

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2781-2017-OS/OR PUNO**

Puno, 22 de diciembre del 2017

VISTOS:

El expediente N° 201400083099, referido al procedimiento sancionador iniciado mediante Oficio N° 352-2017-OS/OR-PUNO a la empresa ELECTRO PUNO S.A.A. (en adelante, ELECTRO PUNO), identificada con Registro Único Contribuyente (R.U.C.) N° 20405479592.

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 PUNO S.A.A. (en adelante ELECTRO PUNO), correspondiente al segundo semestre del 2014.

1.4 De acuerdo a lo señalado en el Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador N° 34-2016-OS/OR-PUNO de fecha 04 de enero de 2016, en la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario correspondiente al segundo semestre del 2014, se verificó que ELECTRO PUNO transgredió los indicadores AGA03-14, AGA04-14, DPAT, NIU03-14 y NIU04-14, configurándose las siguientes infracciones.

RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2781-2017-OS/OR PUNO

ÍTEM	INCUMPLIMIENTO VERIFICADO	OBLIGACIÓN NORMATIVA	TIPIFICACIÓN
1	<u>INDICADOR AGA: ASPECTOS GENERALES DE LA ATENCIÓN AL USUARIO</u> A. Respecto al Tercer Trimestre 2014 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 la concesionaria en las oficinas comerciales de llave, Putina, Juli, Desaguadero, Ayaviri, Azángaro y Huancané, no atendió los reclamos registrados en el libro de observaciones. Ítem 2: “Recibir y registrar pedidos y solicitudes diversas (solicitud de corte temporal, reubicación de postes, cambio de nombre, etc.)”. - Se observó que la concesionaria en las oficinas comerciales de llave, Putina, Juli, Desaguadero, Ayaviri, Azángaro y Huancané, no atendió los reclamos registrados en el libro de observaciones. B. Respecto al Cuarto Trimestre 2014 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 la concesionaria en las oficinas comerciales de llave, Juli, Yunguyo, Desaguadero, Moho y Putina, no atendió los reclamos registrados en el libro de observaciones. Ítem 2: “Recibir y registrar pedidos y solicitudes diversas (solicitud de corte temporal, reubicación de postes, cambio de nombre, etc.)”. - Se observó que la concesionaria en	<u>5.1 INDICADOR AGA: ASPECTOS GENERALES DE LA ATENCIÓN AL USUARIO</u> Para la determinación de este indicador, a través de inspecciones inopinadas se evaluará los siguientes aspectos que deberá cumplir la Concesionaria: Ítem 1: “Recibir y registrar los reclamos comerciales, entregando el código respectivo al usuario, en todas las modalidades establecidas en la normativa vigente”. Ítem 2: “Recibir y registrar pedidos y solicitudes diversas (solicitud de corte temporal, reubicación de postes, cambio de nombre, etc.)”.	- Ítems 1 y 2 del numeral 5.1 del Procedimiento. - 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.

RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2781-2017-OS/OR PUNO

	las oficinas comerciales de llave, Juli, Desaguadero y Moho, no atendió los reclamos registrados en el libro de observaciones.		
2	<u>INDICADOR DPAT: DESVIACION EN LOS PLAZOS DE ATENCION DE UN NUEVO SUMINSTRO O MODIFICACION DEL EXISTENTE</u> Se observó que siete (07) expedientes excedieron los plazos de atención en la entrega del presupuesto. Asimismo, se advirtió que tres (3) expedientes excedieron los plazos para la instalación de la conexión eléctrica.	<u>5.3. INDICADOR DPAT: DESVIACION EN LOS PLAZOS DE ATENCION DE UN NUEVO SUMINSTRO O MODIFICACION DEL EXISTENTE</u> Se aplica a los incumplimientos de los plazos establecidos en la normativa vigente.	- Numeral 5.3 del Procedimiento. - 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.
3	<u>INDICADOR NIU: NIVEL DE INFORMACION AL USUARIO:</u> A. Respecto al Tercer Trimestre 2014 Ítem 2: “El Centro de Atención cuenta en el exterior del local, con letrero de identificación de la oficina y horario de atención (ambos resistentes a la intemperie) y en el interior con señalización de las áreas de atención comercial” - Se observó que la oficina comercial de Desaguadero, no cuenta con el horario de atención en el exterior del local. 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 que los CC.SS. Ayaviri y	<u>5.5. INDICADOR NIU: NIVEL DE INFORMACION AL USUARIO:</u> Para la determinación de este indicador se evaluará en las instalaciones de atención al público, mediante la inspección de campo, los siguientes aspectos que la Concesionaria debe cumplir: - Ítem 2: “El Centro de Atención cuenta en el exterior del local, con letrero de identificación de la oficina y horario de atención (ambos resistentes a la intemperie) y en el interior con señalización de las áreas de atención comercial”. (...) - Ítem 6: “El Pliego tarifario, correspondiente a la localidad, es el vigente, está a la vista del usuario y es de fácil entendimiento”. - Ítem 7: “Los cargos por mantenimiento y reposición de la conexión, precios de conexiones nuevas y precios de	Ítems 2, 6 y 7 del numeral 5.5 del Procedimiento. 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.

RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nº 2781-2017-OS/OR PUNO

	Huancané no contaban con el listado de los precios vigentes de conexiones nuevas y los costos de cortes y reconexiones. B. Respecto al Cuarto Trimestre 2014 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 que la oficina comercial de Desaguadero no tiene publicado el pliego tarifario vigente, encontrándose durante la supervisión realizada el 07.11.2014 el pliego correspondiente a setiembre 2014. 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.” - En la supervisión efectuada el 07.11.2014, se detectó que los Centros de Atención de Desaguadero y Moho no contaban con el listado de los precios vigentes de conexiones nuevas y los costos de cortes y reconexiones vigente, teniendo publicado el correspondiente al 04.04.2014.	corte y reconexión, correspondientes a la localidad, son vigentes, están a la vista del usuario y son de fácil entendimiento”.	
--	---	---	--

- 1.5 Mediante Oficio N° 108-2016-OS/OR-PUNO de fecha 07 de enero de 2016, notificado el 08 de enero de 2016, se inició procedimiento administrativo sancionador contra ELECTRO PUNO por incumplir con lo dispuesto en el Procedimiento, otorgándole quince (15) días hábiles de plazo para presentar sus descargos a las imputaciones formuladas.
- 1.6 A través del documento N° 67-2016-ELPU/GC del 29 de enero de 2016, ELECTRO PUNO presentó sus descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador.
- 1.7 Por medio del Oficio N° 1113-2017-OS/OR PUNO¹, notificado el día 14 de diciembre de 2017, se corrió traslado a la concesionaria del Informe Final de Instrucción N° 1872-2017-OS/OR-PUNO.

¹ Cabe señalar que debido a un error de sistema se enumeró el Oficio de la siguiente manera: 1113-2017-OS/OR PUNO-OS/ORPUNO. Al respecto, cabe precisar que la numeración correcta es 1113-2017-OS/OR PUNO.

- 1.8 La empresa concesionaria no presentó descargos al Informe Final de Instrucción N° 1872-2017-OS/OR-PUNO.

2. ANÁLISIS

2.1 RESPECTO AL INDICADOR AGA: ASPECTOS GENERALES DE LA ATENCION AL USUARIO

2.1.1. Hechos verificados:

En la instrucción realizada, se ha verificado que ELECTRO PUNO obtuvo para el tercer y cuarto trimestre 2014, el valor de dos (02) para el indicador AGA, por el incumplimiento de los ítems 1 y 2.

A. RESPECTO AL TERCER TRIMESTRE DE 2014

- **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 la concesionaria en las oficinas comerciales de Ilave, Putina, Juli, Desaguadero, Ayavari, Azángaro y Huancané, no atendieron los reclamos registrados en el libro de observaciones.

- **RESPECTO AL ÍTEM 2 “Recibir y registrar pedidos y solicitudes diversas (solicitud de corte temporal, reubicación de postes, cambio de nombre, etc.)”.**

Se observó que la concesionaria en las oficinas comerciales de Ilave, Putina, Juli, Desaguadero, Ayaviri, Azángaro y Huancané, no atendieron las solicitudes registradas en el libro de observaciones.

2.1.2. Descargos de ELECTRO PUNO

ELECTRO PUNO no ha presentado descargos al Informe Final de Instrucción N° 1872-2017-OS/OR-PUNO remitido mediante Oficio N° 1113-2017-OS/OR PUNO, por lo que se analizarán los descargos presentados mediante el documento N° 67-2016-ELPU/GC del 29 de enero de 2016.

En tal sentido, ELECTRO PUNO señaló que las Oficinas de Ilave, Juli, Putina, Desaguadero, Ayaviri, Azángaro y Huancané atienden los reclamos y solicitudes de los usuarios por teléfono o por escrito, anotándolos en el "Libro de Observaciones". Agregó que en algunos casos no es posible dar respuesta debido a que el usuario no consigna su dirección o código de cliente para poder ubicarlo en el sistema comercial.

Finalmente, cabe indicar que adjuntó 387 reclamos atendidos correspondientes a las localidades de Ilave, Juli, Putina, Desaguadero, Ayaviri, Azángaro y Huancané (Anexo N° 01).

2.1.3. Análisis de los descargos

Al respecto, debe señalarse que una revisión de los 387 reclamos adjuntados por la concesionaria evidencia que si bien los usuarios efectuaron sus reclamos y solicitudes a través del libro de observaciones, no obstante aquellos no fueron registrados ni resueltos por la concesionaria conforme con lo establecido en la Directiva "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural", aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 671-2007-OS/CD.

Por lo tanto, dado que la concesionaria no registró reclamos ni atendió las solicitudes registradas en el libro de observaciones conforme con lo establecido en la normativa vigente, se confirman los incumplimientos detectados.

B. RESPECTO AL CUARTO TRIMESTRE DE 2014

- **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 la concesionaria en las oficinas comerciales de Ilave, Putina, Juli, Desaguadero, Ayavari, Azángaro y Huancané, no atendieron los reclamos registrados en el libro de observaciones.

- **RESPECTO AL ÍTEM 2 "Recibir y registrar pedidos y solicitudes diversas (solicitud de corte temporal, reubicación de postes, cambio de nombre, etc.)".**

Se observó que la concesionaria en las oficinas comerciales de Ilave, Putina, Juli, Desaguadero, Ayaviri, Azángaro y Huancané, no atendieron las solicitudes registradas en el libro de observaciones.

2.1.4. Descargos de ELECTRO PUNO

ELECTRO PUNO no ha presentado descargos al Informe Final de Instrucción N° 1872-2017-OS/OR-PUNO remitido mediante Oficio N° 1113-2017-OS/OR PUNO, por lo que se analizarán los descargos presentados mediante el documento N° 67-2016-ELPU/GC del 29 de enero de 2016.

En tal sentido, ELECTRO PUNO señaló que las Oficinas de Ilave, Juli, Putina, Desaguadero, Ayaviri, Azángaro y Huancané atienden los reclamos y solicitudes de los usuarios por teléfono o por escrito, anotándolos en el "Libro de Observaciones". Agregó que en algunos casos no es posible dar respuesta debido a que el usuario no consigna su dirección o código de cliente para poder ubicarlo en el sistema comercial.

Finalmente, cabe indicar que adjuntó 326 reclamos atendidos correspondientes a las localidades de Ilave, Juli, Putina, Desaguadero, Ayaviri, Azángaro y Huancané (Anexo N° 02).

2.1.5. Análisis de los descargos

Al respecto, debe señalarse que una revisión de los 326 reclamos adjuntados por la concesionaria evidencia que si bien los usuarios efectuaron sus reclamos y solicitudes a través del libro de observaciones, no obstante aquellos no fueron registrados ni resueltos por la concesionaria conforme con lo establecido en la Directiva “Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 671-2007-OS/CD.

Por lo tanto, dado que la concesionaria no registró reclamos ni atendió las solicitudes registradas en el libro de observaciones conforme con lo establecido en la normativa vigente, se confirman los incumplimientos detectados.

2.1.6. 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° 34-2016-OS/OR-PUNO, notificado en fecha 08 de enero del 2016 junto al Oficio N° 108-2016-OS/OR PUNO, mediante el cual se determinó que ELECTRO PUNO ha transgredido el indicador AGA: Aspectos Generales de la Atención al Usuario para el tercer y cuarto Trimestre 2014.

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 5.1 del Procedimiento establece que la concesionaria deberá recibir y registrar los reclamos comerciales, entregando el código respectivo al usuario, en todas las modalidades establecidas en la normativa vigente. Asimismo, el ítem 2 dispone que la concesionaria deba recibir y registrar pedidos y solicitudes diversas. De manera concordante, 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 5.1 del mencionado Procedimiento. Dicha infracción es sancionable de acuerdo con lo establecido en el literal a)

del numeral 3 del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD.

2.2. RESPECTO AL INDICADOR DPAT: DESVIACION DE LOS PLAZOS DE ATENCION DE UN NUEVO SUMINISTRO O MODIFICACION DEL EXISTENTE

2.2.1. Hechos Verificados:

En la instrucción realizada, se ha verificado que ELECTRO PUNO obtuvo para el cuarto trimestre de 2014, en relación al indicador DPAT, el valor 0,0632.

- Se observó que siete (07) expedientes excedieron los plazos de atención en la entrega del presupuesto. Asimismo, se advirtió que tres (3) expedientes excedieron los plazos para la instalación de la conexión eléctrica.

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

Ítems de la muestra	Código de Solicitud	Suministro	Días ejecutados	Días Normados	Días en exceso	Comentario
5	201400100597477	10065766	8	7	1	Exceso en atención de la conexión
12	201400100599014	10067186	8	7	1	Exceso en atención de la conexión
25	201400100627807	10066149	9	5	4	Exceso en la entrega del presupuesto
26	201400100627777	10065876	9	5	4	Exceso en la entrega del presupuesto
35	201400100630328	10065827	8	5	3	Exceso en la entrega del presupuesto
69	201400100695315	10067722	6	5	1	Exceso en la entrega del presupuesto

2.2.2. Descargos de ELECTRO PUNO

ELECTRO PUNO no ha presentado descargos al Informe Final de Instrucción N° 1872-2017-OS/OR-PUNO remitido mediante Oficio N° 1113-2017-OS/OR PUNO, por lo que se analizarán los descargos presentados mediante el documento N° 67-2016-ELPU/GC del 29 de enero de 2016.

En tal sentido, ELECTRO PUNO señaló que la demora en la instalación se debe principalmente a que los usuarios no se encuentran presentes en su domicilio, por lo que tampoco puede hacer firmar el acta en la visita efectuada dentro de los plazos. Agregó que la variación de los plazos es mínima y se encuentra dentro de lo razonable.

2.2.3. Análisis de los descargos

Al respecto, debe señalarse que conforme con el literal a) del numeral 7.1.3 de la “Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos”, aprobada por Decreto Supremo N° 020-97-EM, las solicitudes de nuevos suministros se deben atender en un plazo máximo de siete días

calendarios. Asimismo, conforme el literal d) del numeral 5.3.1 de la “Base Metodológica para la aplicación de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos”, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 616-2008-OS/CD, el presupuesto de nuevos suministros deben entregarse en un máximo de cinco días calendarios.

Por lo tanto, dado que la concesionaria no ha presentado documentos que acrediten la demora en la instalación se debió principalmente a que los usuarios no se encontraban presentes en sus domicilios, se confirma el incumplimiento detectado.

2.2.4. Conclusiones

En el presente caso no se ha desvirtuado la información contenida en el Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador N° 34-2016-OS/OR-PUNO, notificado en fecha 08 de enero del 2016 junto al Oficio N° 108-2016-OS/OR PUNO, mediante el cual se determinó que ELECTRO PUNO ha transgredido el indicador DPAT: Desviación en los plazos de atención de un nuevo suministro o modificación existente.

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 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.

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 5.3 del mencionado Procedimiento. Dicha infracción es sancionable 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.

2.3. RESPECTO AL INDICADOR NIU: NIVEL DE INFORMACION AL USUARIO

2.3.1. Hechos verificados:

En la instrucción realizada, se ha verificado que ELECTRO PUNO obtuvo para el tercer trimestre de 2014, el valor de dos (02) para el indicador NIU, por el incumplimiento de los ítems 2 y 7. Asimismo, para el cuarto trimestre de 2014, obtuvo el valor de dos (02), por el incumplimiento de los ítems 6 y 7.

A. RESPECTO AL TERCER TRIMESTRE DE 2014

- **RESPECTO AL ÍTEM 2 “El Centro de Atención cuenta en el exterior del local, con letrero de identificación de la oficina y horario de atención (ambos resistentes a la intemperie) y en el interior con señalización de las áreas de atención comercial”**

Se observó que en la oficina comercial de Desaguadero, no contaba con el horario de atención en el exterior del local.

2.3.2. Descargos de ELECTRO PUNO

ELECTRO PUNO no ha presentado descargos al Informe Final de Instrucción N° 1872-2017-OS/OR-PUNO remitido mediante Oficio N° 1113-2017-OS/OR PUNO, por lo que se analizaran los descargos presentados mediante el documento N° 67-2016-ELPU/GC del 29 de enero de 2016.

En tal sentido, ELECTRO PUNO señaló que el horario de trabajo se encuentra pintado en la puerta de acceso a la Oficina de Desaguadero. Agregó que el horario de trabajo del personal está controlado por un reloj digital y cámaras de vigilancia.

2.3.3. Análisis de los descargos

Al respecto, debe señalarse que conforme con la vista fotográfica contenida en la página 136 del Informe de Supervisión N° 062/2010-2015-03-01-3, remitido mediante Oficio N° 2593-2015-OS-GFE, durante la supervisión realizada el 12.08.2014, el frontis de la fachada del cerco perimétrico de entrada al centro de atención (exterior del local) de la localidad de Desaguadero, no contaba con el horario de atención publicado.

Por lo tanto, se confirma el incumplimiento detectado.

- **RESPECTO AL 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 que los CC.SS. Ayaviri y Huancané no contaban con el listado de los precios vigentes de conexiones nuevas y los costos de cortes y reconexiones.

2.3.4. Descargos de ELECTRO PUNO

ELECTRO PUNO no ha presentado descargos al Informe Final de Instrucción N° 1872-2017-OS/OR-PUNO remitido mediante Oficio N° 1113-2017-OS/OR PUNO, por lo que se analizaran los descargos presentados mediante el documento N° 67-2016-ELPU/GC del 29 de enero de 2016.

En tal sentido, ELECTRO PUNO señaló que el franelógrafo de las ciudades de Huancané y Ayaviri se actualiza de manera mensual. Agregó que como los usuarios requieren explicación sobre las tarifas y otros costos, se cumple con explicarle en los módulos de atención al cliente.

2.3.5. Análisis de los descargos

Al respecto, debemos señalar que la observación se encuentra referida a la información que debe publicarse y no a la información que el personal de Atención al Usuario brinde a los usuarios que lo soliciten.

En tal sentido, debe indicarse que conforme se registró en las actas de inspección N° 12 y 15-P047-IIS-14/EPU páginas 46 y 49 del Informe de Supervisión N° 062/2010-2015-03-01-3, remitido mediante Oficio N° 2593-2015-OS-GFE, durante la supervisión realizada el 16 y 18 de setiembre 2014, no tenían publicados los cargos vigentes de conexiones nuevas y los precios de corte y reconexión.

Por lo tanto, se confirma el incumplimiento detectado.

B. RESPECTO AL CUARTO TRIMESTRE DE 2014

- **RESPECTO AL 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 que la oficina comercial de Desaguadero no cumplió con tener publicado el pliego tarifario vigente, encontrándose en la fecha de supervisión del 07 de noviembre de 2014 el pliego correspondiente a setiembre de 2014.

2.3.6. Descargos de ELECTRO PUNO

Vencido el plazo otorgado, se verifica que ELECTRO PUNO no ha presentado descargo respecto al presente incumplimiento, no obstante haber sido debidamente notificada para tal efecto, ni ha alcanzado medio probatorio alguno que desvirtúe la comisión de la infracción administrativa que es materia de evaluación del presente procedimiento, por lo que corresponde a la autoridad administrativa emitir pronunciamiento de acuerdo con lo previsto en el artículo 253° del T.U.O de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 006-2017-JUS.

2.3.7. Análisis de los descargos

Al respecto, debe señalarse que ELECTRO PUNO no ha presentado descargos que permitan desvirtuar que en las tres llamadas observadas no solicitó o confirmó el nombre de la persona que efectúa la llamada.

Por consiguiente, se confirma el incumplimiento detectado.

- **RESPECTO AL 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 supervisión efectuada el 07 de noviembre de 2014, que los Centros de Atención de Desaguadero y Moho no contaban con el listado de los precios vigentes de conexiones nuevas y los costos de cortes y reconexiones, teniendo publicado el correspondiente al 04 de abril de 2014.

2.3.8. Descargos de ELECTRO PUNO

ELECTRO PUNO no ha presentado descargos al Informe Final de Instrucción N° 1872-2017-OS/OR-PUNO remitido mediante Oficio N° 1113-2017-OS/OR PUNO, por lo que se analizarán los descargos presentados mediante el documento N° 67-2016-ELPU/GC del 29 de enero de 2016.

En tal sentido, ELECTRO PUNO señaló que el franelógrafo de las ciudades de Desaguadero y Moho se actualiza de manera mensual. Agregó que como los usuarios requieren explicación sobre las tarifas y otros costos, se cumple con explicarle en los módulos de atención al cliente.

2.3.9. Análisis de los descargos

Al respecto, debemos señalar que la observación se encuentra referida a la información que debe publicarse y no a la información que el personal de Atención al Usuario brinde a los usuarios que lo soliciten.

En tal sentido, debe indicarse que conforme las vistas fotográficas y el acta de inspección N° 23-P047-IIS-14/EPU página 57 del Informe de Supervisión N° 062/2010-2015-03-01-3, remitido mediante Oficio N° 2593-2015-OS-GFE, durante la supervisión realizada el 07 de noviembre 2014, no tenían publicados los cargos vigentes de conexiones nuevas y los precios de corte y reconexión.

Por lo tanto, se confirma el incumplimiento detectado,

2.3.10. 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° 34-2016-OS/OR-PUNO, notificado en fecha 08 de enero del 2016 junto al Oficio N° 108-2016-OS/OR PUNO, mediante el cual se determinó que ELECTRO PUNO ha transgredido el indicador NIU: Nivel de Información al usuario para el tercer y cuarto Trimestre 2014.

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 2 del numeral 5.5 del Procedimiento evalúa que el centro de atención cuente en el exterior del local, con letrero de identificación de la oficina y horario de atención (ambos resistentes a la intemperie) y en el interior con señalización de las áreas de atención comercial.

El ítem 6 del numeral 5.5 del Procedimiento, evalúa que los centros de atención cuenten con el pliego tarifario vigente, este a la vista del usuario y es de fácil entendimiento.

El ítem 7 del numeral 5.5 del Procedimiento, evalúa que los centros de atención cuenten con los cargos por mantenimiento y reposición de la conexión, precios de conexiones nuevas y precios de corte y reconexión vigentes, estén a la vista del usuario y sean de fácil entendimiento.

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. Dichas infracciones son sancionables de acuerdo con lo establecido en el literal e) del numeral 3 de la Escala de Multas y Sanciones, aprobado por 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.** Los literales a), c) y 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, tipifican como infracción administrativa sancionable transgredir la tolerancia de los indicadores AGA₀₃₋₁₄, AGA₀₄₋₁₄, DPAT₀₄₋₁₄, NIU₀₃₋₁₄ y NIU₀₄₋₁₄ del Procedimiento.
- 3.3.** En tal sentido, las multas a imponer por transgredir la tolerancia de los indicadores AGA₀₃₋₁₄, AGA₀₄₋₁₄, DPAT₀₄₋₁₄, NIU₀₃₋₁₄ y NIU₀₄₋₁₄ del Procedimiento, tienen en cuenta la siguiente información base:

Conceptos	Cantidad	Observación
N° de Usuarios Regulados	232 942 Usuarios	Informe Comercial GART

RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nº 2781-2017-OS/OR PUNO

		(Dic. 2013)
Clasificación de la concesionaria	De 200 001 a 250 000 Usuarios	Anexo 8° de la Resolución Nº 141-2011-OS/CD
Unidad Impositiva Tributaria	S/ 4 050.00	D.S 353-2016-EF

Determinación de sanción por transgredir los indicadores AGA₀₃₋₁₄, AGA₀₄₋₁₄, DPAT₀₄₋₁₄, NIU₀₃₋₁₄ y NIU₀₄₋₁₄, realizada por ELECTROPUNO en el segundo semestre de 2014

Conceptos	Datos	Monto
Incumplimiento al indicador AGA ₀₃₋₁₄		
Valor del Indicador AGA (Ítems 1 y 2)	2	S/. 28,350.00
Factor de Tabla (De 100 001 a 500 001 usuarios)	3.5	
Multa: Literal a) del numeral 3 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD	AGA x Ft X UIT 2 x 3.5 x 4050	
Incumplimiento al indicador AGA ₀₄₋₁₄		
Valor del Indicador AGA (Ítems 1 y 2)	2	S/. 28,350.00
Factor de Tabla (De 100 001 a 500 001 usuarios)	3.5	
Multa: Literal a) del numeral 3 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD	AGA x Ft X UIT 2 x 3.5 x 4050	
Incumplimiento al indicador DPAT ₀₄₋₂₀₁₄		
Valor del Indicador DPAT	0.0632	S/. 2,840.39
Número Total de expedientes del periodo = NT 1 233		
Multa.- Literal c), del numeral 3 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD	0,009 x DPAT x NT x UIT 0,009 x 0,0632 x 1 233 x 4050	
Incumplimiento del Indicador NIU ₀₃₋₂₀₁₄		
Valor del Indicador NIU (Ítems 2 y 7)	2	
Factor Ft (Monto en UIT)	1.1	
Centros de atención con incumplimiento (Desaguadero, Ayaviri y Huancane)	3	
Multa.- Literal e) del numeral 3 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD	Ft x NIU x UIT 1,1 x 3 x 4050	S/. 13,365.00
Incumplimiento del Indicador NIU ₀₄₋₂₀₁₄		
Valor del Indicador NIU (Ítems 6 y 7)	2	
Factor Ft (Monto en UIT)	1.1	
Centros de atención con incumplimiento (Desaguadero, Moho).	2	
Multa.- Literal e) del numeral 3 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD	Ft x NIU x UIT 1,1 x 2 x 4050	S/. 8,910.00

RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2781-2017-OS/OR PUNO

3.4. Al respecto, cabe señalar que las multas convertidas en Unidades Impositivas Tributarias (UIT) equivalen a:

ITEM	INCUMPLIMIENTOS	MULTA EN S/	MULTA EN UIT
1	A. Incumplimiento del indicador AGA ₀₃₋₁₄	28,350.00	7.00
	B. Incumplimiento del indicador AGA ₀₄₋₁₄	28,350.00	7.00
2	Incumplimiento del indicador DPAT ₀₄₋₁₄	2,840.39	0.70
3	A. Incumplimiento del indicador NIU ₀₃₋₁₄	13,365.00	3.30
	B. Incumplimiento del indicador NIU ₀₄₋₁₄	8,910.00	2.20

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 PUNO S.A.A.** con una multa de **siete (7.00) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) vigentes a la fecha de pago**, por el incumplimiento señalado en el ítem 1A del numeral 1.4. de la presente Resolución.

Código de Infracción: 140008309901

Artículo 2°.- SANCIONAR a la empresa **ELECTRO PUNO S.A.A.** con una multa de **siete (7.00) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) vigentes a la fecha de pago**, por el incumplimiento señalado en el ítem 1B del numeral 1.4. de la presente Resolución.

Código de Infracción: 140008309902

Artículo 3°.- SANCIONAR a la empresa **ELECTRO PUNO S.A.A.** con una multa de **setenta centésimas (0.70) de Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago**, por el incumplimiento señalado en el ítem 2 del numeral 1.4. de la presente Resolución.

Código de Infracción: 140008309903

Artículo 4°.- SANCIONAR a la empresa **ELECTRO PUNO S.A.A.** con una multa de **tres con treinta (3.30) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) vigentes a la fecha de pago**, por el incumplimiento señalado en el ítem 3A del numeral 1.4. de la presente Resolución.

Código de Infracción: 140008309904

Artículo 5°.- SANCIONAR a la empresa **ELECTRO PUNO S.A.A.** con una multa de **dos con veinte (2.20) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) vigentes a la fecha de pago**, por el incumplimiento señalado en el ítem 3B del numeral 1.4. de la presente Resolución.

Código de Infracción: 140008309905

Artículo 6°.- 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 7°.- 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. 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 8°.- NOTIFICAR a la empresa fiscalizada la presente resolución.

«image:osifirma»

**Jefe de la Oficina Regional de Puno
Osinergmin**