

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

SALA 1

RESOLUCIÓN N° 242-2022-OS/TASTEM-S1

Lima, 23 de noviembre del 2022

VISTO:

El Expediente N° 202000005410 que contiene el recurso de apelación interpuesto el 6 de octubre de 2022 por Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad Electronoroeste S.A. (en adelante, ENOSA), representada por el señor Luis Alberto Marlui Arana Vásquez, contra la Resolución de Oficinas Regionales Osinergmin N° 2109-2022-OS/OR PIURA del 13 de septiembre de 2022, mediante la cual se declaró fundado en parte el recurso de reconsideración interpuesto contra la Resolución de Oficinas Regionales Osinergmin N° 1628-2022-OS/OR PIURA, mediante la cual se le sancionó por incumplir el “*Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario*”, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 047-2009-OS/CD (en adelante, el Procedimiento) en el primer trimestre del 2020.

CONSIDERANDO:

ANTECEDENTES

1. Mediante la Resolución de Oficinas Regionales Osinergmin N° 1628-2022-OS/OR PIURA del 16 de junio de 2022, se sancionó a ENOSA con una multa total de 17.5158 (diecisiete con cinco mil ciento cincuenta y ocho diezmilésimas) UIT, por haber incurrido en las siguientes infracciones, detectadas en la supervisión muestral correspondiente al primer trimestre del año 2020:

Ítem	Indicador Incumplido	Multa UIT
1	DPAT ¹ (Desviación de los plazos de atención de un nuevo suministro o modificación del existente).	7.4802
2	CNS ² (Aspectos generales de los expedientes de nuevos suministros y modificación de existentes).	0.6573
3	CER ³ (Calificación de Expedientes de Reclamos).	1.8777
4	DART ⁴ (Desviación de los plazos de atención de reclamos).	7.5006
MULTA TOTAL		17.5158

Cabe señalar que las indicadas conductas se encuentran tipificadas como infracciones administrativas y son sancionables conforme a los literales c), d), f) y g) del numeral 3) del Anexo

¹ PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DE LA FACTURACIÓN, COBRANZA Y ATENCIÓN AL USUARIO, RESOLUCIÓN N° 047-2009-OS/CD.

“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, de 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”.

² PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DE LA FACTURACIÓN, COBRANZA Y ATENCIÓN AL USUARIO, RESOLUCIÓN N° 047-2009-OS/CD.

“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:

ítem	Descripción
2	Presupuesto, con cargo firmado por el usuario (nombre y fecha).
4	Documento de identidad y de su relación con el usuario, con el detalle de los materiales instalados o eventualmente retirados, según corresponda.
14	Suministrar e instalar la conexión básica y otros elementos electromecánicos en los casos que corresponda.

³ PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DE LA FACTURACIÓN, COBRANZA Y ATENCIÓN AL USUARIO, RESOLUCIÓN N° 047-2009-OS/CD.

“5.6 CER: Calificación de expedientes de reclamos

Para la determinación de este indicador, en los expedientes de reclamos, se verificará el cumplimiento de los siguientes aspectos: (...).”

⁴ PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DE LA FACTURACIÓN, COBRANZA Y ATENCIÓN AL USUARIO, RESOLUCIÓN N° 047-2009-OS/CD.

“5.7 DART: Desviación en los plazos de atención de reclamos

Se aplica a los incumplimientos de los plazos de atención de reclamos establecidos en la normativa vigente”.

N° 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD.

2. Por escrito presentado el 8 de julio de 2022, ENOSA interpuso recurso de reconsideración contra la Resolución de Oficinas Regionales Osinergmin N° 1628-2022-OS/OR PIURA, el cual fue declarado fundado en parte mediante Resolución de Oficinas Regionales Osinergmin N° 2109-2022-OS/OR PIURA del 13 de setiembre de 2022, en el extremo referido a la sanción de multa por incumplir el estándar del indicador DPAT, reduciéndose la multa de 7.4802 UIT a 3.5209 UIT.

Asimismo, se declaró infundado el recurso de reconsideración contra la Resolución de Oficinas Regionales Osinergmin N° 1628-2022-OS/OR PIURA, en todos los demás extremos.

3. Con fecha 6 de octubre de 2022, ENOSA interpuso recurso de apelación contra la Resolución de Oficinas Regionales Osinergmin N° 2109-2022-OS/OR PIURA, solicitando se declare su nulidad y el archivo del procedimiento, en atención a los siguientes argumentos:

Sobre el indicador DPAT:

- a) Sobre la solicitud con código N° 17250896, indica que, si bien en el acta se ha consignado como fecha de inspección el 18/02/2020, esto corresponde a un error material involuntario, toda vez que la fecha real de instalación y activación del servicio fue el 18/01/2020, tal como se puede evidenciar en su sistema comercial Optimus NGC y la liquidación de lo facturado por la contratista. Señala que, como sustento de lo manifestado, adjunta captura de pantalla de su sistema comercial Optimus NGC y declaración jurada del cliente.

Sobre el indicador CNS:

- b) **Ítem 2: “Contenido del Expediente: “Presupuesto con cargo firmado por el usuario (nombre y fecha)”**

Indica que, conforme a las normas sanitarias emitidas por el gobierno por el estado de emergencia declarado ante presencia del covid-19 y que generó se dictamine cuarentena total a nivel nacional, ENOSA dispuso el trabajo remoto a la totalidad de sus colaboradores, por lo que no fue factible la ubicación y remisión de los expedientes completos pues estos se encontraban en físico en las oficinas y archivos de ENOSA. En tal sentido, remite los expedientes completos para su revisión, considerando que es comprensible la situación que se presentó en su oportunidad y que no permitió cumplir con la presentación de los expedientes completos.

Ítem 4: “Contenido del Expediente: “Acta de instalación suscrita por el interesado o persona que se encuentre en el domicilio...”

Si bien existe omisión en la firma del acta, ENOSA sostiene que se ha cumplido con los plazos establecidos de acuerdo a la normativa vigente, siendo el suministro atendido dentro del plazo normado, no habiéndose vulnerado ningún derecho del usuario. Adjunta declaración jurada de la coordinadora del Proyecto de Electrificación de dicho sector, abalando la fecha de instalación y activación del suministro eléctrico.

Ítem 8: “Contenido del Contrato de Suministro: “Valor de la potencia contratada y potencia conectada, de la tensión de alimentación y de la opción tarifaria elegida por el usuario”.

Manifiesta que lo observado no ha afectado al cliente en un costo superior, ni ha limitado su derecho a solicitar una potencia acorde a la máxima estipulada en el tipo de conexión. Agrega, que en todas las boletas de atención se aprecia que el tipo C2.1 es hasta 10kW de potencia, al momento de imprimir el contrato se toma la potencia conectada igual que la contratada. Precizando, que ello no perjudica económicamente ni conceptualmente al cliente, lo cual demuestra que no ha existido coerción, por parte de la concesionaria, de montos por conexión superiores a los costos regulados en la fecha de venta de la nueva conexión.

Ítem 14: “Contenido del Presupuesto: “Suministrar e instalar la conexión básica y otros elementos electromecánicos en los casos que corresponda”.

No es acertado señalar que se incumplió con el indicador en mención, al no suministrar e instalar los materiales de la conexión básica y otros elementos electromecánicos, ello es así porque dada la naturaleza de dichos suministros (provisionales o temporales y/o destinados a dotar de electricidad a complejos de viviendas multifamiliares), ENOSA no realizó cobro alguno por los mismos, esto en razón que, producto de la inspección correspondiente, se evidenció que, la acometida, caja porta medidor y/o cable NYY, ya habían sido instalados.

4. Por Memorandum N° 111-2022-OS/OR PIURA, recibido el 10 de octubre de 2022, la Oficina Regional Piura de Osinergmin remitió los actuados al TASTEM, el cual, luego de haber realizado la evaluación del expediente y de la normativa vigente, ha llegado a las conclusiones que se señalan en los numerales siguientes.

ANÁLISIS DEL TASTEM

5. Previamente, este Órgano Colegiado considera necesario precisar que se ha sancionado a ENOSA por haber incurrido en las cuatro infracciones que han sido descritas en el cuadro inserto en el numeral 1) de la presente resolución. Sin embargo, en su recurso de apelación, dicha concesionaria sólo ha presentado argumentos de defensa respecto a las infracciones consistentes en haber incumplido el estándar de los indicadores DPAT y CNS. Por tanto, el pronunciamiento de este Órgano Colegiado se circunscribirá a lo impugnado por la concesionaria, habiendo quedado consentida la Resolución de Oficinas Regionales Osinergmin

RESOLUCIÓN N° 242-2022-OS/TASTEM-S1

N° 2109-2022-OS/OR PIURA en el extremo referido al incumplimiento del estándar de los indicadores CER y DART en el primer trimestre de 2020.

6. Respecto a lo señalado en el literal a) del numeral 3) de la presente resolución, corresponde mencionar que, de conformidad con el numeral 5.3 del Procedimiento, 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.

Al respecto, cabe indicar que el literal d) del numeral 5.3.1 de la Base Metodológica para la aplicación de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 616-2008-OS/CD, estipula que los plazos para la entrega del presupuesto de la conexión, así como los plazos para realizar la instalación del suministro (plazo de ejecución).

En el presente caso, se imputó a ENOSA el incumplimiento del indicador DPAT en el primer trimestre de 2020 debido a que en la supervisión muestral se detectó que en cuatro (expedientes de una muestra de 147 de nuevas conexiones, excedieron los plazos en la atención en la atención de la conexión eléctrica y un expediente en cuanto a la entrega del presupuesto, conforme se detalla a continuación:

RELACIÓN DE EXPEDIENTES OBSERVADOS

N°	N° expediente	Código de solicitud	N° de suministro	Días ejecutados	Días normados	Días en exceso	Observaciones
1	24	100157589	██████████ 5	41	15	26	Exceso en la atención de la conexión
2	142	2000033740	██████████ 1	12	7	5	
3	143	2000033562	██████████ 3	12	7	5	
4	145	2000033851	██████████ 2	12	7	5	
5	5	100157455	-	31	5	26	Exceso en la entrega del presupuesto

Posteriormente, tras el análisis del recurso de reconsideración interpuesto por la administrada, la primera instancia procedió a recalcular el valor del indicador materia de análisis, pues respecto de los suministros N° ██████████ N° ██████████ y N° ██████████ se adjuntaron en calidad de nueva prueba, declaraciones juradas de fecha 1 de junio de 2021, refiriendo que no se encontrarían en su domicilio el día de la instalación; obteniéndose como nuevo resultado el valor de 0,0490 en dos expedientes (17250896 y 100157455).

ENOSA en su recurso de apelación, sobre la solicitud con código N° 17250896, alega que, si bien en el acta se ha consignado como fecha de inspección el 18/02/2020, esto corresponde a un error material involuntario, toda vez que la fecha real de instalación y activación del servicio fue el 18/01/2020, conforme se aprecia de la captura de pantalla de su sistema comercial Optimus NGC y declaración jurada del cliente.

Al respecto, se debe señalar que de conformidad con lo dispuesto en el numeral 1.7 del Artículo IV del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, el TUO de la LPAG), aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que regula el Principio de Presunción de Veracidad, en la tramitación del procedimiento administrativo se presume que los documentos y declaraciones formuladas por los administrados responden a la verdad de los hechos que ellos afirman, por lo que corresponde rectificar el valor del indicador DPAT en el primer trimestre de 2020, el cual asciende a 0,0136 por un expediente observado respecto a la entrega del presupuesto (solicitud con código N° 100157455), por lo que no excede la tolerancia establecida de $\leq 0,02$ prevista en el numeral 5.3 del Procedimiento.

En consecuencia, este Órgano Colegiado considera que corresponde declarar fundado lo alegado por la concesionaria en este extremo y dejar sin efecto la multa impuesta ascendente a 3.5209 (tres con cinco mil doscientas nueve diezmilésimas) UIT.

7. Con relación a lo alegado en el literal b) del numeral 3), acerca del ítem 2: “Contenido del Expediente: “Presupuesto con cargo firmado por el usuario (nombre y fecha)”, en cuanto a que ENOSA no remitió los expedientes completos para su revisión debido al trabajo remoto de sus trabajadores por el estado de emergencia declarado ante la presencia del Covid-19, se debe señalar que el periodo de suspensión dispuesto mediante el artículo 28° del Decreto de Urgencia N° 029-2020 y sus respectivas prórrogas, comprende desde el 23 de marzo hasta el 10 de junio de 2020.

En el presente caso, se aprecia que mediante Oficio N° 534-2020-OS/OR PIURA del 18 de junio de 2020, notificado a la concesionaria el mismo día, se solicitó a ENOSA la muestra de expedientes de reclamos y solicitudes de conexiones nuevas para la supervisión del Procedimiento, es decir, se requirió la muestra de expedientes después de concluido el periodo de suspensión de plazos por Decreto de Urgencia N° 029-2020 y sus respectivas prórrogas, por lo que este Órgano Colegiado considera que no corresponde admitir los descargos presentados en este extremo.

Con relación al ítem 4: “*Contenido del Expediente: “Acta de instalación suscrita por el interesado o persona que se encuentre en el domicilio...”*”, se debe mencionar que la propia concesionaria reconoce que en cinco expedientes de nuevas conexiones, las actas de instalación de la conexión no se encuentran suscritas por el interesado o persona que se encuentra en el domicilio; sin embargo, alega, que se cumplido con los plazos establecidos para ser atendidos, no habiéndose vulnerado ningún derecho del usuario.

Al respecto, se debe señalar que el ítem 4 del indicador CNS, evalúa el contenido del expediente, específicamente, que el acta de instalación se encuentre suscrita por el interesado o por la persona que se encuentre en el domicilio, lo cual no ha ocurrido en los casos observados; más no el cumplimiento del plazo de atención como pretende sostener, por lo que corresponde desestimar lo alegado por ENOSA en este extremo.

Sobre el ítem 8: Contenido del Contrato de Suministro: *“Valor de la potencia contratada y potencia conectada, de la tensión de alimentación y de la opción tarifaria elegida por el usuario”*, acerca de que no se ha afectado al cliente en un costo superior y que en todas las boletas de atención se aprecia el tipo C2.1 es hasta 10kW de potencia, se debe señalar que el ítem 8 del indicador CNS evalúa el contenido del Contrato de Suministro, específicamente el valor de la potencia contratada y potencia conectada, de la tensión de alimentación y de la opción tarifaria elegida por el usuario, por lo tanto si bien la concesionaria alega que el tipo de potencia se indicaba en las boletas, ello no la exime de responsabilidad administrativa en el presente caso, puesto lo que se está evaluando (ítem 8) es el contenido del Contrato de Suministro y no de las boletas como pretende sostener ENOSA. Por lo que, lo alegado por ENOSA no desvirtúa el incumplimiento materia de análisis.

Finalmente, sobre el ítem 14: Contenido del Presupuesto: *“Suministrar e instalar la conexión básica y otros elementos electromecánicos en los casos que corresponda”*, se debe manifestar que conforme a lo dispuesto en el numeral 3.2.1 de la Resolución de Consejo Directivo N° 137-2019-OS/CD se dispone que: *“El costo de conexión de baja tensión comprende el costo de la acometida, el equipo de medición, la protección y su respectiva caja. La conexión debe ser suministrada e instalada necesariamente por la empresa”*. Por lo tanto, lo alegado por la recurrente en cuanto a que no habría cobrado monto alguno por los mismos, no desvirtúa el incumplimiento imputado pues conforme a lo previsto por el dispositivo normativo antes mencionado, este prevé que el pago por el concepto de baja tensión comprende el costo por los indicados materiales. Asimismo, precisa que la conexión debe ser suministrada e instalada necesariamente por la empresa, lo cual no ha ocurrido en los dos expedientes observados.

En atención a lo señalado en los párrafos precedentes, este Órgano Colegiado considera que corresponde desestimar lo alegado por ENOSA en su recurso de apelación en estos extremos.

De conformidad con los numerales 16.1 y 16.3 del artículo 16° del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 044-2018-OS/CD.

SE RESUELVE:

Artículo 1°. - Declarar **FUNDADO EN PARTE** el recurso de apelación interpuesto por la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad Electronoroeste S.A. contra la Resolución de Oficinas Regionales N° 2109-2022-OS/OR PIURA del 13 de septiembre de 2022, en el extremo referido al indicador DPAT en el primer trimestre 2020; y, en consecuencia, revocar la multa impuesta ascendente a 3.5209 (tres con cinco mil doscientas nueve diezmilésimas) UIT y **ARCHIVAR** dicho extremo.

Artículo 2.- Declarar **INFUNDADO** el recurso de apelación interpuesto por la Empresa Regional de

Servicio Público de Electricidad Electronoroeste S.A. contra la Resolución de Oficinas Regionales de Osinergmin N° 2109-2022-OS/OR PIURA del 13 de septiembre de 2022 y **CONFIRMAR** dicha resolución en todos los demás extremos⁵.

Artículo 3°.- Declarar agotada la vía administrativa.

Con la intervención de los señores vocales: Iván Eduardo Castro Morales y Luis Eduardo Ramírez Patrón.



Firmado Digitalmente
por: CASTRO
MORALES Ivan Eduardo
FAU 20376082114 hard
Fecha: 23/11/2022
11:02:32

PRESIDENTE

⁵ El total de la multa es conforme se detalla a continuación:

Ítem	Indicador Incumplido	Multa UIT
2	CNS (Aspectos generales de los expedientes de nuevos suministros y modificación de existentes).	0.6573
3	CER (Calificación de Expedientes de Reclamos).	1.8777
4	DART (Desviación de los plazos de atención de reclamos).	7.5006
MULTA TOTAL		10.0356