

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2359-2017-OS/OR AREQUIPA**

Arequipa, 13 de diciembre del 2017

VISTOS:

El Expediente N° 201400083112, referido al procedimiento administrativo sancionador iniciado mediante el Oficio N° 162-2016, de fecha 02 de setiembre de 2016, a la empresa **SOCIEDAD ELÉCTRICA DEL SUR OESTE S.A.**, identificada con Registro Único de Contribuyente (RUC) N° 20100188628.

CONSIDERANDO:

1. ANTECEDENTES

1.1. Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2009-OS/CD, se autorizó la publicación del "Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario" –en adelante, el Procedimiento–, 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 Concesionarias de distribución en cumplimiento de la normativa vigente.

1.2. Con la finalidad de verificar el cumplimiento de lo establecido en el Procedimiento, se realizó la supervisión del cumplimiento de la normativa vigente sobre los procesos de la facturación, cobranza y atención al usuario, respecto de la empresa **SOCIEDAD ELÉCTRICA DEL SUR OESTE S.A.** (en adelante **SEAL**), correspondiente al Segundo Semestre del año 2014.

Dicha supervisión culminó con el Informe de Supervisión N° 062/2010-2015-03-01-7, el cual, fue remitido a la empresa supervisada mediante el Oficio N° 2603-2015-OS/GFE, de fecha 31 de marzo de 2015, notificado el 06 de abril de 2015¹, a fin que presente sus descargos ante las observaciones detectadas durante el procedimiento de supervisión.

1.3. Con Carta N° GG/CM-0396/2015-SEAL, de fecha 28 de abril de 2015, ingresado con Escrito de Registro N° 2014-83112, de fecha 29 de abril de 2015, la empresa **SEAL** presentó sus descargos al Informe de Supervisión mencionado en el párrafo precedente.

1.4. A través del Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador N° 1108-2016-OS/OR AREQUIPA, de fecha 01 de setiembre de 2016, se realizó el análisis de los descargos presentados, recomendando iniciar procedimiento administrativo sancionador a la empresa **SEAL**, al haberse detectado los siguientes incumplimientos:

ÍTEM	INCUMPLIMIENTO VERIFICADO	OBLIGACIÓN NORMATIVA	TIPIFICACIÓN
	Transgredir el Indicador de la	<u>Numeral 5.4 del Procedimiento</u>	Ítem 4 del Título VI ² del

¹ Conforme se desprende del cargo obrante en el expediente materia de análisis.

2 VI. TÍTULO SEXTO - SANCIONES Y MULTAS

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

- * No cumplir con los plazos de transferencia y entrega de información establecidos en el presente procedimiento.
- * No proporcionar la información requerida por el supervisor en los plazos solicitados.
- * Presentar información inexacta en la información transferida y entregada al Osinergmin, en virtud del presente procedimiento.
- * Incumplir con los indicadores establecidos en los títulos III, IV y V del presente procedimiento.

RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nº 2359-2017-OS/OR AREQUIPA

	Gestión para la Supervisión de la Atención al Usuario CNS: Aspectos Generales de los Expedientes de Nuevos Suministros y Modificación de Existentes (Cuarto Trimestre del año 2014).	TÍTULO QUINTO - INDICADORES DE LA GESTIÓN PARA LA SUPERVISIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO [...] 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: <table><tr><th>Ítem</th><th>Descripción</th></tr><tr><td colspan="2">Contenido del Expediente</td></tr><tr><td>1</td><td>Solicitud del interesado registrada.</td></tr><tr><td>2</td><td>Presupuesto, con cargo firmado por el usuario (nombre y fecha).</td></tr><tr><td>3</td><td>Comprobante de pago del presupuesto, con la fecha de cancelación total o parcial.</td></tr><tr><td>4</td><td>Acta de Instalación suscrita por el usuario, o persona que se encuentre en el domicilio, dejándose constancia de su nombre, documento de identidad y de su relación con el usuario, con el detalle de los materiales instalados o eventualmente retirados, según corresponda.</td></tr><tr><td>5</td><td>Contrato de suministro.</td></tr><tr><td colspan="2">Contenido del Contrato de Suministro</td></tr><tr><td>6</td><td>Nombre o razón social del usuario, dirección del predio alimentado, plazo de vigencia del contrato y la firma de las partes contratantes.</td></tr><tr><td>7</td><td>Monto total del costo de la conexión.</td></tr><tr><td>8</td><td><u>Valor de la potencia contratada y potencia conectada, de la tensión de alimentación y de la opción tarifaria elegida por el usuario.</u></td></tr><tr><td>9</td><td>Ubicación del punto de entrega en los suministros alimentados en Media Tensión y para los casos de suministros en Baja Tensión, cuando ésta no coincida con la dirección del predio.</td></tr><tr><td>10</td><td>Tipo del suministro (aéreo, subterráneo o mixto) y codificación del tipo y subtipo de conexión (C1.1, C1.2, C2.1, etc.).</td></tr><tr><td>11</td><td>No incluir términos y procedimientos contrarios a la normativa legal vigente.</td></tr><tr><td colspan="2">Contenido del Presupuesto</td></tr><tr><td>12</td><td>Tipo del suministro (aéreo, subterráneo o mixto) y codificación del tipo y subtipo de conexión (C1.1, C1.2, C2.1, etc.).</td></tr><tr><td>13</td><td><u>Presupuestos que no excedan el costo máximo regulado (en este ítem se evalúa los presupuestos no cancelados por el usuario).</u></td></tr><tr><td>14</td><td>Suministrar e instalar la conexión básica y otros elementos electromecánicos en los casos que corresponda.</td></tr></table>	Ítem	Descripción	Contenido del Expediente		1	Solicitud del interesado registrada.	2	Presupuesto, con cargo firmado por el usuario (nombre y fecha).	3	Comprobante de pago del presupuesto, con la fecha de cancelación total o parcial.	4	Acta de Instalación suscrita por el usuario, o persona que se encuentre en el domicilio, dejándose constancia de su nombre, documento de identidad y de su relación con el usuario, con el detalle de los materiales instalados o eventualmente retirados, según corresponda.	5	Contrato de suministro.	Contenido del Contrato de Suministro		6	Nombre o razón social del usuario, dirección del predio alimentado, plazo de vigencia del contrato y la firma de las partes contratantes.	7	Monto total del costo de la conexión.	8	<u>Valor de la potencia contratada y potencia conectada, de la tensión de alimentación y de la opción tarifaria elegida por el usuario.</u>	9	Ubicación del punto de entrega en los suministros alimentados en Media Tensión y para los casos de suministros en Baja Tensión, cuando ésta no coincida con la dirección del predio.	10	Tipo del suministro (aéreo, subterráneo o mixto) y codificación del tipo y subtipo de conexión (C1.1, C1.2, C2.1, etc.).	11	No incluir términos y procedimientos contrarios a la normativa legal vigente.	Contenido del Presupuesto		12	Tipo del suministro (aéreo, subterráneo o mixto) y codificación del tipo y subtipo de conexión (C1.1, C1.2, C2.1, etc.).	13	<u>Presupuestos que no excedan el costo máximo regulado (en este ítem se evalúa los presupuestos no cancelados por el usuario).</u>	14	Suministrar e instalar la conexión básica y otros elementos electromecánicos en los casos que corresponda.	Procedimiento. Literal d) del Numeral 3 del Anexo N° 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD.
Ítem	Descripción																																						
Contenido del Expediente																																							
1	Solicitud del interesado registrada.																																						
2	Presupuesto, con cargo firmado por el usuario (nombre y fecha).																																						
3	Comprobante de pago del presupuesto, con la fecha de cancelación total o parcial.																																						
4	Acta de Instalación suscrita por el usuario, o persona que se encuentre en el domicilio, dejándose constancia de su nombre, documento de identidad y de su relación con el usuario, con el detalle de los materiales instalados o eventualmente retirados, según corresponda.																																						
5	Contrato de suministro.																																						
Contenido del Contrato de Suministro																																							
6	Nombre o razón social del usuario, dirección del predio alimentado, plazo de vigencia del contrato y la firma de las partes contratantes.																																						
7	Monto total del costo de la conexión.																																						
8	<u>Valor de la potencia contratada y potencia conectada, de la tensión de alimentación y de la opción tarifaria elegida por el usuario.</u>																																						
9	Ubicación del punto de entrega en los suministros alimentados en Media Tensión y para los casos de suministros en Baja Tensión, cuando ésta no coincida con la dirección del predio.																																						
10	Tipo del suministro (aéreo, subterráneo o mixto) y codificación del tipo y subtipo de conexión (C1.1, C1.2, C2.1, etc.).																																						
11	No incluir términos y procedimientos contrarios a la normativa legal vigente.																																						
Contenido del Presupuesto																																							
12	Tipo del suministro (aéreo, subterráneo o mixto) y codificación del tipo y subtipo de conexión (C1.1, C1.2, C2.1, etc.).																																						
13	<u>Presupuestos que no excedan el costo máximo regulado (en este ítem se evalúa los presupuestos no cancelados por el usuario).</u>																																						
14	Suministrar e instalar la conexión básica y otros elementos electromecánicos en los casos que corresponda.																																						
2	Transgredir el Indicador de la Gestión para la Supervisión de la Atención al Usuario CER - Calificación de Expedientes de Reclamos (Tercer Trimestre del año 2014).	Numeral 5.6 del Procedimiento TÍTULO QUINTO - INDICADORES DE LA GESTIÓN PARA LA SUPERVISIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO [...] 5.6 CNR: Calificación de Expedientes de Reclamos. Para la determinación de este indicador, en los expedientes de reclamos, se verificará el cumplimiento de los siguientes aspectos: <table><tr><th>Ítem</th><th>Descripción</th></tr><tr><td>1</td><td>El expediente está foliado, con numeración correlativa conforme lo dispone la Directiva de Reclamos vigente. Además contiene los documentos adjuntados por el usuario.</td></tr><tr><td>2</td><td>El expediente contiene evidencia de la recepción del reclamo y de su registro en el sistema informático, en la misma fecha en que fue presentado, según el tipo de reclamo.</td></tr><tr><td>3</td><td>El expediente contiene evidencia del proceso investigatorio de atención a todas las pretensiones del usuario (inspección, registros, consumo histórico,</td></tr></table>	Ítem	Descripción	1	El expediente está foliado, con numeración correlativa conforme lo dispone la Directiva de Reclamos vigente. Además contiene los documentos adjuntados por el usuario.	2	El expediente contiene evidencia de la recepción del reclamo y de su registro en el sistema informático, en la misma fecha en que fue presentado, según el tipo de reclamo.	3	El expediente contiene evidencia del proceso investigatorio de atención a todas las pretensiones del usuario (inspección, registros, consumo histórico,	Ítem 4 del Título VI ² del Procedimiento. Literal f) del Numeral 3 del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, modificado por Resolución de Consejo Directivo N°																												
Ítem	Descripción																																						
1	El expediente está foliado, con numeración correlativa conforme lo dispone la Directiva de Reclamos vigente. Además contiene los documentos adjuntados por el usuario.																																						
2	El expediente contiene evidencia de la recepción del reclamo y de su registro en el sistema informático, en la misma fecha en que fue presentado, según el tipo de reclamo.																																						
3	El expediente contiene evidencia del proceso investigatorio de atención a todas las pretensiones del usuario (inspección, registros, consumo histórico,																																						

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 8 a la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, o las que las sustituyan o complementen.

RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2359-2017-OS/OR AREQUIPA

			reportes, documento de suspensión del cobro del monto reclamado).	
		4	El expediente contiene el documento que da por finalizado el reclamo en cada una de sus pretensiones (Actas o Resoluciones).	
		Evaluación del documento de finalización en primera instancia		
		5	Tiene fecha de emisión y firma de las partes responsables (cuando corresponda).	
		6	Detalle de lo reclamado (tipo de reclamo, período o importe reclamado).	
		7	Motivación del documento de finalización del reclamo (explicación del procedimiento efectuado que lleva a la conclusión arribada, la cual debe ser concordante con el proceso investigatorio).	
		8	Detalle de las obligaciones que contraen el usuario y la Concesionaria (refacturar, devolver, cambiar de medidor, etc.)	
		9	Se indica en la Resolución que el usuario tiene derecho a presentar recurso de reconsideración o apelación en el plazo de 15 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de notificada la Resolución.	
		10	Se cumplió con notificar la Resolución en el plazo establecido por la normativa.	

- 1.5. Mediante Oficio N° 162-2016, de fecha 02 de setiembre de 2016, notificado el 05 de setiembre de 2016³, se inició procedimiento administrativo sancionador contra la empresa **SEAL** por incumplir con lo dispuesto en el Procedimiento aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 047-2009-OS/CD, otorgándole un plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada para presentar sus descargos a las imputaciones formuladas.
- 1.6. A través de Carta N° GG/CM-4851-2016-SEAL, de fecha 21 de setiembre de 2016, ingresado con Escrito de Registro N° 2014-83112, de la misma fecha, la empresa **SEAL** presentó sus descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador.
- 1.7. Mediante Informe Final de Instrucción N° 836-2017-OS/OR AREQUIPA, de fecha 24 de noviembre de 2017, se realizó el análisis de los descargos referidos en el párrafo precedente, concluyéndose que:
- a) Corresponde **SANCIONAR** a la empresa **SOCIEDAD ELECTRICA DEL SUR OESTE S.A.**, con una multa de cincuenta centésimas (0.50) de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago, por el incumplimiento descrito en el Ítem 1 del numeral 1.4 de la presente Resolución, de acuerdo con lo señalado en el literal d) del numeral 3 y el numeral 5 del Anexo N° 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD.
- b) Corresponde **SANCIONAR** a la empresa **SOCIEDAD ELECTRICA DEL SUR OESTE S.A.**, con una multa de una cincuenta y cuatro centésimas (0.54) de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago, por el incumplimiento descrito en el Ítem 2 del numeral 1.4 de la presente Resolución, de acuerdo con lo señalado en el literal f) del numeral 3 del Anexo N° 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD.
- 1.8. Mediante Oficio N° 1217-2017-OS/OR AREQUIPA, de fecha 27 de noviembre de 2017, notificado en la misma fecha⁴, se corrió traslado a la empresa **SEAL**, del Informe Final de Instrucción N° 836-2017-OS/OR AREQUIPA, otorgándole un plazo de cinco (05) días hábiles contados a partir del día siguiente de

³ Conforme se desprende del cargo obrante en el expediente materia de análisis. Asimismo, mediante el mismo se corrió traslado del Informe de inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador N° 1108-2016-OS/OR AREQUIPA, a la concesionaria.

⁴ Conforme se desprende de la cédula de notificación obrante en el expediente materia de análisis.

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2359-2017-OS/OR AREQUIPA**

notificada para presentar sus descargos en caso no esté de acuerdo con las conclusiones del referido informe.

- 1.9. A través de Carta N° SEAL GG/CM-01180-2017, de fecha 29 de noviembre de 2017, ingresado con Escrito de Registro N° 2014-83112, de la misma fecha, la empresa **SEAL** aceptó el reconocimiento de la responsabilidad administrativa, e indicó que no realizarían ningún descargo al Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador.

2. ANÁLISIS

2.1. CUESTIÓN PREVIA

Mediante Resolución de Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería Osinergmin N° 218-2016-OS/CD –publicada en el Diario Oficial “El Peruano”, el 13 de setiembre de 2016–, modificada por la Resolución de Consejo Directivo N° 010-2017-OS/CD, se determinaron los órganos y las instancias competentes para el ejercicio de la función fiscalizadora y sancionadora en el sector energía, disponiéndose que los especialistas regionales –en electricidad y en hidrocarburos–, son los órganos instructores competentes para tramitar en primera instancia los procedimientos administrativos sancionadores por incumplimiento de la normativa o de disposiciones emitidas por Osinergmin por parte de los agentes que operan las actividades de distribución y comercialización de electricidad, hidrocarburos líquidos y gas natural; y los Jefes de las Oficinas Regionales son los órganos sancionadores competentes en primera instancia para los referidos procedimientos; de modo que ellos son los órganos competentes, en primera instancia, para tramitar, entre otros, los procedimientos administrativos sancionadores por el incumplimiento materia de evaluación.

Asimismo, la Segunda Disposición Complementaria Final de la Resolución de Consejo Directivo N° 218-2016-OS/CD⁵ y la Única Disposición Complementaria Transitoria de la Resolución de Consejo Directivo N° 010-2017-OS/CD⁶, establecen que, a partir de su vigencia, las disposiciones contenidas en dichas resoluciones serán aplicables a los procedimientos administrativos sancionadores en trámite.

En tal sentido, si bien el órgano competente para emitir los actos de instrucción y de sanción en el presente procedimiento administrativo sancionador, al inicio del mismo, era el Jefe de la Oficina Regional de Arequipa, en concordancia con lo dispuesto en la Resolución de Consejo Directivo N° 218-2016-OS/CD y su modificatoria, corresponde al especialista regional en electricidad de la Oficina Regional Arequipa tramitar como órgano instructor el presente procedimiento administrativo sancionador, y al Jefe de la Oficina Regional Arequipa, ejercer la función de órgano sancionador en el mismo.

2.2. INDICADORES PARA LA SUPERVISIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

2.2.1. Aspectos Generales de los Expedientes de Nuevos Suministros y Modificación de Existentes - CNS (Cuarto Trimestre)

El valor del Indicador CNS en el Cuarto Trimestre del año 2014, es el siguiente:

INDICADOR	TOLERANCIA	VALOR DE DESEMPEÑO	N° DE EXPEDIENTES		
			INCUMPLIDOS	MUESTRA	TOTAL EN EL PERÍODO

⁵ Resolución publicada en el Diario Oficial El Peruano, el 13 de setiembre de 2016; entró en vigencia a partir de la fecha de su publicación.

⁶ Resolución publicada en el Diario Oficial El Peruano, el 26 de enero de 2017; entró en vigencia a partir a partir del día siguiente de su publicación.

RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nº 2359-2017-OS/OR AREQUIPA

CNS ₀₄₋₁₄	3 expedientes	1 (ítem 4)	Ítem 4 - 36 exp.	140	1 945
----------------------	---------------	------------	------------------	-----	-------

Observación - Incumplimiento del numeral 5.4 del Procedimiento

Ítem 4: “Acta de instalación suscrita por el usuario o persona que se encuentre en el domicilio, dejándose constancia de su nombre, documento de identidad y de su relación con el usuario, con el detalle de los materiales instalados o eventualmente retirados, según corresponda.”

Respecto al indicador CNS₀₄₋₁₄, en la evaluación de la muestra correspondiente a los expedientes de nuevos suministros y modificación de existentes se detectó el incumplimiento del ítem 4, al registrarse en treinta y seis (36) actas de instalación solo la firma en representación del usuario, no dejándose constancia del nombre del firmante ni su relación con el usuario.

Los contratos observados son los siguientes:

N°	CÓDIGO	SUMINISTRO	TIPO DE CONEXIÓN
1	201400100533917	418236	C1.1
2	201400100532532	418623	C1.1
3	201400100532503	417799	C1.1
4	201400100532243	418522	C1.1
5	201400100532234	417483	C1.2
6	201400100529514	417467	C1.2
7	201400100529444	417641	C1.1
8	201400100515754	417543	C1.1
9	201400100511602	418150	C1.1
10	201400100506814	417667	C1.1
11	201400100498994	416642	C1.1
12	201400100491426	416062	C1.1
13	201400100651457	420016	C1.1
14	201400100609192	419451	C1.1
15	201400100606834	418859	C1.1
16	201400100593745	418521	C1.1
17	201400100581276	419243	C1.1
18	201400100578228	419497	C1.1
19	201400100574319	418345	C1.1
20	201400100574050	418343	C1.1
21	201400100573633	419435	C1.1
22	201400100569550	418226	C1.1
23	201400100567760	419379	C1.1
24	201400100567700	419321	C1.1
25	201400100567617	419297	C1.1
26	201400100567528	419176	C1.1
27	201400100567161	419199	C1.1
28	201400100567035	419332	C1.1
29	201400100566821	419316	C1.1
30	201400100560669	418398	C1.1
31	201400100560297	418339	C1.1
32	201400100547424	418112	C1.1
33	201400100536374	417775	C1.1
34	201400100536332	417776	C1.1
35	201400100534129	418576	C1.1
36	201400100533972	418809	C1.1

Descargos al Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador

En ésta oportunidad SEAL reitera el descargo que realizó al Informe de Supervisión N° 062/2010-2015-03-01-7:

Respecto al caso de los Suministros: 417543 y 419451 señaló que, en el acta de instalación solo figura la firma y no el nombre de la persona, número de DNI y relación con el titular, por tratarse de casos en que los usuarios solo registraron su firma y omitieron o se negaron a registrar los demás datos exigidos. Que para validar dichas actas de instalación se observa que la firma del acta de instalación es idéntica a la firma consignada en el presupuesto comercial preliminar, por lo que considera señala queda demostrado que la persona que firmó el acta de instalación es la misma que firmó el presupuesto preliminar, acreditándose que contienen las mismas evidencias, amparándose en el Principio de Uniformidad.

Reiteró que no tiene la forma ni los medios para obligar o coaccionar al cliente a que consigne además de su firma los otros datos exigidos en el acta de instalación.

Señaló además que en ese orden de ideas en atención a la carga de la prueba está aportando medio probatorio tendiente a verificar la verdad material de los hechos, al demostrar que los argumentos sustentadores son incuestionables y que de acuerdo al Principio de Uniformidad se debe declarar el archivo definitivo del presente procedimiento administrativo sancionador, al no incurrir en una conducta pasible de sanción y/o multa (En su Anexo N° 04, adjuntó el presupuesto comercial preliminar).

Respecto a los Suministros: 418150, 418226, 419176, 418112, 417775 y 418809, reiteró que las Actas de Instalación se encuentran firmadas por la persona que presenció la instalación de los medidores, y que dicha persona se negó a registrar su nombre, manifestando que era suficiente con el registro de su firma; refirió que recaudó Declaraciones Juradas firmadas por el titular de cada suministro eléctrico donde dan su conformidad, aprobación y la validez a los datos consignados, por lo que considera debe presumirse señaló que los documentos presentados y las declaraciones formuladas por los administrados se encuentran conforme a lo prescrito por ley y responden a la verdad de los hechos que afirman. Asimismo, señaló que tiene el derecho de comprobar, más adelante, la veracidad de los documentos presentados, y por lo tanto concluyendo o que estos casos sean considerados como incumplimientos (En su Anexo N° 05 adjuntó las declaraciones juradas).

Respecto a los casos de los Suministros 418236, 418623, 417799, 418522, 417483, 417467, 417641, 417667, 416642, 416062, 420016, 418859, 418521, 419243, 419497, 418345, 418343, 419435, 419370, 419321, 419297, 419199, 419332, 419316, 418398, 418339, 417776 y 418576 realizó el mismo descargo de los suministros referidos en el párrafo anterior (En su Anexo N° 06. Adjuntó Contratos y Actas de Instalación).

Por todo lo anteriormente expuesto, concluyó que considera levantadas las imputaciones, y solicita se declare el archivo definitivo.

Análisis

Respecto a la observación a los treinta y seis (36) suministros números 417543, 419451, 418150, 418226, 419176, 418112, 417775 y 418809, 418236, 418623, 417799, 418522, 417483, 417467, 417641, 417667, 416642, 416062, 420016, 418859, 418521, 419243, 419497, 418345, 418343, 419435, 419370, 419321, 419297, 419199, 419332, 419316, 418398, 418339, 417776 y 418576, es preciso señalar lo siguiente:

En los descargos SEAL reconoce una vez más que en los expedientes observados solo se registró una firma, sin consignarse los otros datos; en tal sentido SEAL transgrede lo expresamente previsto en el

ítem 4 del numeral 5.4 del “Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario”.

Cabe señalar que en la “Exposición de Motivos de la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2009-OS/CD”, ante el desacuerdo de la propuesta inicial del ítem 4, la concesionaria Edelnor S.A.A. señaló que no siempre en el predio se encuentra presente el usuario, por lo que sugirió que el acta de instalación sea firmada por la persona que se encuentre en el predio y que tenga capacidad suficiente, quien deberá consignar sus datos; dicha alternativa fue recogida por el Organismo modificando la parte inicial del texto a fin de cumplir con lo dispuesto en el artículo 21° numeral 21.4 de la Ley N° 27444, respecto a las Notificaciones, cuando no se encuentre presente la persona a notificar o su representante legal.

Conforme a lo expuesto en el párrafo anterior el ítem 4 del numeral 5.4 del Procedimiento dispone: “Acta de Instalación suscrita por el usuario, o persona que se encuentre en el domicilio, dejándose constancia de su nombre, documento de identidad y de su relación con el usuario, con el detalle de los materiales instalados o eventualmente retirados, según corresponda”; disposición que en ésta oportunidad SEAL no ha evidenciado cumplir.

Por tanto, al no consignarse en el acta de instalación de estos suministros el nombre del firmante, el documento de identidad y su relación con el usuario, se mantiene la observación.

Por lo expuesto, luego de evaluado los descargos de SEAL se ratifica el incumplimiento del Ítem 4 para el indicador CNS₀₄₋₁₄ en treinta y seis (36) expedientes.

Descargos al Informe Final de Instrucción

A través de Carta N° SEAL GG/CM-01180-2017, de fecha 29 de noviembre de 2017, ingresado con Escrito de Registro N° 2014-83112, de la misma fecha, la empresa **SEAL** indicó que en atención al Oficio N° 1217-2017-OS/OR AREQUIPA –mediante el cual, se corrió traslado del Informe Final de Instrucción N° 836-2017-OS/OR AREQUIPA–, y al Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador N° 836-2017-OS/OR AREQUIPA, en base al literal g.1 del numeral 25.1 del artículo 25° del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, aceptan el reconocimiento de la responsabilidad administrativa, por lo que no realizarían ningún descargo al Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador.

Análisis

En ese sentido, se confirma el incumplimiento del Ítem 4 para el indicador CNS₀₄₋₁₄ en treinta y seis (36) expedientes.

No obstante, cabe aclarar que no fue el Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador N° 836-2017-OS/OR AREQUIPA el que se les notificó, sino, el Informe Final de Instrucción N° 836-2017-OS/OR AREQUIPA, trasladado mediante el Oficio N° 1217-2017-OS/OR AREQUIPA, notificado en fecha 27 de noviembre de 2017.

Al respecto, considerando que la empresa realizó el reconocimiento de forma expresa de su responsabilidad, dentro del plazo para presentar sus descargos al Informe Final de Instrucción, de conformidad con lo dispuesto en el literal g.1 del numeral 25.1 del artículo 25° del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-OS/CD, en aplicación del factor atenuante de

reducción de multa aplicable por reconocimiento de responsabilidad, corresponderá reducir la multa en un 30 %.

Conclusiones del Incumplimiento

En el presente caso no se ha desvirtuado la información contenida en el Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador N° 1108-2016-OS/OR AREQUIPA; ratificándose las observaciones del Ítem 4 del Indicador CNS₀₄₋₁₄ en treinta y seis (36) expedientes, verificándose que **SEAL**, transgredió el Indicador de la Gestión para la Supervisión de la Atención al Usuario CNS: Aspectos Generales de los Expedientes de Nuevos Suministros y Modificación de Existentes (Cuarto Trimestre del año 2014).

Cabe indicar que el artículo 1° de la Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de Osinergmin, Ley N° 27699, establece que toda acción u omisión que implique el incumplimiento de las leyes, reglamentos y demás normas bajo el ámbito de competencia de Osinergmin constituye infracción sancionable.

Asimismo, cabe precisarse que el artículo 1° de la Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de Osinergmin, Ley N° 27699, establece que “[...] La infracción será determinada en forma objetiva y sancionada administrativamente, de acuerdo a la Escala de Multas y Sanciones [de Osinergmin], aprobada por el Consejo Directivo [...]”; por lo que, la responsabilidad administrativa por el incumplimiento de las leyes, reglamentos, resoluciones, contratos de concesión y demás obligaciones establecidas en normas, procedimientos y/o disposiciones bajo el ámbito de competencia de Osinergmin es objetiva; en ese sentido, únicamente es necesario constatar el incumplimiento de las mismas para que se configure la infracción administrativa y se impute la responsabilidad a la administrada.

De conformidad con el literal d) del numeral 3 del Anexo N° 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD, se determina la tolerancia del Indicador CNS de acuerdo al siguiente cuadro:

Clasificación de empresas según el número de usuarios regulados del año anterior a la supervisión (*)	Total de expedientes incumplidos (no sujetos a multa), hasta:
Hasta 20 000 usuarios	1
De 20 001 hasta 100 000 usuarios	2
De 100 001 hasta 500 000 usuarios	3
De 500 001 a más usuarios	4

(*) Se utilizará la información comercial acumulada al mes de diciembre, publicada por OSINERGMIN (GART) del año anterior al período supervisado.

Asimismo, el Ítem 4 del Título VI del Procedimiento establece como infracción el incumplir con los indicadores establecidos en los títulos III, IV y V del Procedimiento.

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

2.2.2. Calificación de Expedientes de Reclamos – CER (Tercer Trimestre)

El valor del Indicador CER, en el Tercer Trimestre del año 2014, es el siguiente:

INDICADOR	TOLERANCIA	VALOR DE DESEMPEÑO	N° DE EXPEDIENTES
------------------	-------------------	---------------------------	--------------------------

RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2359-2017-OS/OR AREQUIPA

			INCUMPLIDOS	MUESTRA	TOTAL EN EL PERÍODO
CER03-14	3 expedientes	1 (ítem 3)	10	142	2 573

Observación - Incumplimiento del numeral 5.6 del Procedimiento

Ítem 3: *“El expediente contiene evidencia del proceso investigatorio de atención a todas las pretensiones del usuario (inspección, registros, consumo histórico, reportes, documento de suspensión del cobro del monto reclamado)”.*

En diez (10) expedientes de reclamo, la concesionaria emitió resoluciones sin considerar que en el proceso investigatorio debe inspeccionar el suministro eléctrico; la concesionaria en algunos casos utiliza inspecciones realizadas a los suministros involucrados con anterioridad a la fecha de presentación del reclamo.

Los casos observados se detallan a continuación:

N°	ÍTEM	CÓDIGO DE RECLAMO	SUMINISTRO	OBSERVACIONES
1	5	REC00105186PER2014	349219	No presenta ficha de inspección
2	9	REC00105203PER2014		No presenta ficha de inspección
3	11	REC00105276PER2014	283573	No presenta ficha de inspección
4	13	REC00101666PTL014	37857	No presenta ficha de inspección
5	16	REC00105203PER2014	248512	No presenta ficha de inspección
6	29	REC00101151TEL2014	343187	No presenta ficha de inspección
7	34	REC00103808PER2014	53636	No presenta ficha de inspección
8	46	REC00103977PER2014	282918	No presenta ficha de inspección
9	56	REC00101263TEL2014	42035	No presenta ficha de inspección
10	72	REC00100085LIB2014		No presenta ficha de inspección

Descargos al Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador

En esta oportunidad SEAL realizó la misma sustentación de descargo al Informe de Supervisión N° 062/2010-2015-03-01-7:

Respecto a los Reclamos N° REC00105186PER2014, REC00105276PER2014 y REC00105345PER2014, SEAL manifestó que resolvió los mismo por exceso de consumo en base a lecturas de inspección realizadas en forma posterior a la fecha de presentación de los reclamos; dichas actas de inspección no fueron agregados ni foliadas en el expediente de reclamo.

Respecto al Reclamo N° REC00105203PER2014, SEAL manifestó que resolvió el reclamo por la demora en la instalación de un nuevo suministro en base al Informe Técnico N° GG/116- CCM-2014, en el que se informa que el usuario solicitó un nuevo suministro el 14 de julio de 2014 y que se efectuaron visitas al predio levantándose actas de inspección los días 19 de julio de 2014 y 13 de setiembre de 2014, fecha en la que se otorgó la factibilidad indicándole al usuario que proceda a cancelar su presupuesto.

Respecto al Reclamo N° REC00101666TEL2014, SEAL expresó que resolvió el reclamo por la no atención inmediata a un caso de emergencia en base a su reporte informático comercial y a un acta de intervención en la que se da cuenta que se encontró un desperfecto en el empalme de la acometida; agregó SEAL que dicho informe fue reportado a su sistema comercial más no fue agregada al expediente de reclamación.

Respecto a los Reclamos N° REC00101151TEL2014, REC00103808PER2014, REC00103977PER2014 y REC00101263PER2014, SEAL señaló que resolvió los reclamos por la no entrega de recibo, en base a actas de inspección “tomadas” al momento de la emisión de las resoluciones y que no fueron agregadas al expediente de reclamo.

Respecto al Reclamo N° REC00100085LIB2014, SEAL expresó que resolvió el reclamo por la demora en la instalación de un nuevo suministro (del usuario con Suministro N° 413639) en base al Informe Técnico N° GG/091-CCM-2014, donde se detalla que el usuario solicitó un nuevo suministro el 21 de mayo de 2014 teniendo como número de solicitud el 2014001000000265828 y que se efectuaron visitas al predio levantándose actas de inspección los días 26 de mayo de 2014, 10 de julio de 2014 y 07 de agosto de 2014, fecha en la que se otorgó la factibilidad, indicándole al usuario que proceda a cancelar su presupuesto.

Concluyó SEAL, que recaudó Declaraciones Juradas firmadas por el titular de cada suministro eléctrico donde dan su conformidad, aprobación y la validez a los datos consignados, y señaló que en virtud del Principio de Presunción de Veracidad, está aportando medios probatorios tendientes a verificar la verdad material de los hechos, y por lo tanto refirió que no corresponde que estos casos sean considerados como incumplimientos, ya que no contraviene lo expresamente previsto en el ítem 4 del numeral 5.4 del "Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, cobranza y Atención al Usuario".

Análisis

Respecto a los descargos efectuados por SEAL, se reitera que en todos los casos la concesionaria SEAL afirma haber resuelto los reclamos en base a visitas a los predios en las cuales se realizaron actas de inspección, las mismas que no fueron agregadas ni foliadas en el expediente de reclamo; por tanto, no pueden considerarse como parte del expediente de reclamo que en esta oportunidad pretende regularizar para justificar el proceso investigador que conllevó a arribar a la solución de los mismos; por lo que SEAL incumplió el numeral 1.6 de la directiva de reclamos vigente en su oportunidad, Resolución de Consejo Directivo N° 671- 2007-OS/CD, que dispone en cuanto a la FORMACIÓN DEL EXPEDIENTE DE RECLAMO: La concesionaria **deberá formar un expediente con toda la documentación que sustente las pretensiones de ambas partes**; la documentación generada por la propia concesionaria deberá ser legible. **Dichos documentos deberán ser agregados sucesivamente uno detrás de otro, en orden de presentación y foliado en numeración correlativa**, de izquierda a derecha, empezando por el reclamo, medios probatorios, acta de acuerdo de partes (si la hubiere), resolución de primera instancia, cargos de notificación, medios impugnatorios, pruebas adjuntas, e informe de elevación del expediente.

En el momento de formar el expediente de reclamo y hasta antes de emitir pronunciamiento de primera instancia, la concesionaria podrá acumular expedientes en trámite, en caso se advierta la existencia de conexidad entre ellos. **Asimismo, deberá adicionar al expediente toda la información técnica y/o comercial que sustente su pronunciamiento.**

Por lo antes expuesto, se confirma el valor y el incumplimiento del indicador CER₀₃₋₁₄ igual a 1 en diez (10) expedientes.

Descargos al Informe Final de Instrucción

A través de Carta N° SEAL GG/CM-01180-2017, de fecha 29 de noviembre de 2017, ingresado con Escrito de Registro N° 2014-83112, de la misma fecha, la empresa SEAL indicó que en atención al Oficio N° 1217-2017-OS/OR AREQUIPA –mediante el cual, se corrió traslado del Informe Final de Instrucción N° 836-

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2359-2017-OS/OR AREQUIPA**

2017-OS/OR AREQUIPA—, y al Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador N° 836-2017-OS/OR AREQUIPA, en base al literal g.1 del numeral 25.1 del artículo 25° del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, aceptan el reconocimiento de la responsabilidad administrativa, por lo que no realizarían ningún descargo al Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador.

Análisis

En ese sentido, se confirma el incumplimiento del ítem 3 del indicador CER₀₃₋₁₄ en diez (10) expedientes.

No obstante, cabe aclarar que no fue el Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador N° 836-2017-OS/OR AREQUIPA el que se les notificó, sino, el Informe Final de Instrucción N° 836-2017-OS/OR AREQUIPA, trasladado mediante el Oficio N° 1217-2017-OS/OR AREQUIPA, notificado en fecha 27 de noviembre de 2017.

Al respecto, considerando que la empresa realizó el reconocimiento de forma expresa de su responsabilidad, dentro del plazo para presentar sus descargos al Informe Final de Instrucción, de conformidad con lo dispuesto en el literal g.1 del numeral 25.1 del artículo 25° del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-OS/CD, en aplicación del factor atenuante de reducción de multa aplicable por reconocimiento de responsabilidad, corresponderá reducir la multa en un 30 %.

Conclusiones del Incumplimiento

En el presente caso no se ha desvirtuado la información contenida en el Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador N° 1108-2016-OS/OR AREQUIPA; ratificándose el valor y el incumplimiento del Indicador CER₀₃₋₁₄ en 1 y diez (10) expedientes, verificándose que **SEAL**, transgredió el Indicador de la Gestión para la Supervisión de la Atención al Usuario CER: Calificación de Expedientes de Reclamos (Tercer Trimestre del año 2014).

Cabe indicar que el artículo 1° de la Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de Osinergmin, Ley N° 27699, establece que toda acción u omisión que implique el incumplimiento de las leyes, reglamentos y demás normas bajo el ámbito de competencia de Osinergmin constituye infracción sancionable.

Asimismo, cabe precisarse que el artículo 1° de la Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de Osinergmin, Ley N° 27699, establece que “[...] La infracción será determinada en forma objetiva y sancionada administrativamente, de acuerdo a la Escala de Multas y Sanciones [de Osinergmin], aprobada por el Consejo Directivo [...]”; por lo que, la responsabilidad administrativa por el incumplimiento de las leyes, reglamentos, resoluciones, contratos de concesión y demás obligaciones establecidas en normas, procedimientos y/o disposiciones bajo el ámbito de competencia de Osinergmin es objetiva; en ese sentido, únicamente es necesario constatar el incumplimiento de las mismas para que se configure la infracción administrativa y se impute la responsabilidad a la administrada.

De conformidad con el literal f) del numeral 3 del Anexo N° 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD, se determina la tolerancia del Indicador CNS de acuerdo al siguiente cuadro:

Clasificación de empresas según el número de usuarios regulados del año anterior a la supervisión (*)	Total de expedientes incumplidos (no sujetos a multa), hasta:
---	---

RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2359-2017-OS/OR AREQUIPA

Hasta 20 000 usuarios	1
De 20 001 hasta 100 000 usuarios	2
De 100 001 hasta 500 000 usuarios	3
De 500 001 a más usuarios	4

(*) Se utilizará la información comercial acumulada al mes de diciembre, publicada por OSINERGMIN (GART) del año anterior al período supervisado.

Asimismo, el Ítem 4 del Título VI del Procedimiento establece como infracción el incumplir con los indicadores establecidos en los títulos III, IV y V del Procedimiento.

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

3. GRADUACIÓN DE LAS SANCIONES

De conformidad con el numeral 5 del Anexo N° 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD, si el o los importes de las multas en el semestre no alcanzan el valor de media Unidad Impositiva Tributaria (UIT), se aplicará la multa por el importe de media Unidad Impositiva Tributaria (UIT); de modo que la multa mínima a imponerse será cincuenta centésimas (0.50) de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT).

Teniendo ello en consideración, corresponde graduar las sanciones a aplicar.

Para tal efecto, debe tomarse en cuenta en lo pertinente, tanto los criterios de graduación establecidos en el numeral 25.1 del artículo 25° del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-OS/CD, como lo previsto en el numeral 3 del artículo 230° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444.

“SEAL transgredió el indicador de la Gestión para la Supervisión de la Atención al Usuario CNS: Aspectos Generales de los Expedientes de Nuevos Suministros y Modificación de Existentes (Cuarto Trimestre del año 2014).”

La multa se determina teniendo en consideración los términos de la Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD y la siguiente información general que corresponde a **SEAL**:

Conceptos	Cantidad	Observación
Nº de usuarios regulados	358 477 Usuarios	Informe comercial GART (Dic. 2013)
Clasificación de concesionaria	De 100 001 a 500 000 Usuarios	Anexo N° 8 - Res. N° 141-2011-OS/CD
Unidad Impositiva Tributaria (UIT)	S/. 4 050,00	D.S. 353-2016-EF

De conformidad con el literal d) del numeral 3 del Anexo N° 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD:

Se aplicará la multa en función a la cantidad de expedientes que incumplan con alguno de los Ítems de este indicador, utilizando la siguiente fórmula:

$$\text{Multa (en S/.)} = 0,0008 \times \sum \left(\frac{\text{Número de Expedientes que Incumplen el ítem i}}{\text{Número de Expedientes de la Muestra}} \right) \times \text{NT} \times \text{UIT}$$

RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2359-2017-OS/OR AREQUIPA

Donde:

0,0008 = Factor proporcional al importe vigente de la UIT.

NT = Número Total de Expedientes de Solicitudes de Conexiones Nuevas o Modificaciones de Existentes recibidas por la empresa en el trimestre evaluado.

Se aplicará la multa si el número de expedientes incumplidos, supera la tolerancia de acuerdo a la siguiente tabla:

TOLERANCIA

Clasificación de empresas según el número de usuarios regulados del año anterior a la supervisión (*)	Total de expedientes incumplidos (no sujetos a multa), hasta:
Hasta 20 000 usuarios	1
De 20 001 hasta 100 000 usuarios	2
De 100 001 hasta 500 000 usuarios	3
De 500 001 a más usuarios	4

(*) Se utilizará la información comercial acumulada al mes de diciembre, publicada por OSINERGMIN (GART) del año anterior al período supervisado.

Considerando ello, el detalle del cálculo de la multa por el incumplimiento del indicador se muestra en el siguiente cuadro:

DETALLE DE DETERMINACIÓN DE MULTA

CONCEPTOS	DATOS	MONTO
INCUMPLIMIENTO AL INDICADOR CNS₀₄₋₁₄		
Valor del Indicador CNS (Ítem 4)	1	
Número de expedientes con observaciones = Ni	36	
Número de expedientes de la muestra = Nm	140	
Número Total de expedientes del periodo = NT	1 945	
Multa (en Nuevos Soles)	$0,0008 \times [(Ni) / Nm] \times NT \times UIT$	S/. 1 620.46
	$0,0008 \times [36 / 140] \times 1\,945 \times 4\,050$	

Asimismo, considerando el cálculo anterior, la multa (en Nuevos Soles) equivale a cuarenta centésimas (0.40)⁷ de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT).

En ese sentido, la multa a aplicar sería de cuarenta centésimas (0.40) de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago. Mas, considerando que la empresa realizó el reconocimiento de forma expresa de su responsabilidad, dentro del plazo para presentar sus descargos al Informe Final de Instrucción, de conformidad con lo dispuesto en el literal g.1 del numeral 25.1 del artículo 25° del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, corresponde reducir la multa en un 30 %.

Por lo que, la multa a aplicar resultante sería de veintiocho centésimas (0.28)⁸ de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago.

Sin embargo, considerando lo dispuesto por el numeral 5 del Anexo N° 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N°

⁷ Monto redondeado a las centésimas; toda vez que el monto completo –expresado en UIT–, equivale a 0.4001142857142857 UIT.

⁸ Monto redondeado a las centésimas, luego de aplicar el descuento del 30 % al monto original (0.4001142857142857).

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2359-2017-OS/OR AREQUIPA**

141-2011-OS/CD, la multa mínima que se debe establecer es igual a cincuenta centésimas (0.50) de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT).

Por ende, se concluye que corresponde aplicar a la empresa concesionaria una multa de cincuenta centésimas (0.50) de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago.

“SEAL transgredió el indicador de la Gestión para la Supervisión de la Atención al Usuario CER: Calificación de Expedientes de Reclamos (Tercer Trimestre del año 2014).”

La multa se determina teniendo en consideración los términos de la Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD y la siguiente información general que corresponde a **SEAL**:

Conceptos	Cantidad	Observación
Nº de usuarios regulados	358 477 Usuarios	Informe comercial GART (Dic. 2013)
Clasificación de concesionaria	De 100 001 a 500 000 Usuarios	Anexo N° 8 - Res. N° 141-2011-OS/CD
Unidad Impositiva Tributaria (UIT)	S/. 4 050,00	D.S. 353-2016-EF

De conformidad con el literal f) del numeral 3 del Anexo N° 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD:

Se aplicará la multa en función a la cantidad de expedientes que incumplan con alguno de los ítems de este indicador, utilizando la siguiente fórmula:

$$\text{Multa (en UIT)} = 0,003 \times \left(\frac{\text{Número de Expedientes que Incumplen}}{\text{Número de Expedientes de la Muestra}} \right) \times \text{NT}$$

Donde:

0,003 = Factor proporcional al importe vigente de la UIT.

NT = Número Total de Expedientes de Expedientes de Reclamos recibidos por la empresa en el trimestre evaluado.

Se aplicará la multa si el número de expedientes incumplidos, supera la tolerancia de acuerdo a la siguiente tabla:

TOLERANCIA	
Clasificación de empresas según el número de usuarios regulados del año anterior a la supervisión (*)	Total de expedientes incumplidos (no sujetos a multa), hasta:
Hasta 20 000 usuarios	1
De 20 001 hasta 100 000 usuarios	2
De 100 001 hasta 500 000 usuarios	3
De 500 001 a más usuarios	4

(*) Se utilizará la información comercial acumulada al mes de diciembre, publicada por OSINERGMIN (GART) del año anterior al período supervisado.

Considerando ello, el detalle del cálculo de la multa por el incumplimiento del indicador se muestra en el siguiente cuadro:

DETALLE DE DETERMINACIÓN DE MULTA		
CONCEPTOS	DATOS	MONTO
INCUMPLIMIENTO AL INDICADOR CER03-14		

RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2359-2017-OS/OR AREQUIPA

Valor del Indicador CER (Ítem 3)	1	
Número de expedientes con observaciones = Ni	10	
Número de expedientes de la muestra = Nm	142	
Número Total de expedientes del periodo = NT	2 573	
Multa (en UIT)	$0,003 \times [(Ni) / Nm] \times NT$	0.543591 UIT⁹
	$0,003 \times [10 / 142] \times 2\,573$	

En ese sentido, la multa a aplicar sería de cincuenta y cuatro centésimas (0.54)¹⁰ de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago. Mas, considerando que la empresa realizó el reconocimiento de forma expresa de su responsabilidad, dentro del plazo para presentar sus descargos al Informe Final de Instrucción, de conformidad con lo dispuesto en el literal g.1 del numeral 25.1 del artículo 25° del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, corresponde reducir la multa en un 30 %.

Por lo que, la multa a aplicar resultante sería de treinta y ocho centésimas (0.38)¹¹ de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago.

Sin embargo, considerando lo dispuesto por el numeral 5 del Anexo N° 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD, la multa mínima que se debe establecer es igual a cincuenta centésimas (0.50) de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT).

Por ende, se concluye que corresponde aplicar a la empresa concesionaria una multa de cincuenta centésimas (0.50) de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago.

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

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- SANCIONAR a la empresa **SOCIEDAD ELECTRICA DEL SUR OESTE S.A.**, con una multa de cincuenta centésimas (0.50) de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago, por el incumplimiento descrito en el ítem 1 del numeral 1.4 de la presente Resolución, de acuerdo con lo señalado en el literal d) del numeral 3 y el numeral 5 del Anexo N° 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD.

Código de Infracción: 1400083112-01

Artículo 2º.- SANCIONAR a la empresa **SOCIEDAD ELECTRICA DEL SUR OESTE S.A.**, con una multa de cincuenta centésimas (0.50) de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago, por el incumplimiento

⁹ Monto redondeado a las millonésimas; toda vez que el monto completo —expresado en UIT—, equivale a 0.5435915492957746 UIT.

¹⁰ Monto redondeado a las centésimas.

¹¹ Monto redondeado a las centésimas, luego de aplicar el descuento del 30 % al monto original (0.5435915492957746).

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2359-2017-OS/OR AREQUIPA**

descrito en el Ítem 2 del numeral 1.4 de la presente Resolución, de acuerdo con lo señalado en el literal f) del numeral 3 y el numeral 5 del Anexo N° 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD.

Código de Infracción: 1400083112-02

Artículo 3°.- Informar que la presente resolución puede ser impugnada en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente de la fecha de su notificación. Asimismo, informar que, de acuerdo con el artículo 42° del Reglamento del Procedimiento Administrativo Sancionador de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 272-2012-OS/CD¹², la multa se reducirá en un 25% cuando el infractor cancele el monto de ésta dentro del plazo fijado para su pago y no impugne administrativamente la resolución que impuso la multa.

El pago de la multa en acogimiento del beneficio establecido en el párrafo anterior, no implica la convalidación de la situación irregular, por lo que para que proceda la reducción de la multa, en los casos que corresponda, adicionalmente deberá cesar de inmediato los actos u omisiones que dieron lugar a la sanción o, de ser el caso, dentro del plazo que establezca la resolución de sanción.

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, 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°.- NOTIFICAR a la empresa fiscalizada el contenido de la presente Resolución.

«vbravo»

ING. VICTOR MANUEL BRAVO RAMOS
Jefe Oficina Regional Arequipa
Órgano Sancionador
Osinergmin

¹² Cabe precisar que la norma citada fue derogada por el Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 40-2017-OS/CD vigente desde el 19 de marzo de 2017, sin embargo, el referido reglamento, en su primera disposición complementaria transitoria dispone que los procedimientos administrativos sancionadores actualmente en trámite continúan rigiéndose por sus disposiciones.