

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

**SALA 1**

**RESOLUCIÓN Nº 167-2017-OS/TASTEM-S1**

Lima, 05 de diciembre de 2017

**VISTO:**

El Expediente Nº 2013-043<sup>1</sup> que contiene el recurso de apelación interpuesto el 26 de setiembre de 2016 por LUZ DEL SUR S.A.A., representada por el señor David Mendiola Flórez, contra la Resolución de Oficinas Regionales OSINERGMIN Nº 2093-2016-OS/OR LIMA SUR de fecha 29 de agosto de 2016, que declaró fundado en parte el recurso de reconsideración interpuesto contra la Resolución de Gerencia de Fiscalización Eléctrica Nº 397-2015 del 26 de febrero de 2015, mediante la cual se la sancionó por incumplir 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 primer semestre de 2012.

**CONSIDERANDO:**

- Mediante Resolución de Gerencia de Fiscalización Eléctrica Nº 397-2015 del 26 de febrero de 2015, se sancionó a LUZ DEL SUR S.A.A. con una multa en total de S/. 483 487,38 (Cuatrocientos ochenta y tres mil cuatrocientos ochenta y siete y 38/100 Soles), debido a que en el proceso de supervisión muestral correspondiente al primer semestre de 2012 se detectó el incumplimiento de algunos estándares de calidad del servicio comercial establecidos en el Procedimiento<sup>2</sup>, cuyo objetivo es verificar que las

<sup>1</sup> El expediente SIGED es el N° 201200165986.

<sup>2</sup> 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/.)
AGC (Aspectos Generales de la Cobranza)	Primer trimestre 2012	48 100,00
	Segundo trimestre 2012	48 100,00
AGA (Aspectos Generales de la Atención al Usuario)	Segundo trimestre 2012	33 670,00
DMP (Desviación del Monto de los Presupuestos de Conexiones)	Primer trimestre 2012	125 829,86
	Segundo trimestre 2012	6 080,05
DPAT (Desviación en los Plazos de Atención de un Nuevo Suministro o Modificación del Existente)	Primer trimestre 2012	117 174,81
	Segundo trimestre 2012	101 073,83
CNS (Aspectos Generales de los Expedientes de Nuevos Suministros y Modificación de Existentes)	Primer trimestre 2012	3 458,83

RESOLUCIÓN Nº 167-2017-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° 201200165986 del 25 de marzo de 2015, LUZ DEL SUR S.A.A. interpuso recurso de reconsideración contra la Resolución de Gerencia de Fiscalización Eléctrica N° 397-2015, el cual fue declarado fundado en parte mediante la Resolución de Oficinas Regionales OSINERGMIN N° 2093-2016-OS/OR LIMA SUR de fecha 29 de agosto de 2016.

Como consecuencia de ello, se redujo el importe de las multas por el incumplimiento del indicador DMP en el primer trimestre de 2012 y por el incumplimiento del indicador DPAT en el primer y segundo trimestre de 2012. Además, se dejó sin efecto la sanción de multa por el incumplimiento del indicador CNS en el primer trimestre de 2012.

En este sentido, los importes de las sanciones de multa impuestas a LUZ DEL SUR S.A.A. quedaron fijadas en S/. 300 248,16 (Trescientos mil doscientos cuarenta y ocho y 16/100 Soles), conforme se detalla a continuación:

Indicador incumplido	Periodo de Evaluación	Importe de la Sanción impuesta mediante Resolución GFE N° 397-2015 (S/.)	Nuevo Importe de la Sanción impuesta mediante Resolución N° 2093-2016-OS/OR LIMA SUR
AGC (Aspectos Generales de la Cobranza)	Primer trimestre 2012	48 100,00	48 100,00
	Segundo trimestre 2012	48 100,00	48 100,00
AGA (Aspectos Generales de la Atención al Usuario)	Segundo trimestre 2012	33 670,00	33 670,00
DMP (Desviación del Monto de los Presupuestos de Conexiones)	Primer trimestre 2012	125 829,86	1 007,54
	Segundo trimestre 2012	6 080,05	6 080,05
DPAT (Desviación en los Plazos de Atención de un Nuevo Suministro o Modificación del Existente)	Primer trimestre 2012	117 174,81	78 329,13
	Segundo trimestre 2012	101 073,83	84 961,44
CNS (Aspectos Generales de los Expedientes de Nuevos Suministros y Modificación de Existentes)	Primer trimestre 2012	3 458,83	0
<b>Total</b>		<b>483 487,38</b>	<b>300 248,16</b>

3. Por escrito de registro N° 201200165986 del 26 de setiembre de 2016, LUZ DEL SUR S.A.A. interpuso recurso de apelación contra la Resolución de Oficinas Regionales OSINERGMIN N° 2093-2016-OS/OR LIMA SUR, en atención a los siguientes argumentos:

RESOLUCIÓN Nº 167-2017-OS/TASTEM-S1

a) Con relación a la primera observación por el incumplimiento del ítem 1) del indicador AGC en el primer y segundo trimestre de 2012<sup>3</sup>, señaló que:

- OSINERGMIN considera que las transacciones extrajudiciales de deudas y convenios de facilidades para el pago de nuevas conexiones se encuentran incluidos entre las tareas de tipo comercial de la empresa modelo bajo la actividad "Operación Comercial". Sin embargo, en la resolución apelada se inhibe de mencionar la actividad denominada "Gestión de Saldos Morosos", como sí lo hizo en la Resolución de Gerencia de Fiscalización Eléctrica Nº 397-2015.
- En la descripción de la actividad "Gestión de Saldos Morosos" en modo alguno aparecen los términos "transacciones" o "convenios", pues la gestión de saldos morosos describe solo actividades como intimaciones, suspensiones, rehabilitaciones, etc., ninguna referida a las facilidades de pago, lo cual evidencia un cambio de postura del regulador, pues la Gerencia Adjunta de Regulación Tarifaria (GART) no ha considerado las cuestionadas actividades como parte de la fijación tarifaria.
- Por este motivo, la Oficina Regional se circunscribe únicamente a señalar los gastos de "Operación Comercial", debilitando así cada vez más su postura frente a este tema.

b) Respecto a la segunda observación por el incumplimiento del ítem 1) del indicador AGC en el segundo trimestre de 2012<sup>4</sup>, sostuvo que:

- LUZ DEL SUR S.A.A. brinda a los usuarios una opción para realizar sus pagos en las ventanillas de los bancos y esta opción se encuentra por debajo del promedio de las tasas más bajas que ofrecen las entidades financieras.
- Sin embargo, con su decisión OSINERGMIN termina afectando a un gran sector de la población, pues les recorta la oportunidad de decidir tomar tal o cual opción en el mercado que le resulte más ventajosa a sus intereses, ocasionando así una pérdida de eficiencia social, pues un grupo de personas se encuentra insatisfecha con la oferta entregada, estando dispuestas a pagar más por recibir el servicio de los bancos.

c) En cuanto al incumplimiento del indicador AGA<sup>5</sup>, precisó que:

- La sanción impuesta es ilegal porque no respeta del Principio de Tipicidad en materia sancionadora. El ítem 1 del indicador AGA señala que la obligación es "Recibir y registrar los reclamos comerciales, entregando el código respectivo al usuario, en todas las modalidades establecidas en la normativa vigente", supuesto que no se incumple, pues los usuarios indicados por OSINERGMIN se

<sup>3</sup> 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". Además,

<sup>4</sup> Aplicación de sobre costos por la cobranza de recibos, cuando los usuarios acuden a los bancos a realizar el pago de los recibos de consumo de energía eléctrica.

<sup>5</sup> Se detectó que en la Oficina Comercial de Chosica no se registraron cinco reclamos por excesivo consumo facturado, ni se proporcionó el respectivo código de reclamo, sino que éstos fueron registrados como solicitudes de verificación de medidor.

RESOLUCIÓN Nº 167-2017-OS/TASTEM-S1

acercaron a consultar y no a reclamar; por lo cual la conclusión a la que se arriba, en el sentido de que se ha limitado el derecho a la reclamación, es subjetiva.

- La Oficina Regional no adjunta medio probatorio alguno que sustente su afirmación, como podría ser un audio, un video, una declaración jurada, un acta, etc., en la que demuestre que en alguno de los cinco (5) casos observados los usuarios manifestaron expresamente su deseo de formular un reclamo por consumo de energía facturada.
- OSINERGMIN sanciona su supuesta conducta infractora, pese a que su propia folletería de la época, que está adjuntando a su recurso, ya explicaba que no todas las consultas en ventanilla debían ser reclamos y que era necesario realizar una indagación preliminar, pues el incremento de consumo podía originarse en diferentes causas: aumento del número de artefactos eléctricos, utilización de artefactos eléctricos más horas al día y conexiones o artefactos eléctricos en mal estado, generando fugas de energía.
- En esta línea, era perfectamente válido brindar una orientación o asistencia preliminar al usuario y ayudarlo a realizar una indagación preliminar con la finalidad de evitar que incurriera en un probable costo de una prueba de contraste, que en ese momento era la única manera de acreditar que su equipo de medida operara adecuadamente y de que no existieran fugas de energía.
- Más aún, la Directiva "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural", aprobada por Resolución Nº 269-2014-OS/CD, actualmente vigente, ha recogido este criterio y lo ha incorporado, con lo cual se valida de que en el año 2012 la concesionaria tenía el legítimo derecho de desarrollar actividades destinadas a favorecer a los usuarios en las zonas en las que la regulación había generado una falla de mercado, como efectivamente ocurría en los distritos dependientes de la Oficina Comercial de Chosica, en los cuales el costo de la prueba de contraste superaba los S/. 150,00, por lo que los usuarios eran disuadidos, por la propia regulación, a no presentar sus reclamos.
- En el Acta de Inspección Nº 29-P047-IS-12/LDS, suscrita el 7 de mayo de 2012, LUZ DEL SUR S.A.A. realizó la siguiente observación: "Se suscribe la presente acta únicamente para efectos de acreditar su recepción. Luz del Sur se reserva el derecho de analizar las observaciones a efectos de efectuar los descargos correspondientes", pues como ya es conocido por OSINERGMIN, su empresa realiza los descargos de manera centralizada y no acta por acta, quedando plenamente establecido que la firma del administrador de la Oficina Comercial de Chosica no implicaba que estuviera aceptando las observaciones.

d) Sobre el incumplimiento del indicador DMP<sup>6</sup>, señaló que:

<sup>6</sup> En la supervisión del primer trimestre de 2012, se observó que en los expedientes correspondientes a las solicitudes Nº 1066518 (ítem Nº 86) y Nº 1067176 (ítem Nº 90), la concesionaria consideró para los bancos de medidores requeridos un costo mayor al vigente en el cálculo de la caja toma, aplicando un índice por suministro que no correspondía y facturando un costo de conexión mayor.

Además, en la supervisión del segundo trimestre de 2012, se detectó que en el expediente correspondiente a la solicitud Nº 1101316 (ítem Nº 80), la concesionaria consideró en el presupuesto del banco de medidores requerido un costo mayor, al considerar 7 conexiones monofásicas subterráneas con un costo ascendente a S/. 308,00 y no lo que corresponde a las conexiones múltiples del tipo y subtipo C1.2, cuyo costo asciende a S/. 188,00 sin incluir el IGV, conforme a la caja toma incluida en el presupuesto.

RESOLUCIÓN Nº 167-2017-OS/TASTEM-S1

- Las solicitudes N° 1066518 y N° 1067176 fueron atendidas de acuerdo a los precios coordinados en su momento con la GART.
- Como ha explicado anteriormente, hasta antes de marzo de 2012 la actualización de los costos de conexiones se revisaba solo con las variables de actualización. A partir de marzo de 2012, un funcionario de la GART es el encargado de remitir la información y los pliegos de conexiones para la respectiva comparación.
- En este orden de ideas, el 2 de marzo de 2012 el referido funcionario le hizo llegar, vía correo electrónico, los precios actualizados de las conexiones; sin embargo, no había considerado el tema de los conectores tubulares, por lo que LUZ DEL SUR S.A.A. le remitió un correo solicitando que este tema sea considerado. Luego de que este tema fue elevado en consulta en OSINERGMIN, confirmándose que ya se había superado dicha omisión, el aludido funcionario envió un nuevo correo indicando textualmente lo siguiente: *"Estimados señores, por favor considerar en la solicitud de conformidad de sus presupuestos el archivo adjunto"*.
- Por tanto, como también ya ha explicado anteriormente, la interpretación que LUZ DEL SUR S.A.A. dio a los cálculos alcanzados a la GART se asumieron como correctos, al no existir observación alguna por parte de los funcionarios encargados.
- Con fecha 28 de abril de 2012 la GART rectifica los precios en el tema de empalmes tubulares y lo hace de manera retroactiva. Por ello, insiste que LUZ DEL SUR S.A.A. cumplió con el procedimiento regular de actualización de precios, no resultando coherente que se le imponga una sanción administrativa, al haber cumplido con todos los mecanismos establecidos para la fijación.
- Debe considerarse que la GART no mantiene publicados en su portal todos los pliegos aprobados, sino únicamente el último vigente del mes, aunque éste se trate de un pliego retroactivo, lo cual dificulta en este caso al supervisor la posibilidad de corroborar con un pliego su manifestación; pero ésta puede ser corroborada con los funcionarios de OSINERGMIN comprometidos en la actividad de fijación de pliegos a partir de marzo de 2012.
- Sin perjuicio de ello, resulta relevante destacar que mediante el Informe de Análisis de Recurso Impugnativo N° 1531-2016-OS/OR-LIMA SUR, perteneciente al presente expediente, se ha archivado la observación del indicador CNS por el mismo concepto pero para presupuestos de conexión que no fueron pagados, lo cual resulta contraproducente porque la observación fundamentalmente es la misma: un exceso en la valorización; pero la diferencia entre uno y otro caso es que mientras en el indicador CNS los presupuestos no fueron pagados, en el indicador DMP los presupuestos sí fueron cancelados.
- Debe mantenerse un sentido de predictibilidad en los propios informes que elabora OSINERGMIN y las observaciones sobre estas dos solicitudes deben ser levantadas, pues el error no lo generó LUZ DEL SUR S.A.A., sino la GART.



4. Mediante Memorandum N° DSR-1196-2016, recibido el 4 de octubre de 2016, la Oficina Regional Lima Sur de OSINERGMIN remitió al TASTEM el recurso de apelación de LUZ DEL SUR S.A.A., por lo que este Tribunal Administrativo, luego de haber

RESOLUCIÓN Nº 167-2017-OS/TASTEM-S1

realizado la evaluación del expediente y de la normativa vigente, ha llegado a las conclusiones que se exponen en los numerales siguientes.

5. Este Órgano Colegiado considera necesario precisar previamente que en el presente caso se ha sancionado a LUZ DEL SUR S.A.A. por incumplir los indicadores AGC, DMP y DPAT en el primer y segundo trimestre 2012, así como por incumplir el indicador AGA en el segundo trimestre de 2012. Sin embargo, en su recurso de apelación dicha concesionaria no ha presentado argumentos de defensa en cuanto al incumplimiento del indicador DPAT, así como respecto al incumplimiento del indicador DMP en el segundo trimestre de 2012<sup>7</sup>. Por tanto, el pronunciamiento de este Órgano Colegiado se circunscribirá a lo impugnado por la concesionaria.
6. En cuanto a lo alegado en el literal a) del numeral 3) de la presente resolución, debe indicarse que el ítem 1) del numeral 4.2 del Procedimiento<sup>8</sup> señala que las empresas concesionarias de distribución no deben generar sobre costos por la gestión de la morosidad o de financiamiento.



En el caso bajo análisis, durante el proceso de supervisión del primer y segundo trimestre de 2012 se verificó que cuando los 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 Colegiado<sup>9</sup> 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.



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 concesionarias de distribución generen sobre costos por la gestión de la morosidad o de financiamiento; por lo que corresponde desestimar la alegación formulada por la concesionaria en este extremo.

<sup>7</sup> Del análisis del recurso de apelación de LUZ DEL SUR S.A.A., se advierte que sus argumentos de defensa están orientados únicamente a las observaciones planteadas con relación a los ítems N° 86 y N° 90 de la muestra del primer trimestre de 2012.

<sup>8</sup> **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.

<sup>9</sup> Tales como las Resoluciones N° 164-2017-OS/TASTEM-S1 del 24 de noviembre de 2017, 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.

RESOLUCIÓN N° 167-2017-OS/TASTEM-S1

7. Acerca de lo alegado en el literal b) del numeral 3) de la presente resolución, cabe precisar que el ítem 1) del numeral 4.2 del Procedimiento también establece que las empresas concesionarias de distribución no pueden generar sobrecostos por la cobranza de recibos, en cualquier medio o canal que éstas pongan a disposición de los usuarios.

Resulta pertinente indicar que en el artículo 10° de la Norma “*Opciones Tarifarias y Condiciones de Aplicación de las Tarifas a Usuario Final*”, aprobada por Resolución N° 182-2009-OS/CD<sup>10</sup>, vigente en el periodo materia supervisión, se señalaba que las empresas concesionarias cobrarían a los usuarios un importe por concepto de “*cargo fijo mensual*”, el cual era independiente del consumo y era incluido en la facturación aún si el consumo era nulo en el periodo de facturación.

Además, dicha norma precisa que el “*cargo fijo mensual*” está asociado al costo por la lectura del medidor y procesamiento, emisión, reparto y cobranza del recibo o la factura. Es decir, al facturarse mensualmente un importe al usuario por la cobranza de sus recibos, éste no debe pagar suma alguna adicional por tal concepto.

En efecto, en el Anexo N° 1 del Informe N° 0433-2009-GART, que sustentó la Resolución N° 181-2009-OS/CD del 14 de octubre de 2009, a través de la cual se fijaron los Valores Agregados de Distribución (VAD) y Cargos Fijos para el periodo del 1 de noviembre de 2009 al 31 de octubre de 2013, se señala que para efectos de la fijación de las tarifas de distribución eléctrica del sector de distribución típico 1 (al que pertenece la recurrente), ya se ha considerado como una de las modalidades de cobranza la que se realiza a través de las ventanillas de los bancos<sup>11</sup>.

Por tanto, si los usuarios realizan el pago de sus recibos de electricidad en las ventanillas de los bancos, que han sido informados como centros de pago por las propias concesionarias, ello no puede generar ningún tipo de costo adicional a los usuarios, toda vez que, conforme se ha expuesto precedentemente, el “*cargo fijo mensual*” que pagan los usuarios ya cubre los costos eficientes para el desarrollo de actividades comerciales, tales como la cobranza de las facturas a través de entidades del sistema financiero.

En el presente caso, durante el proceso de supervisión muestral del segundo trimestre de 2012 se verificó que cuando los usuarios realizan el pago de sus recibos en entidades bancarias, informados por LUZ DEL SUR S.A.A. como centros autorizados de recaudación en el reverso de los recibos, se ven afectados por un sobrecosto por comisión de cobranza (S/. 3,50 en algunos bancos) que deben abonar al momento de cancelar sus recibos en las ventanillas de dichas entidades bancarias, lo cual no se encuentra permitido por nuestro marco normativo.

En este sentido, conforme ha sido indicado en reiteradas resoluciones emitidas por este

<sup>10</sup> Vigente a partir del 1° de noviembre de 2009.

<sup>11</sup> Se han considerado 3 modalidades de cobranza: a) Oficinas comerciales de la concesionaria (78 %); b) Otros canales (9 %); y c) Bancos (13%).

RESOLUCIÓN N° 167-2017-OS/TASTEM-S1

Órgano Colegiado<sup>12</sup> con ocasión de otros procedimientos administrativos sancionadores iniciados contra LUZ DEL SUR S.A.A. por la misma materia, si LUZ DEL SUR S.A.A. estima adecuado recurrir a los servicios de otras entidades comerciales para extender el servicio de cobranza que le corresponde brindar a sus usuarios, el costo que este servicio genere debe ser asumido por ésta, al encontrarse cubierto por la tarifa.

En atención a las consideraciones expuestas, corresponde desestimar la alegación formulada en este extremo.

8. Respecto a lo alegado en el literal c) del numeral 3) de la presente resolución, corresponde señalar que de acuerdo a lo establecido en el ítem 1) del numeral 5.1 del Procedimiento, para la determinación del indicador AGA (Aspectos Generales de la Atención al Usuario) debe evaluarse que la concesionaria cumpla con recibir y registrar los reclamos comerciales, entregando el código respectivo al usuario, en todas las modalidades establecidas en la normativa vigente<sup>13</sup>. Asimismo, señala que en la determinación de este indicador se utilizarán filmaciones, grabaciones de voz, información proporcionada por los usuarios o información documentaria que llegue a Osinergmin, así como muestras de pedidos o solicitudes requeridas in situ por el supervisor.

En el caso materia de análisis, se imputó a LUZ DEL SUR S.A.A. el incumplimiento del ítem 1) del indicador AGA debido a que en el proceso de supervisión muestral correspondiente al segundo trimestre de 2012 se detectó que en la Oficina Comercial de Chosica no se registraron cinco reclamos por consumos de energía facturados, ni se proporcionó el código correspondiente, sino que éstos fueron registrados como solicitudes de verificación de medidor.

LUZ DEL SUR S.A.A. sostiene que los cinco usuarios a los que se ha hecho referencia en el informe de supervisión se acercaron a consultar y no a presentar un reclamo, no habiéndose acreditado con un medio probatorio adecuado que en alguno de los casos observados los usuarios manifestaron expresamente su deseo de formular un reclamo por consumo de energía facturada.

Sobre el particular, este Órgano Colegiado considera que el reporte interno de LUZ DEL SUR S.A.A., obrante a fojas 216 del Informe de Supervisión N° 062/2010-2012-08-03-3, no acredita por sí solo el incumplimiento del ítem 1) del indicador AGA, pues éste se encuentra ilegible y no está respaldado por medios probatorios adicionales que acrediten que, efectivamente, los usuarios se acercaron a la Oficina Comercial de Chosica con la finalidad de presentar un reclamo pero la concesionaria se negó a su tramitación.

<sup>12</sup> Tales como las Resoluciones N° 140-2016-OS/TASTEM-S1 del 8 de julio de 2016, N° 327-2014-OS/TASTEM-S1 del 14 de octubre de 2014 y N° 476-2013-OS/TASTEM-S1 del 10 de diciembre de 2013,

<sup>13</sup> 5.1 AGA: Aspectos generales de la atención al usuario

Para la determinación de este indicador, a través de inspecciones inopinadas se evaluará los siguientes aspectos que deberá cumplir la Concesionaria:

Ítem	Descripción
1	Recibir y registrar los reclamos comerciales, entregando el código respectivo al usuario, en todas las modalidades establecidas en la normativa vigente.

RESOLUCIÓN Nº 167-2017-OS/TASTEM-S1

En este sentido, dado que en este caso particular no existen elementos probatorios suficientes que acrediten que LUZ DEL SUR S.A.A. haya incumplido con registrar reclamos por excesivos consumos facturados, el recurso de apelación resulta fundado en este extremo.

9. Acerca de lo alegado en el literal d) del numeral 3) de la presente resolución, debe señalarse que de acuerdo con el numeral 5.2 del Procedimiento<sup>14</sup>, mediante el indicador DMP se determina el grado de desviación de los montos presupuestados y facturados (pago al contado o con facilidades) para la atención de nuevos suministros y la modificación de suministros existentes, respecto de los cargos máximos establecidos por la normativa legal vigente.



De los actuados se advierte que en la supervisión muestral del primer trimestre de 2012, se detectó que en el caso de los ítems N° 86 y N° 90 de la muestra de expedientes de nuevos suministros del primer trimestre de 2012, LUZ DEL SUR S.A.A. cobró un importe mayor al que correspondía por concepto de caja toma para 13 a 18 suministros trifásicos con una potencia contratada de hasta 10 kW, en la opción tarifaria BT5B, dado que dicha concesionaria cobró S/. 2 088,00 (18 x S/. 116,00, sin IGV) en lugar de S/. 2 070,00 (18 x S/. 115,00, sin IGV), conforme al pliego tarifario vigente (del 4 de setiembre de 2011), es decir, consideró un costo por suministro de S/. 116,00 en lugar de S/. 115,00.

LUZ DEL SUR S.A.A. alega que el presupuesto de las solicitudes correspondientes a los ítems N° 86 y N° 90 fueron emitidos considerando los costos vigentes al momento de su elaboración, que fueron coordinados en su momento con la GART de OSINERGMIN, dado que los costos iniciales se vieron incrementados al adicionarse los costos por conectores tubulares.



Sobre el particular, de acuerdo con lo informado por la GART de OSINERGMIN a este Órgano Colegiado<sup>15</sup>, el costo por suministro de una caja toma para 13 a 18 suministros trifásicos con una potencia contratada de hasta 10 kW, en la opción tarifaria BT5B, en la oportunidad en que se efectuó el pago de los presupuestos de conexión de los ítems N° 86 y N° 90 de la muestra de expedientes de nuevos suministros del primer trimestre de 2012 (21 de febrero y 2 de marzo de 2012, respectivamente), ascendía a S/. 116,00, en virtud de la Resolución N° 189-2011-OS/CD del 18 de octubre de 2011, que dispuso adicionar los costos por conectores tubulares tipo terminal a los presupuestos de las

<sup>14</sup> Numeral 5.2: DMP: Desviación del monto de los presupuestos de conexiones

Indica el grado de desviación de los montos presupuestados y facturados (pago al contado o con facilidades) para la atención de nuevos suministros y la modificación de suministros existentes, respecto de los cargos máximos establecidos en la normativa vigente.

$$DMP = [(\sum MPC / \sum MPO) - 1] \times 100$$

Donde:

MPC = Monto de todos los conceptos facturados por la concesionaria, en el presupuesto por conexión

MPO = Monto calculado por OSINERGMIN, en base a la normativa vigente.

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

<sup>15</sup> Mediante correo electrónico del 28 de noviembre de 2017, obrante a fojas 263 y 264 del expediente.

RESOLUCIÓN Nº 167-2017-OS/TASTEM-S1

conexiones eléctricas subterráneas y mixtas hasta 20 kW, señalados en la Resolución Nº 153-2011-OS/CD<sup>16</sup>.

De lo expuesto, se concluye que el cobro que efectuó LUZ DEL SUR S.A.A. por concepto de caja toma en los presupuestos de conexión de los ítems Nº 86 y Nº 90 de la muestra de expedientes de nuevos suministros del primer trimestre de 2012 fue correcto, por lo que el recurso de apelación resulta fundado en este extremo.

10. En virtud de los fundamentos anteriormente expuestos, las sanciones de multa impuestas a LUZ DEL SUR S.A.A. quedan conforme se indica en el siguiente cuadro:

Indicador incumplido	Periodo de Evaluación	Nuevo Importe de la Sanción impuesta mediante Resolución Nº 2093-2016-OS/OR LIMA SUR	Importe de la Sanción luego del pronunciamiento del TASTEM (S/.)
AGC (Aspectos Generales de la Cobranza)	Primer trimestre 2012	48 100,00	48 100,00
	Segundo trimestre 2012	48 100,00	48 100,00
AGA (Aspectos Generales de la Atención al Usuario)	Segundo trimestre 2012	33 670,00	0
DMP (Desviación del Monto de los Presupuestos de Conexiones)	Primer trimestre 2012	1 007,54	0
	Segundo trimestre 2012	6 080,05	6 080,05
DPAT (Desviación en los Plazos de Atención de un Nuevo Suministro o Modificación del Existente)	Primer trimestre 2012	78 329,13	78 329,13
	Segundo trimestre 2012	84 961,44	84 961,44
CNS (Aspectos Generales de los Expedientes de Nuevos Suministros y Modificación de Existentes)	Primer trimestre 2012	0	0
<b>Total</b>		<b>300 248,16</b>	<b>265 570,62</b>

De conformidad con el artículo 19º numeral 1 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de OSINERGMIN, aprobado por Resolución Nº 067-2008-OS/CD y modificado por la Resolución Nº 075-2015-OS/CD.

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1º.-** Declarar **FUNDADO** el recurso de apelación interpuesto por LUZ DEL SUR S.A.A. contra la Resolución de Oficinas Regionales Nº 2093-2016-OS/OR LIMA SUR del 29 de agosto de 2016 en cuanto al incumplimiento del indicador AGA en el segundo trimestre de 2012 y del indicador DMP en el primer trimestre de 2012 e **INFUNDADO** el recurso de apelación en sus demás extremos.

**Artículo 2º.-** **REVOCAR** la Resolución de Oficinas Regionales Nº 2093-2016-OS/OR LIMA SUR del 29 de agosto de 2016 en el extremo referido al incumplimiento del indicador AGA en el segundo trimestre de 2012 y del indicador DMP en el primer trimestre de 2012 y, en consecuencia, **DEJAR SIN EFECTO** las multas impuestas a LUZ DEL SUR S.A.A. por estos conceptos.

<sup>16</sup> Cabe señalar que mediante Resolución Nº 153-2011-OS/CD del 11 de agosto de 2011, se fijaron los valores máximos de los presupuestos de la conexión eléctrica aplicables a los usuarios finales del servicio público de electricidad para el periodo de setiembre de 2011 a agosto de 2015.

RESOLUCIÓN Nº 167-2017-OS/TASTEM-S1

**Artículo 3º.- REDUCIR** el importe total de las multas impuestas a LUZ DEL SUR S.A.A. de S/. 300 248,16 (Trescientos mil doscientos cuarenta y ocho y 16/100 Soles) a S/. 265 570,62 (Doscientos sesenta y cinco mil quinientos setenta y 62/100 Soles), en atención a las consideraciones expuestas en la presente resolución.

**Artículo 4º.-** 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