especial de medición centralizada, lo cual es de conocimiento de Osinergmin. Ello fue incluso explicado durante la supervisión y se le informó que no se iba a considerar como una observación por ser un proyecto piloto y encontrarse HIDRANDINA recibiendo más proyectos con esa modalidad.
- Ello no deslinda de responsabilidad a HIDRANDINA respecto del mantenimiento, prueba de lo cual es que ha venido atendiendo varios reclamos, tomándose la lectura satisfactoriamente, se han realizado cambios de medidores, se han realizado pruebas de contraste a los medidores, etc.
- Ha recibido un documento de la misma constructora donde le indica que no realice el cobro respectivo, ya que dentro del valor del inmueble estaban considerando el cobro del medidor.
- Respecto a los suministros N° [REDACTED] reitera que los materiales instalados por los usuarios no representan ningún riesgo para los usuarios ni para la propiedad, motivo por el cual se les ha permitido dichas instalaciones.
- No es viable la sanción impuesta porque se sustenta en hechos que no encuentran contemplados por la normativa vigente.

c) Sobre el incumplimiento del indicador DART⁵ en el tercer trimestre de 2015, sostuvo que:

- El reclamo con código N° R37775-C-2015 fue resuelto dentro de los plazos establecidos.
- La Resolución N° 5010001311 suspendió el procedimiento y fue notificada por conducto notarial debido a que el usuario no se encontraba en su predio.

⁴ En la supervisión se detectó que en 2 casos de la muestra del tercer trimestre de 2015 y en 7 casos de la muestra del cuarto trimestre de 2015, la concesionaria no proporcionó todos los elementos de la conexión básica.

⁵ En la supervisión se observó que en un expediente de reclamo la concesionaria se excedió en el plazo de atención, dado que la notificación de la resolución emitida se realizó

RESOLUCIÓN Nº 100-2018-OS/TASTEM-S1

- Debe tenerse presente que al tratarse de una resolución de suspensión, el procedimiento no concluyó con dicha resolución sino con la Resolución Nº 50100024095, la cual fue emitida y notificada conforme a ley.
- No ha existido intencionalidad de notificar a destiempo al usuario, más aún cuando el procedimiento no concluyó con la Resolución Nº 5010001311, debiéndose recalcar que anteriormente no se ha presentado un caso similar y no ha existido un perjuicio económico al usuario.
- El usuario no presentó recurso alguno contra la Resolución Nº 5010001311, manifestando tácitamente su conformidad con lo resuelto por HIDRANDINA.

3. Mediante Memorándum Nº 12-2018-OS/OR LA LIBERTAD, recibido el 8 de febrero de 2018, la Oficina Regional La Libertad remitió los actuados al TASTEM; por lo que este Tribunal Administrativo, luego de haber realizado la evaluación del expediente y de la normativa vigente, ha llegado a las conclusiones que se señalan en los numerales siguientes.
4. En cuanto a lo alegado en el literal a) del numeral 2), debe señalarse que de acuerdo al ítem 8) del indicador CNS, previsto en el numeral 5.4 del Procedimiento, en los expedientes de nuevos suministros y modificación de suministros existentes de la muestra determinada por Osinergmin debe evaluarse, entre otros aspectos, que en el contrato de suministro se indique el valor de la potencia contratada, de la potencia conectada, de la tensión de alimentación y de la opción tarifaria elegida por el usuario⁶.

En el caso bajo análisis, durante el proceso de supervisión se detectó que en 118 (ciento dieciocho) contratos de suministro de la muestra de expedientes evaluados correspondientes al tercer trimestre de 2015 y en 29 (veintinueve) contratos de suministro de la muestra de expedientes evaluados correspondientes al cuarto trimestre de 2015, HIDRANDINA registró incorrectamente el valor de la potencia conectada.

Al respecto, según se señaló en la resolución impugnada, de conformidad con el artículo 4^{o7}, numeral 4.10, literal b) de la Norma "Opciones Tarifarias y Condiciones de

⁶ "5.4: CNS: Aspectos generales de los expedientes de nuevos suministros y modificación de existentes.

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:

Ítem	Descripción
Contenido del Contrato de Suministro	
8	Valor de la potencia contratada y potencia conectada, de la tensión de alimentación y de la opción tarifaria elegida por el usuario.

⁷ "Artículo 4°.- Definiciones

(...)

4.10 Potencia Instalada, Potencia Conectada y Potencia Contratada

(...)

b) Se entenderá por Potencia Conectada, aquella potencia activa máxima requerida por el usuario al momento de solicitar el suministro y que técnicamente soporta la conexión eléctrica; el mismo que debe adecuarse al derecho de potencia otorgado por cada tipo de conexión eléctrica establecido en la Resolución Nº 153-2011-OS/CD, o la que la sustituya.

c) Se entenderá por Potencia Contratada, aquella potencia activa máxima que puede tomar un suministro y que ha sido convenida mediante contrato entre usuario y concesionaria. Al respecto, cualquier aumento de la mencionada potencia activa máxima, requerida por el usuario y que no exceda la potencia conectada, no deberá generar cobros adicionales por conceptos

RESOLUCIÓN Nº 100-2018-OS/TASTEM-S1

Aplicación de las Tarifas a Usuario Final”, aprobada por Resolución Nº 206-2013-OS/CD, se entenderá por potencia conectada aquella potencia activa máxima requerida por el usuario al momento de solicitar el suministro y que técnicamente soporta la conexión eléctrica, la cual debe adecuarse al derecho de potencia otorgada por cada tipo de conexión eléctrica establecido en la Resolución Nº 153-2011-OS/CD o la que la sustituya.

Además, de acuerdo con el artículo 4º, numeral 4.10, literal c) de la misma norma, se entenderá por potencia contratada aquella potencia activa máxima que puede tomar un suministro y que ha sido convenida mediante contrato entre usuario y concesionaria. Agrega que cualquier aumento de la mencionada potencia activa máxima, requerida por el usuario y que no exceda la potencia conectada, no deberá generar cobros adicionales por conceptos relacionados con los costos de conexión eléctrica y, en tal sentido, la concesionaria y el usuario deberán regularizar automáticamente la nueva potencia contratada.

Asimismo, el numeral 20.1⁸ del artículo 20º de la aludida Norma *“Opciones Tarifarias y Condiciones de Aplicación de las Tarifas a Usuario Final”* establece que para el caso de los usuarios en baja tensión, la potencia conectada debe adecuarse al derecho de potencia otorgado por cada tipo de conexión eléctrica establecido en la Resolución Nº 153-2011-OS/CD o la que la sustituya.

De lo anterior, se advierte que los conceptos de potencia contratada y potencia conectada son distintos y que el valor de la potencia conectada que fue consignado en los contratos de suministro observados durante la supervisión muestral del tercer y cuarto trimestre de 2015 no se encuentran adecuados al derecho de potencia otorgado por el tipo de conexión que se señaló en cada uno de dichos contratos. Así, para las conexiones del subtipo C1.1, les corresponde una potencia conectada de 3 kV; para las conexiones del subtipo C2.1, les corresponde una potencia conectada de 10 kV; para las conexiones del subtipo C2.2, les corresponde una potencia conectada de 20 kV; sin embargo, HIDRANDINA consignó valores menores en los respectivos contratos de suministro.

Por lo expuesto, corresponde desestimar la alegación formulada en este extremo.

5. Con relación a lo alegado en el literal b) del numeral 2), corresponde precisar que de acuerdo con el ítem 14) del indicador CNS, en los expedientes de nuevos suministros y modificación de suministros existentes de la muestra determinada por Osinerghmin,

relacionados con los costos de conexión eléctrica y en tal sentido la empresa concesionaria de forma conjunta con el usuario deberá regularizar automáticamente la nueva potencia contratada.”

⁸ “Artículo 20º.- Potencia Conectada en usuarios de BT

20.1 Para el caso de los usuarios en BT, la potencia conectada debe adecuarse al derecho de potencia otorgado por cada tipo de conexión eléctrica establecido en la Resolución Nº 153-2011-OS/CD, o la que la sustituya y podrá ser estimada por medio de la medición de la demanda máxima de potencia activa a través de los instrumentos adecuados o en función del siguiente procedimiento:
(...)

RESOLUCIÓN N° 100-2018-OS/TASTEM-S1

debe evaluarse que la concesionaria suministre e instale la conexión básica y otros elementos electromecánicos en los casos que corresponda⁹.

En el presente caso, durante el proceso de supervisión se detectó que en 2 (dos) casos de la muestra de expedientes evaluados correspondientes al tercer trimestre de 2015 y en 7 (siete) casos de la muestra de expedientes evaluados correspondientes al cuarto trimestre de 2015, HIDRANDINA no proporcionó todos los elementos de la conexión básica en baja tensión o en media tensión.

De lo manifestado por HIDRANDINA en su recurso de apelación, se corrobora el incumplimiento del ítem 14) del indicador CNS, toda vez que dicha concesionaria reconoce que, por diversos motivos, en los casos observados no suministró todos los materiales de la conexión básica, tanto en baja como en media tensión.

Asimismo, resulta oportuno mencionar que en el caso del suministro N° [REDACTED] con la opción tarifaria MT3, del presupuesto N° [REDACTED] de fecha 31 de julio de 2015 y de la factura N° [REDACTED], se desprende que HIDRANDINA no proporcionó los transformadores de medida.

Sobre el particular, debe tenerse presente que de conformidad con los numerales 4.2.1 y 4.2.3 de la Resolución N° 153-2011-OS/CD, que fijó los valores máximos de los presupuestos de la conexión eléctrica aplicables para el periodo del 1 de setiembre de 2011 al 31 de agosto de 2015, y los numerales 3.2.1 y 3.2.3 de la Resolución N° 159-2015-OS/CD, que fijó los valores máximos de los costos de conexión eléctrica aplicables para el periodo del 1 de setiembre de 2015 al 31 de agosto de 2019, la conexión básica en baja tensión (la acometida, el equipo de medición, la protección y su respectiva caja) y en media tensión (caja de medición, medidor y transformadores de medida) debe ser suministrada e instalada necesariamente por la empresa concesionaria.

En el Informe Técnico N° 0286-2011-GART, que sustentó la Resolución N° 153-2011-OS/CD, así como en el Informe Técnico N° 440-2015-GART, que sustentó la Resolución N° 159-2015-OS/CD, se precisa que la conexión básica en media tensión, la cual comprende el medidor, la caja de medición y los transformadores de medida, debe ser suministrada e instalada necesariamente por la empresa concesionaria con la finalidad de garantizar su óptimo funcionamiento.

Asimismo, este Órgano Colegiado considera necesario precisar que al ser el suministro de energía eléctrica un servicio público, éste se encuentra sujeto a regulación especial. Por lo tanto, las normas del subsector eléctrico, tales como las Resoluciones N° 153-

⁹ 5.4 CNS: Aspectos generales de los expedientes de nuevos suministros y modificación de existentes

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:

Ítem	Descripción
	Contenido del Presupuesto
14	Suministrar e instalar la conexión básica y otros elementos electromecánicos en los casos que corresponda.

RESOLUCIÓN N° 100-2018-OS/TASTEM-S1

2011-OS/CD y N° 159-2015-OS/CD, son de obligatorio cumplimiento para las partes involucradas.

Por las consideraciones expuestas, este Órgano Colegiado considera que corresponde desestimar la alegación formulada en este extremo.

6. Sobre lo alegado en el literal c) del numeral 2), cabe señalar que el numeral 5.7 del Procedimiento establece que a través del indicador DART se verifica que las concesionarias no excedan los plazos de atención de los reclamos de los usuarios del servicio público de electricidad, establecidos en la normativa vigente¹⁰.



En el caso bajo análisis, se ha imputado a HIDRANDINA el incumplimiento del indicador DART en el tercer trimestre de 2015, como consecuencia de haberse detectado que dicha concesionaria excedió el plazo de cinco (5) días hábiles para la notificación de la Resolución N° 5010001311 del 14 de setiembre de 2015, mediante la cual se suspendió el procedimiento del reclamo con código N° R37775-C-2015, pues en el cargo de notificación se indica que ésta fue notificada el 24 de setiembre de 2015, es decir, fue notificada a los ocho (8) días hábiles posteriores a su emisión, excediéndose en tres (3) días hábiles el plazo establecido.



Al respecto, el numeral 11.1¹¹ del artículo 11° de la Directiva "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural", aprobada por Resolución N° 269-2014-OS/CD, establece que los actos administrativos emitidos por las empresas concesionarias de distribución deben ser notificados dentro del plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de emitidos.

Por consiguiente, si bien con la Resolución N° 5010001311 únicamente se suspendió el procedimiento de reclamo, HIDRANDINA se encontraba igualmente obligada a notificarla dentro del plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su emisión, lo cual no ocurrió en el presente caso.

¹⁰ "5.7 DART: Desviación en los plazos de atención de reclamos

Se aplica a los incumplimientos de los plazos de atención de reclamos establecidos en la normativa vigente:

$$DART = (N' / N) \times (1 + D' / D)$$

Donde:

- N' = Número de casos con exceso en los plazos de atención del reclamo (que viene a ser el número de días que se han excedido a lo largo de toda la atención del reclamo, en cada una de las etapas del proceso), en la muestra evaluada.
- N = Número total de expedientes de la muestra evaluada.
- D' = Sumatoria de los días de exceso de todos los casos con exceso, en la muestra evaluada.
- D = Sumatoria del número de días estándares de todos los casos con exceso, en la muestra evaluada.

La muestra, solicitada y recabada por OSINERGMIN, se determinará a partir de la información requerida en el cuadro N° 4."

¹¹ "Artículo 11°.- NOTIFICACIÓN

11.1 Los actos administrativos emitidos por las empresas distribuidoras y por JARU deben ser notificados dentro del plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de emitidos.
(...)"

TRIBUNAL DE APELACIONES DE SANCIONES
EN TEMAS DE ENERGÍA Y MINERÍA - TASTEM
OSINERGMIN
SALA 1

RESOLUCIÓN N° 100-2018-OS/TASTEM-S1

En atención a lo expuesto, este Órgano Colegiado desestima la alegación formulada por la concesionaria en este extremo.

De conformidad con los numerales 16.1 y 16.3 del artículo 16º del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin, aprobado por Resolución N° 044-2018-OS/CD.

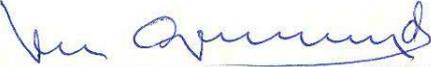
SE RESUELVE:

Artículo 1º.- Declarar **INFUNDADO** el recurso de apelación interpuesto por Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad Electronorte Medio S.A. contra la Resolución de Oficinas Regionales Osinergmin N° 2625-2017-OS/OR LA LIBERTAD del 21 de diciembre de 2017 y **CONFIRMAR** dicha resolución en todos sus extremos.

Artículo 2º.- Declarar agotada la vía administrativa.

Con la intervención de los señores vocales: Luis Alberto Vicente Ganoza de Zavala, Salvador Rómulo Salcedo Barrientos y Ricardo Mario Alberto Maguiña Pardo.




LUIS ALBERTO VICENTE GANOZA DE ZAVALA
PRESIDENTE