

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

SALA 1

RESOLUCIÓN Nº 164-2017-OS/TASTEM-S1

Lima, 24 de noviembre de 2017

VISTO:

El Expediente Nº 2013-353¹ que contiene el recurso de apelación interpuesto el 21 de abril de 2016 por LUZ DEL SUR S.A.A., representada por el señor David Mendiola Flórez, contra la Resolución de Oficinas Regionales OSINERGMIN Nº 767-2016-OS/OR LIMA SUR de fecha 28 de marzo de 2016, que declaró fundado en parte el recurso de reconsideración interpuesto contra la Resolución de Gerencia de Fiscalización Eléctrica Nº 290-2015 del 13 de febrero de 2015, mediante la cual se la sancionó por el incumplimiento de los estándares de calidad del servicio comercial establecidos en el “*Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario*”, aprobado por Resolución Nº 047-2009-OS/CD (en adelante, el Procedimiento), detectado en la supervisión muestral correspondiente al segundo semestre de 2012.

CONSIDERANDO:

- Mediante Resolución de Gerencia de Fiscalización Eléctrica Nº 290-2015 del 13 de febrero de 2015, se sancionó a LUZ DEL SUR S.A.A. con una multa en total de S/. 494 364,61 (Cuatrocientos noventa y cuatro mil trescientos sesenta y cuatro y 61/100 Soles), debido a que en el proceso de supervisión muestral correspondiente al segundo semestre de 2012 se detectó el incumplimiento de algunos estándares de calidad del servicio comercial establecidos en el Procedimiento², cuyo objetivo es verificar que las

¹ El expediente SIGED es el Nº 201300066214.

² Al respecto, resulta pertinente indicar que las sanciones impuestas a LUZ DEL SUR S.A.A. son las siguientes:

Indicador incumplido	Periodo de Evaluación	Importe de la Sanción (S/.)
DTA (Desviación del Tiempo de Atención)	Cuarto trimestre 2012	7 906,88
AGC (Aspectos Generales de la Cobranza)	Tercer trimestre 2012	49 400,00
	Cuarto trimestre 2012	49 400,00
DPAT (Desviación en los Plazos de Atención de un Nuevo Suministro o Modificación del Existente)	Tercer trimestre 2012	257 318,89
	Cuarto trimestre 2012	127 784,38
CNS (Aspectos Generales de los Expedientes de Nuevos Suministros y Modificación de Existentes)	Cuarto trimestre 2012	2 554,46

RESOLUCIÓN N° 164-2017-OS/TASTEM-S1

empresas concesionarias cumplan de forma permanente la normativa referida a los procesos de facturación, cobranza y atención al usuario del servicio público de electricidad.

Cabe señalar que las indicadas conductas se encuentran tipificadas como infracciones administrativas y son sancionables conforme al Anexo N° 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, incorporado por Resolución N° 028-2006-OS/CD y modificado por Resolución N° 141-2011-OS/CD, comprendido en la Tipificación de Infracciones y Escala de Multas y Sanciones de OSINERGMIN.



2. A través del escrito de registro N° 201300066214 del 18 de marzo de 2015, complementado con escrito de registro N° 201300066214 del 20 de marzo de 2015, LUZ DEL SUR S.A.A. interpuso recurso de reconsideración contra la Resolución de Gerencia de Fiscalización Eléctrica N° 290-2015, el cual fue declarado fundado en parte mediante la Resolución de Oficinas Regionales OSINERGMIN N° 767-2016-OS/OR LIMA SUR de fecha 28 de marzo de 2016.

Como consecuencia de ello, se redujo el importe de las multas por el incumplimiento del indicador DPAT en el tercer y cuarto trimestre de 2012, por lo que los importes de las sanciones de multa impuestas a LUZ DEL SUR S.A.A. quedaron de la siguiente manera:

Indicador incumplido	Periodo de Evaluación	Importe de la Sanción impuesta mediante Resolución GFE N° 290-2015 (S/.)	Nuevo Importe de la Sanción impuesta mediante Resolución N° 767-2016-OS/OR LIMA SUR
DTA (Desviación del Tiempo de Atención)	Cuarto trimestre 2012	7 906,88	7 906,88
AGC (Aspectos Generales de la Cobranza)	Tercer trimestre 2012	49 400,00	49 400,00
	Cuarto trimestre 2012	49 400,00	49 400,00
DPAT (Desviación en los Plazos de Atención de un Nuevo Suministro o Modificación del Existente)	Tercer trimestre 2012	257 318,89	70 572,69
	Cuarto trimestre 2012	127 784,38	96 709,95
CNS (Aspectos Generales de los Expedientes de Nuevos Suministros y Modificación de Existentes)	Cuarto trimestre 2012	2 554,46	2 554,46
Total		494 364,61	276 543,98

3. Por escrito de registro N° 201300066214 del 21 de abril de 2016, LUZ DEL SUR S.A.A. interpuso recurso de apelación contra la Resolución de Oficinas Regionales OSINERGMIN N° 767-2016-OS/OR LIMA SUR, en atención a los siguientes argumentos:

a) En cuanto al incumplimiento del indicador DTA que se le atribuye³, manifestó que:

- El supervisor de OSINERGMIN pretende acreditar los supuestos incumplimientos con vistas fotográficas, medios probatorios que no se encuentran establecidos en el Procedimiento. Aunque el supervisor señale que las vistas fotográficas son evidencias complementarias que coadyuvan a demostrar que un determinado

³ Se señaló que en la evaluación realizada en el Centro de Atención Villa María el día 15 de octubre de 2012, se obtuvo dos registros que superaron el tiempo de atención estándar de quince minutos.

RESOLUCIÓN Nº 164-2017-OS/TASTEM-S1

usuario estuvo en la cola para efectuar el pago el día que se efectuó la medición, es obvio que su presencia en el informe buscaba validar (y no complementar) la observación planteada y, por lo tanto, ser un medio probatorio irrefutable de la observación.

- El Acta de Inspección N° 27-P047-IIS-12/LDS contiene cuestionamientos a las mediciones realizadas por el supervisor de OSINERGMIN, las cuales no han sido tomadas en cuenta. Dichas observaciones apuntaban a cuestionar que la muestra se encontraba afectada por la cola previa a la apertura del Centro de Atención de Villa María, lo cual incidió en que se acumulara una gran cantidad de personas en las afueras del establecimiento e impidió que se atendiera con la celeridad habitual durante la primera hora de atención, hecho que puede ser corroborado por las propias mediciones realizadas por el supervisor.
- Así, pasadas las 09:21 horas del día 15 de octubre de 2012, ya se había logrado controlar la acumulación de usuarios que desde horas previas a la apertura del centro de atención se encontraban aglomerados en las afueras (no en el centro de atención); por lo cual considera que esta variable ajena al procedimiento establecido en la regulación de supervisión de la cobranza, y sobre la cual no tiene control alguno, no debe ser tomada en cuenta y menos aún ser pasible de sanción.
- Sin perjuicio de ello, como en anteriores oportunidades, reitera que el tiempo de atención estándar de quince (15) minutos previsto en el Procedimiento no se ajusta a lo que realmente ocurre en la práctica.
- Por ejemplo, en setiembre de 2013 el Ministerio de Salud emitió las Normas Técnicas de Estándares de Calidad para Hospitales e Institutos, documento cuya finalidad es la misma que la del Procedimiento, esto es, definir un conjunto de estándares e indicadores que permitan mejorar la calidad de atención de los usuarios del servicio. En dicho documento se ha establecido que una emergencia médica debe ser atendida en no más de quince (15) minutos, por encontrarse en riesgo la salud y/o la vida de la una persona.
- En este sentido, resulta cuestionable cómo es que OSINERGMIN ha establecido que son quince (15) los minutos máximos tolerables por una persona para ser atendida en el pago de un recibo de electricidad, dado que el tiempo es similar al previsto para la atención de una emergencia médica en un establecimiento hospitalario.

b) Con relación a la observación por el incumplimiento del ítem 1) del indicador AGC en el tercer y cuarto trimestre de 2012⁴, sostuvo que:

- El cobro por concepto de "*gastos administrativos*" se aplica cuando celebra transacciones extrajudiciales con los usuarios que mantienen deudas insolutas por consumo de energía eléctrica o cuando suscribe convenios de facilidades pago de nuevas conexiones, con la finalidad de determinar la capacidad de pago de los usuarios y de instrumentalizar tales actos jurídicos.
- Ello no está incluido en los gastos de gestión de cobranza contemplados en el Valor Agregado de Distribución (VAD) o en el cargo fijo, pues la suscripción de dichos instrumentos no está regulada y simplemente constituye el costo de una

⁴ Se detectó que cuando los usuarios acuden a gestionar facilidades de pago por deudas de consumo o financiamientos relacionados con la venta de nuevas conexiones, la concesionaria cobra un monto denominado "*gastos administrativos*".

RESOLUCIÓN N° 164-2017-OS/TASTEM-S1

alternativa que permite a los usuarios regularizar sus deudas del servicio público de electricidad a un menor costo y de manera más ágil, además de permitirle seguir contando con el servicio.

- Sin embargo, OSINERGMIN afirma que el numeral 5.2 de la sección Costos de Gestión Comercial del Resumen Ejecutivo – Informe Final del Estudio de Costos del VAD para el periodo de noviembre 2009 a octubre de 2013, señala que la gestión de cobranza “en general” incluye la gestión de saldos morosos para todos los sectores típicos, actividad que para la Gerencia de Fiscalización Eléctrica se encontraría incluida dentro de las tareas de tipo comercial de la empresa modelo como la actividad de “Operación Comercial”.
- Independientemente de que esta afirmación sea o no correcta, no tiene relación alguna con el cobro que efectúa LUZ DEL SUR S.A.A., pues éste no es por la gestión de morosidad o financiamiento, sino por los gastos adicionales en los que incurre con la finalidad de determinar la capacidad de pago de los usuarios y de instrumentalizar las citadas transacciones extrajudiciales y convenios de facilidades de pago.
- De otro lado, no resulta aplicable el artículo 176° del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas, dado que las facilidades de pago para las nuevas conexiones o para la celebración de transacciones extrajudiciales son supuestos distintos y ajenos al que regula el mencionado artículo, pues se tratan de actos de total liberalidad de la concesionaria (no existe la obligación de brindar facilidades de pago) y no de un supuesto en el que se devenguen intereses por el paso del tiempo. Estos intereses se producirán independientemente de si se llega o no a concretar el otorgamiento de las facilidades de pago.

c) Respecto al incumplimiento del indicador DPAT en el tercer y cuarto trimestre de 2012 y del indicador CNS en el cuarto trimestre de 2012, LUZ DEL SUR S.A.A. señaló que se remitía a los argumentos expuestos en sus anteriores descargos.

d) La resolución impugnada es nula porque la multa por supuestamente incumplir el indicador DTA no ha sido correctamente calculada:

- La multa vinculada al indicador DTA considera un monto ascendente a S/. 7 906,88 (Siete mil novecientos seis y 88/100 Soles), cuando debería ascender a S/. 7 096,88 (Siete mil noventa y seis y 88/100 Soles), de conformidad con lo establecido en el Anexo N° 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica.
- Esta situación vulnera su derecho al debido procedimiento administrativo, el cual contiene el derecho a recibir una resolución debidamente motivada. Asimismo, vulnera el principio de legalidad en materia administrativa, por cuanto no se ha aplicado correctamente el Anexo N° 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica.
- Por lo expuesto, la resolución impugnada ha incurrido en las causales de nulidad previstas en los numerales 1) y 2) del artículo 10° de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

4. Mediante Memorándum N° DSR-459-2016, recibido el 29 de abril de 2016, la Oficina Regional Lima Sur de OSINERGMIN remitió al TASTEM el recurso de apelación de LUZ DEL

RESOLUCIÓN Nº 164-2017-OS/TASTEM-S1

SUR S.A.A., por lo que este Tribunal Administrativo, luego de haber realizado la evaluación del expediente y de la normativa vigente, ha llegado a las conclusiones que se exponen en los numerales siguientes.

5. Acerca de lo alegado en el literal a) del numeral 3) de la presente resolución, debe señalarse que de acuerdo con el numeral 4.1 del Procedimiento⁵, para la determinación del indicador DTA (Desviación del Tiempo de Atención), se debe evaluar el tiempo de espera que demanda a los usuarios efectuar el pago de sus recibos de electricidad, en los días de mayor afluencia de público en el centro de atención determinado por OSINERGMIN, desde que inician la cola hasta que culminan sus pagos. Asimismo, se precisa que esta desviación se mide respecto al tiempo de atención estándar, que es de quince (15) minutos.



En el presente caso, se ha imputado a LUZ DEL SUR S.A.A. el incumplimiento del indicador DTA durante el cuarto trimestre de 2012 debido a que en la evaluación realizada el día 15 de octubre de 2012 en el Centro de Atención de Villa María, dos (2) registros superaron el tiempo de atención estándar de quince (15) minutos.

En particular, obra en el expediente el Reporte de Certificación de fecha 15 de octubre de 2012, en el cual se indica que de los tres registros que se tomaron en dicho día, en el primer registro se obtuvo un tiempo de 24 minutos (desde las 08:31 a.m. hasta las 08:55 a.m.) y en el segundo registro, un tiempo de 16 minutos (desde las 09:00 a.m. hasta las 09:16 a.m.).



Si bien el supervisor de OSINERGMIN tomó vistas fotográficas de las mediciones anteriormente señaladas, éstas son solo complementarias de la supervisión realizada el 15 de octubre de 2012, debiéndose precisar que las horas exactas de inicio y fin de las mediciones, así como el tiempo transcurrido entre ambas, fueron registradas en el aludido Reporte de Certificación de fecha 15 de octubre de 2012.

Debe tenerse presente que de conformidad con el numeral 18.6⁶ del artículo 18° del

⁵ Numeral 4.1: DTA: Desviación del tiempo de atención

Para determinar este indicador, se evalúa el tiempo de espera que demanda a los usuarios efectuar el pago de sus recibos de electricidad, en los días de mayor afluencia de público en el centro de atención determinado por el Organismo, desde que inician la cola hasta que culminan sus pagos. Esta desviación se mide respecto al tiempo de atención estándar (15 minutos).

$$DTA = [(TAC - TAE) / TAE] \times 100$$

Donde:

TAC = Tiempo de atención de la Concesionaria, determinado por el promedio aritmético de todos los registros que superen el TAE.

TAE = Tiempo de atención estándar (15 minutos)

El indicador DTA será evaluado en los Centros de Atención de la Concesionaria identificados como Oficinas, Agencias o Sucursales. De no efectuarse la cobranza en dichos centros, el indicador se evaluará en los centros de cobranza de los recibos de electricidad, que efectúen terceros constituidos para tal fin.

Los datos para el cálculo del indicador serán determinados en visitas inopinadas, mediante la medición de los tiempos de atención. Dicha medición será realizada por un Notario Público o por un representante de OSINERGMIN.

⁶ "Artículo 18°.- Inicio del Procedimiento
(...)"

RESOLUCIÓN N° 164-2017-OS/TASTEM-S1

Reglamento del Procedimiento Administrativo de OSINERGMIN, aprobado por Resolución N° 272-2012-OS/CD, aplicable al presente caso, los informes técnicos y las actas de supervisión constituyen medios probatorios dentro del procedimiento administrativo sancionador y la información contenida en ellas se presume cierta y que responde a la verdad de los hechos que en ésta se afirma, salvo prueba en contrario.

En el caso bajo análisis, el Acta de Inspección N° 27-P047-IIS-12/LDS fue suscrita por un representante de la concesionaria, quien no realizó observación alguna respecto a las horas consignadas en el Reporte de Certificación de fecha 15 de octubre de 2012 que le fue alcanzado, sino que sus observaciones estuvieron dirigidas básicamente a cuestionar las muestras de las mediciones⁷.

Así, LUZ DEL SUR S.A.A. ha alegado que la muestra tomada por el supervisor de OSINERGMIN se encontraba afectada por la cola previa a la apertura del Centro de Atención de Villa María, lo cual incidió en que se acumulara una gran cantidad de personas en las afueras del establecimiento e impidió que se atendiera con la celeridad habitual durante la primera hora de atención.

Al respecto, debe señalarse que las mediciones de los tiempos de espera se realizan, por definición, en los días de mayor afluencia de público, dado que la supervisión busca que las concesionarias implementen mejoras en dichas fechas.

En este caso particular, las mediciones se iniciaron a las 08:31 horas, es decir, luego de más de quince (15) minutos del horario de apertura del Centro de Atención de Villa María (08:15 horas). En este sentido, si el tiempo de espera que demanda a los usuarios efectuar el pago de sus recibos de electricidad en la primera hora de atención, en la que hay una mayor afluencia de público, normalmente es superior a los quince (15) minutos, la concesionaria puede tomar acciones, como la habilitación de más ventanillas de atención durante este periodo de tiempo, a fin de no exceder el tiempo de atención estándar de quince (15) minutos.

De otro lado, LUZ DEL SUR S.A.A. ha cuestionado que la Gerencia de Fiscalización Eléctrica de OSINERGMIN haya establecido un tiempo de atención estándar de quince (15) minutos, el cual resulta similar al previsto por el Estado para la atención de una emergencia médica en un establecimiento hospitalario. Sin embargo, este Órgano Colegiado considera pertinente señalar que un cuestionamiento similar fue planteado

18.6 Los Informes Técnicos, Actas Probatorias, Cartas de Visita de Fiscalización, Actas de Supervisión, 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."

⁷ En el Acta de Inspección N° 27-P047-IIS-12/LDS del 15 de octubre de 2012, en el campo denominado "Para uso opcional de la Empresa Supervisada", el representante de LUZ DEL SUR S.A.A. consignó lo siguiente:

"La muestra tomada no es representativa del tiempo de atención para recepción de pagos, dado que fue tomada incluyendo el efecto de clientes haciendo cola desde antes de la apertura de la oficina de cobro, la cual es 08:15 a.m., por lo que al existir acumulación de clientes producto que acuden en horarios de no atención, altera el tiempo real de espera de un usuario, y no refleja el tiempo desde que llega hasta que es atendido estando la oficina atendiendo y se comprueba al disminuir el tiempo de atención al cabo de unos minutos.

La muestra se realizó coordinando con personal de la empresa de recaudo Hermes y mediante fotos, las cuales no muestran sean efectuadas al cliente recién llegado o último en la cola. Hay evidencia de fotos solo en 2 de los 3 casos reportados."

RESOLUCIÓN N° 164-2017-OS/TASTEM-S1

por LUZ DEL SUR S.A.A. y otras empresas concesionarias de distribución eléctrica cuando se puso a consideración de la opinión pública el proyecto del Procedimiento.

En efecto, en la Exposición de Motivos del Procedimiento se recogieron las observaciones formuladas por las empresas concesionarias de distribución eléctrica (entre ellas LUZ DEL SUR S.A.A.) al proyecto del Procedimiento que fue publicado en el Diario Oficial El Peruano con fecha 1 de agosto de 2008. Así, se indicó que el tiempo de atención estándar, establecido en quince (15) minutos, es producto del estudio permanente de los resultados de la supervisión realizada por OSINERGMIN en diferentes centros de atención al usuario, a través del cual se determinó que quince (15) minutos es un tiempo máximo razonable para que un usuario sea atendido. Es pertinente señalar que este plazo es producto de un análisis de los tiempos de colas, del tiempo promedio de pagos en ventanilla, de la cantidad de días de vencimiento utilizables durante los días hábiles del mes e incluso de una encuesta entre los usuarios del país.

Sin perjuicio de ello, respecto a la comparación realizada por LUZ DEL SUR S.A.A., debe tenerse presente que, en términos operativos, siendo más sencilla la actividad de recibir el pago de los recibos de electricidad que la atención de una emergencia médica, el tiempo de espera que demanda a los usuarios efectuar el pago de sus recibos de electricidad debería ser incluso menor.

De lo anterior, se desprende que LUZ DEL SUR S.A.A. tiene pleno conocimiento de los fundamentos considerados para la evaluación del indicador DTA durante las supervisiones muestrales realizadas por OSINERGMIN y, por tanto, debe implementar las acciones conducentes a cumplir con el tiempo de atención estándar, que es de máximo quince (15) minutos.

Además, la Resolución N° 047-2009-OS/CD se encuentra plenamente vigente desde el año 2009 y resulta aplicable a las supervisiones muestrales que se realizan para verificar que las empresas concesionarias cumplan con estándares de calidad en los procesos de facturación, cobranza y atención al usuario del servicio público de electricidad.

Atendiendo a lo señalado, este Órgano Colegiado considera que corresponde desestimar la alegación formulada en este extremo.

6. En cuanto a lo alegado en el literal b) del numeral 3) de la presente resolución, debe indicarse que el ítem 1) del numeral 4.2 del Procedimiento⁸ señala que las empresas concesionarias de distribución no deben generar sobrecostos por la gestión de la morosidad o de financiamiento.

En el caso bajo análisis, durante el proceso de supervisión se verificó que cuando los

⁸ Numeral 4.2: AGC: Aspectos generales de la cobranza

Para la determinación de este indicador, a través de inspecciones inopinadas, se evaluará los siguientes aspectos en los que la Concesionaria no debe incurrir:

Ítem	Descripción
1	Generar sobre costos por la cobranza de recibos, en cualquier canal o medio de cobranza que la concesionaria ponga a disposición de los usuarios o por la gestión de la morosidad o de financiamiento.

RESOLUCIÓN Nº 164-2017-OS/TASTEM-S1

usuarios acudieron a gestionar facilidades de pago por deudas de consumo o financiamientos relacionados con la venta de nuevas conexiones, la concesionaria cobró un monto denominado "*gastos administrativos*".

Como ha sido señalado en reiteradas resoluciones emitidas por este Órgano Colegiado⁹ con ocasión de otros procedimientos administrativos sancionadores iniciados contra LUZ DEL SUR S.A.A. por la misma materia, la celebración de convenios de facilidades de pago relacionadas con la venta de nuevas conexiones o con la cancelación de deudas atrasadas constituyen actividades comerciales propias de las concesionarias de distribución eléctrica, cuyos costos están comprendidos dentro de los costos de operación comercial, los cuales se encuentran contemplados en el Valor Agregado de Distribución.



7. En virtud de lo expuesto, se concluye que el cobro que efectuó LUZ DEL SUR S.A.A. por concepto de "*gastos administrativos*" transgrede lo expresamente previsto en el ítem 1) del numeral 4.2 del Procedimiento, que prohíbe que las empresas concesionarias de distribución generen sobrecostos por la gestión de la morosidad o de financiamiento; por lo que corresponde desestimar la alegación formulada por la concesionaria en este extremo.
8. Sobre lo alegado en el literal c) del numeral 3) de la presente resolución, cabe precisar que de acuerdo con el numeral 5.3 del Procedimiento¹⁰, el indicador DPAT se aplica a los incumplimientos de los plazos establecidos en la normativa vigente para la entrega del presupuesto y la instalación de la conexión, durante la atención de un nuevo suministro o modificación del existente, según la muestra evaluada.



En el presente caso, se imputó a LUZ DEL SUR S.A.A. el incumplimiento del indicador DPAT en el tercer trimestre de 2012 debido a que en la supervisión muestral se detectó que los presupuestos de conexión de los ítems N° 37, N° 75, N° 91, N° 109, N° 128, N° 137 y N° 138 del Informe de Supervisión N° 062/2010-2013-03-02-3 fueron entregados excediendo los plazos máximos establecidos en 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 N° 616-2008-OS/CD¹¹. Además, la concesionaria

⁹ Tales como las Resoluciones N° 003-2017-OS/TASTEM-S1 del 6 de enero de 2017, N° 202-2016-OS/TASTEM-S1 del 18 de octubre de 2016, N° 162-2016-OS/TASTEM-S1 del 12 de agosto de 2016 y N° 140 2016 OS/TASTEM-S1 del 8 de julio de 2016.

¹⁰ "5.3 DPAT: Desviación de los plazos de atención de un nuevo suministro o modificación del existente

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

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

Donde:

- N' = Número de casos con plazos excedidos en la entrega del presupuesto y en la instalación de la conexión, durante la atención de un nuevo suministro o modificación del existente en la muestra evaluada.
N = Número total de expedientes de la muestra evaluada.
D' = Sumatoria de los días en exceso, en los casos detectados con desviación, en la muestra evaluada.
D = Sumatoria del número de días estándares de acuerdo a la normativa de los casos donde se han identificado excesos, en la muestra evaluada.

La muestra, solicitada y recabada por OSINERGMIN, se determinará a partir de la información requerida en el cuadro N° 5."

¹¹ "5.3.1.- Trato al cliente
(...)

- d) Presupuesto para conexión

realizó la instalación de los suministros correspondientes a los ítems N° 6, N° 24, N° 29, N° 47, N° 109, N° 127, N° 128 y N° 135, excediendo los plazos máximos previstos en la misma norma.

Adicionalmente, se imputó a LUZ DEL SUR S.A.A. el incumplimiento del indicador DPAT en el cuarto trimestre de 2012 debido a que en la supervisión muestral se advirtió que entregó los presupuestos de conexión de los ítems N° 11, N° 17, N° 22, N° 29, N° 36, N° 38, N° 53, N° 72, N° 78, N° 94, N° 98, N° 99, N° 106, N° 113 y N° 143 del Informe de Supervisión N° 062/2010-2013-03-02-3 excediendo los plazos máximos establecidos en 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. Asimismo, la concesionaria realizó la instalación de los suministros correspondientes a los ítems N° 73 y N° 75 superando los plazos máximos estipulados en la citada norma.

Al haber señalado LUZ DEL SUR S.A.A. en su recurso de apelación que se remitía a los argumentos expuestos en sus anteriores descargos, se desprende que sólo ha presentado alegatos de defensa en cuanto al incumplimiento del plazo para realizar la instalación de los suministros correspondientes a los ítems N° 24, N° 47 y N° 127 del tercer trimestre de 2012; respecto al incumplimiento del plazo para entregar los presupuestos de conexión de los ítems N° 38, N° 72 y N° 78 del cuarto trimestre de 2012, así como con relación al incumplimiento del plazo para realizar la instalación del suministro del ítem N° 75 del cuarto trimestre de 2012. Por tanto, este Órgano Colegiado únicamente emitirá pronunciamiento sobre lo impugnado por la concesionaria.

Respecto a los ítems N° 24 (solicitud N° 1111499), N° 47 (solicitud N° 1119171) y N° 127 (solicitud N° 1113558) del tercer trimestre de 2012, LUZ DEL SUR S.A.A. señaló que mediante el Decreto de Urgencia N° 116-2009, el Poder Ejecutivo determinó la promoción del suministro del servicio público de electricidad en zonas urbano marginales

(...)

Caso	Plazo Entrega Presupuesto	Plazo de su Ejecución **
Sin modificación de redes		
* Hasta los 50 kW	5 días calendario *	7 días calendario
* Más de 50 kW	7 días calendario	21 días calendario
Con modificación de redes incluyendo extensiones y añadidos de red primaria y/o secundaria que no necesiten la elaboración de un proyecto		
* Hasta los 50 kW	10 días calendario	21 días calendario
* Más de 50 kW	15 días calendario	56 días calendario
Con expansión sustancial y necesidad de proyecto de red primaria que incluya nuevas subestaciones y tendido de red primaria		
* Cualquier potencia	25 días calendario	360 días calendario

* Si dentro de los 5 días calendario existen menos de tres días hábiles el plazo de entrega se extiende hasta cumplir tres días hábiles para la entrega del presupuesto

** Contados desde la fecha de pago o del otorgamiento de facilidades por la concesionaria

RESOLUCIÓN Nº 164-2017-OS/TASTEM-S1

del país; por lo que la atención de dichas solicitudes de conexión se realizó a través de un programa de electrificación masiva y fue necesario realizar expansiones sustanciales de redes eléctricas, conforme lo acreditaba con los planos de electrificación elaborados para tal fin.

Conforme se indicó en la resolución apelada, después de la revisión de los planos enviados por LUZ DEL SUR S.A.A. se verificó que fue necesaria realizar una modificación de redes para atender las solicitudes correspondientes a los ítems N° 24, N° 47 y N° 127; por lo que la instalación de los suministros debía realizarse en un plazo máximo de cincuenta y seis (56) días calendario contados desde la fecha de pago del presupuesto, de conformidad con lo establecido en el literal d) del numeral 5.3.1 de la Base Metodológica para la aplicación de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos¹². Sin embargo, LUZ DEL SUR S.A.A. realizó la instalación de los suministros excediendo el referido plazo, conforme se detalla a continuación:

Ítem	Solicitud	Suministro	Fecha de pago del presupuesto	Fecha de instalación del suministro	Días transcurridos	Días en exceso del plazo de 56 días calendario
24	1111499		12/07/2012	13/09/2012	63	7
47	1119171		07/08/2012	12/10/2012	66	10
127	1113558		18/07/2012	05/10/2012	79	23

Con relación al ítem N° 38 (solicitud N° 1156795) del cuarto trimestre de 2012, LUZ DEL SUR S.A.A. precisó que para atender esta solicitud de suministro era necesario realizar una modificación de redes hasta 50 kW; por tanto, al haberse realizado la instalación del suministro a los nueve (9) días, se cumplió con el plazo previsto en la normativa vigente.

Según se señaló en la resolución apelada, luego de la revisión del plano remitido por LUZ DEL SUR S.A.A. se verificó que fue necesario realizar los trabajos referidos por la concesionaria. En este sentido, se levantó la observación inicialmente planteada respecto al plazo para la instalación del suministro; sin embargo, en lo que se refiere al plazo para la entrega del presupuesto de conexión, el presupuesto debía ser entregado en un plazo máximo de diez (10) días calendario contados desde la fecha de recepción de la solicitud del usuario, de conformidad con lo establecido en el literal d) del numeral 5.3.1 de la Base Metodológica para la aplicación de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos¹³. No obstante, LUZ DEL SUR S.A.A. entregó el presupuesto excediendo en dos (2) días el aludido plazo, conforme se detalla a continuación:

¹² Durante la etapa de supervisión Inicialmente se consideró que la instalación de los suministros debía realizarse en un plazo de siete (7) días calendario; pero luego de la interposición del recurso de reconsideración de la concesionaria, dicho plazo fue modificado a cincuenta y seis (56) días calendario.

¹³ Durante la etapa de supervisión Inicialmente se consideró que la instalación de los suministros debía realizarse en un plazo de siete (7) días calendario; pero luego de la interposición del recurso de reconsideración de la concesionaria, dicho plazo fue modificado a cincuenta y seis (56) días calendario.

RESOLUCIÓN N° 164-2017-OS/TASTEM-S1

Ítem	Solicitud	Suministro	Fecha de presentación de la solicitud de conexión	Fecha de emisión del presupuesto de conexión	Días transcurridos	Días en exceso del plazo de 10 días calendario
38	1156795	[REDACTED]	06/12/2012	18/12/2012	12	2

En cuanto al ítem N° 72 (solicitud N° 1137398) del cuarto trimestre de 2012, LUZ DEL SUR S.A.A. alegó que la solicitud de suministro fue actualizada posteriormente con la solicitud N° 1171364, debido a que el usuario requirió cambiar el medidor monofásico por uno trifásico. Esta última solicitud fue atendida con el presupuesto N° DPBT.1171364 y con el plano de replanteo del proyecto N° 1171364, por medio de los cuales se evidencia que era necesaria una modificación de redes hasta 50 kW para su atención. En este sentido, al haberse notificado el presupuesto a los ocho (8) días, se cumplió con el plazo previsto en la normativa vigente.

Conforme se indicó en la resolución impugnada, la solicitud de suministro N° [REDACTED] proporcionada por LUZ DEL SUR S.A.A., a través de la cual manifiesta que se habría actualizado la solicitud de suministro N° [REDACTED] materia de observación en la supervisión muestral, hace referencia a una solicitud anterior con el N° [REDACTED], es decir, a una solicitud distinta. Por tanto, no habiendo acreditado la concesionaria que para la atención de la solicitud de suministro N° [REDACTED] era necesario realizar una modificación de redes hasta 50 kW, el presupuesto debía ser entregado como máximo dentro de los cinco (5) días calendario posteriores, pero la concesionaria se excedió en dos (3) días el referido plazo, conforme se detalla a continuación:

Ítem	Solicitud	Suministro	Fecha de presentación de la solicitud de conexión	Fecha de emisión del presupuesto de conexión	Días transcurridos	Días en exceso del plazo de 5 días calendario
72	1137398	—	09/10/2012	17/10/2012	8	3

En lo que se refiere al ítem N° 78 (solicitud N° 1146161) del cuarto trimestre de 2012, LUZ DEL SUR S.A.A. argumentó que la solicitud de suministro fue actualizada posteriormente. Esta última solicitud fue atendida con el presupuesto N° DPBT.1205042 y con el plano de replanteo del proyecto N° 1205042, a través de los cuales acredita que era necesaria una modificación de redes hasta 50 kW para su atención. En esta línea, al haberse notificado el presupuesto a los seis (6) días, se cumplió con el plazo previsto en la normativa vigente.

Sin embargo, este Órgano Colegiado no advierte que los documentos remitidos por LUZ DEL SUR S.A.A. guarden relación alguna con la solicitud de suministro N° [REDACTED] que fue materia de la supervisión muestral, conforme se indicó en la resolución apelada. Además, incluso en el supuesto de que ambos presupuestos de conexión estuviesen relacionados, debe señalarse que el presupuesto correspondiente a la solicitud N° [REDACTED] fue elaborado el 12 de noviembre de 2012, mientras que el presupuesto de la solicitud N° [REDACTED] es de fecha 29 de mayo de 2013. Por tanto, dado el tiempo transcurrido entre la elaboración de ambos presupuestos, esto es, más de seis (6) meses, las condiciones técnicas podrían haber variado, requiriéndose la realización de trabajos (como modificación de redes) que antes no eran necesarios.

RESOLUCIÓN N° 164-2017-OS/TASTEM-S1

En efecto, debe tenerse en cuenta que luego de presentada una solicitud de instalación de suministro, las concesionarias deben evaluar la factibilidad de atención del servicio antes de la emisión del presupuesto, por lo general mediante una inspección de campo. La factibilidad técnica implica que las concesionarias verifiquen la existencia de redes en la zona donde se solicita el suministro, que el predio cumpla con las distancias mínimas de seguridad y que exista capacidad de potencia para atender la solicitud, determinándose en función de ello si se requiere o no la realización de una modificación de redes, o de una expansión sustancial de redes, pues el plazo de entrega del presupuesto y el plazo para la instalación del suministro depende de la envergadura de los trabajos involucrados para la atención del suministro.

No obstante, en el caso de la solicitud de suministro N° [REDACTED], si bien LUZ DEL SUR S.A.A. manifestó que para atender el suministro era necesario realizar una modificación de redes hasta 50 kW, no ha presentado algún elemento probatorio acreditando que, efectivamente, en aquella oportunidad (noviembre de 2012) era necesaria la realización de tales trabajos; por lo que el presupuesto de conexión debía ser entregado como máximo dentro de los cinco (5) días calendario posteriores a la presentación de la solicitud del usuario y la concesionaria lo entregó excediéndose en un (1) día el mencionado plazo, conforme se detalla a continuación:

Ítem	Solicitud	Suministro	Fecha de presentación de la solicitud de conexión	Fecha de emisión del presupuesto de conexión	Días transcurridos	Días en exceso del plazo de 5 días calendario
78	1146161	—	06/11/2012	12/11/2012	6	1

Respecto al ítem N° 75 (solicitud N° 1137568) del cuarto trimestre de 2012, LUZ DEL SUR S.A.A. indicó que debido a una solicitud del usuario y a obras en el edificio multifamiliar donde se instalaría el suministro, las obras necesarias para la instalación de la conexión quedaron suspendidas desde el 18 de enero hasta el 8 de febrero de 2013, fecha en la cual se reinicia el cómputo de la atención, que finalizó el 1 de marzo de 2013, conforme lo acredita con el documento "Aviso por Trabajo No Efectuado N° 038306".

Sin embargo, este Órgano Colegiado considera que el documento "Aviso por Trabajo No Efectuado N° 038306", presentado por LUZ DEL SUR S.A.A., no acredita suficientemente su afirmación, pues en el campo asignado para colocar el número de suministro se colocó una raya, es decir, no se consignó ningún número de suministro. En este sentido, el citado documento no acredita que efectivamente LUZ DEL SUR S.A.A. haya tenido un impedimento con la realización de los trabajos para la instalación del suministro observado, ya que el documento podría corresponder a cualquier otro suministro.

De otro lado, debe señalarse que de conformidad con el ítem 13) del indicador CNS, previsto en el numeral 5.4 del Procedimiento, en los expedientes de nuevos suministros y modificación de suministros existentes de la muestra determinada por OSINERGMIN debe evaluarse que los presupuestos de conexión no excedan el costo máximo regulado, evaluándose en este ítem los presupuestos no cancelados por los solicitantes¹⁴.

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

RESOLUCIÓN N° 164-2017-OS/TASTEM-S1

Durante la supervisión muestral del cuarto trimestre de 2012 se observó que siete (7) presupuestos consideraron un costo de conexión mayor al regulado en la fecha de elaboración de los respectivos presupuestos.

En su recurso de apelación, LUZ DEL SUR S.A.A. señaló que se remitía a los argumentos expuestos en sus anteriores descargos. Así, en la Carta N° LE-075-2013/RC, a través de la cual presentó sus descargos al oficio de inicio del presente procedimiento administrativo sancionador, dicha concesionaria indicó que los casos observados se trataron de errores materiales en la emisión de los presupuestos y que tales presupuestos fueron subsanados. Además, sostuvo que ello no perjudicó a los usuarios porque los presupuestos no fueron cancelados. Luego, en su recurso de reconsideración, LUZ DEL SUR S.A.A. agregó que, al no haber existido ningún daño hacia los usuarios, la sanción de multa impuesta no era proporcional ni justificada.

Sobre el particular, debe señalarse que de conformidad con el artículo 8° del Reglamento del Procedimiento Administrativo Sancionador de OSINERGMIN¹⁵, aprobado por Resolución N° 272-2012-OS/CD, las acciones que pudiera haber adoptado la concesionaria con posterioridad a la supervisión (solo ha manifestado haber subsanado los presupuestos de conexión pero no lo ha acreditado) no la eximen de su responsabilidad por el incumplimiento imputado.

Además, con relación al importe de la multa por el incumplimiento del indicador CNS en el cuarto trimestre de 2012, corresponde precisar que, de conformidad con el Principio de Razonabilidad que rige la potestad sancionadora de la Administración Pública y que se encuentra recogido en el numeral 3) del artículo 246° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción.

En efecto, resulta oportuno precisar que las sanciones tienen una finalidad disuasiva, buscando desincentivar todo accionar u omisión de las concesionarias que atente contra el derecho de los usuarios del servicio público de electricidad. Por tanto, al momento de establecer los importes de las multas se debe considerar que éstas también logren un efecto disuasivo de tales conductas.

En tal sentido, para la determinación de las sanciones que corresponde imponer a las concesionarias por el incumplimiento del Procedimiento, deben seguirse los criterios expresamente establecidos en el Anexo N° 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, comprendida en la Tipificación de Infracciones y

Para la determinación de este indicador, en los expedientes de la muestra determinada por OSINERGMIN, se evaluará los siguientes aspectos que debe cumplir la Concesionaria:

Ítem	Descripción
Contenido del Presupuesto	
13	Presupuestos que no excedan el costo máximo regulado (en este ítem se evalúa los presupuestos no cancelados por el usuario).

¹⁵ "Artículo 8°.- Verificación del cese de la infracción

La verificación del cese de la infracción no exime de responsabilidad al administrado ni substraer la materia sancionable, salvo los supuestos contemplados en los artículos 30° y 33° del presente Reglamento."

Escala de Multas y Sanciones de OSINERGMIN, los cuales guardan concordancia con el aludido Principio de Razonabilidad.

Cabe señalar que para establecer (en el Anexo N° 8) el importe de las multas derivadas del mencionado Procedimiento se han tomado en cuenta diferentes aspectos, tales como el tamaño de las concesionarias (en cuanto a importes facturados y número de suministros, según corresponda), el número de solicitudes de conexiones nuevas o modificación de suministros existentes y de expedientes de reclamos recibidos por las concesionarias en el periodo evaluado, sobre la base de los cuales se estima el beneficio económico que obtienen las concesionarias al incumplir con algunas de las normas en el periodo que comprende cada indicador.

Adicionalmente, debe tenerse presente que la supervisión de la gestión comercial de las concesionarias de distribución se efectúa de manera muestral, esto es, sobre la base de muestras aleatorias y representativas de los universos analizados, a partir de las cuales se infiere el nivel de incumplimiento de la normativa en todo el ámbito de responsabilidad de la concesionaria, lo cual también influye en el cálculo de las multas.

En el caso objeto de análisis, LUZ DEL SUR S.A.A. transgredió el indicador CNS en el cuarto trimestre de 2012; por lo que corresponde la aplicación de la respectiva multa, en concordancia con el literal d) del numeral 3) del Anexo N° 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobado por Resolución N° 141-2011-OS/CD, que ha sido emitido observando el Principio de Razonabilidad en la metodología del cálculo de las multas por estándares de calidad del servicio comercial establecidos en el Procedimiento.

En virtud de los fundamentos anteriormente expuestos, este Órgano Colegiado considera que corresponde desestimar lo alegado por la concesionaria en este extremo.

9. Con relación a lo alegado en el literal d) del numeral 3) de la presente resolución, este Órgano Colegiado advierte que la autoridad de primera instancia administrativa incurrió en un error material al consignar en el artículo 1° de la Resolución de Gerencia de Fiscalización Eléctrica N° 290-2015 el importe de la multa impuesta a LUZ DEL SUR S.A.A. por haber incumplido el indicador DTA en el cuarto trimestre de 2012 (S/. 7 906,88), ya que de acuerdo con el literal a) del numeral 2) del Anexo N° 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobado por Resolución N° 141-2011-OS/CD, correspondía sancionarla con una multa de S/. 7 096,88 (Siete mil noventa y seis y 88/100 Soles), conforme fue indicado en el cuadro de cálculo de multa contenido en el numeral 2.5 de la misma resolución.

Al respecto, el numeral 210.1¹⁶ del artículo 210° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General establece que los errores materiales o aritméticos en los actos administrativos pueden ser rectificadas con efecto retroactivo, en cualquier momento, de oficio o a instancia de los administrados, siempre que no se altere lo

¹⁶ "Artículo 210.- Rectificación de errores

210.1 Los errores material o aritmético en los actos administrativos pueden ser rectificadas con efecto retroactivo, en cualquier momento, de oficio o a instancia de los administrados, siempre que no se altere lo sustancial de su contenido ni el sentido de la decisión."

RESOLUCIÓN N° 164-2017-OS/TASTEM-S1

sustancial de su contenido ni el sentido de la decisión.

En tal sentido, al advertirse que en el artículo 1° de la Resolución de Gerencia de Fiscalización Eléctrica N° 290-2015 se incurrió en un error material al consignar el importe de la multa impuesta a LUZ DEL SUR S.A.A. por haber incumplido el indicador DTA en el cuarto trimestre de 2012 y que éste no altera el sentido de la resolución, dicho error es susceptible de ser subsanado.

Por tanto, corresponde rectificar de oficio el error material incurrido en el artículo 1° de la Resolución de Gerencia de Fiscalización Eléctrica N° 290-2015, debiéndose precisar que por haber incumplido el indicador DTA en el cuarto trimestre de 2012 corresponde sancionar a LUZ DEL SUR S.A.A. con una multa de S/. 7 096,88 (Siete mil noventa y seis y 88/100 Soles).

De acuerdo con los fundamentos anteriormente expuestos, este Órgano Colegiado considera que no se ha incurrido en las causales de nulidad invocadas por la concesionaria, dado que solo se trató de un error material susceptible de ser subsanado.

De conformidad con el artículo 19° numeral 1 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de OSINERGMIN, aprobado por Resolución N° 067-2008-OS/CD y modificado por la Resolución N° 075-2015-OS/CD.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- RECTIFICAR de oficio el artículo 1° de la Resolución de Gerencia de Fiscalización Eléctrica N° 290-2015 de fecha 13 de febrero de 2015 y, en tal sentido, **PRECISESE** que por la infracción consistente en haber incumplido el indicador DTA en el cuarto trimestre de 2012 corresponde sancionar a LUZ DEL SUR S.A.A. con una multa de S/. 7 096,88 (Siete mil noventa y seis y 88/100 Soles).

Artículo 2°.- Declarar INFUNDADO el recurso de apelación interpuesto por LUZ DEL SUR S.A.A. contra la Resolución de Oficinas Regionales OSINERGMIN N° 767-2016-OS/OR LIMA SUR de fecha 28 de marzo de 2016.

Artículo 3°.- PRECISAR que el importe total de las multas impuestas a LUZ DEL SUR S.A.A. asciende a S/. 275 733,98 (Doscientos setenta y cinco mil setecientos treinta y tres y 98/100 Soles), en atención a las consideraciones expuestas en la presente resolución.

Artículo 4°.- Declarar agotada la vía administrativa.

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



LUIS ALBERTO VICENTE GANOZA DE ZAVALA
PRESIDENTE