

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

SALA 1

RESOLUCIÓN N° 247-2022-OS/TASTEM-S1

Lima, 01 de diciembre del 2022

VISTO:

El Expediente N° 202000199877 que contiene el recurso de apelación interpuesto el 26 de octubre de 2022 por Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A.¹ (en adelante, SEAL), representada por el señor Jean Roger Renato Mendoza Cárdenas, contra la Resolución de Oficinas Regionales Osinergmin N° 2212-2022-OS/OR AREQUIPA del 5 de octubre de 2022, que declaró infundado el recurso de reconsideración interpuesto contra la Resolución de Oficinas Regionales Osinergmin N° 1971-2022-OS/OR AREQUIPA de fecha 16 de agosto de 2022, mediante la cual se la sancionó por haber incumplido el “*Procedimiento para la Supervisión del Proceso de la Facturación a los Usuarios por el Servicio Público de Electricidad*” (en adelante, el Procedimiento), aprobado por Resolución de Consejo Directivo Osinergmin N° 115-2017-OS/CD, en la supervisión correspondiente al primer semestre de 2021.

CONSIDERANDO:

ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución de Oficinas Regionales Osinergmin N° 1971-2022-OS/OR AREQUIPA del 16 de agosto de 2022, se sancionó a SEAL con una multa de 2.46 (dos y cuarenta y seis centésimas) UIT, por haber excedido la tolerancia de 3% establecida para el indicador AGF²

¹ SEAL es una empresa de distribución eléctrica cuyo ámbito de concesión comprende el departamento de Arequipa.

² **PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE LA FACTURACIÓN A LOS USUARIOS POR EL SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD, APROBADO POR RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO OSINERGMIN N° 115-2017-OS/CD**

“Artículo 11º.- Indicador AGF: Aspectos generales de la facturación e información contenida en los recibos de electricidad

11.1 El indicador AGF determina el incumplimiento de aspectos cualitativos generales de la facturación que deben cumplir las Empresas Distribuidoras, así como la información mínima contenida en los recibos.

11.2 La determinación de este indicador es mensual y se realiza a través de la evaluación de recibos de una muestra representativa, considerando las Zonas Geográficas de Facturación de la Empresa Distribuidora.

11.3 Los aspectos cualitativos a ser evaluados se indican en el Cuadro N° 3:

**Cuadro N° 3
Criterios de evaluación del indicador AGF**

Ítem	Descripción
	ANVERSO DEL RECIBO
7	Indicar los valores de la lectura anterior y actual de consumos y demandas (cuando corresponda), asimismo, en caso corresponda, la indicación de una facturación en base a promedios.
10	Incluir la fecha de emisión y vencimiento del recibo; así como, fecha de corte del servicio, cuando corresponda.
14	Indicar los centros de atención al público, horarios de atención y lugares de pago adicionales a los de las Empresas Distribuidoras (nombres y direcciones).

RESOLUCIÓN N° 247-2022-OS/TASTEM-S1

(Aspectos generales de la facturación e información contenida en los recibos de electricidad), previsto en el artículo 11º del Procedimiento, en la supervisión correspondiente al primer semestre de 2021.

En particular, se determinó que un total de 316 (trescientos dieciséis) recibos de electricidad evaluados, incumplieron con algún aspecto cualitativo indicado en el Cuadro N° 3 del Procedimiento (se verificó el incumplimiento de los ítems N° 7, N° 10 y 14), resultando una desviación de 82.2917%.

La primera instancia señaló que el incumplimiento imputado a SEAL se encuentra tipificado como infracción administrativa en el artículo 13º³ del Procedimiento y es sancionable conforme al numeral 1.10 del Anexo N° 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica de Osinergmin, contenida en la Tipificación de Infracciones y Escala de Multas y Sanciones de Osinergmin, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD⁴.

Fórmula N° 4

$$AGF\% = \left[\frac{RI}{RM} \right] \times 100$$

Donde:

AGF = Aspectos generales en la facturación e información en recibos de electricidad (%).
RI = N° de recibos que incumplen en la muestra representativa.
RM = N° de recibos en la muestra representativa.

El indicador AGF tiene tolerancia del 3%, cualquier exceso sobre el mismo es materia de sanción administrativa.

11.4 Sin perjuicio de los resultados obtenidos respecto del indicador de cumplimiento, en los casos en que se advierte desviación en la aplicación de los aspectos contenidos en el presente capítulo, Osinergmin puede disponer las medidas administrativas correspondientes y se supervisará su cumplimiento.”

³ PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE LA FACTURACIÓN A LOS USUARIOS POR EL SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD, APROBADO POR RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO OSINERGMIN N° 115-2017-OS/CD

“Artículo 13º.- Sanciones

13.1 El incumplimiento por parte de las Empresas Distribuidoras a la normativa relacionada con el presente procedimiento, constituye infracción administrativa sancionable conforme a la Escala de Multas que apruebe el Consejo Directivo. En ese sentido, se considera como infracciones, entre otras, los siguientes casos:

- a) No cumplir con los plazos respecto a poner a disposición de Osinergmin la información establecida en el presente procedimiento.
- b) Remitir información inexacta de acuerdo al presente procedimiento.
- c) Cuando el indicador supere las tolerancias establecidas en el capítulo III del presente procedimiento.
- d) No subsanar las deficiencias en los plazos estipulados en las medidas administrativas dispuestas por Osinergmin.

13.2 Las infracciones indicadas son sancionadas conforme a lo dispuesto en la Tipificación de Infracciones y Escala de Multas y Sanciones de Osinergmin, aprobada por Resolución N° 028-2003-OS/CD, o las normas que las sustituyan, modifiquen o complementen.”

⁴ ESCALA DE MULTAS Y SANCIONES DE LA GERENCIA DE FISCALIZACIÓN ELÉCTRICA – ANEXO 1

RESOLUCIÓN N° 247-2022-OS/TASTEM-S1

2. Por escrito de fecha 7 de setiembre de 2022, SEAL interpuso recurso de reconsideración contra la Resolución de Oficinas Regionales Osinergmin N° 1971-2022-OS/OR AREQUIPA, el cual fue declarado infundado mediante la Resolución de Oficinas Regionales Osinergmin N° 2212-2022-OS/OR AREQUIPA del 5 de octubre de 2022.
3. Con escrito de fecha 26 de octubre de 2022, SEAL interpuso recurso de apelación contra la Resolución de Oficinas Regionales Osinergmin N° 2212-2022-OS/OR AREQUIPA, en atención a los siguientes argumentos:
 - a) Respecto al incumplimiento del ítem N° 7 del Cuadro N° 3 del indicador AGF, alegó que:
 - Osinergmin no efectúa un análisis sobre la base de la normativa vigente aplicable, mediante el cual se concluya el incumplimiento del ítem N° 7 del Cuadro N° 3 del indicador AGF.
 - El ítem N° 7 del Cuadro N° 3 del indicador AGF establece que se debe señalar los valores de la lectura anterior y actual de consumos y demandas (cuando corresponda) y, en caso corresponda, la indicación de una facturación en base a promedios.
 - El artículo 5° de la Resolución de Consejo Directivo N° 206-2013-OS/CD estipula los cargos que son facturables para la opción tarifaria BT6: cargo fijo mensual y cargo por potencia activa.
 - En el presente caso, considerando que el suministro N° [REDACTED] tiene contratada una tarifa BT6, conforme a lo establecido en el artículo 5° de la Resolución de Consejo Directivo N° 206-2013-OS/CD, no corresponde incluir en los recibos la indicación de la lectura anterior y actual de consumos y demandas, lo cual es confirmado por Osinergmin, debido a que no fue materia de observación. Además, tampoco corresponde incluir la indicación de una facturación a base de promedios, puesto que para los suministros en la opción tarifaria BT6 se factura un “cargo por potencia activa” en función de la demanda máxima mensual. Tratándose de una tarifa en la cual no se factura con lecturas, tampoco se realiza una facturación en base a promedios.
 - SEAL sí cumplió con indicar en el recibo observado la información mínima establecida en la normativa, que para el caso bajo análisis es la “potencia facturada (0.5 kW)” que corresponde a la máxima demanda del usuario y, por tanto, no ha incumplido el ítem N° 7 del Cuadro N° 3 del indicador AGF.

N°	TIPIFICACIÓN DE LA INFRACCIÓN	BASE LEGAL	SANCIÓN	E. TIPO 1	E. TIPO 2	E. TIPO 3	E. TIPO 4
1.10	Incumplir la Ley, el Reglamento, las normas, Resoluciones y disposiciones emitidas por el Ministerio, la Dirección u OSINEERG, así como las demás normas legales, técnicas y otras vinculadas con el servicio eléctrico	Art. 201º inc. p) del Reglamento	Amonestación De 1 a 1000 UIT	(M) Hasta 200 UIT	(M) Hasta 300 UIT	(M) Hasta 500 UIT	(M) Hasta 1000 UIT

RESOLUCIÓN N° 247-2022-OS/TASTEM-S1

- Se debe notar que en el recibo observado del suministro N° [REDACTED] se indicó claramente que se facturó una potencia de 0.5 kW por un importe de S/ 122.10, considerando un costo unitario de S/ 0.2442.
 - El incumplimiento a lo establecido en el literal a) del numeral 7.2.3 de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos, aprobada por Decreto Supremo N° 020-97-EM, en la emisión del recibo N° S001-7762858 del suministro N° [REDACTED] (emisión de facturas claras y correctas, basadas en lecturas reales) no ha sido parte de los incumplimientos imputados por Osinergmin a SEAL en la evaluación del indicador AGF; por lo que se trataría de una nueva observación que no está tipificada en el ítem N° 7 del Cuadro N° 3 del indicador AGF.
 - Además, Osinergmin estaría observando ahora *“la inclusión en el recibo de una supuesta información inconsistente” (“Consumo calculado: 187.00 kWh CONSUMO PROMEDIADO”)* y no el incumplimiento indicado en la etapa de fiscalización, el cual era *“Incluir la indicación de una facturación en base a promedios, cuando no corresponde, pues el suministro cuenta con opción tarifaria BT6, que es facturada sobre la base de una potencia contratada”*, que inicialmente se observó en el Informe de Supervisión N° 1900053-2021-09-28-LHCF e Informe de Instrucción N° 5049-2021-OS/OR. Esta nueva observación ahora está referida a la validez de la información consignada en el recibo, la cual no está comprendida dentro de la observación inicial y no está tipificada dentro de los criterios de evaluación del ítem N° 7 del Cuadro N° 3 del indicador AGF.
 - No está de acuerdo con la interpretación de Osinergmin a lo establecido en el ítem N° 7 del Cuadro N° 3 del indicador AGF, cuyo incumplimiento se le imputa, ya que dentro de los alcances de dicho criterio de evaluación del indicador AGF no se encuentra tipificado evaluar la validez y consistencia de la información contenida en el recibo. Con tal análisis, la resolución impugnada atenta contra el Principio de Tipicidad, consagrado en el artículo 248° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG), aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, además de configurar una reforma *in peius*, que está prohibida por la legislación vigente.
 - Sin perjuicio de lo anterior, respecto a la inclusión en el recibo observado de la información *“Consumo calculado: 187.00 kWh CONSUMO PROMEDIADO”*, que Osinergmin considera como una inclusión errónea de información inconsistente, cabe señalar que es una información adicional al usuario respecto al *“consumo en kWh”* calculado en base a la potencia facturada, que se determina e incluye en el recibo a efectos de mostrar la aplicación de la alícuota de alumbrado público por rangos de consumo; por lo que, tratándose de una información adicional, que no forma parte de los cargos facturados, no incumple con el ítem N° 7 del Cuadro N° 3 del indicador AGF.
- b) En lo que se refiere al incumplimiento del ítem N° 10 del Cuadro N° 3 del indicador AGF, sostuvo que:
- Para el análisis del incumplimiento imputado, Osinergmin debe tener en cuenta que el ítem N° 10 del Cuadro N° 3 del indicador AGF señala que se debe incluir la fecha de emisión y vencimiento del recibo, así como la fecha de corte del servicio, cuando

RESOLUCIÓN N° 247-2022-OS/TASTEM-S1

corresponda. El ítem i) del literal a) del numeral 7.2.3 de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos estipula que las facturas deben especificar obligatoriamente, entre otros, la fecha de corte por pagos pendientes, de ser el caso. El ítem i) del literal a) del numeral 6.3.2 de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos Rurales, aprobado por Decreto Supremo N° 016-2008-EM/DGE, establece que se deberá indicar la fecha de corte por pagos pendientes, de ser el caso. El artículo 90° de la Ley de Concesiones Eléctricas señala que las concesionarias podrán efectuar el corte del servicio, cuando estén pendientes de pago facturaciones y/o cuotas, debidamente notificadas, de dos o más meses.

- Del análisis de la normativa anteriormente mencionada, se advierte que, en caso el usuario no cancele su segundo recibo hasta la fecha de vencimiento, la concesionaria tendrá la facultad de efectuar el corte del servicio eléctrico en aplicación del artículo 90° de la Ley de Concesiones Eléctricas; por lo que en estos casos sí corresponde incluir en este segundo recibo la fecha de corte del servicio por pago pendiente.
- En el caso bajo análisis, los recibos observados corresponden a suministros en los que, al momento de la emisión de los recibos, ya se encontraban en causal de corte por deuda con dos o más de dos facturaciones impagas y, por tanto, no correspondía incluir en el recibo la fecha de corte del servicio por pago pendientes.
- En consecuencia, SEAL sí cumplió con indicar en el recibo observado la información mínima establecida en la normativa, que para el presente caso corresponde a la fecha de corte solo cuando corresponda o, de ser el caso, no habiendo incumplido el ítem N° 10 del Cuadro N° 3 del indicador AGF.
- Conforme a lo señalado en la resolución apelada, Osinergmin estaría observando ahora la inclusión en el recibo de la glosa "*Fecha de inicio corte CORTADO*" y no el incumplimiento de la inclusión en el recibo de la fecha de corte, que inicialmente se observó en el Informe de Supervisión N° 1900053-2021-09-28-LHCF e Informe de Instrucción N° 5049-2021-OS/OR. Esta nueva observación ahora está referida a la validez de la información consignada en el recibo, la cual no está comprendida dentro de la observación inicial y no está tipificada dentro de los criterios de evaluación del ítem N° 10 del Cuadro N° 3 del indicador AGF.
- No está de acuerdo con la interpretación de Osinergmin a lo establecido en el ítem N° 10 del Cuadro N° 3 del indicador AGF, cuyo incumplimiento se le imputa, ya que dentro de los alcances de dicho criterio de evaluación del indicador AGF no se encuentra tipificado evaluar la validez y consistencia de la información contenida en el recibo.
- Conforme a lo establecido en el artículo 90° de la Ley de Concesiones Eléctricas, la concesionaria está facultada -y no obligada- a efectuar el corte del servicio eléctrico y dicha causal de corte se produce al vencimiento del segundo recibo impago hasta la fecha de su cancelación.
- Los registros de cortes y reconexión presentados por la supervisión y que se encuentran en el Informe de Supervisión N° 1900053-2021-09-28-LHCF, corresponden al reporte de ejecución efectiva de cortes, los cuales son supervisados y reportados mediante el "*Procedimiento para la supervisión del cumplimiento de las normas vigentes sobre corte y reconexión del servicio público de electricidad*", aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 153-2013-OS/CD. En ese sentido, resulta erróneo también interpretar que

RESOLUCIÓN N° 247-2022-OS/TASTEM-S1

existe la obligación de indicar en los recibos la fecha de corte efectivo de los suministros que se encuentran en causal de corte por deuda a la emisión del recibo, ya que forma parte de otro procedimiento de supervisión.

- Sobre la glosa “CORTADO” indicada en los recibos observados, se tratan de suministros que a la fecha de emisión del recibo observado ya presentaban dos o más facturaciones pendientes de pago y, por ende, conforme al análisis de la normativa aplicable, no correspondía incluir en el recibo la fecha de corte del servicio, es decir, mantenían su condición de “causal de corte por deuda”.
- Asimismo, la inclusión del texto “CORTADO”, que Osinergmin considera como una información errónea, cabe señalar que es una información adicional al usuario respecto a su condición de causal de corte en la que se encontraba al momento de la emisión del recibo, esto con la finalidad de representar dicha causal a esa fecha. La inclusión de esa información adicional no quiere decir que se haya efectuado el corte real en campo como supone Osinergmin. Por tanto, tratándose de una información adicional no incumple lo establecido en el ítem N° 10 del Cuadro N° 3 del indicador AGF.
- Osinergmin concluye que no existe excepciones para indicar en el recibo la fecha de corte, pese a que la normativa claramente establece que se debe indicar la fecha de corte solo cuando corresponda o de ser el caso y que, conforme a lo establecido en el artículo 90° de la Ley de Concesiones Eléctricas, independientemente de si efectúa o no el corte del servicio, en los casos que presentan dos o más facturaciones impagas no corresponde indicar una fecha de corte en los recibos; sin embargo, dichos sustentos se alcanzaron en los descargos presentados mediante la Carta N° SEAL-GG/CM-00742-2021, pero no han sido evaluados por Osinergmin.
- En la resolución apelada, Osinergmin ha interpretado que en el ítem N° 10 del Cuadro N° 3 del indicador AGF se establece la obligación de precisar en los recibos la fecha de corte efectivo de los suministros que se encuentran en causal de corte por deuda a la fecha de emisión del recibo, lo cual no se ajusta a la normativa, ya que la ejecución de dichos cortes corresponde ser supervisados y reportados mediante el “Procedimiento para la supervisión del cumplimiento de las normas vigentes sobre corte y reconexión del servicio público de electricidad”. Los sustentos se alcanzaron en los descargos presentados por SEAL; pero no han sido evaluados.
- No existe normativa alguna que indique cómo determinar la fecha de corte del servicio eléctrico que se debe colocar en los recibos, ni los supuestos en los cuales no corresponde indicarlo.

c) Con relación al incumplimiento del ítem N° 14 del Cuadro N° 3 del indicador AGF, manifestó que:

- Osinergmin no efectuó un análisis sobre la base de la normativa vigente aplicable, mediante el cual se concluya el incumplimiento del ítem N° 14 del Cuadro N° 3 del indicador AGF.
- El ítem N° 14 del Cuadro N° 3 del indicador AGF establece que en el reverso del recibo se debe señalar los centros de atención al público, horarios de atención y lugares de pago adicionales a los de las empresas distribuidoras (nombres y direcciones).

RESOLUCIÓN N° 247-2022-OS/TASTEM-S1

- El ítem ii) del literal a) del numeral 7.2.3 de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos estipula que en el dorso de la factura se debe indicar, entre otros, los lugares de pago, la dirección, teléfono y horario de los locales de atención al público.
 - Del análisis de la normativa aplicable se advierte que el incumplimiento imputado a SEAL, esto es, no incluir el Centro de Atención al Cliente del Cono Norte, es distinto y excede lo establecido en el ítem N° 14 del Cuadro N° 3 del indicador AGF y la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos, pues la norma no establece de manera expresa que la información contenida en los recibos debe mantenerse permanentemente actualizada y tampoco se ha establecido un plazo para la actualización de esta información en los recibos. La omisión completa de información es una acción distinta a la falta de actualización de dicha información.
 - Osinergmin, al señalar como infracción a la norma una situación que es distinta a lo que la norma describe de forma expresa, está cometiendo un exceso en sus funciones, vulnerando los Principios de Legalidad, Tipicidad y Ejercicio Legítimo del Poder, previstos en el TUO de la LPAG, puesto que está interpretando las normas de forma sesgada para determinar que SEAL cometió una infracción que no está prescrita de forma expresa y taxativa en una norma.
 - Como ya ha indicado, Osinergmin no adjuntó en el Informe de Fiscalización N° 711-2021-OS/OR AREQUIPA, la inspección que realizó a la Oficina de Atención al Cliente de Cono Norte en el periodo supervisado mediante el Procedimiento, sino que solo hace mención al Cuadro N° 3 del procedimiento de supervisión aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2009-OS/CD, que contemplan los tres indicadores de la gestión comercial para la supervisión de la facturación a los usuarios del servicio público de electricidad que fueron derogados a partir de la entrada en vigencia del Procedimiento.
 - Asimismo, Osinergmin no está tomando en cuenta lo señalado en el documento N° P-AL 0805-2002, en el cual argumentó la problemática referida a las grandes cantidades de stock de papel de recibos pre impresos con los que SEAL contaba, de acuerdo a la Directiva para la gestión de almacenamiento y distribución de bienes muebles, aprobada mediante la Resolución Directoral N° 0011-2021-EF/54.01, que regula el Sistema Nacional de Abastecimiento, motivo por el cual la actualización de la información observada se efectuó en la siguiente compra de papel pre - impreso para los recibos que realizó SEAL.
 - Además, la observación de “*No incluir el Centro de Atención al Cliente de Cono Norte*” en los recibos de enero de 2021, que fueron alcanzados a Osinergmin el 17 de febrero de 2021, recién fue puesta en conocimiento de SEAL el 12 de octubre de 2021 con el Informe de Supervisión N° 1900053-2021-09-28-LHCF. Es evidente que, en caso Osinergmin le hubiere alcanzado las observaciones oportunamente, al finalizar la supervisión del mes de enero de 2021, la cantidad de recibos observados resultaría ser de 62 recibos y no los 365 recibos observados.
- d) Osinergmin no cumplió las formalidades previstas en el numeral 244.1 del artículo 244° del TUO de la LPAG, generándole un perjuicio al comunicarle las observaciones y/o hallazgos de la fiscalización siete meses después de su identificación:

- Mediante correo electrónico, Osinergmin ya había solicitado la copia de los recibos en formato PDF; por lo que Osinergmin, en cumplimiento del numeral 244.1 del artículo 244° del TUO de la LPAG, debió anotar en las actas de inspección suscritas, las observaciones a la muestra de recibos y no considerar el acta que firmó únicamente como un documento de entrega y recepción de los recibos.
 - Las actas de inspección de la evaluación en gabinete no fueron entregadas a SEAL con las observaciones encontradas por Osinergmin, conforme a lo señalado en el inciso 4) del numeral 241.2 del artículo 241° del TUO de la LPAG.
 - Las observaciones por parte de Osinergmin le fueron comunicadas después de siete meses, lo cual no dio oportunidad a que SEAL tome conocimiento de las observaciones y pueda efectuar, de corresponder, las acciones correctivas desde la fecha de su identificación.
 - Las observaciones a la muestra de recibos para la evaluación del indicador AGF en gabinete fueron alcanzadas mediante el Informe de Supervisión N° 1900053-2021-09-28-LHCF, que se adjuntó al Informe de Fiscalización N° 711-2021-OS/OR AREQUIPA; sin embargo, dicho informe de fiscalización no cumple el contenido mínimo para ser considerado como el documento que haga las veces la acta de fiscalización, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 244.1 del artículo 244° del TUO de la LPAG, pues no contiene los datos mínimos, como son la identificación de los participantes, las observaciones y firmas respectivas, entre otros.
4. Por Memorándum N° 198-2022-OS/OR AREQUIPA, recibido el 28 de octubre de 2022, la Oficina Regional Arequipa 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

5. Con relación a lo alegado en los literales a), b) y c) del numeral 3), previamente corresponde señalar que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 11° del Procedimiento⁵, el indicador AGF determina el incumplimiento de aspectos cualitativos generales de la facturación que deben cumplir las empresas distribuidoras, como es el caso de SEAL, así como la información mínima contenida en los recibos por la prestación del servicio público de electricidad. Precisa que la determinación de este indicador es mensual y se realiza a través de la evaluación de recibos de una muestra representativa, considerando las zonas geográficas de facturación de la empresa distribuidora. Entre los aspectos cualitativos a ser evaluados se tienen los siguientes:

⁵ Ver nota al pie N° 2.

Cuadro N° 3
Criterios de evaluación del indicador AGF

Ítem	Descripción
	ANVERSO DEL RECIBO
7	Indicar los valores de la lectura anterior y actual de consumos y demandas (cuando corresponda), asimismo, en caso corresponda, la indicación de una facturación en base a promedios.
10	Incluir la fecha de emisión y vencimiento del recibo; así como, fecha de corte del servicio, cuando corresponda.
14	Indicar los centros de atención al público, horarios de atención y lugares de pago adicionales a los de las Empresas Distribuidoras (nombres y direcciones).

Asimismo, se ha previsto que el indicador AGF tiene una tolerancia del 3%; por lo que cualquier exceso es materia de sanción administrativa.

En el caso en concreto, conforme se señala en la Resolución de Oficinas Regionales Osinergmin N° 1971-2022-OS/OR AREQUIPA, en la supervisión muestral correspondiente al primer semestre de 2021 se determinó que el valor obtenido de la evaluación del indicador AGF fue de 82.2917%, excediendo la tolerancia de 3%, establecida en el artículo 11° del Procedimiento.

6. En particular, en lo que se refiere a lo alegado en el literal a) del numeral 3), cabe precisar que, de conformidad con el ítem N° 7 del Cuadro N° 3 del indicador AGF, en la muestra de recibos de electricidad proporcionados por la concesionaria debe evaluarse que en el anverso del recibo se señale los valores de la lectura anterior y actual de consumos y demandas (cuando corresponda); asimismo, en caso corresponda, la indicación de una facturación en base a promedios.

Asimismo, debe tenerse presente que, de conformidad con el literal i) del numeral 7.2.3 de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos, las empresas de distribución eléctrica deben emitir facturas claras y correctas⁶.

En el presente caso, se imputó a SEAL el incumplimiento del ítem N° 7 del Cuadro N° 3 del indicador AGF debido a que se verificó que un recibo de la muestra evaluada, correspondiente al suministro N° [REDACTED] incluyó la indicación de una facturación a base de promedios, pese a que no correspondía, debido a que el mencionado suministro cuenta con la opción tarifaria BT6, que es facturada sobre la base de una potencia contratada.

⁶ NORMA TÉCNICA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS, APROBADA POR DECRETO SUPREMO N° 020-97-EM

"7.2 MEDIOS DE ATENCIÓN

(...)

7.2.3 Tolerancias

a) Facturas

i) Las Empresas de Electricidad deben emitir facturas claras y correctas, basadas en lecturas reales. Estas facturas deben especificar obligatoriamente, además de lo establecido en el Art. 175 del Reglamento, las magnitudes físicas de consumo y las contratadas, los cargos fijos por potencia y energía, las cargas impositivas desagregadas correspondientes, las fechas de emisión y vencimiento de la factura, la fecha de corte por pagos pendientes de ser el caso, y las estadísticas mensuales de consumo del Cliente correspondientes a los últimos doce (12) meses de manera gráfica. Asimismo, deben especificar de manera clara y desagregada, los rubros y montos de todas las compensaciones pagadas al cliente."

RESOLUCIÓN N° 247-2022-OS/TASTEM-S1

En efecto, conforme se muestra a continuación, y según se señaló en la resolución apelada, la inclusión errónea de la información “Consumo calculado: 187.00 kWh CONSUMO PROMEDIADO” corrobora el incumplimiento imputado, pues al facturarse al suministro N° [REDACTED] bajo la opción tarifaria BT6, no se le facturan consumos promedios y, de acuerdo con el ítem N° 7 del Cuadro N° 3 del indicador AGF, solo debe indicarse que se realizó una facturación en base a promedios en caso corresponda; sin embargo, en el presente caso, no correspondía:

Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A.
RUC: 20100188628 - Consuelo 310 - Arequipa - Arequipa
FonoSEAL (054) 381188 o *9000
www.seal.com.pe - seal@seal.com.pe

RECIBO ELECTRÓNICO POR SERVICIOS PÚBLICOS
Fecha Vencimiento: 09-Jul-2021

Recibo Número: 5801 - 7752858 MES FACTURADO: Junio-2021
Fecha Emisión: 24/06/2021

Nombre: [REDACTED]
Dirección: [REDACTED] NEGROS MZ 18 ENTRE LT 20-21 EBT 103999
Provincia: AREQUIPA
Reserva en: AV. CARACAS 1001 SIMÓN BOLÍVAR
RUC: 20498379937
Rate: 1-08-08-88-048188 T.H.: 220 V
T.C.: C1.1 MONOFÁSICO Area Simple S.E.: 3713
T.S.: Individual
Sistema Eléctrico: SE111.34 - Asignado
Sector Tipo: 2 Línea Media Densidad

N° CONTRATO
[REDACTED]

SF1: (06) SET SOCABAYA
Creado: (0602) AMT YARABAMBA
S.E.: 3713

LECTURAS Y CONSUMO		DETALLE FACTURACIÓN	
		CONCEPTO	IMPORTE S/
Opción Tarifaria	BT6	ALUMBRADO PÚBLICO	12.87
Potencia Contratada	0.50 kW	CARGO FIJO	3.73
PERÍODO FACTURACIÓN INICIO	20 May 2021	INTERÉS COMPENSATORIOS	0.31
PERÍODO FACTURACIÓN FIN	19 Jun 2021	MANTENIMIENTO Y REPOSICIÓN DE LA CONEXIÓN	0.07
Factor	0.00	POTENCIA	122.10
POTENCIA FACTURADA	6.50 kW		
CONSUMO CALCULADO	187.00 kWh		
Consumo Promediado			
EL COSTO DE LAS UNIDADES S/	0.944		
Alcance AP	0.12		
Multa e Recargo Ley 27510 FOSE, Monto S/	1.65		
		SUBTOTAL	139.78
		(10% IGV)	15.38

SEAL alega que Osinergmin estaría observando ahora “la inclusión en el recibo de una supuesta información inconsistente” (“Consumo calculado: 187.00 kWh CONSUMO PROMEDIADO”) y no el incumplimiento indicado en la etapa de fiscalización, el cual era “Incluir la indicación de una facturación en base a promedios, cuando no corresponde, pues el suministro cuenta con opción tarifaria BT6, que es facturada sobre la base de una potencia contratada” y que esta nueva observación está referida a la validez de la información consignada en el recibo, la cual no está comprendida dentro de la observación inicial y no está tipificada dentro de los criterios de evaluación del ítem N° 7 del Cuadro N° 3 del indicador AGF.

Sin embargo, en el caso materia de análisis, no se ha realizado una nueva observación en la resolución, sino que se ha efectuado una explicación del incumplimiento que se ha detectado, el cual se encuentra en la línea de lo que se ha expuesto en los párrafos precedentes. Por consiguiente, tampoco se está vulnerando el Principio de Tipicidad, como incorrectamente postula la concesionaria, pues el haber incluido la indicación de haberse realizado una facturación en base a promedios, pese a que no correspondía, constituye una transgresión al ítem N° 7 del Cuadro N° 3 del indicador AGF.

Por lo expuesto, este Órgano Colegiado considera que corresponde desestimar lo alegado por la concesionaria en este extremo.

7. Sobre lo alegado en el literal b) del numeral 3), debe señalarse que, de acuerdo con el ítem N° 10 del Cuadro N° 3 del indicador AGF, en la muestra de recibos de electricidad proporcionados por la concesionaria debe evaluarse que en el anverso se incluya la fecha de emisión y vencimiento del recibo, así como la fecha de corte del servicio, cuando corresponda.

Lo anterior guarda concordancia con lo estipulado en el literal i) del numeral 7.2.3 de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos, conforme con el cual se debe consignar las fechas de emisión y vencimiento de la factura, así como la fecha de corte por pagos pendientes, de ser el caso⁷.

En el caso bajo análisis, se imputó a SEAL el incumplimiento del ítem N° 10 del Cuadro N° 3 del indicador AGF debido a que se detectó que en 20 (veinte) recibos de la muestra evaluada, dicha concesionaria no incluyó la fecha de corte del servicio, pese a que los suministros observados se encontraban en causal de corte, al registrar más de dos facturaciones pendientes de pago y que no se había ejecutado el corte del servicio. En los mencionados recibos se indicó que el servicio estaba cortado; pero los suministros continuaban con servicio eléctrico.

SEAL manifiesta que, de conformidad con la normativa vigente, en caso el usuario no cancele su segundo recibo hasta la fecha de vencimiento, la concesionaria tendrá la facultad de efectuar el corte del servicio eléctrico; por lo que en estos casos sí corresponde incluir en este segundo recibo la fecha de corte del servicio por pago pendiente. Sin embargo, los recibos observados corresponden a suministros en los que, al momento de la emisión de los recibos, ya se encontraban en causal de corte por deuda con dos o más de dos facturaciones impagas y, por tanto, no correspondía incluir en el recibo la fecha de corte del servicio por pagos pendientes. Además, sostiene que Osinergmin estaría observando ahora la inclusión en el recibo de la glosa "*Fecha de inicio corte CORTADO*" y no el incumplimiento de la inclusión en el recibo de la fecha de corte que inicialmente se observó, y que esta nueva observación está referida a la validez de la información consignada en el recibo, la cual no está comprendida dentro de la observación inicial y no está tipificada dentro de los criterios de evaluación del ítem N° 10 del Cuadro N° 3 del indicador AGF.

En primer lugar, corresponde indicar que, conforme se ha expuesto en los párrafos precedentes, la normativa vigente establece que los recibos de electricidad deben incluir la fecha de corte por pagos pendientes, de ser el caso. La normativa no distingue, como sostiene la concesionaria, que solo el segundo recibo pendiente de pago deba incluir la fecha de corte del servicio. De esta forma, mientras el suministro se encuentre en causal de corte del servicio por falta de pago y la concesionaria no haya hecho uso de su facultad de ejecutar el corte del servicio eléctrico, se debe indicar en el recibo la fecha de corte del servicio.

⁷ Ver nota al pie N° 6.

De otro lado, en el caso materia de análisis no se está realizando una nueva observación en la resolución, sino que se ha realizado una explicación del incumplimiento que se ha detectado en la supervisión, pues se ha precisado que, a pesar que los suministros observados se encontraban en causal de corte, al registrar más de dos facturaciones pendientes de pago y que no se había ejecutado el corte del servicio, en los mencionados recibos no se incluyó la fecha de corte, como establece la normativa vigente, sino que se indicó que el servicio ya estaba cortado. Por tanto, no se está vulnerando el Principio de Tipicidad, como incorrectamente manifiesta la concesionaria, pues al haber incluido la indicación de que el servicio estaba cortado, en lugar de consignar la fecha de corte del servicio, se incumplió el ítem N° 10 del Cuadro N° 3 del indicador AGF.

En consecuencia, este Órgano Colegiado considera que corresponde desestimar lo alegado por la concesionaria en este extremo.

8. En cuanto a lo alegado en el literal c) del numeral 3), debe precisarse que, de conformidad con el ítem N° 14 del Cuadro N° 3 del indicador AGF, en la muestra de recibos de electricidad proporcionados por la concesionaria debe evaluarse que en el anverso del recibo se consigne los centros de atención al público, así como los horarios de atención y lugares de pago adicionales a los de las empresas distribuidoras (nombres y direcciones).

La disposición anteriormente mencionada resulta concordante con lo establecido en el literal ii) del numeral 7.2.3 de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos, conforme con el cual en el dorso de la factura se debe indicar los lugares de pago, la dirección, teléfono y horario de los locales de atención al público⁸.

En el presente caso, se atribuyó a SEAL el incumplimiento del ítem N° 14 del Cuadro N° 3 del indicador AGF debido a que se observó que en el anverso de los recibos dicha concesionaria solo indicó la información de 13 (trece) de los 14 (catorce) Centros de Atención al Cliente que puso a disposición de sus usuarios durante el primer semestre de 2021, pues omitió incluir la información correspondiente al Centro de Atención al Cliente Cono Norte, que viene operando desde abril de 2019, lo cual no ha sido desvirtuado por la mencionada empresa.

SEAL alega que no incluir el Centro de Atención al Cliente del Cono Norte es distinto y excede lo establecido en el ítem N° 14 del Cuadro N° 3 del indicador AGF y la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos, pues la norma no establece de manera expresa que la información

⁸ NORMA TÉCNICA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS, APROBADA POR DECRETO SUPREMO N° 020-97-EM

"7.2 MEDIOS DE ATENCIÓN

(...)

7.2.3 Tolerancias

a) Facturas

(...)

ii) *En el dorso de la factura, se debe indicar los lugares de pago, la dirección, teléfono y horarios de los Locales de Atención al Público, los números de teléfono para la recepción de reclamaciones por falta de suministro, los requisitos y el procedimiento completo y claro que debe seguir el Cliente para presentar una reclamación y para realizar su seguimiento incluyendo la segunda instancia."*

RESOLUCIÓN N° 247-2022-OS/TASTEM-S1

contenida en los recibos debe mantenerse permanentemente actualizada y tampoco se ha establecido un plazo para la actualización de esta información en los recibos. Por consiguiente, considera que la omisión completa de información es una acción distinta a la falta de actualización de dicha información.

Sobre el particular, se debe señalar que, según se ha expuesto en los párrafos precedentes, la normativa vigente establece que los recibos de electricidad deben incluir los centros de atención al público, así como los horarios de atención y lugares de pago adicionales a los de las empresas distribuidoras. En esta línea, el haber omitido al Centro de Atención al Cliente Cono Norte como uno de los Centros de Atención al Cliente que SEAL puso a disposición de sus usuarios durante el primer semestre de 2021 sí constituye una transgresión al ítem N° 14 del Cuadro N° 3 del indicador AGF; por lo que no se está vulnerando los Principios de Legalidad, Tipicidad y Ejercicio Legítimo del Poder, como incorrectamente manifiesta la concesionaria.

De otro lado, SEAL alega que no se está tomando en cuenta que contaba con grandes cantidades de stock de papel de recibos pre - impresos y que la actualización de la información observada se efectuó en la siguiente compra de papel pre – impreso para los recibos que realizó. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que, de acuerdo con el numeral 24.1⁹ del artículo 24^o del "Reglamento de Fiscalización y Sanción de las actividades energéticas y mineras a cargo de Osinergmin", aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 208-2020-OS/CD, en concordancia con lo establecido en el artículo 89^o del Reglamento General de Osinergmin, aprobado por Decreto Supremo N° 054-2001-PCM, así como con lo señalado en el artículo 1^o de la Ley N° 27699, Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de Osinergmin, la responsabilidad de los administrados en el marco de los procedimientos sancionadores a cargo de Osinergmin, es objetiva. Por tanto, para su aplicación únicamente es necesario constatar el incumplimiento de la normativa para que se configure la infracción administrativa y se impute la responsabilidad a la administrada, como ha ocurrido en el presente caso.

Dicho criterio viene siendo aplicado por este Tribunal en reiteradas resoluciones, entre ellas, las Resoluciones N° 035-2019-OS/TASTEM-S1, N° 50-2021-OS/TASTEM-S1 y N° 89-2021-OS/TASTEM-S1.

En virtud de lo expuesto, este Órgano Colegiado considera que corresponde desestimar lo alegado por la concesionaria en este extremo.

9. Respecto a lo alegado en el literal d) del numeral 3), debe indicarse que, conforme a lo dispuesto por el inciso 4) del numeral 241.2 del artículo 241¹⁰ del TUO de la LPAG, las

⁹ REGLAMENTO DE FISCALIZACIÓN Y SANCIÓN DE LAS ACTIVIDADES ENERGÉTICAS Y MINERAS A CARGO DE OSINERGMIN, APROBADO POR RESOLUCIÓN N° 208-2020-OS/CD

"Artículo 24.- Determinación de responsabilidad

24.1 La responsabilidad administrativa es determinada por Osinergmin de forma objetiva, conforme a lo previsto en los artículos 1 y 13 de las Leyes Nos. 27699 y 28964, respectivamente."

¹⁰ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS

autoridades competentes, en el ejercicio de la actividad de fiscalización, tienen el deber de entregar copia del Acta de Fiscalización o el documento que haga sus veces al administrado al finalizar la diligencia de inspección, consignando de manera clara y precisa las observaciones que formule el administrado.

Asimismo, de acuerdo con el numeral 244.1 del artículo 244° del TUO de la LPAG, el Acta de Fiscalización o documento que haga sus veces es el documento que registra las verificaciones de los hechos constatados objetivamente¹¹.

Además, de conformidad con el numeral 5) del artículo 242° de la citada norma, son derechos de los administrados fiscalizados, presentar documentos, pruebas o argumentos adicionales con posterioridad a la recepción del acta de fiscalización¹².

En el presente caso, de la revisión de los actuados se advierte que la primera instancia puso en conocimiento de SEAL tanto el Informe de Fiscalización N° 711-2021-OS/OR AREQUIPA del 12 de octubre de 2021, como el Informe de Supervisión N° 1900053-2021-09-28-LHCF del 18 de septiembre de 2021, documentos que fueron notificados el 13 de octubre de 2021, dando por concluida la actividad de fiscalización realizada en el marco del Procedimiento, correspondiente al primer semestre de 2021.

Sobre el particular, conviene precisar que, si bien el TUO de la LPAG dispone que es obligación de la Administración poner en conocimiento del administrado el Acta de Fiscalización o

“Artículo 241°. - Deberes de las entidades que realizan actividad de fiscalización

(...)

241.2 Las autoridades competentes tienen, entre otros, los siguientes deberes en el ejercicio de la actividad de fiscalización:

- 1. Previamente a las acciones y diligencias de fiscalización, realizar la revisión y/o evaluación de la documentación que contenga información relacionada con el caso concreto objeto de fiscalización.*
- 2. Identificarse a requerimiento de los administrados, presentando la credencial otorgada por su entidad, así como su documento nacional de identidad.*
- 3. Citar la base legal que sustente su competencia de fiscalización, sus facultades y obligaciones, al administrado que lo solicite.*
- 4. Entregar copia del Acta de Fiscalización o documento que haga sus veces al administrado al finalizar la diligencia de inspección, consignando de manera clara y precisa las observaciones que formule el administrado.*
- 5. Guardar reserva sobre la información obtenida en la fiscalización.*
- 6. Deber de imparcialidad y prohibición de mantener intereses en conflicto.”*

¹¹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

“Artículo 244.- Contenido mínimo del Acta de Fiscalización

244.1. El Acta de Fiscalización o documento que haga sus veces, es el documento que registra las verificaciones de los hechos constatados objetivamente (...)”

¹² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

“Artículo 242.- Derechos de los administrados

Son derechos de los administrados fiscalizados:

(...)

5. Presentar documentos, pruebas o argumentos adicionales con posterioridad a la recepción del acta de fiscalización.”

RESOLUCIÓN N° 247-2022-OS/TASTEM-S1

documento que haga sus veces, dicha normativa no ha regulado un plazo específico para la notificación de los mencionados documentos, sino que únicamente dispone que los hechos detectados deben ser puestos en conocimiento del agente fiscalizado previamente al inicio del procedimiento administrativo sancionador, como ha ocurrido en el presente caso.

Conforme se ha expuesto, el periodo supervisado corresponde al primer semestre de 2021 y, según se indica en el Acta de Inspección N° 23-P-115-2017 2021 SEA/IS, la sexta y última muestra de recibos de electricidad de dicho periodo fue recibida el 27 de julio de 2021, precisándose que el cumplimiento de la normativa respecto a las condiciones establecidas y/o de cálculo sería evaluada en gabinete. Así, los resultados de la supervisión en gabinete constan en el Informe de Fiscalización N° 711-2021-OS/OR AREQUIPA del 12 de octubre de 2021 y en el Informe de Supervisión N° 1900053-2021-09-28-LHCF del 18 de septiembre de 2021.

En consecuencia, se concluye que el trámite del presente procedimiento se ha realizado al amparo de lo establecido en el numeral 1.2 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, que regula el Principio del Debido Procedimiento, por lo cual, corresponde desestimar lo alegado por la recurrente en este extremo.

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

SE RESUELVE:

Artículo 1°. - Declarar **INFUNDADO** el recurso de apelación interpuesto por Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. contra la Resolución de Oficinas Regionales Osinergmin N° 2212-2022-OS/OR AREQUIPA de fecha 5 de octubre de 2022 y **CONFIRMAR** dicha resolución en todos sus extremos.

Artículo 2°. – Declarar agotada la vía administrativa.

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

a»



Firmado Digitalmente por:
CASTRO MORALES Ivan
Eduardo FAU 20376082114
hard
Fecha: 01/12/2022 11:50:30

PRESIDENTE