

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 825-2022-OS/OR PUNO**

Puno, 28 de marzo del 2022

**VISTOS:**

El Expediente N° 201700128803, el Informe de Instrucción N° 5761-2021-OS/OR PUNO, Oficio Complementario N° 346-2022-OS/OR PUNO, el Informe Final de Instrucción N° 613-2022-OS/OR PUNO y el Oficio de Traslado de Informe Final de Instrucción N° 397-2022-OS/OR PUNO referido al procedimiento administrativo sancionador iniciado mediante el Oficio de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador N° 3272-2021-OS/OR PUNO, sobre el incumplimiento de las obligaciones contenidas en el “Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario”, aprobado por la Resolución N° 047-2009-OS/CD (en adelante, el Procedimiento), correspondiente al Segundo Semestre del año 2017, de parte de la Empresa Distribuidora de Electricidad **Electro Puno S.A.A.**, con Registro Único de Contribuyentes (RUC) N° 20405479592.

**CONSIDERANDOS:**

1. De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 26734, modificada por la Ley N° 28964 y en el Reglamento General de Osinergmin aprobado por Decreto Supremo N° 054-2001-PCM y demás normas aplicables, se realiza la instrucción a ELECTRO PUNO S.A.A., adelante la empresa supervisada, para verificar el incumplimiento del “Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario”, aprobado por la Resolución N° 047-2009-OS/CD (en adelante, el Procedimiento), correspondiente al Segundo Semestre del año 2017, fin de determinar el cumplimiento o no de la empresa supervisada a lo establecido en la normativa vigente.
2. Conforme consta en el Informe de Instrucción N° 5761-2021-OS/OR PUNO, se determinó que ELECTRO PUNO S.A.A. se encontraba desarrollando actividades de distribución de electricidad incumpliendo lo siguiente:

N°	HECHO VERIFICADO	OBLIGACIÓN NORMATIVA CONTRAVENIDA	TIPIFICACIÓN
1	El agente fiscalizado ha transgredido el Indicador referido a Aspectos generales de la cobranza (AGC) correspondiente al cuarto (IV) trimestre del año 2017 alcanza un valor de 1.	Numeral 4.2 del Procedimiento para Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario, aprobado por RCD 047-2009-OS/CD.	Literal b) del numeral 2 del Anexo 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	El agente fiscalizado ha transgredido el Indicador referido a Aspectos generales de Atención al Usuario (AGA) correspondiente al cuarto (IV) trimestre del año 2017 alcanza un valor de 1.	Numeral 5.1 del Procedimiento para Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario, aprobado por RCD 047-2009-OS/CD.	Literal a) del numeral 3 del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobado por la Resolución de Consejo

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 825-2022-OS/OR PUNO**

			Directivo N° 141-2011-OS/CD.
3	El agente fiscalizado ha transgredido el Indicador referido a Desviación de los Plazos de Atención de un Nuevo Suministro o Modificación del Existente (DPAT), correspondiente al tercer (III) y cuarto (IV) trimestre del año 2017 los valores de 0.30 y 0.42, respectivamente.	Numeral 5.3 del Procedimiento para Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario, aprobado por RCD 047-2009-OS/CD.	Literal c) del numeral 3 del Anexo 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.
4	El agente fiscalizado ha transgredido el Indicador referido a Aspectos Generales de los Expedientes de Nuevos Suministros y Modificación de Existentes (CNS), correspondiente al tercer (III) y cuarto (IV) trimestre del año 2017 los valores de 3 y 10, respectivamente.	Numeral 5.4 del Procedimiento para Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario, aprobado por RCD 047-2009-OS/CD.	Literal d) del numeral 3 del Anexo 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.
5	El agente fiscalizado ha transgredido el Indicador referido al Nivel de Información al Usuario (NIU), correspondiente al tercer (III) y cuarto (IV) trimestre del año 2017 los valores de 1 y 5, respectivamente.	Numeral 5.5 del Procedimiento para Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario, aprobado por RCD 047-2009-OS/CD.	Literal e) del numeral 3 del Anexo 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.
6	El agente fiscalizado ha transgredido el Indicador referido de Calificación de Expedientes de Reclamos (CER), correspondiente al tercer (III) y cuarto (IV) trimestre del año 2017 el valor de 8 en cada periodo.	Numeral 5.6 del Procedimiento para Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario, aprobado por RCD 047-2009-OS/CD.	Literal f) del numeral 3 del Anexo 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.
7	El agente fiscalizado ha transgredido el Indicador referido de Desviación en los Plazos de Atención de Reclamos (DART), correspondiente al tercer (III) y cuarto (IV) trimestre del año 2017 los valores de 0.117 y 0.046, respectivamente.	Numeral 5.7 del Procedimiento para Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario, aprobado por RCD 047-2009-OS/CD.	Literal g) del numeral 3 del Anexo 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.

Asimismo, mediante el Oficio N° 3272-2021-OS/OR PUNO, de fecha 25 de diciembre de 2021, notificado electrónicamente el 27 de diciembre de 2021<sup>1</sup>, se inició procedimiento administrativo sancionador a la empresa **ELECTRO PUNO S.A.A.** por haber incumplido las obligaciones contenidas numerales 4.2, 5.1, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6 y 5.7 del Procedimiento para Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario, aprobado por RCD 047-2009-OS/CD; conforme lo establecido en el literal b) del numeral 2 y los literales a), c), d), e), f) y g) del numeral 3 del Anexo 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, respectivamente.

Mediante escrito con registro N° 202100291937, de fecha 29 de diciembre de 2021, la concesionaria en el Oficio N° 293-2021-ELPU/GC manifestó que no se le había entregado la documentación que sustenta el Inicio del Procedimiento administrador seguido en el expediente administrativo sancionador 201700128803.

<sup>1</sup> Se considera notificado el 27 de diciembre de 2021, al ser el primer día hábil después de las festividades de navidad.

Mediante el Oficio Complementario N° 346-2022-OS/OR PUNO, de fecha 10 de marzo de 2022, notificado electrónicamente el mismo día, se le alcanzó a la concesionaria el detalle de la información mediante la que sustenta el procedimiento administrativo sancionador seguido en el expediente N° 201700128803, toda vez que esta le había sido transmitida mediante el Oficio N° 912-2021-OS/OR TACNA, suscrito por el Especialista en Electricidad (e) de la Oficina Regional de Puno, de fecha 01 de diciembre de 2021, notificado electrónicamente el mismo día, a dicho oficio se adjuntó el Informe de Supervisión N° SUP1700077-01/2018-06-02-JFFS, que contiene todas las actuaciones realizadas en la supervisión, como son estas los detalles de los cálculos de los indicadores, así como las actas de instalación, de inspección y reportes suscritos por los representantes de la concesionaria. De forma excepcional, se otorgó a la concesionaria 5 (cinco) días adicionales para la presentación de sus descargos.

Dentro del nuevo plazo otorgado en el Oficio N° 346-2022-OS/OR PUNO, la concesionaria ha presentado el Oficio N° 062-2022-ELPU/GC.

Mediante el escrito con registro N° 202200050890, de fecha 17 de marzo de 2022, Electro Puno presentó el Oficio N° 062-2022-ELPU/GC, manifestando lo siguiente:

“(…)

Al respecto le comunicamos que reconocemos la responsabilidad administrativa de tales observaciones de forma precisa e incondicional, sin expresiones ambiguas o contradictorias, sin formular descargos o interponer recurso administrativo, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 26.- Graduación de multas, literal a) Reconocimiento de responsabilidad, sub literal a.1; del Reglamento de Fiscalización y Sanción de las actividades energéticas y mineras a cargo de Osinergmin”, aprobado mediante Resolución OSINERGMIN N° 208-2020-OS/CD. (…)”

Mediante el Oficio N° 397-2022-OS/OR PUNO, de fecha 23 de marzo de 2022, notificado electrónicamente el mismo día, se trasladó el Informe Final de Instrucción N° 613-2022-OS/OR PUNO, otorgándosele cinco (5) días para que alcance los descargos a que hubiere lugar.

A través del escrito con registro N° 202200057373, de fecha 28 de marzo de 2022, Electro Puno presentó sus descargos al 397-2022-OS/OR PUNO. En el Oficio N° 068-2022-ELPU/GC, ratificó el reconocimiento realizado en el Oficio N° 062-2022-ELPU/GC.

3. El inciso a) del numeral 3.1 del artículo 3° de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos – Ley N° 27332 en concordancia con el inciso a) del artículo 5° de la Ley de Creación del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería – Osinergmin aprobado por la Ley N° 26734, establece que Osinergmin tiene dentro de sus funciones, la supervisión, que comprende la facultad de verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las entidades o actividades supervisadas.
4. Mediante Decreto Supremo N° 010-2016-PCM se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de Osinergmin, el cual contiene la nueva estructura orgánica de este organismo; posteriormente, a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 057-2019-OS/CD, se determinaron las instancias competentes para el ejercicio de la función sancionadora en el sector energía, disponiéndose que los Jefes de las Oficinas Regionales son los órganos competentes para tramitar en primera instancia, entre otros, los procedimientos

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 825-2022-OS/OR PUNO**

administrativos sancionadores por incumplimiento de la normativa o de disposiciones emitidas por Osinergmin por parte de los agentes que operan las actividades de distribución de electricidad.

5. Mediante el numeral N° 4.2 del Procedimiento se establece el indicador DTA, con la finalidad de medir la desviación del tiempo de atención, evaluando el tiempo de espera que demanda a los usuarios efectuar el pago de sus recibos de electricidad, en los días de mayor afluencia de público en el centro de atención determinado por el Organismo, desde que inician la cola hasta que culminan sus pagos. Esta desviación se mide respecto al tiempo de atención estándar (15 minutos); asimismo, el literal b) del numeral 2 del anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobado por Resolución de Consejo Directivo Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería Osinergmin N° 141-2011-OS/CD, establece las multas que corresponden, expresadas en UIT, por los incumplimientos de cada uno de los ITEMS.
6. Mediante el numeral N° 5.1 del Procedimiento se establece 7 aspectos que deben cumplir las concesionarias de distribución de electricidad respecto a Aspectos generales de la atención al usuario, Indicador AGA; asimismo, el literal a) del numeral 3 del anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería Osinergmin N° 141-2011-OS/CD, establece las multas que corresponden, expresadas en UIT, por los incumplimientos de los ITEMS.
7. Mediante el numeral N° 5.2 del Procedimiento se establece el indicador Desviación del monto de los presupuestos de conexiones, que 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 legal vigente; asimismo, en el literal b) del numeral 3 del anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería Osinergmin N° 141-2011-OS/CD, se establece que la tolerancia para este indicador es de 0,05%.
8. Mediante el numeral N° 5.3 del Procedimiento, se establece el indicador DPAT, cuya finalidad es medir la desviación de los plazos de atención de un nuevo suministro o modificación del existente, que se aplica a los incumplimientos de los plazos establecidos en la normativa vigente; asimismo, en el literal c) del numeral 3 del anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería Osinergmin N° 141-2011-OS/CD, se establece que la tolerancia para este indicador es de 0,02 o (para una empresa pequeña) un máximo de 1 expediente con exceso de un día en los plazos de atención.
9. Mediante el numeral N° 5.4 del Procedimiento, se establece el indicador CNS, relativo a la medición de los aspectos generales de los expedientes de nuevos suministros y modificación de existentes, verificándose el contenido de los expedientes de suministros, el contenido del contrato y el contenido del presupuesto; asimismo, en el literal d) del numeral 3 del anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería Osinergmin N° 141-2011-OS/CD, se establece que la tolerancia para este indicador se establece tomando en cuenta el número de usuarios regulados el año anterior

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 825-2022-OS/OR PUNO**

a la supervisión, utilizando la información comercial acumulada al mes de diciembre publicada por Osinergmin.

10. Mediante el numeral N° 5.5 del Procedimiento, se establece el indicador NIU, relativo al Nivel de información al usuario, verificándose el contenido de la información que la concesionaria entrega a los usuarios a través de afiches, letreros, folletos, libros de observaciones, evidencias de comunicación previa a los usuarios e información publicada en los Centros de Atención con tamaño de letra que facilite su lectura y con ubicación en lugar accesible al público; asimismo, en el literal e) del numeral 3 del anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería Osinergmin N° 141-2011-OS/CD, se establece que la tolerancia en este indicador se aplica cuando el incumplimiento trimestral es de un solo ítem y se presenta en un solo centro de atención a los usuarios; siempre que en los últimos ocho (8) trimestres no se haya incumplido este indicador en el mismo centro de atención.
11. Mediante el numeral N° 5.6 del Procedimiento, se establece el indicador CER, relativo a la Calificación de expedientes de reclamos, verificándose el contenido de la información que la concesionaria entrega a los usuarios a través de afiches, letreros, folletos, libros de observaciones, evidencias de comunicación previa a los usuarios e información publicada en los Centros de Atención con tamaño de letra que facilite su lectura y con ubicación en lugar accesible al público; asimismo, en el literal f) del numeral 3 del anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería Osinergmin N° 141-2011-OS/CD, se establece que la tolerancia en este indicador considera la clasificación de las empresas concesionarias, según el número de usuarios regulados, y el número total de expedientes incumplidos.
12. Mediante el numeral N° 5.7 del Procedimiento, se establece el indicador DART, relativo a medir la desviación en los plazos de atención de reclamos, verificándose el plazo de atención de los reclamos; asimismo, en el literal g) del numeral 3 del anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería Osinergmin N° 141-2011-OS/CD, se establece que la tolerancia de este indicador alcanza un valor de 0,01 o (para una empresa pequeña) un máximo de 1 expediente con exceso de un día.
13. De la Supervisión realizada a Electro Puno, durante el periodo del Segundo Semestre 2017, respecto al indicador Aspectos generales de la cobranza (AGC), comprendidos dentro de los alcances de la supervisión del procedimiento P047-2009, se observa que los resultados para este indicador en el cuarto trimestre del año 2017, en la supervisión realizada el 25/10/2017 en la Oficina de llave, se verificó el incumplimiento del ítem 4, debido a que no se estaba cobrando en la oficina por ningún concepto. En consecuencia, el valor del indicador es 1.

Mediante el Oficio N° 062-2022-ELPU/GC, de fecha 17 de marzo de 2022, Electro Puno ha reconocido su responsabilidad administrativa por haber transgredido el valor de este indicador, por lo que conforme corresponde es aplicable la atenuante de responsabilidad administrativa a evaluar.

14. De la Supervisión realizada a Electro Puno, durante el periodo del Segundo Semestre 2017, en referencia al indicador Aspectos generales de atención al usuario (AGA), se observa que el resultado para este indicador en el cuarto trimestre del año 2017 ha alcanzado el valor de

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 825-2022-OS/OR PUNO**

1, verificándose el incumplimiento del ítem 5, debido a que no se tenía libro de observaciones en la Oficina de Juli durante la inspección realizada el 25/10/2017.

Mediante el Oficio N° 062-2022-ELPU/GC, de fecha 17 de marzo de 2022, Electro Puno ha reconocido su responsabilidad administrativa por haber transgredido el valor de este indicador, por lo que conforme corresponde es aplicable la atenuante de responsabilidad administrativa a evaluar.

15. De la Supervisión realizada a Electro Puno, durante el periodo del Segundo Semestre 2017, respecto al indicador Desviación de los Plazos de Atención de un Nuevo Suministro o Modificación del Existente (DPAT), correspondiente al tercer trimestre del año 2017, se observa una desviación en el indicador al incumplir los plazos de atención en la entrega de presupuesto en ocho casos y en siete casos en la instalación del nuevo suministro, alcanzando este indicador un valor de 0.30.

De la Supervisión realizada a Electro Puno, durante el periodo del Segundo Semestre 2017, en referencia al indicador Desviación de los Plazos de Atención de un Nuevo Suministro o Modificación del Existente (DPAT), correspondiente al cuarto trimestre del año 2017, se advierte que el indicador alcanzó un valor de 0.42. debido a la desviación de este indicador al incumplir los plazos de atención en la entrega del presupuesto en ocho casos y doce casos en la instalación del nuevo suministro.

Mediante el Oficio N° 062-2022-ELPU/GC, de fecha 17 de marzo de 2022, Electro Puno ha reconocido su responsabilidad administrativa por haber transgredido el valor de este indicador, por lo que conforme corresponde es aplicable la atenuante de responsabilidad administrativa a evaluar.

16. De la Supervisión realizada a Electro Puno, durante el periodo del Segundo Semestre 2017, respecto al indicador Aspectos Generales de los Expedientes de Nuevos Suministros y Modificación de Existentes (CNS), comprendidos dentro de los alcances de la supervisión del procedimiento P047-2009, correspondiente al tercer trimestre del año 2017, el indicador ha alcanzado el valor de 3, detectando incumplimientos en los ítems 2, 4 y 6, constituyéndose una infracción por haberse determinado la existencia de incumplimientos normativos relacionados a dicho indicador.

De la Supervisión realizada a Electro Puno, durante el periodo del Segundo Semestre 2017, en referencia al indicador Aspectos Generales de los Expedientes de Nuevos Suministros y Modificación de Existentes (CNS), se observa que los resultados para este indicador en el cuarto trimestre del año 2017, ha alcanzado el valor de 10, detectando incumplimientos en los ítems 1, 2,3,4,5,6,7,8,9,10. Siendo los ítems 4 y 6, los que tuvieron una mayor frecuencia de incumplimiento en los expedientes detectados, 43 y 70 expedientes, respectivamente.

Mediante el Oficio N° 062-2022-ELPU/GC, de fecha 17 de marzo de 2022, Electro Puno ha reconocido su responsabilidad administrativa por haber transgredido el valor de este indicador, por lo que conforme corresponde es aplicable la atenuante de responsabilidad administrativa a evaluar.

17. De la Supervisión realizada a Electro Puno, durante el periodo del Segundo Semestre 2017, respecto al indicador de Nivel de Información al Usuario (NIU), correspondiente al tercer trimestre del año 2017, se observó el incumplimiento del ítem 4, dado que en la supervisión realizada el 29/09/2017 en la Oficina Comercial de Yunguyo en el aspecto de señalización del

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 825-2022-OS/OR PUNO**

libro de Observaciones, se tenía como aviso de libro de reclamaciones del Indecopi. En consecuencia, el valor del indicador es 1.

De la Supervisión realizada a Electro Puno, durante el periodo del Segundo Semestre 2017, en referencia al indicador de Nivel de Información al Usuario (NIU), correspondientes al cuarto trimestre del año 2017, en las supervisiones realizadas en las Oficinas Comerciales de Huancané, Ilave, Juli, Puno, Ilave, Juli y Juliaca, se verificó el incumplimiento de los ítems 1, 2, 4, 6 y 7, referente a que dichos centros de atención no cuentan con afiche y guía del procedimiento de reclamos aprobados por Osinergmin a disponibilidad del usuario, el horario de atención esta borroso, no tiene señalización del libro de observaciones, el pliego tarifario esta desactualizado y los cargos por mantenimiento y reposición de la conexión están desactualizados. Resultando este indicador con el valor de 5.

Mediante el Oficio N° 062-2022-ELPU/GC, de fecha 17 de marzo de 2022, Electro Puno ha reconocido su responsabilidad administrativa por haber transgredido el valor de este indicador, por lo que conforme corresponde es aplicable la atenuante de responsabilidad administrativa a evaluar.

18. De la Supervisión realizada a Electro Puno, durante el periodo del Segundo Semestre 2017, respecto al indicador de Calificación de Expedientes de Reclamos (CER), se observa que los resultados para este indicador en el tercer trimestre del año 2017, alcanzó el valor de 8, detectando incumplimiento en los ítems 1, 3, 4, 5, 7, 8, 9 y 10, en razón de la muestra de expedientes de reclamos la supervisión detectó observaciones en 121 expedientes, de los cuales la gran mayoría de los expedientes tienen incumplimientos en la falta de foliación del expediente, falta de la firma de las partes responsables y falta del documento de finalización del reclamo.

En referencia al indicador de Calificación de Expedientes de Reclamos (CER), correspondientes al cuarto trimestre del año 2017, se observa incumplimientos en los ítems 1, 3, 4, 5, 7, 8, 9 y 10, detectando 70 expedientes observados con incumplimientos de la muestra total de expedientes afectados por la supervisión, donde 35 expedientes fueron por falta de foliación del mismo, 18 expedientes por falta de firma de las partes responsables y 17 expedientes por incumplimiento de los ítems faltantes. En consecuencia, el valor del indicador es 8.

Mediante el Oficio N° 062-2022-ELPU/GC, de fecha 17 de marzo de 2022, Electro Puno ha reconocido su responsabilidad administrativa por haber transgredido el valor de este indicador, por lo que conforme corresponde es aplicable la atenuante de responsabilidad administrativa a evaluar.

19. De la Supervisión realizada a Electro Puno, durante el periodo del Segundo Semestre 2017, respecto al indicador de Desviación en los Plazos de Atención de Reclamos (DART), se observa que los resultados para este indicador en el tercer trimestre del año 2017, ha alcanzado el valor 0.117, detectándose desviaciones en los plazos de atención normados por OSINERGMIN, excediéndose el plazo de notificación de 5 días hábiles para tramitar la apelación del usuario.

De la Supervisión realizada a Electro Puno, durante el periodo del Segundo Semestre 2017, en referencia al indicador de Desviación en los Plazos de Atención de Reclamos (DART), correspondientes al cuarto trimestre del año 2017, se detectó un expediente con incumplimiento, debido a que se excedió el plazo de notificación de 5 días hábiles para notificar al usuario. En consecuencia, el valor del indicador es 0.046.

Mediante el Oficio N° 062-2022-ELPU/GC, de fecha 17 de marzo de 2022, Electro Puno ha reconocido su responsabilidad administrativa por haber transgredido el valor de este indicador, por lo que conforme corresponde es aplicable la atenuante de responsabilidad administrativa a evaluar.

20. En ese orden de ideas, el artículo 89° del Reglamento General de Osinergmin aprobado por Decreto Supremo N° 054-2001-PCM en concordancia con el artículo 24° del Reglamento de Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 208-2020-OS/CD, establece que la responsabilidad por el incumplimiento de las disposiciones legales, técnicas y las dictadas por Osinergmin es objetiva, en ese sentido, no corresponde valorar la intencionalidad o las razones por las cuales se infringieron.

#### DETERMINACIÓN DE SANCIONES

21. Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD, se aprobó la modificación del Anexo N° 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, la escala correspondiente a la tipificación de sanciones por incumplimiento del “Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario”, aprobado por Resolución del Consejo Directivo OSINERGMIN N° 047-2009-OS/CD.

En tal sentido, las multas a imponer serán determinadas en vaso a los criterios establecidos en el Anexo N° 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la División de Supervisión de Electricidad, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD, y la siguiente información general que corresponde a la concesionaria ELECTRO PUNO:

Conceptos	Cantidad	Observaciones
N° de Usuarios regulados	276 756 usuarios	Informe comercial GRT (dic. 2016)
Clasificación de concesionaria	De 100 001 a 500 000 Usuarios	Anexo 8° de la Resolución N° 141-2011-OS/CD
Unidad Impositiva Tributaria (UIT)	S/. 4 600,00	D.S. N° 398-2021-EF

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

Conceptos	Datos	Multa equivalente en UIT
<b>Incumplimiento al indicador <i>AGC</i><sub>04-17</sub></b>		
Valor del Indicador AGC (Ítem 4)	1	
Multa en fracción por ítem incumplido (Mf)	6.5	
Multa: Literal b) del numeral 2 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD	1 x Mf x UIT	<b>6.5 UIT</b>
	1 x 6.5 x UIT	
<b>Incumplimiento al indicador <i>AGA</i><sub>04-17</sub></b>		
Valor del Indicador AGA (Ítem 5)	1	
Multa en fracción por ítem incumplido (Mf)	5.0	
Multa: Literal a) del numeral 3 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD	1 x Mf x UIT	<b>5.0 UIT</b>
	1 x 5.0 x UIT	
<b>Incumplimiento al indicador <i>DPAT</i><sub>03-17</sub></b>		
Valor del indicador DPAT	0.30	
Número Total de Solicitudes de Conexiones Nuevas o Modificación de Existentes	1179	

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 825-2022-OS/OR PUNO**

recibidas por la empresa en el trimestre evaluado = NT		
Multa: Literal c) del numeral 3 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD	$0,009 \times DPAT \times NT \times UIT$	<b>3.183 UIT</b>
	$0,009 \times 0.30 \times 1179 \times UIT$	
<b>Incumplimiento al indicador <math>DPAT_{04-17}</math></b>		
Valor del indicador DPAT	0.42	
Número Total de Solicitudes de Conexiones Nuevas o Modificación de Existentes recibidas por la empresa en el trimestre evaluado = NT	788	
Multa: Literal c) del numeral 3 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD	$0,009 \times DPTA \times NT \times UIT$	<b>2.978 UIT</b>
	$0,009 \times 0.42 \times 788 \times UIT$	
<b>Incumplimiento al indicador <math>CNS_{03-17}</math></b>		
Número de expedientes con observaciones = $\sum Ni$	75	
Número de expedientes de la muestra = Nm	134	
Número Total de Expedientes de Solicitudes de Conexiones Nuevas o Modificaciones de Existentes recibidas por la empresa en el trimestre evaluado = NT	1179	
Multa: Literal d) del numeral 3 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD	$0.0008 \times (\sum Ni / Nm) \times NT \times UIT$	<b>0.528 UIT</b>
	$0.0008 \times (75/134) \times 1179 \times UIT$	
<b>Incumplimiento al indicador <math>CNS_{04-17}</math></b>		
Número de expedientes con observaciones = $\sum Ni$	134	
Número de expedientes de la muestra = Nm	127	
Número Total de Expedientes de Solicitudes de Conexiones Nuevas o Modificaciones de Existentes recibidas por la empresa en el trimestre evaluado = NT	788	
Multa: Literal d) del numeral 3 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD	$0.0008 \times (\sum Ni / Nm) \times NT \times UIT$	<b>0.665 UIT</b>
	$0.0008 \times (134/127) \times 788 \times UIT$	
<b>Incumplimiento al indicador <math>NIU_{03-17}</math></b>		
Valor del Indicador NIU (Ítem 4)	1	
Número de Oficinas con incumplimiento = OI	1	
Multa: Literal e) del numeral 3 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD	OI x 1.1 UIT	<b>1.10 UIT</b>
	1 x 1.1 UIT	
<b>Incumplimiento al indicador <math>NIU_{04-17}</math></b>		
Valor del Indicador NIU (Ítems 1, 2, 4, 6 y 7)	5	
Número de Oficinas con incumplimiento = OI	8	
Multa: Literal e) del numeral 3 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD	OI x 1.1 UIT	<b>8.80 UIT</b>
	8 x 1.1 UIT	
<b>Incumplimiento al indicador <math>CER_{03-17}</math></b>		
Valor del indicador CER	8	
Número de expedientes con observaciones = $\sum Ni$	121	
Número de expedientes de la muestra = Nm	48	

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Osinergmin, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la dirección web <https://verifica.osinergmin.gob.pe/visor-docs/> ingresando el código **Jg3RHL4kPJ**

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 825-2022-OS/OR PUNO**

Número Total de Expedientes de Reclamos Recibidos por la empresa en el trimestre evaluado =NT	66	
Multa: Literal f) del numeral 3 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD	$0.003 \times (\sum Ni/Nm) \times NT \times UIT$	<b>0.499 UIT</b>
	$0.003 \times (121/48) \times 66 \times UIT$	
<b>Incumplimiento al indicador CER<sub>04-17</sub></b>		
Valor del indicador CER	8	
Número de expedientes con observaciones = $\sum Ni$	70	
Número de expedientes de la muestra = Nm	35	
Número Total de Expedientes de Reclamos Recibidos por la empresa en el trimestre evaluado =NT	44	
Multa: Literal f) del numeral 3 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD	$0.003 \times (\sum Ni/Nm) \times NT \times UIT$	<b>0.264 UIT</b>
	$0.003 \times (70/35) \times 44 \times UIT$	
<b>Incumplimiento al indicador DART<sub>03-17</sub></b>		
Valor del Indicador DART	0.117	
Número Total de Expedientes de Reclamos Recibidos por la empresa en el trimestre evaluado =NT	66	
Multa: Literal g) del numeral 3 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD	$0.006 \times DART \times NT \times UIT$	<b>0.046 UIT</b>
	$0.006 \times 0.117 \times 66 \times UIT$	
<b>Incumplimiento al indicador DART<sub>04-17</sub></b>		
Valor del Indicador DART	0.046	
Número Total de Expedientes de Reclamos Recibidos por la empresa en el trimestre evaluado =NT	44	
Multa: Literal g) del numeral 3 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD	$0.006 \times DART \times NT \times UIT$	<b>0.012 UIT</b>
	$0.006 \times 0.046 \times 44 \times UIT$	
<b>Monto Total de la Multa (UIT)</b>		<b>29.575 UIT</b>

El resultado de la multa propuesta para los indicadores materia de análisis respecto al Segundo Semestre 2017 se muestra en el siguiente cuadro:

Indicador	Multa equivalente en UIT
<b>AGC<sub>04-17</sub></b>	6.5
<b>AGA<sub>04-17</sub></b>	5.0
<b>DPAT<sub>03-17</sub></b>	3.183
<b>DPAT<sub>04-17</sub></b>	2.978
<b>CNS<sub>03-17</sub></b>	0.528
<b>CNS<sub>04-17</sub></b>	0.665
<b>NIU<sub>03-17</sub></b>	1.1
<b>NIU<sub>04-17</sub></b>	8.8
<b>CER<sub>03-17</sub></b>	0.499
<b>CER<sub>04-17</sub></b>	0.264
<b>DART<sub>03-17</sub></b>	0.046
<b>DART<sub>04-17</sub></b>	0.012
<b>Monto Total de la Multa (UIT)</b>	
	<b>29.575</b>

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 825-2022-OS/OR PUNO**

En aplicación a lo establecido en el subliteral a.1 del numeral 26.4 del artículo 26° del Reglamento de Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 208-2020-OS/CD, se propone como sanción a aplicar la siguiente:

<b>Incumplimiento</b>	<b>Sanción a Imponer</b>	<b>Corresponde Atenuante por Realización de Acciones Correctivas</b>	<b>Corresponde Atenuante de responsabilidad administrativa: -50% por el reconocimiento de los cargos imputados dentro del plazo otorgado en el OIPAS</b>	<b>Sanción Aplicable</b>
El agente fiscalizado ha transgredido el Indicador referido a Aspectos generales de la cobranza (AGC) correspondiente al <b>cuarto (IV) trimestre del año 2017</b> alcanza un valor de 1.	6.5 UIT	NO	-3.25 UIT	<b>3.25 UIT</b>
El agente fiscalizado ha transgredido el Indicador referido a Aspectos generales de Atención al Usuario (AGA) correspondiente al <b>cuarto (IV) trimestre del año 2017</b> alcanza un valor de 1.	5 UIT	NO	-2.5 UIT	<b>2.5 UIT</b>
El agente fiscalizado ha transgredido el Indicador referido a Desviación de los Plazos de Atención de un Nuevo Suministro o Modificación del Existente (DPAT), correspondiente al <b>tercer (III) y cuarto (IV) trimestre del año 2017</b> los valores de 0.30 y 0.42, respectivamente.	6.161 UIT	NO	-3.0805 UIT	<b>3.0805 UIT</b>
El agente fiscalizado ha transgredido el Indicador referido a Aspectos Generales de los Expedientes de Nuevos Suministros y Modificación de Existentes (CNS), correspondiente al <b>tercer (III) y cuarto (IV) trimestre del año 2017</b> los valores de 3 y 10, respectivamente.	1.193 UIT	NO	-0.5965 UIT	<b>0.5965 UIT</b>
El agente fiscalizado ha transgredido el Indicador referido al Nivel de Información al Usuario (NIU), correspondiente al <b>tercer (III) y cuarto (IV) trimestre del año 2017</b> los valores de 1 y 5, respectivamente.	9.9 UIT	NO	-4.95 UIT	<b>4.95 UIT</b>
El agente fiscalizado ha transgredido el Indicador referido de Calificación de Expedientes de Reclamos (CER), correspondiente al <b>tercer (III) y cuarto (IV) trimestre del año 2017</b> el valor de 8 en cada periodo.	0.763 UIT	NO	-0.3815 UIT	<b>0.3815 UIT</b>
El agente fiscalizado ha transgredido el Indicador referido	0.058 UIT	NO	-0.029 UIT	<b>0.29 T</b>

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Osinergmin, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la dirección web <https://verifica.osinergmin.gob.pe/visor-docs/> ingresando el código **Jg3RHL4kPJ**

RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 825-2022-OS/OR PUNO

de Desviación en los Plazos de Atención de Reclamos (DART), correspondiente al <b>tercer (III) y cuarto (IV) trimestre del año 2017</b> los valores de 0.117 y 0.046, respectivamente.				
--	--	--	--	--

22. En virtud a lo expuesto, corresponde imponer a ELECTRO PUNO S.A.A. la sanción indicada en el numeral precedente por la infracción detectada consistente en por haber incumplido las obligaciones contenidas numerales 4.2, 5.1, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6 y 5.7 del Procedimiento para Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario, aprobado por RCD 047-2009-OS/CD; conforme lo establecido en el literal b) del numeral 2 y los literales a), c), d), e), f) y g) del numeral 3 del Anexo 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, respectivamente.

De conformidad con lo establecido en el artículo 13° literal c) de la Ley de Creación de Osinergmin, Ley N° 26734 modificada por Ley N° 28964; la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, Ley N° 27332 y modificatorias; la Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de Osinergmin, Ley N° 27699; el Reglamento de Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Minerías a cargo de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 208-2020-OS/CD y modificatorias; el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS; y la Resolución de Consejo Directivo N° 057-2019-OS/CD.

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.- SANCIONAR** a la empresa **ELECTRO PUNO S.A.A.** con una multa ascendente a **3.25 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)** vigentes a la fecha del pago por el incumplimiento N° 1 señalado en el numeral 2 de la parte considerativa de la presente Resolución.

**Código de Infracción: 170012880301**

**Artículo 2°.- SANCIONAR** a la empresa **ELECTRO PUNO S.A.A.** con una multa ascendente a **2.5 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)** vigentes a la fecha del pago por el incumplimiento N° 2 señalado en el numeral 2 de la parte considerativa de la presente Resolución.

**Código de Infracción: 170012880302**

**Artículo 3°.- SANCIONAR** a la empresa **ELECTRO PUNO S.A.A.** con una multa ascendente a **3.0805 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)** vigentes a la fecha del pago por el incumplimiento N° 3 señalado en el numeral 2 de la parte considerativa de la presente Resolución.

**Código de Infracción: 170012880303**

**Artículo 4°.- SANCIONAR** a la empresa **ELECTRO PUNO S.A.A.** con una multa ascendente a **0.5965 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)** vigentes a la fecha del pago por el incumplimiento N° 4 señalado en el numeral 2 de la parte considerativa de la presente Resolución.

**Código de Infracción: 170012880304**

**Artículo 5°.- SANCIONAR** a la empresa **ELECTRO PUNO S.A.A.** con una multa ascendente a **4.95 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)** vigentes a la fecha del pago por el incumplimiento N° 5 señalado en el numeral 2 de la parte considerativa de la presente Resolución.

**Código de Infracción: 170012880305**

**Artículo 6°.- SANCIONAR** a la empresa **ELECTRO PUNO S.A.A.** con una multa ascendente a **0.3815 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)** vigentes a la fecha del pago por el incumplimiento N° 6 señalado en el numeral 2 de la parte considerativa de la presente Resolución.

**Código de Infracción: 170012880306**

**Artículo 7°.- SANCIONAR** a la empresa **ELECTRO PUNO S.A.A.** con una multa ascendente a **0.029 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)** vigentes a la fecha del pago por el incumplimiento N° 7 señalado en el numeral 2 de la parte considerativa de la presente Resolución.

**Código de Infracción: 170012880307**

**Artículo 8°.- DISPONER** que el monto de la multa sea pagado en un plazo no mayor de **quince (15) días hábiles** contados a partir del día hábil siguiente de notificada la presente Resolución.

El pago podrá realizarse en las cuentas de Osinergmin disponibles a través de los canales de atención (Agencias y Banca por Internet) del **Banco de Crédito del Perú, Interbank, Scotiabank S.A.A. y BBVA Continental**. Para tal efecto, se deberá indicar el servicio de recaudación "**MULTAS PAS**" para el caso del **Banco de Crédito del Perú, Interbank, Scotiabank S.A.A.**, y, en el caso del **BBVA Continental** el servicio de recaudación "**OSINERGMIN MULTAS PAS**"; asimismo, deberá indicarse el **código de infracción** que figura en la presente Resolución.

**Artículo 9°.- COMUNICAR** que, de conformidad con el artículo 27° 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, el Agente Supervisado podrá acogerse al beneficio de pronto pago equivalente a una reducción del 10% del importe final de la multa impuesta en esta Resolución, si cancela el monto de la multa dentro del plazo fijado en la presente resolución y no interpone recurso administrativo. Asimismo, en caso la resolución imponga más de una multa, el administrado podrá acogerse al beneficio respecto de todas o sólo de las que considere no impugnar.

**Artículo 10°.- Información de la notificación.**

En cumplimiento del artículo 24° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, en concordancia con el artículo 28° 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, se informa lo siguiente respecto del acto materia de notificación:

- El presente acto entra en vigencia a partir de su notificación legalmente realizada.
- El presente acto no agota la vía administrativa, por lo que, tiene la facultad de contradecir la presente Resolución, mediante la interposición ante el presente órgano del recurso administrativo de reconsideración o de apelación, dentro del plazo de quince (15) días hábiles contados desde el día hábil siguiente de notificada la presente Resolución.

RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 825-2022-OS/OR PUNO

- La interposición de recurso administrativo contra la resolución que impone una sanción, suspende los efectos de ésta en lo que respecta a la sanción impuesta mas no respecto de las medidas administrativas que contenga.
- El recurso impugnativo de reconsideración o apelación podrá ser presentado a través de la Ventanilla Virtual de Osinergmin (<https://ventanillavirtual.osinergmin.gob.pe/>), haciendo referencia al número del expediente administrativo.

**Artículo 11°.- NOTIFICAR** a la empresa **ELECTRO PUNO S.A.A.** el contenido de la presente Resolución.

Regístrese y comuníquese,

«image:osifirma»

**Ing. Richard Chinchihualpa Gonzales**  
**Jefe de la Oficina Regional de Puno**  
**Osinergmin**