

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES**  
**ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA**  
**OSINERGMIN Nº 2535-2017-OS/OR LORETO**

Iquitos, 20 de diciembre del 2017

**VISTOS:**

El expediente N° 201400083098, referido al procedimiento sancionador iniciado mediante Oficio N° 1057-2016-OS/OR LORETO a la empresa ELECTRO ORIENTE S.A. (en adelante, ELECTRO ORIENTE), identificada con RUC N° 20103795631.

**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 atención al usuario del servicio público de electricidad que brindan las empresas concesionarios 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 ORIENTE S.A. (en adelante, ELECTRO ORIENTE) correspondiente al segundo semestre del año 2014.

1.4 Con fecha 06 de abril de 2015 se notificó a ELECTRO ORIENTE el Oficio N° 2591-2015-OS-GFE, adjuntando el Informe de Supervisión N° 062/2010-2015-03-01-10, mediante el cual se le dio a conocer los incumplimientos detectados durante el proceso de supervisión del Procedimiento, correspondiente al segundo semestre del año 2014.

1.5 Mediante Carta N° GC-829-2015 del 27 de abril de 2015, ELECTRO ORIENTE efectuó los descargos a los incumplimientos formulados en el Informe de Supervisión antes descrito, correspondiente al segundo semestre del año 2014.

1.6 De acuerdo a lo señalado en el Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador N° 838-2016-OS/OR-LORETO de fecha 10 de mayo de 2016, en la Supervisión de Facturación, Cobranza

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES**  
**ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA**  
**OSINERGMIN N° 2535-2017-OS/OR LORETO**

y Atención al Usuario correspondiente al segundo semestre 2014, se verificó que ELECTRO ORIENTE transgredió los indicadores DMF, AGA y NIU configurándose las siguientes infracciones:

| ÍTEM | INCUMPLIMIENTO VERIFICADO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | OBLIGACIÓN NORMATIVA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | TIPIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1    | <p><u>INDICADOR DMF: DESVIACIÓN DEL MONTO FACTURADO</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se observó una desviación en los montos facturados de “Cargos por Energía” y “Cargos por Potencia” de nueve (9) suministros BT5B y cuatro (4) suministros de Resto de Tarifas, correspondientes a los Pliegos Tarifarios de TARAPOTO y TARAPOTO RURAL.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                       | <p><u>3.1 INDICADOR DMF: DESVIACIÓN DEL MONTO FACTURADO</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ELECTRO ORIENTE ha obtenido el valor 0,5839 para el indicador DMF, superando la tolerancia establecida (0,01).</li> </ul>                                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Numeral 3.1 del Procedimiento.</li> <li>El 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.</li> </ul> |
| 2    | <p><u>INDICADOR AGA: ASPECTOS GENERALES DE ATENCION AL USUARIO</u></p> <p>Ítem 1: “Recibir y registrar los reclamos comerciales, entregando el código respectivo al usuario, en todas las modalidades establecidas en la normativa vigente”.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se observó que el 10.12.2014 el reclamo de la Sra Hilda Mera, usuaria del suministro N° 220156497, por excesiva facturación del mes de noviembre 2014 fue atendido como solicitud en la oficina comercial de Bellavista</li> </ul>                                                                                 | <p><u>5.1 INDICADOR AGA: ASPECTOS GENERALES DE ATENCION AL USUARIO</u></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>Ítem 1: “Recibir y registrar los reclamos comerciales, entregando el código respectivo al usuario, en todas las modalidades establecidas en la normativa vigente”.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Numeral 5.1 del Procedimiento.</li> <li>El 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.</li> </ul> |
| 3    | <p><u>INDICADOR NIU: NIVEL DE INFORMACION AL USUARIO</u></p> <p>2 Ítem 1 “Cuenta con afiches y guía del procedimiento de reclamos aprobados por Osinergmin, a disponibilidad del usuario, cuyo contenido sea acorde con la normativa vigente”</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se observó que el 09.12.2014, durante la supervisión realizada en la Oficina Comercial de Tarapoto, se verificó que las gavetas de información de los módulos de Atención al Cliente, no contaban con las guías del procedimiento de reclamos aprobados por Osinergmin, a disposición de los usuarios.</li> </ul> | <p><u>5.5. INDICADOR NIU: NIVEL DE INFORMACION AL USUARIO:</u></p> <p>Ítem 1: “Cuenta con afiches y guía del procedimiento de reclamos aprobados por OSINERGMIN, a disponibilidad del usuario, cuyo contenido sea acorde con la normativa vigente”.</p>                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Numeral 5.5 del Procedimiento.</li> <li>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.</li> </ul> |

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES**  
**ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA**  
**OSINERGMIN N° 2535-2017-OS/OR LORETO**

- 1.7 Mediante Oficio N° 1057-2016-OS/OR LORETO, notificado el día 20 de mayo de 2016, se inició el procedimiento administrativo sancionador contra ELECTRO ORIENTE, por incumplir con lo dispuesto en el Procedimiento, otorgándole quince (15) días hábiles de plazo para presentar sus descargos a las imputaciones formuladas.
- 1.8 Mediante Carta N° GC-983-2016 del 10 de junio de 2016, ELECTRO ORIENTE presentó sus descargos al inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador.
- 1.9 Por medio del Oficio N° 737-2017-OS/OR LORETO, notificado el día 11 de diciembre de 2017, se corrió traslado a la concesionaria del Informe Final de Instrucción N° 1871-2017-OS/OR LORETO.
- 1.10 La empresa concesionaria no presentó descargos al Informe Final de Instrucción N° 1871-2017-OS/OR LORETO.

## **2. ANÁLISIS**

### **2.1 RESPECTO AL INDICADOR INDICADOR DMF: DESVIACIÓN DEL MONTO FACTURADO**

#### **2.1.1. Hechos verificados:**

En la instrucción realizada, se ha verificado que ELECTRO ORIENTE obtuvo para el segundo trimestre 2014, en relación al indicador DMR, el valor de 0,5839%, excediendo la tolerancia establecida (0,01%).

- Se observó una desviación en los montos facturados de “Cargos por Energía” y “Cargos por Potencia” de nueve (9) suministros BT5B y cuatro (4) suministros de Resto de Tarifas, correspondientes a los Pliegos Tarifarios de TARAPOTO y TARAPOTO RURAL.

En tal sentido, a continuación se detallan los casos detectados:

|      |                |           |        |        | Pliegos Ponderados OSI |               |        |           | Pliegos Facturados EOR |               |        |           |             |             |
|------|----------------|-----------|--------|--------|------------------------|---------------|--------|-----------|------------------------|---------------|--------|-----------|-------------|-------------|
|      |                |           |        |        | 0-30 kW.h              | 31 a 100 kW.h |        | >100 kW.h | 0-30 kW.h              | 31 a 100 kW.h |        | >100 kW.h |             |             |
| item | Pliego         | USUARIO   | TARIFA | kW.h   | Prec.Unit              | Prim.30       | Exceso | Prec.Unit | Prec.Unit              | Prim.30       | Exceso | Prec.Unit | Energia OSI | Energia EOR |
| 25   | TARAPOTO       | 200317533 | BT5BR  | 78.00  | 0.3988                 | 11.9700       | 0.5317 | 0.5456    | 0.4160                 | 12.4800       | 0.5546 | 0.5690    | 37.49       | 39.10       |
| 26   | TARAPOTO       | 200091660 | BT5BR  | 58.00  | 0.3988                 | 11.9700       | 0.5317 | 0.5456    | 0.4160                 | 12.4800       | 0.5546 | 0.5690    | 26.86       | 28.01       |
| 27   | TARAPOTO RURAL | 200307348 | BT5BR  | 15.00  | 0.3111                 | 9.3300        | 0.6220 | 0.6382    | 0.3239                 | 9.7200        | 0.6477 | 0.6645    | 4.67        | 4.86        |
| 35   | TARAPOTO       | 200024844 | BT5BR  | 131.00 | 0.3988                 | 11.9700       | 0.5317 | 0.5456    | 0.4160                 | 12.4800       | 0.5546 | 0.5690    | 71.47       | 74.54       |
| 36   | TARAPOTO       | 200031781 | BT5BR  | 151.00 | 0.3988                 | 11.9700       | 0.5317 | 0.5456    | 0.4160                 | 12.4800       | 0.5546 | 0.5690    | 82.39       | 85.92       |
| 41   | TARAPOTO       | 200012146 | BT5BR  | 11.00  | 0.3988                 | 11.9700       | 0.5317 | 0.5460    | 0.4160                 | 12.4800       | 0.5546 | 0.5690    | 4.39        | 4.58        |
| 45   | TARAPOTO       | 200325255 | BT5BR  | 17.00  | 0.3988                 | 11.9652       | 0.5317 | 0.5456    | 0.4160                 | 12.4800       | 0.5546 | 0.5690    | 6.78        | 7.07        |
| 65   | TARAPOTO       | 200256545 | BT5BR  | 6.00   | 0.3988                 | 11.9652       | 0.5317 | 0.5456    | 0.4160                 | 12.4800       | 0.5546 | 0.5690    | 2.39        | 2.50        |
| 66   | TARAPOTO       | 200323557 | BT5BR  | 56.00  | 0.3988                 | 11.9652       | 0.5317 | 0.5456    | 0.4160                 | 12.4800       | 0.5546 | 0.5690    | 25.79       | 26.90       |
|      |                |           |        |        |                        |               |        |           |                        |               |        |           | F2-OSI      | F2-EOR      |

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES**  
**ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA**  
**OSINERGMIN N° 2535-2017-OS/OR LORETO**

| Item | PLIEGO         | USUARIO   | TARIFA | ENERGIA ACTIVA |        |             |             | ENERGIA ACTIVA EN HP |        |             |             | ENERGIA ACTIVA HFP |        |             |             | POTENCIA EN HORAS PUNTA |            |             |             |
|------|----------------|-----------|--------|----------------|--------|-------------|-------------|----------------------|--------|-------------|-------------|--------------------|--------|-------------|-------------|-------------------------|------------|-------------|-------------|
|      |                |           |        | Consumo        | P.U.   | Importe OSI | Importe EOR | Consumo              | P.U.   | Importe OSI | Importe EOR | Consumo            | P.U.   | Importe OSI | Importe EOR | Generación              | P.U.Gener. | Importe OSI | Importe EOR |
| 1    | TARAPOTO       | 200000018 | MT4    | 184.1925       | 0.2142 | 39.45       | 40.87       | 65.498               | 0.0000 | 0.00        | 0.00        | 118.6950           | 0.0000 | 0.00        | 0.00        | 0.7380                  | 37.3000    | 27.53       | 30.52       |
| 2    | TARAPOTO       | 200000505 | MT2    | 43542.0000     | 0.0000 | 0.00        | 0.00        | 9655.500             | 0.2470 | 2384.91     | 2462.15     | 33886.5000         | 0.2033 | 6889.13     | 7146.66     | 107.6250                | 40.0000    | 4305.00     | 4776.40     |
| 3    | TARAPOTO RURAL | 200000851 | MT2    | 22582.8000     | 0.0000 | 0.00        | 0.00        | 4182.000             | 0.2490 | 1041.32     | 1074.77     | 18400.8000         | 0.2049 | 3770.32     | 3912.01     | 54.1200                 | 41.9000    | 2267.63     | 2518.20     |
| 4    | TARAPOTO       | 200006742 | MT2    | 3700.2500      | 0.0000 | 0.00        | 0.00        | 641.650              | 0.2470 | 158.49      | 163.62      | 3058.6000          | 0.2033 | 621.81      | 645.06      | 14.8420                 | 40.0000    | 593.68      | 658.69      |
|      |                |           |        |                |        | F2-OSI      | F2-EOR      |                      |        |             |             | F2-OSI             | F2-EOR |             |             |                         |            | F3-OSI      | F3-EOR      |

Al respecto, cabe precisar que en el período de facturación de agosto 2014, únicamente se aplicó el pliego tarifario de Tarapoto y Tarapoto Rural con fecha de emisión el 04.07.2014 y no se consideró el pliego tarifario con fecha de emisión 04.08.2014, por lo que no se realizó la ponderación de ambos pliegos, cuyos valores son inferiores a los facturados por la concesionaria.

### 2.1.2. Descargos de ELECTRO ORIENTE

ELECTRO ORIENTE no ha presentado descargos al Informe Final de Instrucción N° 1871-2017-OS/OR LORETO remitido mediante Oficio N° 737-2017-OS/OR LORETO, por lo que se analizarán los descargos remitidos mediante la Carta N° GC-983-2016 del 10 de junio de 2016.

En tal sentido, ELECTRO ORIENTE indicó que adoptó medidas urgentes sobre la facturación de agosto 2014 en la localidad de Tarapoto, tales como la revisión y ponderación de la facturación de los clientes con los pliegos de julio 2014 (03 días) y agosto 2014 (28 días) y la determinación de los reintegros a sus usuarios, efectivizándose las medidas mencionadas en la facturación de octubre 2014.

Finalmente, adjuntó captura de pantalla del sistema comercial para acreditar el reintegro efectuado.

### 2.1.3. Análisis de los descargos

Al respecto, debe señalarse que se ha verificado que la concesionaria corrigió el error suscitado en aplicación de pliegos tarifarios por los consumos del mes de agosto 2014 (habiendo sido emitidos los recibos de electricidad con dicho error el 05.09.2014), con la respectiva devolución de los cargos comprometidos con los intereses del caso en la facturación del mes octubre 2014.

En tal sentido, debe indicarse que conforme con la Primera Disposición Complementaria Final del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras (en adelante, Reglamento SFS), aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-OS/CD<sup>1</sup>, los procedimientos administrativos sancionadores actualmente en trámite continúan rigiéndose

<sup>1</sup> REGLAMENTO APROBADO POR RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 040-2017-OS/CD.

**Primera Disposición Complementaria Final.-** Los procedimientos administrativos sancionadores actualmente en trámite continúan rigiéndose por las disposiciones bajo las cuales se iniciaron, salvo las disposiciones del presente Reglamento que reconozcan derechos o facultades a los administrados frente a la Administración, en lo referido a la tipificación de la infracción, a la sanción y a sus plazos de prescripción, incluso respecto de las sanciones en ejecución al entrar en vigor el presente reglamento. En este último caso, se aplicarán tales disposiciones previo informe del órgano que emitió el acto administrativo que dio fin al procedimiento administrativo sancionador, siendo dicha decisión inimpugnable.

por las disposiciones bajo las cuales se iniciaron, salvo las disposiciones que reconozcan derechos o facultades a los administrados, en cuyo caso si corresponde su aplicación.

De este modo, dado que conforme con el numeral 15.1 del Reglamento SFS, la subsanación voluntaria de la infracción solo constituye un eximente de responsabilidad cuando se verifique que los incumplimientos detectados fueron subsanados antes del inicio del procedimiento sancionador, siendo que se ha verificado que se corrigió el error suscitado en aplicación de pliegos tarifarios por los consumos del mes de agosto 2014 en toda la muestra, corresponde archivar la imputación realizada.

#### **2.1.4. Conclusiones**

Al respecto, conforme se ha expuesto en el análisis, en el presente caso se ha desvirtuado la imputación del Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador N° 838-2016-OS/OR-LORETO, notificado a la entidad el día 20 de mayo de 2016 junto al Oficio N° 1057-2016-OS/OR LORETO, referida a incumplir con el indicador DMF, por lo que corresponde archivar dicha imputación.

### **2.2 RESPECTO AL INDICADOR AGA: ASPECTOS GENERALES DE LA ATENCION AL USUARIO**

#### **2.2.1. Hechos verificados:**

En la instrucción realizada, se ha verificado que ELECTRO ORIENTE obtuvo para el cuarto trimestre 2014, el valor de uno (01) para el indicador AGA, por el incumplimiento del ítem 1.

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

Se observó que el 10.12.2014 el reclamo de la Sra. Hilda Mera, usuaria del suministro N° 220156497, por excesiva facturación del mes de noviembre 2014 fue atendido como solicitud en la oficina comercial de Bellavista.

#### **2.2.2. Descargos de Electro Oriente**

ELECTRO ORIENTE no ha presentado descargos al Informe Final de Instrucción N° 1871-2017-OS/OR LORETO remitido mediante Oficio N° 737-2017-OS/OR LORETO, por lo que se analizaran los descargos remitidos mediante la Carta N° GC-983-2016 del 10 de junio de 2016.

En tal sentido, ELECTRO ORIENTE señala que no ha existido incumplimiento alguno, debido a que la usuaria cuando asistió a la oficina comercial de Bellavista, no fue con la intención de presentar un reclamo y que el registro del referido reclamo existe por insistencia del representante de Osinergmin, más no de la usuaria.

En este sentido, precisa que la usuaria Hilda Beatriz Mera Ríos el día 10 de diciembre de 2014 se apersonó a la sede comercial no con la intención de presentar un reclamo. Agrega que conforme la declaración jurada de la usuaria, si bien existió el registro del reclamo N° 20687 fue por indicaciones de la propia supervisión y que dicho hecho no obedeció a la real voluntad de la usuaria.

Finalmente, manifiesta que conforme indica la usuaria en su declaración jurada, por error firmó un primer registro con el nombre del titular del suministro, Carlos Augusto Mera Ramírez, pero que posteriormente luego de percatarse del error, el personal de atención al cliente, le entregó el formato correcto. Adjunta declaración jurada de la usuaria Hilda Beatriz Mera Ríos.

#### **2.2.3. Análisis de los descargos**

Al respecto, debe señalarse se ha verificado la existencia de los dos (02) formatos de reclamos con dos (02) versiones del mismo documento, referidos a la tramitación realizada al reclamo N° 20687, a nombre de la señora Hilda Beatriz Mera Ríos, usuaria del suministro N° 220156497. Asimismo, se ha comprobado que la usuaria el 10.12.2014 se acercó a las oficinas de ELECTRO ORIENTE para solicitar una visita técnica de sus instalaciones internas no siendo su intención reclama.

Por lo tanto, corresponde archivar la imputación realizada.

#### **2.2.4. Conclusiones**

Al respecto, conforme se ha expuesto en el análisis, en el presente caso se ha desvirtuado la imputación del Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador N° 838-2016-OS/OR-LORETO, notificado a la entidad el día 20 de mayo de 2016 junto al Oficio N° 1057-2016-OS/OR LORETO, referida a incumplir con el indicador AGA, por lo que corresponde archivar dicha imputación.

### **2.3 RESPECTO AL INDICADOR NIU: NIVEL DE INFORMACION AL USUARIO**

#### **2.3.1. Hechos Verificados:**

En la instrucción realizada, se ha verificado que ELECTRO ORIENTE obtuvo para el cuarto trimestre de 2014, el valor de uno (01) para el indicador NIU, por el incumplimiento del ítem 1.

- **RESPECTO AL ÍTEM 1 “Cuenta con afiches y guía del procedimiento de reclamos aprobados por Osinergmin, a disponibilidad del usuario, cuyo contenido sea acorde con la normativa vigente”**

Se observó que el 09.12.2014, durante la supervisión realizada en la Oficina Comercial de Tarapoto, se verificó que las gavetas de información de los módulos de Atención al Cliente, no contaban con las guías del procedimiento de reclamos aprobados por Osinergmin, a disposición de los usuarios.

#### **2.3.2. Descargos de la empresa concesionaria:**

ELECTRO ORIENTE no ha presentado descargos al Informe Final de Instrucción N° 1871-2017-OS/OR LORETO remitido mediante Oficio N° 737-2017-OS/OR LORETO, por lo que se analizarán los descargos remitidos mediante la Carta N° GC-983-2016 del 10 de junio de 2016.

En tal sentido, ELECTRO ORIENTE señaló que los registros fotográficos alcanzados en sus descargos corresponden a la realidad de los hechos, manifestando que sí contaba en su oficina

comercial de Tarapoto con la correspondiente guía de reclamos, la cual a simple requerimiento del usuario, puede ser proporcionada.

Finalmente, adjuntó guía de orientación de reclamos y tres registros fotográficos sin fecha.

### **2.3.3. Análisis de los descargos**

Al respecto, debe señalarse que de acuerdo a lo establecido en la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2009- OS/CD, la determinación del indicador NIU, se realiza mediante inspecciones donde se evalúan las instalaciones de atención al público y la información mínima obligatoria a disposición del usuario, entre otros aspectos que la concesionaria debe cumplir. Cabe precisar que la observación realizada fue sustentada con vistas fotográficas fechadas, consignadas en el Acta de Inspección N° 16-P-047-IIS-14/EOR.

En tal sentido, debe indicarse que la supervisión del indicador NIU en la sede de Tarapoto se realizó el día 09.12.2014, oportunidad en la cual se verificó que las gavetas de información ubicadas en los módulos de atención a los usuarios no contaban con las guías del procedimiento de reclamos. Cabe destacar que la guía de procedimiento de reclamos debe estar a disponibilidad del usuario, lo cual implica que ni siquiera debe haber un simple requerimiento para obtenerla, sino solo estar expuesta para que el usuario eche mano de ella cuando quiera.

Finalmente, debe aclararse que las vistas fotográficas adjuntadas por la concesionaria en su descargo, no desvirtúan el incumplimiento detectado dado que al no estar fechadas no se puede inferir que corresponden al mismo momento en que se realizó la supervisión a la sede de Tarapoto.

Por lo tanto, se confirma el incumplimiento detectado.

### **2.3.4. Conclusiones**

Conforme con el numeral 18.6 del artículo 18° del Reglamento del Procedimiento Administrativo Sancionador de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 272-2012-OS/CD, los informes técnicos constituyen medios probatorios dentro del procedimiento administrativo sancionador y la información contenida en ellos se presume cierta y que responde a la verdad de los hechos que en ellos se afirman, salvo prueba en contrario.

Al respecto, en el presente caso no se ha desvirtuado la información contenida en el Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador N° 838-2016-OS/OR-LORETO, notificado a la entidad el día 20 de mayo de 2016 junto al Oficio N° 1057-2016-OS/OR LORETO, referido a que ELECTRO ORIENTE 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.

El ítem 1 del numeral 5.5 del Procedimiento evalúa que el centro de atención cuente con afiches y guía del procedimiento de reclamos aprobados por Osinergmin, a disponibilidad del usuario, cuyo contenido sea acorde con la normativa vigente. Asimismo, el ítem 4 del Título VI del

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

Por lo tanto, ELECTRO PUNO ha cometido infracción administrativa de acuerdo a lo establecido en el ítem 4 del Título VI del Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario”, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2009-OS/CD, al transgredir lo establecido en el numeral 5.5 del mencionado 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 de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD.

### 3. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

- 3.1 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.
- 3.2 El literal e) 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, tipifica como infracción administrativa sancionable transgredir la tolerancia del indicador NIU del Procedimiento.
- 3.3 En tal sentido, la multa a imponerse por transgredir la tolerancia del indicador  $NIU_{04-14}$ , tienen en cuenta la siguiente información base:

| Conceptos                                                     | Cantidad                            | Observación                                 |
|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------------|
| N° de usuarios regulados                                      | 246 863 usuarios                    | Informe comercial GART (dic. 2013)          |
| Facturación mensual promedio                                  | 17 459 855.00 soles                 |                                             |
| Clasificación de concesionaria (N° de usuarios regulados)     | De 200 001 a 250 000 usuarios       | Anexo 8° de la Resolución N° 141-2011-OS/CD |
| Clasificación de concesionaria (Facturación mensual promedio) | Entre 12 000 001 a 20 000 000 soles |                                             |
| Unidad Impositiva Tributaria (UIT)                            | S/ 4 050.00                         | D.S. N° 353-2016-EF                         |

#### Determinación de sanción por transgredir el indicador NIU realizada por ELECTRO ORIENTE en el cuarto trimestre de 2014

| Conceptos                                                            | Datos                                 | Monto               |
|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------|
| <b>Incumplimiento al indicador <math>NIU_{04-14}</math></b>          |                                       |                     |
| Valor del Indicador NIU (ítem 1)                                     | 1                                     |                     |
| Número de centros de atención = CA                                   | 1                                     |                     |
| Multa.- Literal e), del numeral 3 de la Resolución N° 141-2011 OS/CD | $NIU \times CA \times 1.1 \times UIT$ | S/. 4,455.00        |
|                                                                      | $1 \times 1 \times 1.1 \times 4\,050$ |                     |
| <b>Monto Total de la Multa (Nuevos Soles)</b>                        |                                       | <b>S/. 4,455.00</b> |

Al respecto, cabe señalar que los S/ 4,455.00 convertidos en Unidades Impositivas Tributarias (UIT) equivalen a **una (1.00) UIT**.

De conformidad con lo establecido en el artículo 13° literal c) de la Ley de Creación de Osinergmin, Ley N° 26734; la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, Ley N° 27332 y modificatorias; la Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de Osinergmin, Ley N° 27699; el Reglamento del Procedimiento Administrativo Sancionador de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 272-2012-OS/CD y modificatorias; 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 modificatorias.

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.- SANCIONAR** a la empresa **ELECTRO ORIENTE S.A.** con una multa de **una (1.00) Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago**, por el incumplimiento señalados en el ítem 3 del numeral 1.6 de la presente Resolución.

**Código de Infracción: 140008309801**

**Artículo 2°.- ARCHIVAR** la imputación del incumplimiento señalado en el ítem 1 del numeral 1.6 de la presente Resolución, efectuada a la empresa **ELECTROCENTRO S.A.**, con base a las razones expuestas en la parte considerativa.

**Artículo 3°.- ARCHIVAR** la imputación del incumplimiento señalado en el ítem 2 del numeral 1.6 de la presente Resolución, efectuada a la empresa **ELECTROCENTRO S.A.**, con base a las razones expuestas en la parte considerativa.

**Artículo 4°.- 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 5°.-** De conformidad al numeral 42.4 del artículo 42º Reglamento del Procedimiento Administrativo Sancionador de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 272-2012-OS/CD, modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 187-2013-OS/CD, la multa se reducirá en un 25% si se cancela el monto de la misma dentro del plazo fijado en el artículo anterior y la empresa sancionada no impugna administrativamente la resolución que impuso la multa.

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN Nº 2535-2017-OS/OR LORETO**

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.

**Artículo 6°.- NOTIFICAR** a la empresa fiscalizada la presente resolución.

«image:osifirma»

**Jefe de la Oficina Regional de Loreto (e)  
Osinergmin**