

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 270-2022-OS/OR LA LIBERTAD**

Trujillo, 01 de febrero del 2022

VISTOS:

El Expediente N° 201900017156, que contiene el Informe de Instrucción N° 226-2021-OS/OR-LA LIBERTAD y el Informe Final de Instrucción N° 113-2022-OS/OR LA LIBERTAD, así como todo lo actuado en el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra de la **EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTEMEDIO SOCIEDAD ANONIMA - HIDRANDINA** (en adelante, HIDRANDINA), identificado con Registro Único de Contribuyentes (R.U.C.) N° 20132023540.

1. ANTECEDENTES

- 1.1. Mediante el Oficio N° 161-2019-OS/OR LA LIBERTAD, de fecha 25 de febrero del 2019, se comunicó a la **EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTEMEDIO SOCIEDAD ANÓNIMA HIDRANDINA S.A.**, en adelante la administrada, el inicio de las inspecciones y la designación del supervisor, en relación a lo dispuesto en el Procedimiento Para La Supervisión De La Facturación, Cobranza Y Atención Al Usuario, aprobado mediante la Resolución N° 047-2009-OS/CD, en adelante el procedimiento.
- 1.2. Mediante Oficio N° 54-2021-OS/OR LA LIBERTAD, de fecha 11 de enero del 2021, se trasladó a la concesionaria los hechos y/o conductas detectadas en la supervisión; asimismo, se remitió el Informe de Supervisión N° SUP1900066-2019-09-07-7, en el que se detalla los resultados obtenidos tras el proceso de supervisión.
- 1.3. Mediante el Oficio N° 381-2021-OS/OR LA LIBERTAD, notificado electrónicamente el 02 de febrero de 2021, se dispuso el inicio de un Procedimiento Administrativo Sancionador; asimismo, se remitió el Informe de Instrucción N° 226-2021-OS/OR-LA LIBERTAD, en el que se detalló el detalle de las infracciones, conforme al siguiente cuadro:

N°	Incumplimiento	Base Legal	Tipificación
1	No cumplió con el indicador de Aspectos Generales de Atención al Usuario (AGA). El valor del indicador de desempeño es 2.	El numeral 5.1 del Procedimiento Para La Supervisión De La Facturación, Cobranza Y Atención Al Usuario, aprobado mediante la Resolución N° 047- 2009-OS/CD	Literal A del numeral 3 del Anexo 8 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD
2	No cumplió con el indicador de Aspectos Generales de los expedientes de nuevos suministros y modificación de existentes (CNS), Primer Trimestre. El valor del indicador de desempeño es 3.	El numeral 5.4 del Procedimiento Para La Supervisión De La Facturación, Cobranza Y Atención Al Usuario, aprobado mediante la Resolución N° 047- 2009-OS/CD	Literal D del numeral 3 del Anexo 8 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD
3	No cumplió con el indicador de Aspectos Generales de los expedientes de nuevos suministros y modificación de existentes (CNS), Segundo Trimestre. El valor del indicador de desempeño es 1.	El numeral 5.4 del Procedimiento Para La Supervisión De La Facturación, Cobranza Y Atención Al Usuario, aprobado mediante la Resolución N° 047- 2009-OS/CD	Literal D del numeral 3 del Anexo 8 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD
4	No cumplió con el indicador de Nivel de Información al Usuario (NIU), Primer Trimestre. El valor del indicador de desempeño es 1.	El numeral 5.5 del Procedimiento Para La Supervisión De La Facturación, Cobranza Y Atención Al Usuario, aprobado mediante la Resolución N° 047- 2009-OS/CD	Literal E del numeral 3 del Anexo 8 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD
5	No cumplió con el indicador de Calificación de Expedientes de Reclamos (CER), Primer Trimestre. El valor del indicador de desempeño es 3.	El numeral 5.6 del Procedimiento Para La Supervisión De La Facturación, Cobranza Y Atención Al Usuario, aprobado mediante la Resolución N° 047- 2009-OS/CD	Literal F, del numeral 3 del Anexo 8 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 270-2022-OS/OR-LA LIBERTAD**

6	No cumplió con el indicador de Calificación de Expedientes de Reclamos (CER), Segundo Trimestre. El valor del indicador de desempeño es 2.	El numeral 5.6 del Procedimiento Para La Supervisión De La Facturación, Cobranza Y Atención Al Usuario, aprobado mediante la Resolución N° 047- 2009-OS/CD	Literal F, del numeral 3 del Anexo 8 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD
---	--	--	---

- 1.4. Mediante Carta N° GR/F-0433-2021 del 09 de febrero de 2021, la administrada presentó los descargos al inicio del procedimiento sancionador.
- 1.5. Mediante Carta N° GR/F-0454-2021 del 10 de febrero de 2021, la administrada presentó descargos ampliatorios al inicio del procedimiento sancionador.
- 1.6. Mediante Resolución N° 133-2021-OS/OR LA LIBERTAD, notificada el 29 de octubre de 2021, se resolvió ampliar el plazo para emitir la Resolución de primera instancia, en el presente procedimiento, por tres meses adicionales.
- 1.7. A través del Oficio N° 2832-2021-OS/OR LA LIBERTAD, notificado el diciembre de 2021, se trasladó a la concesionaria el informe complementario al inicio del procedimiento sancionador N° 862-2021-OS/OR LA LIBERTAD, por exceder la tolerancia establecida para el indicador NIU; asimismo, se otorgó un plazo de cinco (05) días hábiles para la presentación de los descargos correspondientes; de acuerdo al cuadro resumen de infracciones conforme al siguiente detalle:

N°	Incumplimiento	Base Legal	Tipificación
1	No cumplió con el indicador de Aspectos Generales de Atención al Usuario (AGA). El valor del indicador de desempeño es 2.	El numeral 5.1 del Procedimiento Para La Supervisión De La Facturación, Cobranza Y Atención Al Usuario, aprobado mediante la Resolución N° 047- 2009-OS/CD.	Literal A del numeral 3 del Anexo 8 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD
2	No cumplió con el indicador de Aspectos Generales de los expedientes de nuevos suministros y modificación de existentes (CNS), Primer Trimestre. El valor del indicador de desempeño es 3.	El numeral 5.4 del Procedimiento Para La Supervisión De La Facturación, Cobranza Y Atención Al Usuario, aprobado mediante la Resolución N° 047- 2009-OS/CD.	Literal D del numeral 3 del Anexo 8 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD
3	No cumplió con el indicador de Aspectos Generales de los expedientes de nuevos suministros y modificación de existentes (CNS), Segundo Trimestre. El valor del indicador de desempeño es 1.	El numeral 5.4 del Procedimiento Para La Supervisión De La Facturación, Cobranza Y Atención Al Usuario, aprobado mediante la Resolución N° 047- 2009-OS/CD.	Literal D del numeral 3 del Anexo 8 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD
4	No cumplió con el indicador de Nivel de Información al Usuario (NIU), Primer Trimestre. El valor del indicador de desempeño es 1.	El numeral 5.5 del Procedimiento Para La Supervisión De La Facturación, Cobranza Y Atención Al Usuario, aprobado mediante la Resolución N° 047- 2009-OS/CD.	Literal E del numeral 3 del Anexo 8 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD
5	No cumplió con el indicador de Calificación de Expedientes de Reclamos (CER), Primer Trimestre. El valor del indicador de desempeño es 3.	El numeral 5.6 del Procedimiento Para La Supervisión De La Facturación, Cobranza Y Atención Al Usuario, aprobado mediante la Resolución N° 047- 2009-OS/CD.	Literal F, del numeral 3 del Anexo 8 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD
6	No cumplió con el indicador de Calificación de Expedientes de Reclamos (CER), Segundo Trimestre. El valor del indicador de desempeño es 2.	El numeral 5.6 del Procedimiento Para La Supervisión De La Facturación, Cobranza Y Atención Al Usuario, aprobado mediante la Resolución N° 047- 2009-OS/CD.	Literal F, del numeral 3 del Anexo 8 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD

- 1.8. Mediante Resolución N° 133-2021-OS/OR LA LIBERTAD, notificada el 29 de octubre de 2021, se resolvió ampliar el plazo para emitir la Resolución de primera instancia, en el presente procedimiento, por tres meses adicionales.

1.9. A través del Oficio N° 2832-2021-OS/OR LA LIBERTAD, notificado el diciembre de 2021, se trasladó a la concesionaria el informe complementario al inicio del procedimiento sancionador N° 862-2021-OS/OR LA LIBERTAD, por exceder la tolerancia establecida para el indicador NIU; asimismo, se otorgó un plazo de cinco (05) días hábiles para la presentación de los descargos correspondientes.

1.10. Transcurrido el plazo señalado en el Oficio N° 2832-2021-OS/OR LA LIBERTAD la administrada no presentó los descargos correspondientes.

1.11. Mediante Informe Final de Instrucción N° 113-2022-OS/OR LA LIBERTAD se analizaron los actuados en el presente procedimiento administrativo sancionador y se determinó la sanción para los incumplimientos correspondientes. Dicho Informe fue notificado mediante Oficio N° 84-2020-OS/OR LA LIBERTAD; asimismo, se dio un plazo de cinco (05) días hábiles para la presentación de los descargos correspondientes.

1.12. Mediante Carta N° GR/F-0275-2022, presentada el 26 de enero de 2022, la administrada presentó los descargos correspondientes al Informe Final de Instrucción N° 113-2022-OS/OR LA LIBERTAD.

2. Análisis

2.1. **Incumplimiento N° 01: Indicador AGA- Aspectos Generales de la Atención al Usuario (Primer Trimestre):**

2.1.1. **Hecho Constatados:**

El numeral 5.1 del Procedimiento establece que, para la determinación de este indicador, a través de inspecciones inopinadas, se evaluará, el cumplimiento de las siguientes obligaciones a cargo de la empresa:

Ítem	Descripción	AGA ⁰¹⁻¹⁹ I Trim
		Centro de Atención Observado
1	Recibir y registrar los reclamos comerciales, entregando el código respectivo al usuario, en todas las modalidades establecidas en la normativa vigente.	Pallasca
2	Recibir y registrar las solicitudes de nueva conexión o modificación de la existente o de cambio de opción tarifaria, en todas las modalidades establecidas en la normativa vigente	---
3	Recibir y registrar pedidos y solicitudes diversas (solicitud de corte temporal, reubicación de postes, cambio de nombre, etc.).	---
4	Atender los cambios de opción tarifaria, en los plazos establecidos en la normativa vigente, sin incluir costos no previstos en la normativa.	---
5	Mantener operativo y accesible para el usuario el sistema de atención de denuncias y reclamos, vía telefónica u otro medio, de acuerdo a la normativa vigente; debiendo ser auditable por OSINERGMIN los registros generados.	---
6	Cumplimiento de los horarios de atención al público	---
7	Contar con la infraestructura mínima necesaria en sus locales, tal como sillas o bancas para la atención de reclamos y nuevas conexiones, SS.HH., ventilación e iluminación adecuadas.	Pallasca

a. **Incumplimiento del ítem N° 01:** Recibir y registrar los reclamos comerciales, entregando el código respectivo al usuario, en todas las modalidades establecidas en la normativa vigente.

En la supervisión al centro de atención de Pallasca en febrero del año 2019, se detectó incumplimientos al ítem 01, la concesionaria registró el reclamo y no entregó el código de reclamo al usuario (R00045-A-2019).

- b. **Incumplimiento del ítem N° 7:** Contar con la infraestructura mínima necesaria en sus locales, tal como sillas o bancas para la atención de reclamos y nuevas conexiones, SS.HH., ventilación e iluminación adecuadas.

En la supervisión al centro de atención al usuario en Pallasca, se encontró que los SS.HH. no cuentan con puerta divisoria que permita la privacidad de los usuarios, además no cuentan con lavatorio de manos en su interior y falta de señalización de identificación de los SS.HH.

Por lo tanto, el valor del indicador AGA, para el primer trimestre del 2019 es igual a 2 (ítems 1 y 7).

2.1.2. Descargos presentados:

Descargos al inicio del procedimiento:

- a. **Incumplimiento del ítem N° 01:** La administrada señaló que en el acta de inspección N° 02-P047-2019/LA ADMINISTRADA, suscrita por el supervisor comercial de la EST de Osinergmin y el supervisor del servicio eléctrico Pallasca se consignó como texto en la columna resultado: "Ninguno" para la evaluación del ítem N° 01 del Indicador AGA.

Asimismo, presentó en su descargo la boleta de registro del reclamo R00045-A-2019 de fecha 14/01/2019 conteniendo la firma del usuario y del representante de la empresa.

- b. **Incumplimiento ítem N° 07:** La administrada en su descargo señaló que la oficina del Servicio Eléctrico Pallasca fue cambiada de local, y que la implementación de lo observado se efectuó en fechas 15 y 19 de febrero del 2019, situación que fue de conocimiento del Osinergmin, en señal de su afirmación adjunta correos electrónicos con tomas fotográficas de la implementación.

Descargos al Informe Final de Instrucción:

La administrada no presentó descargos adicionales al presente incumplimiento.

2.1.3. Análisis de los descargos:

- a. **Incumplimiento del ítem N° 01:** En la evaluación del descargo a la observación formulada por incumplir el ítem N° 01 del indicador AGA se confirma que la boleta de registro de reclamo sí contiene las firmas del usuario y del representante de la concesionaria, en evidencia que el usuario sí tiene conocimiento del registro de su reclamo, en ese sentido, se levanta la observación.

- b. **Incumplimiento del ítem N° 07:** Teniendo en cuenta lo afirmado por la concesionaria, de que se trató de un cambio de local de atención al público y que el Supervisor de la EST de Osinergmin en la inspección al local comercial de Pallasca, si encontró operativos los servicios higiénicos; además del hecho que a través de su descargo la administrada presentó evidencia de que informó a Osinergmin el haber instalado una puerta de madera en los servicios higiénicos, se tiene por levantado la observación.

En consecuencia, de la evaluación los descargos a los incumplimientos observados en el indicador AGA, para el primer trimestre del 2019, se levanta la observación y se modifica el valor del Indicador igual a "0".

2.1.4. Conclusiones:

El artículo 1° de la Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de OSINERGMIN, Ley N° 27699, establece que toda acción u omisión que implique el incumplimiento de las leyes, reglamentos y demás normas bajo el ámbito de competencia de OSINERGMIN constituye infracción sancionable.

Al respecto, y en concordancia con la norma citada precedentemente, el literal c) del Título IV del Procedimiento, establece como supuesto de infracción administrativa no cumplir con los indicadores establecidos en dicho Procedimiento.

De la evaluación del presente incumplimiento se concluye que la administrada obtuvo, para el Indicador de AGA: Aspectos Generales de la Atención al Usuario, el valor de **0**, **dado que** las observaciones realizadas en el inicio del presente procedimiento administrativo sancionador han sido levantadas; en consecuencia, corresponde disponer el archivo del presente incumplimiento, en conformidad con lo señalado en el literal a del artículo 17 del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, aprobado mediante Resolución N° 040-2017-OS-CD, en adelante Reglamento SFS¹.

2.2. Incumplimiento N° 2: Indicador CNS: Aspectos generales de los expedientes de nuevos suministros y modificación de existentes (Primer trimestre):

2.2.1. Hechos Constatados:

El numeral 5.4 del Procedimiento establece que, 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	CNS ⁰¹⁻¹⁹ I Trimestre
		Incumplen (cantidad de expedientes)
Contenido del Expediente		
1	Solicitud del interesado registrada.	0
2	Presupuesto, con cargo firmado por el usuario (nombre y fecha).	0
3	Comprobante de pago del presupuesto, con la fecha de cancelación total o parcial.	0
4	Acta de instalación suscrita por el usuario, o persona que se encuentre en el domicilio, dejándose constancia de su nombre, documento de identidad y de su relación con el usuario, con el detalle de los materiales instalados o eventualmente retirados, según corresponda.	2
5	Contrato de suministro	0
6	Nombre o razón social del usuario, dirección del predio alimentado, plazo de vigencia del contrato y la firma de las partes contratantes.	0
7	Monto total del costo de la conexión.	0
8	Valor de la potencia contratada y potencia conectada, de la tensión de alimentación y de la opción tarifaria elegida por el usuario.	0
9	Ubicación del punto de entrega en los suministros alimentados en Media Tensión y para los casos de suministros en Baja Tensión, cuando ésta no coincida con la dirección del predio.	0
10	Tipo del suministro (aéreo, subterráneo o mixto) y codificación del tipo y subtipo de conexión (C1.1, C1.2, C2.1, etc.).	0
11	No incluir términos y procedimientos contrarios a la normativa legal vigente.	0
Contenido del Presupuesto		

¹ Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, Resolución N° 040-2017-OS-CD.

Artículo 17.- Archivo de la instrucción Previa evaluación debidamente fundamentada, el órgano instructor declara el archivo de la instrucción, en los siguientes supuestos: a) No identifique una conducta infractora de acuerdo con la Tipificación aprobada por el Consejo Directivo.

Ítem	Descripción	CNS ⁰¹⁻¹⁹ I Trimestre
		Incumplen (cantidad de expedientes)
12	Tipo del suministro (aéreo, subterráneo o mixto) y codificación del tipo y subtipo de conexión (C1.1, C1.2, C2.1, etc.).	1
13	Presupuestos que no excedan el costo máximo regulado (en este ítem se evalúa los presupuestos no cancelados por el usuario).	0
14	Suministrar e instalar la conexión básica y otros elementos electromecánicos en los casos que corresponda.	2

En la evaluación de los expedientes de nuevos suministros del primer trimestre del 2019 se detectó lo siguiente:

- a. Incumplimiento del ítem 4: Acta de instalación suscrita por el usuario, o persona que se encuentre en el domicilio, dejándose constancia de su nombre, documento de identidad y de su relación con el usuario, con el detalle de los materiales instalados o eventualmente retirados, según corresponda.

Respecto al suministro N° 63438711 con solicitud N° 63100011840 la fecha de instalación (27/02/2019) es incongruente con la fecha de pago del suministro 05/03/2019) **desconociéndose la fecha exacta de la instalación.**

Respecto al suministro N° 63449063 con solicitud N° 65100147101, la concesionaria no instaló el medidor de 3 hilos presupuestado en la conexión básica y cancelado a través de la B.V. N° B321-00001698.

Respecto al suministro N° 63439156 con solicitud N° 50100257985, la concesionaria no instaló el suministro de la conexión.

- b. Incumplimiento del ítem 12: Tipo del suministro (aéreo, subterráneo o mixto) y codificación del tipo y subtipo de conexión (C1.1, C1.2, C2.1, etc.).

El presupuesto de la solicitud N° 50600021847 no contiene el tipo y subtipo de la conexión eléctrica, ni otro detalle de los armados.

- c. Incumplimiento del ítem 14: Suministrar e instalar la conexión básica y otros elementos electromecánicos en los casos que corresponda.

Respecto a las solicitudes N° 50100255219, 50100257005 la concesionaria no suministró ni instaló la conexión básica.

2.2.2. Descargos presentados:

Descargos al inicio del procedimiento:

- a. Incumplimiento ítem 4

Respecto al suministro N° 63438711, LA ADMINISTRADA en su descargo señaló que el Sr. Carlos Jara Guerrero realizó el contrato del nuevo suministro el 05/03/2019, teniendo como fecha máxima de instalación el 12/03/2019, señala también que lo plasmado en la ficha de instalación N° 62-0007664-19 obedece a un error involuntario de por parte de su Contratista Cam Servicios. Menciona que la fecha real de instalación fue el 06/03/2019. Adjuntó en su descargo una declaración jurada del titular del suministro Sr. Carlos Jara Guerrero.

Respecto al suministro N° 63449063, LA ADMINISTRADA en su descargo señaló que al detectar que se cometió un error involuntario se subsanó al momento de la instalación del suministro, procediendo el importe facturado en exceso. Adjuntó en su descargo la nota de crédito N° B004-00000140 de fecha 15/01/2021 por un importe de S/ 07.01, asimismo adjuntó la nota de

crédito N° 5651-00038213 de fecha 05/02/2021 por un valor de S/. 2.43 por aplicación de intereses.

Respecto al suministro N° 63439156, LA ADMINISTRADA en su descargo señaló que en la inspección realizada verificó que por la parte lateral del suministro 63439156, pasa la Línea de Transmisión L-1117 de 138 kV, Trujillo Norte – Sub Estación Porvenir y que no atendió la instalación de nuevo suministro debido a que el predio invadía la franja de servidumbre, también señaló que posteriormente cambio los armados de las estructuras de doble armado a armado simple para cumplir con el valor exigido.

b. Incumplimiento ítem 12

La administrada en su descargo informó que la solicitud 50600021847, corresponde a un sector típico SER (Servicio Eléctrico Rural) con costo Cero, señala en su descargo que registró la Boleta de atención y el Presupuesto en su sistema comercial, para demostrar su afirmación presenta captura de pantalla de su sistema comercial.

c. Incumplimiento ítem 14

LA ADMINISTRADA señaló en su descargo que las solicitudes observadas pertenecen al programa social TECHO PROPIO y que la constructora encargada de la obra instaló cajas y tubos bastón. Presentó como prueba tomas fotográficas las viviendas en las que se instalaron los suministros observados, tomas fotográficas del Programa TECHO PROPIO.

Descargos al Informe Final de Instrucción:

La administrada no presentó descargos adicionales al presente incumplimiento.

2.2.3. Análisis

a. Incumplimiento ítem 4

- Respecto al suministro N° 63438711, se debe indicar que la declaración jurada presentada como prueba para levantar la observación señala que se realizó la instalación del suministro el miércoles 06/03/2021, también señala que el acta de instalación lo firmó Sr. Elguer Solís, trabajador del titular del suministro; sobre estos puntos es necesario indicar que mientras en el cuerpo de la declaración jurada se señala que se instaló el suministro el miércoles 06/03/2021, en la parte final del documento se indica como fecha de la firma de la declaración jurada en febrero de 2021. Asimismo, se debe indicar que quien firma la declaración jurada no es la persona que estuvo presente en la instalación del suministro y que firmó el acta de instalación. Por tanto, evaluado el descargo sobre este suministro se confirma la observación.
- Respecto al suministro N° 63449063, la concesionaria señaló en su descargo que subsanó el incumplimiento en la fecha de instalación del suministro el 20/03/2021, sin embargo el estado de cuenta corriente del suministro N° 63449063 consigna como fecha final de devolución de los excesos cobrados por la conexión eléctrica el 05/02/2021, fecha posterior a la notificación del Oficio de Inicio del Procedimiento Sancionador N° 381-2021-OS/OR LA LIBERTAD de fecha 02/02/2021 en ese sentido se confirma el incumplimiento de no instalar el medidor con las características pagadas por el usuario, informada en el acta de instalación del nuevo suministro.
- Respecto al suministro N° 63439156, la administrada mediante su descargo confirmó que no instaló el nuevo suministro el cual fue cancelado oportunamente por el usuario, respecto a la invasión de servidumbre que hace referencia la concesionaria como impedimento para no instalar el nuevo suministro, es necesario señalar que este hecho se debió indicar en la inspección de factibilidad del suministro y no otorgarle la factibilidad y cobrarle el costo de conexión eléctrica. En ese sentido se confirma el incumplimiento.

b. Incumplimiento ítem 12

La concesionaria a través de su descargo confirmó el incumplimiento, no consignó el tipo y subtipo de la conexión eléctrica.

c. Incumplimiento ítem 14:

Evaluado el descargo y las evidencias presentadas por la administrada, se levanta la observación a este suministro dado que en las tomas fotográficas las viviendas en las que se instalaron los suministros observados, tomas fotográficas del Programa TECHO PROPIO se evidenciaría el Suministro e instalación de la conexión básica y otros elementos electromecánicos correspondientes.

En ese sentido, evaluados los descargos a los incumplimientos observados en relación al indicador CNS₀₁₋₁₉, se determinó observaciones en cuatro expedientes (ítem 4, con tres expedientes e ítem 12 con un expediente); sin embargo, se concluye que no se encuentra afecta a la aplicación de multas para este indicador, toda vez que la tolerancia es de hasta 04 expedientes incumplidos, para empresas con más de 500001 usuarios², conforme a lo señalado en el literal “d” del numeral 3 del Anexo 8 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD³. Por tanto, se encuentra dentro de la tolerancia establecida.

2.2.4. Conclusiones:

El artículo 1° de la Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de OSINERGMIN, Ley N° 27699, establece que toda acción u omisión que implique el incumplimiento de las leyes, reglamentos y demás normas bajo el ámbito de competencia de OSINERGMIN constituye infracción sancionable.

Al respecto, y en concordancia con la norma citada precedentemente, el literal c) del Título IV del Procedimiento, establece como supuesto de infracción administrativa no cumplir con los indicadores establecidos en dicho Procedimiento.

De la evaluación del presente incumplimiento se concluye que la administrada obtuvo, para el Indicador de CNS: Aspectos generales de los expedientes de nuevos suministros y modificación de existentes, 2 ítems observados que involucra 04 expedientes incumplidos, dado que las observaciones realizadas en el inicio del presente procedimiento administrativo sancionador han sido parcialmente levantadas; sin embargo, se concluye que el presente incumplimiento no se encuentra afecta a la aplicación de multas para este indicador, toda vez que su margen de tolerancia es de hasta 04 expedientes incumplidos, para empresas con más de 500001 usuarios⁵, conforme a lo señalado en el literal “d” del numeral 3 del Anexo 8 de la Resolución N° 141-2011- OS/CD. Por tanto, se encuentra dentro de la tolerancia establecida; en

² La administrada a diciembre de 2018 tuvo 901721 usuarios.

³ Anexo 8 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD

(...) “d) CNS: Calificación del expediente de nuevas conexiones y modificación de existentes. Se aplicará la multa en función a la cantidad de expedientes que incumplan con alguno de los ítems de este indicador, utilizando la siguiente fórmula:” (...)

“Se aplicará la multa si el número de expedientes incumplidos, supera la tolerancia de acuerdo a la siguiente tabla:

Clasificación de empresas según el número de usuarios regulados del año anterior a la supervisión (*)	Total de expedientes incumplidos (no sujetos a multa), hasta:
Hasta 20 000 usuarios	1
De 20 001 hasta 100 000 usuarios	2
De 100 001 hasta 500 000 usuarios	3
De 500 001 a más usuarios	4

(...)

consecuencia, corresponde disponer el archivo del presente incumplimiento, en conformidad con lo señalado en el literal a del artículo 17 del Reglamento SFS⁴.

2.3. Incumplimiento N° 3: Indicador CNS: Aspectos generales de los expedientes de nuevos suministros y modificación de existentes. (Segundo trimestre):

2.3.1. Hechos Constatados:

El numeral 5.4 del Procedimiento establece que, 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	CNS ⁰²⁻¹⁹
		II Trimestre Incumplen (cantidad de expedientes)
Contenido del Expediente		
1	Solicitud del interesado registrada.	0
2	Presupuesto, con cargo firmado por el usuario (nombre y fecha).	7
3	Comprobante de pago del presupuesto, con la fecha de cancelación total o parcial.	0
4	Acta de instalación suscrita por el usuario, o persona que se encuentre en el domicilio, dejándose constancia de su nombre, documento de identidad y de su relación con el usuario, con el detalle de los materiales instalados o eventualmente retirados, según corresponda.	0
5	Contrato de suministro	0
6	Nombre o razón social del usuario, dirección del predio alimentado, plazo de vigencia del contrato y la firma de las partes contratantes.	0
7	Monto total del costo de la conexión.	0
8	Valor de la potencia contratada y potencia conectada, de la tensión de alimentación y de la opción tarifaria elegida por el usuario.	0
9	Ubicación del punto de entrega en los suministros alimentados en Media Tensión y para los casos de suministros en Baja Tensión, cuando ésta no coincida con la dirección del predio.	0
10	Tipo del suministro (aéreo, subterráneo o mixto) y codificación del tipo y subtipo de conexión (C1.1, C1.2, C2.1, etc.).	0
11	No incluir términos y procedimientos contrarios a la normativa legal vigente.	0
Contenido del Presupuesto		
12	Tipo del suministro (aéreo, subterráneo o mixto) y codificación del tipo y subtipo de conexión (C1.1, C1.2, C2.1, etc.).	0
13	Presupuestos que no excedan el costo máximo regulado (en este ítem se evalúa los presupuestos no cancelados por el usuario).	0
14	Suministrar e instalar la conexión básica y otros elementos electromecánicos en los casos que corresponda.	0

En la evaluación de los expedientes de nuevos suministros del segundo trimestre del 2019 se detectó lo siguiente:

a. Incumplimiento del ítem 02: Presupuesto, con cargo firmado por el usuario (nombre y fecha).

Respecto a las solicitudes N° 50900020344, 63000067906, 53300032431, 53300032466 y 53300032453 la concesionaria otorgó el presupuesto de la conexión antes de evaluar la

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Osinergrmin, 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.osinergrmin.gob.pe/visor-docs/> ingresando el código **1D840TOBa**

⁴ Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergrmin, Resolución N° 040-2017-OS-CD.

Artículo 17.- Archivo de la instrucción Previa evaluación debidamente fundamentada, el órgano instructor declara el archivo de la instrucción, en los siguientes supuestos: a) No identifique una conducta infractora de acuerdo con la Tipificación aprobada por el Consejo Directivo.

factibilidad, incumpliendo lo señalado en el Artículo 163° del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas modificado con el D.S. 018-2016-EM que señala textualmente lo siguiente: “...La EDE deberá evaluar la factibilidad de atención del servicio antes de la emisión del presupuesto; en base a lo cual emitirá un informe precisando las condiciones técnicas-económicas necesarias para su atención y/o acciones a seguir por parte del petionario, las cuales debe ser expresada de manera comprensible”, la concesionaria declara no factible la instalación luego de emitir el presupuesto, sin consignar plazo de atención de acuerdo a los plazos señalados en la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos y su Base Metodológica.

Respecto a las solicitudes N° 64200015022 y 64300029167, la concesionaria no comunicó al usuario el plazo de atención de acuerdo a lo señalado en la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos y su Base Metodológica.

2.3.2. Descargos presentados:

Descargos al Inicio del Procedimiento:

a. Incumplimiento ítem 2

Respecto a la Solicitud 50900020344, LA ADMINISTRADA consignó en su descargo que “respecto a la observación de haber otorgado el presupuesto de la conexión antes de evaluar la factibilidad, ello se ha realizado con la intención de agilizar el trámite administrativo del interesado, basado en el principio de celeridad de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444, lo que facilita de esta manera, al solicitante, conocer el costo de la conexión en ese mismo momento y no después de realizada la inspección, lo que solo generaría más trámite burocrático, haciendo que la atención se prolongue en perjuicio del solicitante. Solicitud y Presupuesto se encuentran debidamente suscritos por el usuario”.

Respecto a la solicitud 63000067906, LA ADMINISTRADA consignó en su descargo que “en fecha 20/05/2019 el Sr. Adrián Palmadera Milla, presenta solicitud de NS el mismo que es registrada con boleta de atención N° 63000067906, en esa misma fecha se entrega el presupuesto por un importe de S/ 335.12, el cual tiene una observación: La cancelación de este presupuesto está sujeto a variación tarifaria y a que no exista impedimento físico para la ejecución del servicio, el 24/05/2019 se realizó la inspección técnica según ficha N° 072-0014955, en la cual se verificó que no existe redes de BT por el predio del cliente, red más cercana a 35 metros de distancia; en fecha 01/06/2019 se realiza la reinspección técnica según ficha N° 072-0014597 en el predio del cliente para que se realice las coordinaciones para su atención, el mismo que no se ubica al cliente”.

Respecto a las solicitudes 53300032431, 53300032466 y 53300032453, LA ADMINISTRADA consignó en su descargo: “Respecto a la observación de haber otorgado el presupuesto de la conexión antes de evaluar la factibilidad, ello se ha realizado con la intención de agilizar el trámite administrativo del interesado, basado en el principio de celeridad de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444, lo que facilita de esta manera, al solicitante, conocer el costo de la conexión en ese mismo momento y no después de realizada la inspección, lo que solo generaría más trámite burocrático, haciendo que la atención se prolongue en perjuicio del solicitante. Es por ello, que en dicho documento se anuncia mediante un escrito impreso, que -luego de emitirse la conformidad de la inspección deberá apersonarse a nuestras oficinas para realizar el trámite correspondiente- cabe indicar que este proceder, no altera ni perjudica el trámite que realiza el solicitante de un nuevo servicio”.

Respecto a la solicitud 64200015022, LA ADMINISTRADA consignó textualmente en su descargo: “que con fecha 26/06/2019 nuestra contratista comercial realizó la inspección de NS a la solicitud N° 64200015022 encontrándose que del domicilio a las redes de baja tensión se

encuentran a 80 metros de distancia, dejando copia de la ficha de factibilidad bajo puerta siendo que el usuario no se encontraba en su domicilio, la inspección se realizó dentro del plazo establecido (1er día de solicitado el suministro), cumpliendo el plazo establecido en la NTCSE; cabe indicar que a la fecha la Provincia de Pomabamba se encuentra en trámite de remodelación de redes eléctricas en el cual se incluiría al solicitante para su atención comercial”.

Respecto a la Solicitud 64300029167, LA ADMINISTRADA consignó textualmente en su descargo “que con fecha 20/05/2019 se realizó el registro de la solicitud por nuevo suministro: N° 64300029167, solicitado por la persona de Corsino Bautista, Ana Leona por lo que con ficha de atención N° 72-0002618-19 de fecha 20/05/2019 a horas 15:00 la contratista CAM realizó una inspección verificando e indicando en la ficha de atención-Se llegó al predio donde se realizó inspección Técnica para nuevo suministro, donde se encontró con la distancia aproximada 35 metros por lo tanto no es factible su atención”, la inspección se realizó dentro del plazo establecido (1er día de solicitado el suministro), cumpliendo el plazo establecido en la NTCSE, la ficha no fue firmada por el cliente dado que el cliente no se encontraba en su predio, pero se dejó una copia bajo puerta (predio del cliente) una copia de la ficha. Cabe mencionar que cliente no dejó un nro. de teléfono para realizar las coordinaciones de la inspección”.

Descargos al Informe Final del Procedimiento:

La administrada reiteró los argumentos expuestos en los descargos al informe de instrucción N° 226-2021-OS/OR LA LIBERTAD, a través de sus cartas GR/F-0433-2021, en lo referente al presente incumplimiento.

2.3.3. Análisis

Al respecto, la administrada reiteró los mismos argumentos presentados a los descargos a las observaciones formuladas en el informe de instrucción N° 226-2021-OS/OR LA LIBERTAD, a través de sus cartas GR/F-0433-2021 de fecha 09/02/2021 y GR/F-0454-2021 de fecha 10/02/2021, en ese sentido se reitera el análisis presentado en el informe final de instrucción N° 133-2022-OS/OR LA LIBERTAD.

Respecto al argumento presentado como descargo a las observaciones de las solicitudes 50900020344, 53300032431, 53300032466 y 53300032453, en el que se señala que entregó el presupuesto de la conexión antes de emitir la factibilidad del suministro con el propósito de agilizar el trámite administrativo del interesado, basado en el principio de celeridad de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444, que facilitaría al solicitante conocer el costo de la conexión en ese mismo momento y no después de realizada la inspección, evitando más trámite burocrático, debemos señalar que el numeral 5.3 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, indica que el Objeto o contenido del acto administrativo “No podrá contravenir en el caso concreto disposiciones constitucionales, legales, mandatos judiciales firmes; ni podrá infringir normas administrativas de carácter general provenientes de autoridad de igual, inferior o superior jerarquía, e incluso de la misma autoridad que dicte el acto”. En ese sentido el argumento de la concesionaria infringe lo señalado en artículo 163 del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas, modificado por el Decreto Supremo N° 018-2016-EM

Respecto al argumento presentado como descargo a la observación de la solicitud 63000067906, en el que la concesionaria señaló que en el presupuesto de la conexión eléctrica entregado al solicitante se consignó el mensaje: “La cancelación de este presupuesto está sujeto a variación tarifaria y a que no exista impedimento físico para la ejecución del servicio”, debemos señalar que adicionalmente la concesionaria informa al solicitante que: “El presente documento no es comprobante de pago, luego de emitirse la conformidad de la inspección deberá apersonarse a nuestras oficinas para realizar el trámite correspondiente”, en ese

sentido el presupuesto de la conexión eléctrica emitido por la concesionaria confirmaría la observación, puesto que el presupuesto de la conexión eléctrica realizado la inspección de factibilidad debe tener un plazo máximo de entrega de 5 días calendarios como la señala el numeral 5.3.1. d) de la Resolución N° 616-2008-OS/CD, Base Metodológica de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos.

Respecto a las solicitudes N° 64200015022 y 64300029167, la concesionaria no comunicó al usuario el plazo de atención de acuerdo a lo señalado en la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos y su Base Metodológica.

Los argumentos presentados por la concesionaria corresponden a la comunicación de la factibilidad del nuevo suministro, no es un argumento válido que sirva para levantar la observación de no comunicar al usuario el plazo máximo que tiene la administrada para atender su solicitud de nuevo suministro, plazos señalados en la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos y en su Base Metodológica. En ese sentido se confirma el incumplimiento.

Por tanto, evaluado el descargo al incumplimiento observado en el indicador CNS₀₂₋₁₉, se confirma el incumplimiento y el valor del Indicador igual a "01", con 07 expedientes observados; en consecuencia, se confirma la presencia de un incumplimiento

2.3.4. Conclusiones:

El artículo 1° de la Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de OSINERGMIN, Ley N° 27699, establece que toda acción u omisión que implique el incumplimiento de las leyes, reglamentos y demás normas bajo el ámbito de competencia de OSINERGMIN constituye infracción sancionable.

Al respecto, y en concordancia con la norma citada precedentemente, el literal c) del Título IV del Procedimiento, establece como supuesto de infracción administrativa no cumplir con los indicadores establecidos en dicho Procedimiento.

De la evaluación del presente incumplimiento se concluye que la administrada obtuvo, para el Indicador de CNS: Aspectos generales de los expedientes de nuevos suministros y modificación de existentes, el valor es 1, dado que las observaciones realizadas en el inicio del presente procedimiento administrativo sancionador han sido parcialmente levantadas; en consecuencia, sobrepasan el límite señalado en el procedimiento; por lo tanto, se confirma la presencia del Incumplimiento N° 02, tipificado en el Literal D del numeral 3 del Anexo 8 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD

2.3.5. Determinación de la sanción:

Las multas se determinan teniendo en consideración los términos de la Resolución OSINERGMIN N° 141-2011-OS/CD y la siguiente información general que corresponde a la administrada:

Conceptos	Cantidad	Observación
N° de usuarios regulados	901 721 usuarios	Informe comercial GART (dic. 2018)
Clasificación de concesionaria (N° de usuarios regulados)	De 500 001 a más usuarios	Anexo 8° de la Resolución N° 141-2011-OS/CD
Unidad Impositiva Tributaria (UIT)	S/. 4600,00	D.S. 398-2021-EF

Finalmente, el detalle del cálculo de la multa:

Multa por Incumplimiento del Indicador CNS ₀₂₋₁₉		
Valor del Indicador CNS (Item 2)	1	
Número de expedientes con observaciones ítem 2 = Ni ₂	7	
Número de expedientes de la muestra = Nm	148	
Número total de expedientes del período = NT	9,671	
Multa.- Literal d), del numeral 3 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD	0,0008 x (Ni ₂ /Nm) x NT x UIT	0.37
	0,0008 x (7 / 148) x 9 671 x UIT	

De la evaluación del presente incumplimiento se concluye que corresponde aplicar una sanción de **treinta y siete (0.37)** centésimas de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT).

2.4. Incumplimiento N° 4: Indicador NIU- Nivel de Información al Usuario (Primer Trimestre):

2.4.1. Hechos Constatados:

El numeral 5.5 del Procedimiento establece que para la determinación de este indicador se evaluará en las instalaciones de atención al público, mediante la inspección de campo, los siguientes aspectos que la Concesionaria debe cumplir:

Ítem	Descripción	NIU ₀₁₋₁₉ I Trim
		Centro de Atención Observado
1	Cuenta con afiches y guía del procedimiento de reclamos aprobados por OSINERGMIN, a disponibilidad del usuario, cuyo contenido sea acorde con la normativa vigente.	---
2	El Centro de Atención cuenta en el exterior del local, con letrero de identificación de la oficina y horario de atención (ambos resistentes a la intemperie) y en el interior con señalización de las áreas de atención comercial.	Moche Pacasmayo Pallasca
3	Cuenta con folletos de información para solicitantes de nuevo suministro y/o modificación de existentes, a disponibilidad del usuario.	---
4	De acuerdo con la normativa vigente, cuenta con Libro de Observaciones (foliado y rubricado por la autoridad), el mismo que debe estar en un lugar de libre acceso y de fácil ubicación (con señalización) para el usuario.	---
5	Evidencias de comunicación previa a los usuarios, en los casos de interrupciones programadas, de acuerdo con la normativa vigente.	---
6	El Pliego tarifario, correspondiente a la localidad, es el vigente, está a la vista del usuario y es de fácil entendimiento.	---
7	Los cargos por mantenimiento y reposición de la conexión, precios de conexiones nuevas y precios de corte y reconexión, correspondientes a la localidad, son vigentes, están a la vista del usuario y son de fácil entendimiento.	---

En la evaluación de las oficinas comerciales en el primer trimestre del año 2019 se detectó lo siguiente:

- **Incumplimiento Ítem 2:** El Centro de Atención cuenta en el exterior del local, con letrero de identificación de la oficina y horario de atención (ambos resistentes a la intemperie) y en el interior con señalización de las áreas de atención comercial.
 - a. La oficina comercial de Moche no tiene instalado el letrero de identificación de la concesionaria (27/02/2019).

- b. La oficina comercial de Pacasmayo consigna su horario de atención en un papel pegado a la pared, no tiene instalado su horario de atención con material resistente a la intemperie (28/03/2019).
- c. La oficina comercial de Pallasca consigna su horario de atención en un papel pegado con una cinta adhesiva, no tiene instalado su horario de atención con material resistente a la intemperie (05/02/2019).

2.4.2. Descargos presentados:

Descargos al inicio del procedimiento:

- a. La Administrada en su descargo señaló textualmente *“que en la supervisión efectuada el 27/02/2019 a la oficina de Moche, no se encontró letrero con indicación del horario de atención, debido a que en dicha fecha se realizaba mantenimiento en la infraestructura de la oficina de atención al público, considerando que habían variado los colores institucionales y el logo de nuestra empresa; es por ello que al efectuar el pintado de la fachada se retiró el letrero de la indicación del horario, el mismo que se instaló cuando se tuvo certeza que la pintura de la fachada se había fijado completamente. Esta situación se comunicó al Osinergmin, conforme se evidencia con el correo de la fecha citada mediante el cual se adjunta toma fotográfica del letrero de horario”*.
- b. La Administrada en su descargo señaló textualmente que *“La oficina de Pacasmayo, sí contaba en el momento de la inspección con el letrero de material resistente, sin embargo, este horario estaba siendo cambiado por un nuevo letrero, motivo por el cual, el personal había colocado provisionalmente, un horario en papel bond, con la intención que los visitantes, de ese momento, a la oficina de Pacasmayo, conocieran el nuevo horario, mientras el personal realizaba el cambio. Es por ello que, durante la supervisión realizada a la oficina, se encontraba de la forma como lo describen en el informe el Organismo Supervisor. Sin embargo, al observar el, supuesto incumplimiento, el supervisor de Osinergmin no consultó ni preguntó al personal de la oficina de Pacasmayo sobre lo que se observaba en ese momento; por lo que, el personal no tuvo la oportunidad de explicarle los motivos del por qué se encontraba en esta situación. Se adjunta dos fotografías, una del 16 de enero del 2019, que evidencia el horario de verano, y otra foto con el horario actual.*
- c. La Administrada en su descargo señaló textualmente que *“Al respecto, en la supervisión efectuada el 05 de febrero 2019 a la oficina de Pallasca, se encontró letrero con indicación del horario de atención, de material plastificado con cinta adhesiva la misma que obedecía a una circunstancia temporal por el cambio de horario de verano, considerando que el letrero permanente se instaló el 19 de febrero 2019, lo que se comunicó al Osinergmin, conforme se evidencia con el correo de la fecha citada mediante el cual se adjunta toma fotográfica del letrero de horario.*

Descargos al Informe Final de Instrucción:

La administrada reiteró los argumentos expuestos en los descargos al informe de instrucción N° 226-2021-OS/OR LA LIBERTAD, a través de sus cartas GR/F-0433-2021, en lo relativo a las Oficinas de Pacasmayo.

2.4.3. Análisis:

- a) Los descargos corresponden a la observación del horario de atención al público y no a la observación por no tener instalado el letrero de identificación de la concesionaria.

Sin embargo, teniendo en cuenta la información de la concesionaria sobre los cambios en la imagen institucional de la administrada, en donde se realizaron trabajos en la fachada de la oficina comercial, se levanta la observación.

- b) La concesionaria a través de su descargo confirmó que su horario de atención al público estaba consignado en papel y pegado a la pared.

Respecto a lo que señala la administrada en su descargo sobre la responsabilidad de la supervisión de OSINERGMIN de consultar a la administrada el estado del horario de atención al público, es necesario indicar que la labor de la supervisión de OSINERGMIN es verificar el cumplimiento de la normativa vigente, en ese sentido es evidente el incumplimiento, además de eso la explicación del personal de la concesionaria tendría que haber sido en forma oficial. En ese sentido se confirma el incumplimiento.

Asimismo, cabe señalar que la administrada reiteró los mismos argumentos presentados a los descargos a las observaciones formuladas en el informe de instrucción N° 226-2021-OS/OR LA LIBERTAD, a través de sus cartas GR/F-0433-2021 de fecha 09 de febrero de 2021 y GR/F-0454-2021 de fecha 10 de febrero de 2021, sin haber presentado descargos al Oficio N° 2832-2021-OS/OR LA LIBERTAD de fecha 16 de diciembre de 2021, en ese sentido se reitera el análisis presentado en el informe final de instrucción N° 133-2022-OS/OR LA LIBERTAD.

- a) La concesionaria a través de su descargo confirmó el incumplimiento formulado, la instalación del horario de atención se realizó luego de la inspección a la oficina comercial.

Por tanto, evaluado el descargo a los incumplimientos formulados al indicador NIU₀₁₋₁₉, presentados a través de sus Oficios GR/F-0433-2021 y GR/F-0434-2021, se confirma el incumplimiento y el valor del Indicador igual a "1 ítem", con 02 oficinas comerciales observadas.

El presente indicador se encuentra afecto a la aplicación de multas por exceder la tolerancia, "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".

2.4.4. Conclusiones:

El artículo 1° de la Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de OSINERGMIN, Ley N° 27699, establece que toda acción u omisión que implique el incumplimiento de las leyes, reglamentos y demás normas bajo el ámbito de competencia de OSINERGMIN constituye infracción sancionable.

Al respecto, y en concordancia con la norma citada precedentemente, el literal c) del Título IV del Procedimiento, establece como supuesto de infracción administrativa no cumplir con los indicadores establecidos en dicho Procedimiento.

De la evaluación del presente incumplimiento se concluye que la administrada obtuvo, para el Indicador de NIU: Nivel de Información al Usuario, el valor es 1, dado que las observaciones realizadas en el inicio del presente procedimiento administrativo sancionador han sido parcialmente levantadas; en consecuencia, sobrepasan el límite señalado en el procedimiento; por lo tanto, se confirma la presencia del Incumplimiento N° 03, tipificado en el Literal D del numeral 3 del Anexo 8 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD.

Finalmente, cabe señalar que, de acuerdo a la Primera Disposición Complementaria Transitoria del Reglamento de Fiscalización y Sanción de las actividades energéticas y mineras a cargo de Osinergrmin, aprobado por Resolución N° 208-2020-OS/CD⁵, los procedimientos iniciados con el

⁵ Reglamento de Fiscalización y Sanción de las actividades energéticas y mineras a cargo de Osinergrmin, aprobado por Resolución N° 208-2020-OS/CD

Única. - Aplicación inmediata de normas procedimentales

Las actividades de fiscalización y los procedimientos administrativos actualmente en trámite se rigen, a partir de la siguiente etapa en que se encuentren, por las disposiciones procedimentales aprobadas en la presente resolución, sin perjuicio de la validez de las anteriores actuaciones realizadas al amparo de la normativa entonces vigente.

Reglamento aprobado Resolución N° 040-2017-OS-CD se tramitan con este hasta su siguiente etapa.

2.4.5. Determinación de la sanción:

Las multas se determinan teniendo en consideración los términos de la Resolución OSINERGMIN N° 141-2011-OS/CD y la siguiente información general que corresponde a la administrada:

Conceptos	Cantidad	Observación
N° de usuarios regulados	901 721 usuarios	Informe comercial GART (dic. 2018)
Clasificación de concesionaria (N° de usuarios regulados)	De 500 001 a más usuarios	Anexo 8° de la Resolución N° 141-2011-OS/CD
Unidad Impositiva Tributaria (UIT)	S/. 4600,00	D.S. 398-2021-EF

Finalmente, el detalle del cálculo de la multa:

Conceptos	Datos	Montos
Multa por incumplimiento del Indicador NIU₀₁₋₁₉		
Valor del Indicador NIU (item 2)	1	
Número de centros de atención = BE	2	
Multa.- Literal e), del numeral 3 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD	NIU x BE x 1,1 x UIT	2.20
	1 x 2 x 1,1 x UIT	

De la evaluación del presente incumplimiento se concluye que corresponde aplicar una sanción de **dos con veinte (2.20)** centésimas de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT).

2.5. Incumplimiento N° 5: Indicador CER: Calificación de expedientes de reclamos (Primer trimestre)

2.5.1. Hechos Constatados:

Primer Trimestre: El numeral 5.6 del Procedimiento establece que, para la determinación de este indicador, en los expedientes de reclamos, se verificará el cumplimiento de los siguientes aspectos:

Ítem	Descripción	CER ₀₁₋₁₉ I Trim.
		Incumplen (cantidad de expedientes)
1	El expediente está foliado, con numeración correlativa conforme lo dispone la Directiva de Reclamos vigente. Además, contiene los documentos adjuntados por el usuario.	0
2	El expediente contiene evidencia de la recepción del reclamo y de su registro en el sistema informático, en la misma fecha en que fue presentado, según el tipo de reclamo.	1
3	El expediente contiene evidencia del proceso investigador de atención a todas las pretensiones del usuario (inspección, registros, consumo histórico, reportes, documento de suspensión del cobro del monto reclamado).	11
4	El expediente contiene el documento que da por finalizado el reclamo en cada una de sus pretensiones (Actas o Resoluciones).	0
5	Tiene fecha de emisión y firma de las partes responsables (cuando corresponda).	0
6	Detalle de lo reclamado (tipo de reclamo, período o importe reclamado).	0

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 270-2022-OS/OR-LA LIBERTAD**

Ítem	Descripción	CER ₀₁₋₁₉ I Trim.
		Incumplen (cantidad de expedientes)
7	Motivación del documento de finalización del reclamo (explicación del procedimiento efectuado que lleva a la conclusión arribada, la cual debe ser concordante con el proceso investigatorio).	3
8	Detalle de las obligaciones que contraen el usuario y la Concesionaria (refacturar, devolver, cambiar de medidor, etc.)	0
9	Se indica en la Resolución que el usuario tiene derecho a presentar recurso de reconsideración o apelación en el plazo de 15 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de notificada la Resolución.	0
10	Se cumplió con notificar la Resolución en el plazo establecido por la normativa.	0

En la evaluación de Los expedientes de reclamos del primer trimestre se detectó lo siguiente:

- a. Incumplimiento al ítem 2: El expediente contiene evidencia de la recepción del reclamo y de su registro en el sistema informático, en la misma fecha en que fue presentado, según el tipo de reclamo.

La concesionaria no registró el reclamo el mismo día de presentado, el usuario del suministro N° 49532160 presentó su reclamo registrado con el N° R74602-B-2019 el día 12/02/2019, sin embargo, la concesionaria lo registró el día 14/02/2019.

- b. Incumplimiento al ítem 3: El expediente contiene evidencia del proceso investigatorio de atención a todas las pretensiones del usuario (inspección, registros, consumo histórico, reportes, documento de suspensión del cobro del monto reclamado).

En la evaluación de la muestra correspondiente a los expedientes de reclamos realizada en el primer trimestre del año 2019, se detectó incumplimiento del ítem 3, al encontrarse 10 expedientes en el cual la concesionaria no evidencia un proceso investigatorio de las causas de los eventos de sobre tensión que originaron las quemaduras de artefactos eléctricos en cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 64-B del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas. Los casos son los siguientes:

Ítem	Código de reclamo	Suministro	Observaciones
16	R74827-C-2019	47516336	Incumplimiento Artículo 64b del Reglamento
17	R73676-S-2019	50502056	Incumplimiento Artículo 64b del Reglamento
27	R74026-A-2019	49286979	Incumplimiento Artículo 64b del Reglamento
28	R73542-A-2019	49328086	Incumplimiento Artículo 64b del Reglamento
46	R72965-C-2019	62217108	Incumplimiento Artículo 64b del Reglamento
68	R77015-C-2019	46257795	Incumplimiento Artículo 64b del Reglamento
86	R74191-C-2019	48394416	Incumplimiento Artículo 64b del Reglamento
122	R95732-A-2019	61713219	Incumplimiento Artículo 64b del Reglamento
132	R73261-C-2019	55030010	Incumplimiento Artículo 64b del Reglamento
133	R74466-C-2019	47103828	Incumplimiento Artículo 64b del Reglamento

Respecto al reclamo N° R74303-F-2019 del suministro N° 49295520, la concesionaria no evidencia un proceso investigatorio en el reclamo por el no reparto de recibos, sólo verificó en su sistema comercial que cumplió en repartir el recibo sin demostrarlo con pruebas.

- c. Incumplimiento al ítem 7: Motivación del documento de finalización del reclamo (explicación del procedimiento efectuado que lleva a la conclusión arribada, la cual debe ser concordante con el proceso investigatorio).

En la evaluación de la muestra correspondiente a los expedientes de reclamos realizada en el primer trimestre del año 2019, se detectó incumplimiento del ítem 7, al encontrarse en el expediente del reclamo N° R77005-C-2019 del suministro N° 49552897, que la concesionaria resuelve el reclamo por exceso en el plazo de atención de la reconexión sin considerar que la constancia de reconexión 61 N°13262-19 tiene como fecha de ejecución de la reconexión el 30/03/2019, excediendo el plazo de reconexión de 24 horas estipulado en la normativa vigente (fecha de pago 28/03/2019).

2.5.2. **Descargos presentados:**

Descargos al inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador:

- a. **Incumplimiento al ítem 2:** La Administrada señaló textualmente en su descargo que “De la revisión del expediente se verifica que el reclamo ingresa mediante escrito por mesa de partes de la Concesionaria, por lo que correspondía ser derivado al área competente tanto para su registro, por ello se considera como fecha de recepción el 14/02/2019. Cumpliendo así, la Concesionaria con la evaluación de la documentación presentada y admitiéndola a trámite conforme a Resolución Osinergmin N° 269- 2014-OS/CD. Asimismo, debe considerarse que el reclamo se atendió en 28 días hábiles, por lo que no se vulneró los plazos administrativos pese al desfase de fechas en el registro, garantizando así una atención oportuna y dentro del plazo estipulado normativamente”.
- b. **Incumplimiento al ítem 3:** De acuerdo al análisis de lo dispuesto en el artículo 12° numeral 2) y en el artículo 13, numeral 1) de la Directiva “Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamo de los Usuarios de los servicios de Electricidad y Gas Natural”, son objeto de reclamación, mediante procedimiento de reclamo todos los aspectos vinculados a la prestación del servicio público de electricidad.

En los procedimientos observados se advierte que las pretensiones de los recurrentes versa sobre la reparación de los daños ocasionados a sus electrodomésticos, por lo que la pretensión de los recurrentes no se encuentra referido a un aspecto vinculado a la prestación del servicio público de electricidad sino a la determinación de una eventual responsabilidad de la concesionaria por los daños ocasionados a sus artefactos así como a la determinación del monto indemnizatorio, materia que no corresponde ser evaluada dentro de un procedimiento de reclamo del servicio público de electricidad, toda vez que es competencia exclusiva del Poder Judicial.

En ese sentido, no correspondería realizar procedimiento investigador para determinar las causas de los eventos de sobre tensión que originaron posibles quemaduras de artefactos, puesto que de conformidad con los múltiples pronunciamientos de la JARU y nuestro ordenamiento jurídico el tema de la eventual responsabilidad del concesionario deberá establecerse de acuerdo a las reglas de la responsabilidad civil extra-contractual señaladas en el Código Civil, de donde se desprende que la determinación del daño, así como la determinación de las indemnizaciones son actos de COMPETENCIA EXCLUSIVA DEL PODER JUDICIAL, en consecuencia no se encuentra regulado dentro del procedimiento de reclamos la investigación de las causas del evento de sobre tensión.

Más aún no se configura la transgresión al artículo 64-B del RLCE, ya que éste señala “Las EDEs, los titulares y las personas que obtengan los permisos a que se refiere el Artículo 121 de la Ley, serán los responsables por los eventos que originen sobretensión en la red imputables a sus sistema de distribución; asimismo, deben disponer la instalación de elementos de protección a fin de no afectar los equipos o artefactos de los usuarios”; como se verifica la norma no contempla proceso investigador, la responsabilidad se encuentra determinada siempre que se impute al sistema de distribución de la EDE; mas no es así con el reconocimiento de daños

que si debe ser ventilado en vía judicial, por tanto el proceso investigatorio de la causa del evento de sobre tensión no se encuentra regulado siendo un imposible jurídico transgredirlo”.

Respecto al reclamo N° R74303-F-2019 del suministro N° 49295520: De la revisión del expediente se verifica que el reclamo se declaró improcedente mediante resolución N° 60200005267 debido a la existencia de un procedimiento anterior (R74301-F-2019). En ese sentido corresponde recurrir a lo establecido en el artículo 20° literal e) del Procedimiento Administrativo de Reclamos de los usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural – Resolución OSINERGMIN N° 269-2014-OS/CD en cual en su inciso “e) declara improcedente cuando la materia reclamada haya sido resuelta o se encuentre en trámite dentro de otro procedimiento”, por lo que correspondía a la concesionaria abstenerse de emitir pronunciamiento de fondo por la misma materia en base al precepto legal antes señalado.

c. Incumplimiento al ítem 7

La reconexión fue ejecutada en el plazo normado, el cliente canceló su deuda morosa el 28/03/2019 a las 14:01 h y fue reconectado el servicio el 28/03/2019 a las 14:18 h. Tal como se evidencia en el registro del sistema comercial OPTIMUS NGC. La constancia de reconexión N° 61 - N° 13262-19 tiene como fecha de ejecución el 28/03/2019 a las 14:18 h, indicada en la parte superior derecha del documento, sin embargo, por error involuntario del personal técnico digitó en la parte central la fecha 30/03/2019, debiendo ser 28/03/2019”.

Descargos al Informe Final de Instrucción:

La administrada reiteró los argumentos expuestos en los descargos al informe de instrucción N° 226-2021-OS/OR LA LIBERTAD, a través de sus cartas GR/F-0433-2021, en lo referente al presente incumplimiento.

2.5.3. Análisis:

a. **Incumplimiento al ítem 2:** La Administrada a través de su descargo confirmó que registró el reclamo en fecha posterior a la fecha en la que fue presentado.

En ese sentido se confirma el incumplimiento.

b. **Incumplimiento al ítem 3:** Respecto al descargo de la concesionaria es necesario señalar que sus argumentos se adelantan a un estado del proceso que todavía no se da, al indicar que se advierte que las pretensiones de los recurrentes versan sobre la reparación de los daños ocasionados a sus electrodomésticos, los reclamos registrados por la propia concesionaria señalan que los usuario reclaman la quema de artefactos por sobre tensión o variación de tensión, en ninguna parte de los registros de reclamos se señala la solicitud de un monto indemnizatorio, lo que se señala en las boletas de reclamo es que existió un evento de sobretensión que la concesionaria debe de normalizar, situación que no informa en sus resoluciones de reclamos.

Por otro lado, respecto a la responsabilidad que señala el artículo 64-B del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctrica, es necesario precisar, que la quema o deterioro de los artefactos eléctricos, ocurre principalmente por sobretensiones, originadas principalmente por defectos en las redes de distribución de la concesionaria, tales como la no continuidad en cable neutro corrido, alta resistencia en el sistema de puesta a tierra, la inadecuada coordinación de aislamiento en las instalaciones eléctricas ante descargas atmosféricas etc, en ese sentido, es obligación de la concesionaria cumplir con el mantenimiento integral de los sistemas de puesta a tierra de las instalaciones de distribución, principalmente cuando se tienen instalaciones con neutro corrido.

Respecto a lo que señala la concesionaria que el artículo 64-B no obliga hacer un proceso investigatorio, es necesario señalar que la norma que obliga en todos los reclamos registrados por la concesionaria es el ítem 3 del numeral 5.6 de la Resolución N° 047-2009-OS/CD.

En todos los casos la concesionaria no verificó que los hechos ocurrieran a otros usuarios en el mismo circuito que abastece de energía a los usuarios reclamantes.

Finalmente, es necesario indicar que en estos casos es evidente que el deterioro de los artefactos eléctricos se originó por una causa producida por la misma concesionaria. En ese sentido se confirma el incumplimiento detectado.

Respecto al reclamo N° R74303-F-2019 del suministro N° 49295520, Evaluado los descargos de la concesionaria, se levanta la observación, debido a la existencia de un procedimiento anterior (R74301-F-2019) sobre el que ya existiría pronunciamiento.

c. Incumplimiento al ítem 7

Respecto al argumento de la concesionaria es necesario señalar que la constancia de Reconexión 61 N°13262-19, además de consignar como fecha de reconexión 30/03/2021 no consigna la firma del usuario, que pueda dar fe de la fecha de reconexión, asimismo la orden de trabajo de la reconexión consignado en la constancia tiene como número 55100389349, sin embargo, la orden de trabajo de la reconexión informada en su sistema comercial es 55100384344 como se aprecia en la siguiente figura.

ORDEN TRABAJO	ACTIVIDAD	SUB ACTIVIDAD	GENERACION OT	FECHA REGISTRO ACTA	FECHA TRABAJO	ESTADO
55100384567	Inspección	Inspección Morosa	3/04/2019 16:26			Pendiente
55100384386	Toma de Lecturas	Toma de lectura de clientes menores	29/03/2019 19:03		31/03/2019 08:52	Recibido
50101946627	Interrupción	Un Suministro	29/03/2019 15:09		29/03/2019 15:09	No Ejecutado
55100384344	Reconexión de Energía	Fusible o interruptor (tapa sin ranura)	28/03/2019 14:18		28/03/2019 14:18	Ejecutado
55100384308	Corte de Energía	Fusible o interruptor (tapa sin ranura)	28/03/2019 00:03		28/03/2019 02:16	Ejecutado
55100383272	Inspección	Inspección Pesada	5/03/2019 17:41			Pendiente
55100383270	Inspección	Inspección Morosa	5/03/2019 16:54			Pendiente
55100383267	Inspección	Inspección Morosa	5/03/2019 16:24			Pendiente
55100382930	Toma de Lecturas	Toma de lectura de clientes menores	26/02/2019 16:03		27/02/2019 08:47	Recibido
55100381957	Inspección	Inspección Morosa	8/02/2019 13:03			Pendiente

Asimismo, la fecha y hora de ejecutada la reconexión del servicio es la misma fecha y hora de la generación de la orden de reconexión, (28/03/2019 14: 18) situación que no puede ocurrir pues siempre hay un lapso de tiempo entre la generación de la orden y la ejecución de la misma. En ese sentido se confirma el incumplimiento.

Por tanto, evaluado el descargo a los incumplimientos formulados al indicador CER₀₁₋₁₉, se confirma el incumplimiento y valor del Indicador igual a "03 (ítems 2, 3 y 7)", con 01, 10 y 01 expedientes observados respectivamente.

2.5.4. Conclusiones:

El artículo 1° de la Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de OSINERGMIN, Ley N° 27699, establece que toda acción u omisión que implique el incumplimiento de las leyes, reglamentos y demás normas bajo el ámbito de competencia de OSINERGMIN constituye infracción sancionable.

Al respecto, y en concordancia con la norma citada precedentemente, el literal c) del Título IV del Procedimiento, establece como supuesto de infracción administrativa no cumplir con los indicadores establecidos en dicho Procedimiento.

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 **1D8d0TOBa**

De la evaluación del presente incumplimiento se concluye que la administrada obtuvo, para el Indicador de CER: Calificación de expedientes de reclamos (Primer trimestre), el valor es 3, dado que las observaciones realizadas en el inicio del presente procedimiento administrativo sancionador han sido parcialmente levantadas; en consecuencia, sobrepasan el límite señalado en el procedimiento; por lo tanto, se confirma la presencia del Incumplimiento N° 02, tipificado en el Literal F del numeral 3 del Anexo 8 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD

Finalmente, cabe señalar que, de acuerdo a la Primera Disposición Complementaria Transitoria del Reglamento de Fiscalización y Sanción de las actividades energéticas y mineras a cargo de Osinergmin, aprobado por Resolución N° 208-2020-OS/CD⁶, los procedimientos iniciados con el Reglamento aprobado por Resolución N° 040-2017-OS-CD se tramitan con este hasta su siguiente etapa.

2.5.5. Determinación de la sanción:

Las multas se determinan teniendo en consideración los términos de la Resolución OSINERGMIN N° 141-2011-OS/CD y la siguiente información general que corresponde a la administrada:

Conceptos	Cantidad	Observación
N° de usuarios regulados	901 721 usuarios	Informe comercial GART (dic. 2018)
Clasificación de concesionaria (N° de usuarios regulados)	De 500 001 a más usuarios	Anexo 8° de la Resolución N° 141-2011-OS/CD
Unidad Impositiva Tributaria (UIT)	S/. 4600,00	D.S. 398-2021-EF

Finalmente, el detalle del cálculo de la multa:

Incumplimiento del Indicador CER ₀₁₋₁₉		
Valor del Indicador CER (Ítem 2, 3, y 7)	3	
Número de expedientes con observaciones ítem 2 = Ni ₂	1	
Número de expedientes con observaciones ítem 3 = Ni ₃	10	
Número de expedientes con observaciones ítem 7 = Ni ₇	1	
Número de expedientes de la muestra = Nm	148	
Número total de expedientes del período = NT	8,141	
Multa.- Literal f), del numeral 3 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD	$0,003 \times ((Ni_2 + Ni_3 + Ni_7) / Nm) \times NT \times UIT$ $0,003 \times ((1+10+1)/148) \times 8\ 141 \times UIT$	1.98

De la evaluación del presente incumplimiento se concluye que corresponde aplicar una sanción de **una con noventa y ocho** (1.98) centésimas de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT).

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 **1D840T0Ba**

⁶ Reglamento de Fiscalización y Sanción de las actividades energéticas y mineras a cargo de Osinergmin, aprobado por Resolución N° 208-2020-OS/CD

Única. - Aplicación inmediata de normas procedimentales

Las actividades de fiscalización y los procedimientos administrativos actualmente en trámite se rigen, a partir de la siguiente etapa en que se encuentren, por las disposiciones procedimentales aprobadas en la presente resolución, sin perjuicio de la validez de las anteriores actuaciones realizadas al amparo de la normativa entonces vigente.

2.6. Indicador CER: Calificación de expedientes de reclamos (Segundo trimestre):

2.6.1. Hechos Constatados:

En la evaluación de Los expedientes de reclamos del segundo trimestre se detectó lo siguiente:

- a. **Incumplimiento al ítem 3:** El expediente contiene evidencia del proceso investigatorio de atención a todas las pretensiones del usuario (inspección, registros, consumo histórico, reportes, documento de suspensión del cobro del monto reclamado).

En la evaluación de la muestra correspondiente a los expedientes de reclamos realizada en el segundo trimestre del año 2019, se detectó incumplimiento del ítem 3, al encontrarse 4 expedientes en el cual la concesionaria no evidencia un proceso investigatorio de las causas de los eventos de sobre tensión que originaron las quemaduras de artefactos eléctricos en cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 64-B del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas. Los casos son los siguientes:

Ítem	Código de reclamo	Suministro	Observaciones
34	R79031-C-2019	47489847	Incumplimiento Artículo 64b del Reglamento
36	R79211-C-2019	46971943	Incumplimiento Artículo 64b del Reglamento
64	R74679-A-2019	49000089	Incumplimiento Artículo 64b del Reglamento
126	R80717-C-2019	48052170	Incumplimiento Artículo 64b del Reglamento

- b. **Incumplimiento al ítem 7:** Motivación del documento de finalización del reclamo (explicación del procedimiento efectuado que lleva a la conclusión arribada, la cual debe ser concordante con el proceso investigatorio).

En la evaluación de la muestra correspondiente a los expedientes de reclamos realizada en el segundo trimestre del año 2019, se detectó incumplimiento del ítem 7, al encontrarse en los expedientes de reclamo N° R79803-A-2019 del suministro N° 63191300 y reclamo N° R79529-A-2019 del suministro N° 63337521, que la concesionaria resuelve el reclamo por exceso de consumo sin realizar las pruebas similares al contraste, teniendo en cuenta que el consumo reclamado es mayor que el 40% del consumo promedio histórico de cada usuario.

También, se encontró que la concesionaria en los casos de reclamo por calidad de producto no evalúa el suministro en un periodo de evaluación de 3 días de acuerdo con la segunda disposición final de la NTCSE, lo hace en un periodo de menos de 3 días, se trata del reclamo N° R74647-A-2019 del suministro N° 63418684.

2.6.2. Descargos presentados:

Descargos al Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador:

- a. **Incumplimiento al ítem 3:** La administrada señaló textualmente en su descargo que “De acuerdo al análisis de lo dispuesto en el artículo 12° numeral 2) y en el artículo 13, numeral 1) de la Directiva “Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamo de los Usuarios de los servicios de Electricidad y Gas Natural”, son objeto de reclamación, mediante procedimiento de reclamo todos los aspectos vinculados a la prestación del servicio público de electricidad.

En los procedimientos observados se advierte que las pretensiones de los recurrentes versa sobre la reparación de los daños ocasionados a sus electrodomésticos, por lo que la pretensión de los recurrentes no se encuentra referido a un aspecto vinculado a la prestación del servicio público de electricidad sino a la determinación de una eventual responsabilidad de la concesionaria por los daños ocasionados a sus artefactos así como a la determinación del

monto indemnizatorio, materia que no corresponder ser evaluada dentro de un procedimiento de reclamo del servicio público de electricidad, toda vez que es competencia exclusiva del Poder Judicial.

En ese sentido, no correspondería realizar procedimiento investigador para determinar las causas de los eventos de sobre tensión que originaron posibles quemas de artefactos, puesto que de conformidad con los múltiples pronunciamientos de la JARU y nuestro ordenamiento jurídico el tema de la eventual responsabilidad del concesionario deberá establecerse de acuerdo a las reglas de la responsabilidad civil extra-contractual señaladas en el Código Civil, de donde se desprende que la determinación del daño, así como la determinación de las indemnizaciones son actos de COMPETENCIA EXCLUSIVA DEL PODER JUDICIAL, en consecuencia no se encuentra regulado dentro del procedimiento de reclamos la investigación de las causas del evento de sobre tensión.

Más aún no se configura la transgresión al artículo 64-B del RLCE, ya que éste señala “Las EDEs, los titulares y las personas que obtengan los permisos a que se refiere el Artículo 121 de la Ley, serán los responsables por los eventos que originen sobretensión en la red imputables a sus sistema de distribución; asimismo, deben disponer la instalación de elementos de protección a fin de no afectar los equipos o artefactos de los usuarios”; como se verifica la norma no contempla proceso investigador, la responsabilidad se encuentra determinada siempre que se impute al sistema de distribución de la EDE; mas no es así con el reconocimiento de daños que si debe ser ventilado en vía judicial, por tanto el proceso investigador de la causa del evento de sobre tensión no se encuentra regulado siendo un imposible jurídico transgredirlo”.

- b. **Incumplimiento al ítem 7:** La administrada señala textualmente en su descargo que “Respecto al expediente de reclamo N° R79803-A-2019 se verifica que el consumo reclamado (Abril de 2019) fue facturado con medidor instalado en fecha 27/10/2018 y del reclamo N° R79529-A-2019 el consumo reclamado (Marzo de 2019) fue registrado con un medidor instalado en fecha 28/01/2019. Es decir, los consumos facturados reclamados de cada suministro fueron registrados con medidores que cuentan con certificado de verificación inicial que garantiza su buen funcionamiento. Asimismo, del histórico de Consumos y Lecturas del Suministro observa que las lecturas registradas en los periodos comerciales reclamados son correlativas con las lecturas anteriores y posteriores (descartándose errores de lecturas); que el consumo cuestionado fue facturado a base de la diferencia de lo registrado por el equipo de medición en un mes respecto del anterior y que no se puede establecer un referente valido de consumos, porque se trata de un nuevo medidor que recién estaría reflejando su real demanda de consumos a partir de su instalación.

Además, se debe tener en cuenta que la facturación reclamada se ha realizado a base de los registros de un equipo de medida (del cual no se ha demostrado su incorrecto funcionamiento), que refleja la demanda de electricidad en un determinado periodo que puede variar de acuerdo con el uso de los equipos instalados en el predio v el estado de las instalaciones internas (es responsabilidad del usuario la revisión v mantenimiento de dichas instalaciones, va que el mal estado de estas podría originar fugas de energía eléctrica que son registradas por el medidor).

La administrada señala textualmente en su descargo que “En cuanto al reclamo R74647-A-2019, la Calidad de Producto suministrado al Cliente se evalúa por las transgresiones de las tolerancias en los niveles de tensión, frecuencia y perturbaciones en los puntos de entrega. De acuerdo a lo especificado en cada caso, con equipos de uso múltiple o individuales, se llevan a cabo mediciones independientes de cada parámetro de la Calidad de Producto. Que, en las mediciones relacionadas con la Calidad de Producto que deben llevarse a cabo para verificar o desestimar quejas de Clientes o para comprobar que se haya subsanado una falta detectada en anteriores mediciones, éstas se considerarán como mediciones adicionales a los programas

regulares de medición. Teniendo en cuenta lo anteriormente señalado, de la revisión del expediente de reclamo N° R74647-A-2019 se evidencia que en fecha 14.05.2019 se instaló (día 01) el equipo registrador de tensión permaneciendo por tres (03) días instalado, siendo que el día 16.05.2019 se retiró de acuerdo a lo estipulado en la Segunda Disposición de la NTCSE, cuyos resultados obtenidos concluyeron BUENA CALIDAD, cumpliendo con lo establecido en la NTCSE”.

Descargos al Informe Final de Instrucción:

La administrada reiteró los argumentos expuestos en los descargos al informe de instrucción N° 226-2021-OS/OR LA LIBERTAD, a través de sus cartas GR/F-0433-2021, en lo referente al presente incumplimiento.

2.6.3. Análisis

La administrada reiteró los mismos argumentos presentados a los descargos a las observaciones formuladas en el informe de instrucción N° 226-2021-OS/OR LA LIBERTAD, a través de sus cartas GR/F-0433-2021 de fecha 09 de febrero de 2021 y GR/F-0454-2021 de fecha 10 de febrero de 2021, en ese sentido se reitera el análisis presentado en el informe final de instrucción N° 133-2022-OS/OR LA LIBERTAD

- a. Incumplimiento al ítem 3:** Respecto al descargo de la concesionaria es necesario señalar que sus argumentos se adelantan a un estado del proceso que todavía no se da, al indicar que se advierte que las pretensiones de los recurrentes versan sobre la reparación de los daños ocasionados a sus electrodomésticos, los reclamos registrados por la propia concesionaria señalan que los usuarios reclaman la quema de artefactos por sobre tensión o variación de tensión, en ninguna parte de los registros de reclamos se señala la solicitud de un monto indemnizatorio, lo que se señala en las boletas de reclamo es que existió un evento de sobretensión que la concesionaria debe de normalizar, situación que no informa en sus resoluciones de reclamos.

Por otro lado, respecto a la responsabilidad que señala el artículo 64-B del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctrica, es necesario precisar, que la quema o deterioro de los artefactos eléctricos, ocurre principalmente por sobretensiones, originadas principalmente por defectos en las redes de distribución de la concesionaria, tales como la no continuidad en cable neutro corrido, alta resistencia en el sistema de puesta a tierra, la inadecuada coordinación de aislamiento en las instalaciones eléctricas ante descargas atmosféricas etc, en ese sentido, es obligación de la concesionaria cumplir con el mantenimiento integral de los sistemas de puesta a tierra de las instalaciones de distribución, principalmente cuando se tienen instalaciones con neutro corrido.

Respecto a lo que señala la concesionaria que el artículo 64-B no obliga hacer un proceso investigador, es necesario señalar que la norma que obliga en todos los reclamos registrados por la concesionaria es el ítem 3 del numeral 5.6 de la Resolución N° 047-2009-OS/CD.

En todos los casos la concesionaria no verificó que los hechos ocurrieran a otros usuarios en el mismo circuito que abastece de energía a los usuarios reclamantes.

Finalmente, es necesario indicar que en estos casos es evidente que el deterioro de los artefactos eléctricos se originó por una causa producida por la misma concesionaria. En ese sentido se confirma el incumplimiento detectado.

- b. Incumplimiento al ítem 7:** Respecto al descargo se debe indicar que la concesionaria afirma haber instalado el equipo registrador de tensión el día 14/05/2019 sin señalar la hora de instalación, al respecto se debe indicar que este caso se observó por haber indicado en la resolución de reclamo que se instaló a las 0:00 horas del 14/05/2019, y no tener la certeza de que la evaluación se realizó como se indica en la NTCSE.

Respecto al descargo a la observación formulada al suministro 63418684, se debe indicar que la concesionaria afirma haber instalado el equipo registrador de tensión el día 14/05/2019 sin señalar la hora de instalación, al respecto se debe indicar que este caso se observó por haber indicado en la resolución de reclamo que se instaló a las 0:00 horas del 14/05/2019, y no tener la certeza de que la evaluación se realizó durante periodo señalado en la NTCSE. En ese sentido, teniendo en cuenta el descargo presentado por la concesionaria, se levanta la observación para el suministro 63418684.

Por tanto, evaluado los descargos a los incumplimientos formulados al indicador CER₀₂₋₁₉, el valor del indicador CER₀₂₋₁₉=2, con seis (6) expedientes incumplidos en total. En detalle, el ítem 3 con 4 expedientes incumplidos y el ítem 7 con 2 expedientes incumplidos.

2.6.4. **Conclusión:**

El artículo 1° de la Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de OSINERGMIN, Ley N° 27699, establece que toda acción u omisión que implique el incumplimiento de las leyes, reglamentos y demás normas bajo el ámbito de competencia de OSINERGMIN constituye infracción sancionable.

Al respecto, y en concordancia con la norma citada precedentemente, el literal c) del Título IV del Procedimiento, establece como supuesto de infracción administrativa no cumplir con los indicadores establecidos en dicho Procedimiento.

De la evaluación del presente incumplimiento se concluye que la administrada obtuvo, para el Indicador de CER: Calificación de expedientes de reclamos (Segundo trimestre), el valor es 2, dado que las observaciones realizadas en el inicio del presente procedimiento administrativo sancionador han sido parcialmente levantadas; en consecuencia, sobrepasan el límite señalado en el procedimiento; por lo tanto, se confirma la presencia del Incumplimiento N° 02, tipificado en el Literal F del numeral 3 del Anexo 8 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD

Finalmente, cabe señalar que, de acuerdo a la Primera Disposición Complementaria Transitoria del Reglamento de Fiscalización y Sanción de las actividades energéticas y mineras a cargo de Osinergmin, aprobado por Resolución N° 208-2020-OS/CD⁷, los procedimientos iniciados con el Reglamento aprobado por Resolución N° 040-2017-OS-CD se tramitan con este hasta su siguiente etapa.

2.6.5. **Determinación de la sanción:**

Las multas se determinan teniendo en consideración los términos de la Resolución OSINERGMIN N° 141-2011-OS/CD y la siguiente información general que corresponde a LA ADMINISTRADA:

Conceptos	Cantidad	Observación
Nº de usuarios regulados	901 721 usuarios	Informe comercial GART (dic. 2018)
Clasificación de concesionaria (Nº de usuarios regulados)	De 500 001 a más usuarios	Anexo 8° de la Resolución N° 141-2011-OS/CD

⁷ Reglamento de Fiscalización y Sanción de las actividades energéticas y mineras a cargo de Osinergmin, aprobado por Resolución N° 208-2020-OS/CD

Única. - Aplicación inmediata de normas procedimentales

Las actividades de fiscalización y los procedimientos administrativos actualmente en trámite se rigen, a partir de la siguiente etapa en que se encuentren, por las disposiciones procedimentales aprobadas en la presente resolución, sin perjuicio de la validez de las anteriores actuaciones realizadas al amparo de la normativa entonces vigente.

Conceptos	Cantidad	Observación
Unidad Impositiva Tributaria (UIT)	S/. 4600,00	D.S. 398-2021-EF

Finalmente, el detalle del cálculo de la multa:

Detalle de Determinación de Multa

Multa por Incumplimiento del Indicador CER ₀₂₋₁₉		
Valor del Indicador CER (Item 3 y 7)	2	
Número de expedientes con observaciones ítem 3 = Ni ₃	4	
Número de expedientes con observaciones ítem 7 = Ni ₇	2	
Número de expedientes de la muestra = Nm	148	
Número total de expedientes del período = NT	9,238	
Multa.- Literal f), del numeral 3 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD	$0,003 \times (Ni_3 + Ni_7) / Nm \times NT \times UIT$	1.12
	$0,003 \times ((4+2)/148) \times 9\,238 \times UIT$	

De la evaluación del presente incumplimiento se concluye que corresponde aplicar una sanción de **uno con doce centésimas (1.12)** Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

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 Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-OS/CD; el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS; y Resolución de Consejo Directivo N° 057-2019-OS-CD;

SE RESUELVE:

Artículo 1°. - ARCHIVAR el Incumplimiento N° 1 (Indicador de Aspectos Generales de Atención al Usuario-AGA) y del presente procedimiento, seguido en contra de la **EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTEMEDIO SOCIEDAD ANONIMA – HIDRANDINA S.A.**, conforme a los argumentos expuestos en la presente Resolución.

Artículo 2°. - ARCHIVAR el Incumplimiento N° 2 (Indicador de Nivel de Información al Usuario-AGA) del presente procedimiento, seguido en contra de la **EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTEMEDIO SOCIEDAD ANONIMA – HIDRANDINA S.A.**, conforme a los argumentos expuestos en la presente Resolución.

Artículo 3°. - SANCIONAR a **EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTEMEDIO SOCIEDAD ANONIMA – HIDRANDINA S.A.**, con una multa de **treinta y siete centésimas (0.37) de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT)**, en relación al Incumplimiento N° 3, por transgredir el Indicador Aspectos Generales de los expedientes de nuevos suministros y modificación de existentes (CNS), segundo trimestre, señalado en el numeral 5.4. del Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario, aprobado mediante la Resolución N° 047-2009-OS/CD, infracción que es pasible de sanción de acuerdo a lo señalado en el Literal D del numeral 3 del Anexo 8 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD, en razón de los fundamentos señalados

en la presente Resolución. Asimismo, la imposición de la presente sanción no exime a la administrada del cumplimiento de las obligaciones que han sido objeto del presente procedimiento.

Código de Infracción: 1900017156-01

Artículo 4°. - SANCIONAR a EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTEMEDIO SOCIEDAD ANONIMA – HIDRANDINA S.A., con una multa de **dos con veinte centésimas (2.20) Unidades Impositivas Tributarias (UIT)**, vigentes a la fecha del pago, en relación al Incumplimiento N° 4, por transgredir el indicador Nivel de Información al Usuario (NIU), conforme a lo establecido en el numeral El numeral 5.5 del Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario, aprobado mediante la Resolución N° 047-2009-OS/CD, infracción que es pasible de sanción de acuerdo a lo señalado en el Literal E del numeral 3 del Anexo 8 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD, en razón de los fundamentos señalados en la presente Resolución. Asimismo, la imposición de la presente sanción no exime a la administrada del cumplimiento de las obligaciones que han sido objeto del presente procedimiento.

Código de Infracción: 1900017156-02

Artículo 5°. - SANCIONAR a EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTEMEDIO SOCIEDAD ANONIMA – HIDRANDINA S.A., con una multa de **una con noventa y ocho centésimas (1.98) Unidades Impositivas Tributarias (UIT)**, vigentes a la fecha del pago, en relación al Incumplimiento N° 5, por transgredir el Indicador de Calificación de Expedientes de Reclamos (CER), primer trimestre, señalado en el numeral 5.6. del Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario, aprobado mediante la Resolución N° 047-2009-OS/CD, infracción que es pasible de sanción de acuerdo a lo señalado en el Literal F del numeral 3 del Anexo 8 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD, en razón de los fundamentos señalados en la presente Resolución. Asimismo, la imposición de la presente sanción no exime a la administrada del cumplimiento de las obligaciones que han sido objeto del presente procedimiento.

Código de Infracción: 1900017156-03

Artículo 6°. - SANCIONAR a EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTEMEDIO SOCIEDAD ANONIMA – HIDRANDINA S.A., con una multa de **una con doce centésimas (1.12) Unidades Impositivas Tributarias (UIT)**, vigentes a la fecha del pago en relación al Incumplimiento N° 6, por transgredir el Indicador de Calificación de Expedientes de Reclamos (CER), primer trimestre, señalado en el numeral 5.6 del Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario, aprobado mediante la Resolución N° 047-2009-OS/CD, infracción que es pasible de sanción de acuerdo a lo señalado en el Literal F del numeral 3 del Anexo 8 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD; vigente a la fecha de pago., en razón de los fundamentos señalados en la presente Resolución. Asimismo, la imposición de la presente sanción no exime a la administrada del cumplimiento de las obligaciones que han sido objeto del presente procedimiento.

Código de Infracción: 1900017156-04

Artículo 7°. - 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 los códigos de infracción que figuran en la presente Resolución.

Artículo 8°.- COMUNICAR que, de conformidad con el artículo 26° del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-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 9°.- 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 27° del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-OS/CD, se informa lo siguiente respecto del acto materia de notificación:

- El presente acto entra en vigor 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.
- 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 10°.- NOTIFICAR a la **EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTEMEDIO SOCIEDAD ANONIMA - HIDRANDINA** el contenido de la presente Resolución.

Regístrese y comuníquese,

«cmatos»

Ing. César Matos Peralta
Jefe de la Oficina Regional La Libertad
Osinergmin