

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nro. 2654-2022-OS/OR SAN MARTÍN**

Expediente : 202000078787
Administrado : ELECTRO TOCACHE S.A. – RUC Nro. 20143611893
Sub sector : Electricidad
Materia : Procedimiento Administrativo Sancionador

Sumilla: *Se resuelve sancionar a ELECTRO TOCACHE S.A., con las siguientes multas:*

- (i) Dos con cincuenta centésimas (2.50) de Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por incumplir el indicador AGA, correspondiente al tercer trimestre de 2020, de acuerdo a la Resolución de Consejo Directivo Nro. 047-2009-OS/CD.*
- (ii) Cuatro con cincuenta centésimas (4.50) de Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por incumplir el AGA, correspondiente al cuarto trimestre de 2020, de acuerdo a la Resolución de Consejo Directivo Nro. 047-2009-OS/CD.*
- (iii) Cero con mil quinientas dos diezmilésimas (0.1502) de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT), por incumplir el indicador DPAT, correspondiente al tercer trimestre de 2020, de acuerdo a la Resolución de Consejo Directivo Nro. 047-2009-OS/CD.*
- (iv) Cero con dos mil ciento cincuenta diezmilésimas (0.2150) de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT), por incumplir el indicador DPAT, correspondiente al cuarto trimestre semestre de 2020, de acuerdo a la Resolución de Consejo Directivo Nro. 047-2009-OS/CD.*
- (v) Cero con cuarenta y dos diezmilésimas (0.0042) de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT), por incumplir el indicador CNS, correspondiente al tercer trimestre de 2020, de acuerdo a la Resolución de Consejo Directivo Nro. 047-2009-OS/CD.*
- (vi) Cero con treinta y cinco diezmilésimas (0.0035) de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT), por incumplir el indicador CNS, correspondiente al cuarto trimestre de 2020, de acuerdo a la Resolución de Consejo Directivo Nro. 047-2009-OS/CD.*
- (vii) Cero con doscientas sesenta y cuatro diezmilésimas (0.0264) de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT), por incumplir el indicador CER, correspondiente al tercer trimestre de 2020, de acuerdo a la Resolución de Consejo Directivo Nro. 047-2009-OS/CD.*
- (viii) Cero con setecientos ocho diezmilésimas (0.0708) de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT), por incumplir el indicador CER, correspondiente al cuarto trimestre de 2020, de acuerdo a la Resolución de Consejo Directivo Nro. 047-2009-OS/CD.*
- (ix) Cero con mil novecientos veinticinco diezmilésimas (0.1925) de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT), por incumplir el indicador DART, correspondiente al tercer trimestre de 2020, de acuerdo a la Resolución de Consejo Directivo Nro. 047-2009-OS/CD.*
- (x) Cero con cuatro mil cuarenta y cinco diezmilésimas (0.4045) de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT), por incumplir el indicador DART, correspondiente al cuarto trimestre de 2020, de acuerdo a la Resolución de Consejo Directivo Nro. 047-2009-OS/CD.*

Tarapoto, 15 de diciembre del 2022

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nro. 2654-2022-OS/OR SAN MARTÍN**

1. ANTECEDENTES

- 1.1. Mediante Informe de Instrucción Nro. 1274-2022-OS/OR SAN MARTÍN, que determinó el inicio del procedimiento administrativo sancionador a **ELECTRO TOCACHE S.A.**, se concluye lo siguiente:

<<5.1 Incumplir con el indicador AGA03-20: Aspectos Generales de la Atención al usuario, al haber obtenido el valor de 1 (ítem 5), en el tercer trimestre 2020, contraviniendo lo dispuesto en el numeral 5.1 del Procedimiento, y lo señalado en el numeral 3.a) del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD.

5.2 Incumplir con el indicador AGA04-20: Aspectos Generales de la Atención al usuario, al haber obtenido el valor de 2 (ítems 5 y 7), en el cuarto trimestre 2020, contraviniendo lo dispuesto en el numeral 5.1 del Procedimiento, y lo señalado en el numeral 3.a) del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD.

5.3 Incumplir con el indicador DPAT03-20: Desviación de los plazos de atención de un nuevo suministro o modificación del existente, al haber obtenido el valor de 0.0867, en el tercer trimestre 2020, contraviniendo lo dispuesto en el numeral 5.3 del Procedimiento, y lo señalado en el numeral 3.c) del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011- OS/CD.

5.4 Incumplir con el indicador DPAT04-20: Desviación de los plazos de atención de un nuevo suministro o modificación del existente, al haber obtenido el valor de 0.1620, en el cuarto trimestre 2020, contraviniendo lo dispuesto en el numeral 5.3 del Procedimiento, y lo señalado en el numeral 3.c) del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011- OS/CD.

5.5 Incumplir con el indicador CNS03-20: Aspectos generales de los expedientes de nuevos suministros y modificación de existentes, al haber obtenido el valor de 2 (ítems 3 y 4) en 23 expedientes incumplidos, en el tercer trimestre 2020, contraviniendo lo dispuesto en el numeral 5.4 del Procedimiento, y lo señalado en el numeral 3.d) del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD.

5.6 Incumplir con el indicador CNS04-20: Aspectos generales de los expedientes de nuevos suministros y modificación de existentes, al haber obtenido el valor de 3 (ítems 1, 2 y 4) en 3 expedientes incumplidos, en el cuarto trimestre 2020, contraviniendo lo dispuesto en el numeral 5.4 del Procedimiento, y lo señalado en el numeral 3.d) del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD.

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nro. 2654-2022-OS/OR SAN MARTÍN**

5.7 Incumplir con el indicador CER03-20: *Calificación de Expedientes de Reclamos, al haber obtenido el valor de 3 (ítems 1, 3 y 10; 5 expedientes incumplidos), el tercer trimestre 2020, contraviniendo lo dispuesto en el numeral 5.6 del Procedimiento, y lo señalado en el numeral 3.f) del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD.*

5.8 Incumplir con el indicador CER04-20: *Calificación de Expedientes de Reclamos, al haber obtenido el valor de 3 (ítems 1, 5 y 10; 16 expedientes incumplidos), el cuarto trimestre 2020, contraviniendo lo dispuesto en el numeral 5.6 del Procedimiento, y lo señalado en el numeral 3.f) del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD.*

5.9 Incumplir con el indicador DART03-20: *Desviación en los plazos de atención de reclamos, al haber obtenido el valor de 0.1667 (2 expedientes incumplidos), el tercer trimestre 2020, contraviniendo lo dispuesto en el numeral 5.7 del Procedimiento, y lo señalado en el numeral 3.g) del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD.*

5.10 Incumplir con el indicador DART04-20: *Desviación en los plazos de atención de reclamos, al haber obtenido el valor de 0.4571 (2 expedientes incumplidos), el tercer trimestre 2020, contraviniendo lo dispuesto en el numeral 5.7 del Procedimiento, y lo señalado en el numeral 3.g) del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD.>>*

- 1.2. Mediante Oficio Nro. 678-2022-OS/OR SAN MARTÍN, notificado el 8 de abril de 2022, se inició procedimiento administrativo sancionador a ELECTRO TOCACHE S.A. por los incumplimientos señalados en el Informe de Instrucción antes citado, otorgando el plazo de cinco (5) días hábiles para la presentación de descargos.
- 1.3. ELECTRO TOCACHE S.A., mediante documento G-0476-2022 de fecha 19 de abril de 2022, presentó su reconocimiento expreso por los incumplimientos.
- 1.4. Mediante Informe Final de Instrucción Nro. 2063-2022-OS/OR SAN MARTÍN, se concluye lo siguiente:

*<<3.1 Se ha determinado la responsabilidad de la empresa **ELECTRO TOCACHE S.A.** por transgredir el indicador AGA: Aspectos Generales de la Atención al Usuario, correspondiente al tercer trimestre de 2020; de acuerdo con el "Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario del Servicio Público de Electricidad", aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2009-OS/CD, lo que constituye infracción administrativa sancionable de acuerdo al numeral 3.a) del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N°*

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nro. 2654-2022-OS/OR SAN MARTÍN**

141-2011-OS/CD, proponiéndose como sanción una multa de **dos con cincuenta centésimas (2.50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT)**.

3.2 ha determinado la responsabilidad de la empresa **ELECTRO TOCACHE S.A.** por transgredir el indicador AGA: Aspectos Generales de la Atención al Usuario, correspondiente al cuarto trimestre de 2020; de acuerdo con el "Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario del Servicio Público de Electricidad", aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2009-OS/CD, lo que constituye infracción administrativa sancionable de acuerdo al numeral 3.a) del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD, proponiéndose como sanción una multa de **cuatro con cincuenta centésimas (4.50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT)**.

3.3 Se ha determinado la responsabilidad de la empresa **ELECTRO TOCACHE S.A.** por transgredir el indicador DPAT: Desviación de los Plazos de Atención de un nuevo suministro o modificación del existente, correspondiente al tercer trimestre de 2020; de acuerdo con el "Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario del Servicio Público de Electricidad", aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2009-OS/CD, lo que constituye infracción administrativa sancionable de acuerdo al numeral 3.c) del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD, proponiéndose como sanción una multa de **cero con mil quinientas dos diezmilésimas (0.1502) de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT)**.

3.4 Se ha determinado la responsabilidad de la empresa **ELECTRO TOCACHE S.A.** por transgredir el indicador DPAT: Desviación de los Plazos de Atención de un nuevo suministro o modificación del existente, correspondiente al cuarto trimestre de 2020; de acuerdo con el "Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario del Servicio Público de Electricidad", aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2009-OS/CD, lo que constituye infracción administrativa sancionable de acuerdo al numeral 3.c) del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD, proponiéndose como sanción una multa de **cero con dos mil ciento cincuenta diezmilésimas (0.2150) de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT)**.

3.5 Se ha determinado la responsabilidad de la empresa **ELECTRO TOCACHE S.A.** por transgredir el indicador CNS: Calificación del expediente de nuevas conexiones y modificación de existentes, correspondiente al tercer trimestre de 2020; de acuerdo con el "Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario del Servicio Público de Electricidad", aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2009-OS/CD, lo que constituye infracción administrativa sancionable de acuerdo al numeral 3.d) del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por Resolución de Consejo

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nro. 2654-2022-OS/OR SAN MARTÍN**

*Directivo N° 141-2011-OS/CD, proponiéndose como sanción una multa de **cero con cuarenta y dos diezmilésimas (0.0042) de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT).***

*3.6 Se ha determinado la responsabilidad de la empresa **ELECTRO TOCACHE S.A.** por transgredir el indicador **CNS**: Calificación del expediente de nuevas conexiones y modificación de existentes, correspondiente al cuarto trimestre de 2020; de acuerdo con el “Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario del Servicio Público de Electricidad”, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2009-OS/CD, lo que constituye infracción administrativa sancionable de acuerdo al numeral 3.d) del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD, proponiéndose como sanción una multa de **cero con treinta y cinco diezmilésimas (0.0035) de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT).***

*3.7 Se ha determinado la responsabilidad de la empresa **ELECTRO TOCACHE S.A.** por transgredir el indicador **CER**: Calificación de Expedientes de Reclamos, correspondiente al tercer trimestre de 2020; de acuerdo con el “Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario del Servicio Público de Electricidad”, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2009-OS/CD, lo que constituye infracción administrativa sancionable de acuerdo al numeral 3.f) del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD, proponiéndose como sanción una multa de **cero con doscientas sesenta y cuatro diezmilésimas (0.0264) de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT).***

*3.8 Se ha determinado la responsabilidad de la empresa **ELECTRO TOCACHE S.A.** por transgredir el indicador **CER**: Calificación de Expedientes de Reclamos, correspondiente al cuarto trimestre de 2020; de acuerdo con el “Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario del Servicio Público de Electricidad”, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2009-OS/CD, lo que constituye infracción administrativa sancionable de acuerdo al numeral 3.f) del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD, proponiéndose como sanción una multa de **cero con setecientos ocho diezmilésimas (0.0708) de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT).***

*3.9 Se ha determinado la responsabilidad de la empresa **ELECTRO TOCACHE S.A.** por transgredir el indicador **DART**: Desviación en los plazos de atención de reclamos, correspondiente al tercer trimestre de 2020; de acuerdo con el “Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario del Servicio Público de Electricidad”, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2009-OS/CD, lo que constituye infracción administrativa sancionable de acuerdo al numeral 3.g) del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica,*

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nro. 2654-2022-OS/OR SAN MARTÍN**

*aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD, proponiéndose como sanción una multa de **cero con mil novecientos veinticinco diezmilésimas (0.1925) de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT)**.*

*3.10 Se ha determinado la responsabilidad de la empresa **ELECTRO TOCACHE S.A.** por transgredir el indicador DART: *Desviación en los plazos de atención de reclamos, correspondiente al cuarto trimestre de 2020; de acuerdo con el "Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario del Servicio Público de Electricidad", aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2009-OS/CD, lo que constituye infracción administrativa sancionable de acuerdo al numeral 3.g) del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD, proponiéndose como sanción una multa **cero con cuatro mil cuarenta y cinco diezmilésimas (0.4045) de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT)**..>> (sic)**

- 1.5. Mediante Oficio Nro. 773-2022-OS/OR SAN MARTÍN, notificado el 25 de noviembre de 2022, se traslada el Informe Final de Instrucción Nro. 2063-2022-OS/OR SAN MARTÍN.

2. FUNDAMENTOS

2.1. Sobre el asunto medular del presente procedimiento administrativo sancionador

En observancia al artículo 24 del Reglamento de Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo OSINERGMIN Nro. 208-2020-OS/CD (en adelante, Reglamento de Fiscalización), corresponde determinar si ELECTRO TOCACHE S.A. resulta responsable o no por el incumplimiento siguiente: **(i)** AGA03-20: ASPECTOS GENERALES DE LA ATENCIÓN AL USUARIO, **(ii)** AGA04-20: ASPECTOS GENERALES DE LA ATENCIÓN AL USUARIO, **(iii)** DPAT03-20: DESVIACIÓN DE LOS PLAZOS DE ATENCIÓN DE UN NUEVO SUMINISTRO, **(iv)** DPAT04-20: DESVIACIÓN DE LOS PLAZOS DE ATENCIÓN DE UN NUEVO SUMINISTRO O MODIFICACIÓN DEL EXISTENTE, **(v)** CNS03-20: ASPECTOS GENERALES DE LOS EXPEDIENTES DE NUEVOS SUMINISTROS Y MODIFICACIÓN DE EXISTENTES, **(vi)** CNS04-20: ASPECTOS GENERALES DE LOS EXPEDIENTES DE NUEVOS SUMINISTROS Y MODIFICACIÓN DE EXISTENTES, **(vii)** CER03-20: CALIFICACIÓN DE EXPEDIENTES DE RECLAMOS, **(viii)** CER04-20: CALIFICACIÓN DE EXPEDIENTES DE RECLAMOS, **(ix)** DART03-20: DESVIACIÓN EN LOS PLAZOS DE ATENCIÓN DE RECLAMOS y **(x)** DART04-20: DESVIACIÓN EN LOS PLAZOS DE ATENCIÓN DE RECLAMOS; y, en consecuencia, imponer la sanción o disponer el archivo.

2.2. Sobre los hechos verificados

INDICADORES DE LA GESTIÓN PARA LA SUPERVISIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO.

a) AGA₀₃₋₂₀: ASPECTOS GENERALES DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nro. 2654-2022-OS/OR SAN MARTÍN**

En el presente procedimiento, el valor del indicador AGA en el tercer trimestre 2020, según el informe de supervisión, se muestra en el cuadro siguiente:

Indicador	Tolerancia	Valor	Ítem incumplido
AGA03-20	A excepción del ítem 1; la tolerancia es un ítem, y que no lo haya incumplido en los últimos 8 trimestres	1	Ítem 5

Observación 1: Incumplimiento del numeral 5.1 del Procedimiento

Ítem 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”.

En la inspección realizada el 28 de setiembre de 2020 en la oficina comercial de Tocache, se verificó que el número telefónico 9219658089 resultó inoperativo al momento de realizar consecuentemente llamadas de prueba, incumpliendo el ítem 05: “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”. Dicha observación se registró en el Acta de Inspección Nro. 01 -P047-IIS-20/ETO.

En ese sentido, ELECTRO TOCACHE S.A., ha incumplido con lo dispuesto en el numeral 5.1 de la Resolución de Consejo Directivo Nro. 047-2009-OS/CD¹; hecho sancionable conforme al numeral 3.a) del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nro. 141-2011-OS/CD.

b) AGA₀₄₋₂₀: ASPECTOS GENERALES DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

En el presente procedimiento, el valor del indicador AGA en el cuarto trimestre 2020, según el informe de supervisión, se muestra en el cuadro siguiente:

Indicador	Tolerancia	Valor	Ítem incumplido
-----------	------------	-------	-----------------

¹ INDICADORES DE LA GESTIÓN PARA LA SUPERVISIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

5.1 AGA: Aspectos generales de la atención al usuario

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

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nro. 2654-2022-OS/OR SAN MARTÍN**

AGA04-20	A excepción del ítem 1; la tolerancia es un ítem, y que no lo haya incumplido en los últimos 8 trimestres	2	Ítem 5 y 7
----------	---	---	------------

Observación 2: Incumplimiento del numeral 5.1 del Procedimiento

Ítem 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”.

En la inspección realizada en la oficina comercial de Nuevo Progreso se verificó que no cuenta con un computador para que el usuario consulte el proceso de sus reclamos realizados, además de ser auditables los registros generales por la supervisión, incumpliendo el ítem 05: “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”.

Ítem 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 inspección realizada en la oficina comercial de Nuevo Progreso se verificó que no cuenta con una iluminación adecuada, encontrando ausencia de lámpara y porta lámpara (soquete) en la conexión del techo, incumpliendo el ítem 07: “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 ese sentido, ELECTRO TOCACHE S.A., ha incumplido con lo dispuesto en el numeral 5.1 de la Resolución de Consejo Directivo Nro. 047-2009-OS/CD²; hecho sancionable conforme al numeral 3.a) del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nro. 141-2011-OS/CD.

c) DPAT₀₃₋₂₀: DESVIACIÓN DE LOS PLAZOS DE ATENCIÓN DE UN NUEVO SUMINISTRO O MODIFICACIÓN DEL EXISTENTE

El valor del indicador DPAT en el tercer trimestre 2020, según el Informe de Supervisión, se muestra en el cuadro siguiente:

Indicador	Tolerancia	Valor
DPAT ₀₃₋₂₁	La tolerancia de 0.02 o (para una empresa pequeña) un máximo de 1 expediente con exceso de un día en los plazos de atención	0.0867

² Ídem 1

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nro. 2654-2022-OS/OR SAN MARTÍN**

Observación 3: Incumplimiento del numeral 5.3 del Procedimiento

En la evaluación del indicador del indicador DPAT03-20 se registró una desviación del 0.0867 debido que, de una muestra de 109 expedientes, en tres (3) expedientes excedió el plazo en entregar el presupuesto y en un (1) expediente excedió el plazo para realizar la instalación:

Los suministros observados son los siguientes:

- Exp. 39 - suministro 135198, utilizó 06 días, excedió el plazo de presupuesto.
- Exp. 48 - suministro 135083, utilizó 06 días, excedió el plazo de presupuesto.
- Exp. 54 - suministro 135100, utilizó 32 días, excedió el plazo de presupuesto.
- Exp. 69 - suministro 135209, utilizó 08 días, excedió el plazo de instalación.

En ese sentido, ELECTRO TOCACHE S.A., ha incumplido con lo dispuesto en el numeral 5.3 de la Resolución de Consejo Directivo Nro. 047-2009-OS/CD³; hecho sancionable conforme al numeral 3.c) del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nro. 141-2011-OS/CD.

d) DPAT₀₄₋₂₀: DESVIACIÓN DE LOS PLAZOS DE ATENCIÓN DE UN NUEVO SUMINISTRO O MODIFICACIÓN DEL EXISTENTE

El valor del indicador DPAT en el cuarto trimestre 2020, según el Informe de Supervisión, se muestra en el cuadro siguiente:

Indicador	Tolerancia	Valor
DPAT ₀₄₋₂₀	La tolerancia de 0.02 o (para una empresa pequeña) un máximo de 1 expediente con exceso de un día en los plazos de atención	0.1620

Observación 4: Incumplimiento del numeral 5.3 del Procedimiento

En la evaluación del indicador del indicador DPAT04-20 se registró una desviación del 0.1620 debido que, de una muestra de 100 expedientes, en un (1) expediente excedió el plazo en entregar el presupuesto y en cinco (5) expedientes excedió el plazo para realizar la instalación:

Los suministros observados son los siguientes:

- Exp. 32 - suministro 325501, utilizó 08 días, excedió el plazo de presupuesto.

³INDICADORES DE LA GESTIÓN PARA LA SUPERVISIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

5.3 DPAT: Desviación de los plazos de atención de un nuevo suministro o modificación del existente

Se aplica a los incumplimientos de los plazos establecidos en la normativa vigente:

$DPAT = (N' / N) \times (1 + D' / D)$

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nro. 2654-2022-OS/OR SAN MARTÍN**

Exp. 29 - suministro 325449, utilizó 62 días, excedió el plazo de instalación.
Exp. 39 - suministro 325569, utilizó 09 días, excedió el plazo de instalación.
Exp. 40 - suministro 325572, utilizó 10 días, excedió el plazo de instalación.
Exp. 54 - suministro 325640, utilizó 08 días, excedió el plazo de instalación.
Exp. 77 - suministro 325763, utilizó 11 días, excedió el plazo de instalación.

En ese sentido, ELECTRO TOCACHE S.A., ha incumplido con lo dispuesto en el numeral 5.3 de la Resolución de Consejo Directivo Nro. 047-2009-OS/CD⁴; hecho sancionable conforme al numeral 3.c) del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nro. 141-2011-OS/CD.

e) CNS₀₃₋₂₀: ASPECTOS GENERALES DE LOS EXPEDIENTES DE NUEVOS SUMINISTROS Y MODIFICACIÓN DE EXISTENTES

El valor del indicador CNS en el tercer trimestre 2020, según el Informe de Fiscalización, se muestra en el cuadro siguiente:

Indicador	Tolerancia	Ítem incumplido	Cantidad de expedientes observados
CNS ₀₃₋₂₀	La tolerancia es hasta 2 expedientes incumplidos (no sujetos a multa)	Ítems 3 y 4	4

El valor del indicador CNS en el tercer trimestre 2020, según el Informe de Instrucción, se muestra en el cuadro siguiente:

Indicador	Tolerancia	Ítem incumplido	Cantidad de expedientes observados
CNS ₀₃₋₂₀	La tolerancia es hasta 2 expedientes incumplidos (no sujetos a multa)	Ítems 3 y 4	3

Observación 5: Incumplimiento del numeral 5.4 del Procedimiento

Ítem 2: *“Presupuesto, con cargo firmado por el usuario (nombre y fecha)”.*

Ítem 3: *“Comprobante de pago del presupuesto, con la fecha de cancelación total o parcial”.*

No tienen comprobante de pago del presupuesto, los siguientes suministros: 135207 y 135281.

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*

⁴ Ídem 3

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nro. 2654-2022-OS/OR SAN MARTÍN**

relación con el usuario, con el detalle de los materiales instalados o eventualmente retirados, según corresponda”.

Se registró una desviación del indicador CNS03-20 debido a que en un (1) expediente el acta de instalación no tiene detalle del calibre de conector bimetálico. El suministro observado es: 135023.

En ese sentido, ELECTRO TOCACHE S.A., ha incumplido con lo dispuesto en el numeral 5.4 de la Resolución de Consejo Directivo Nro. 047-2009-OS/CD⁵; hecho sancionable conforme al numeral 3.d) del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nro. 141-2011-OS/CD.

f) CNS₀₄₋₂₀: ASPECTOS GENERALES DE LOS EXPEDIENTES DE NUEVOS SUMINISTROS Y MODIFICACIÓN DE EXISTENTES.

El valor del indicador CNS en el cuarto trimestre 2020, según el Informe de Supervisión, se muestra en el cuadro siguiente:

Indicador	Tolerancia	Ítems incumplidos	Cantidades de expedientes observados
CNS04-20	La tolerancia es hasta 2 expedientes incumplidos (no sujetos a multa)	1, 2, 3 Y 4	6

El valor del indicador CNS en el cuarto trimestre 2020, según el Informe de Instrucción, se muestra en el cuadro siguiente:

Indicador	Tolerancia	Ítems incumplidos	Cantidades de expedientes observados
CNS04-20	La tolerancia es hasta 2 expedientes incumplidos (no sujetos a multa)	1, 2 y 4	3

⁵ **INDICADORES DE LA GESTIÓN PARA LA SUPERVISIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO**

5.4 CNS: Aspectos generales de los expedientes de nuevos suministros y modificación de existentes.

Para la determinación de este indicador, en los expedientes de la muestra determinada por OSINERGMIN, se evaluará los siguientes aspectos que debe cumplir la Concesionaria:

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nro. 2654-2022-OS/OR SAN MARTÍN**

Observación 6: Incumplimiento del numeral 5.4 del Procedimiento

Ítem 1: “Solicitud del interesado registrada”.

Se registró una desviación del indicador CNS04-20 debido a que, en un (1) expediente de la muestra de 100 presupuestos de nuevas conexiones, no cuenta con la solicitud de conexión nueva, siendo el suministro observado: 325128.

Ítem 2: “Presupuesto, con cargo firmado por el usuario (nombre y fecha)”.

Se registró una desviación del indicador CNS04-20 debido a que, en un (1) expediente de la muestra de 100 presupuestos de nuevas conexiones no tiene fecha de recepción del presupuesto en el suministro: 325572.

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”.

Se registró una desviación del indicador CNS04-20 debido a que, en un (1) expediente de la muestra de 100 presupuestos de nuevas conexiones el acta de instalación no tiene detalle del calibre de conector bimetálico. El suministro observado es: 325767.

En ese sentido, ELECTRO TOCACHE S.A., ha incumplido con lo dispuesto en el numeral 5.4 de la Resolución de Consejo Directivo Nro. 047-2009-OS/CD⁶; hecho sancionable conforme al numeral 3.d) del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nro. 141-2011-OS/CD.

g) CER₀₃₋₂₀: CALIFICACIÓN DE EXPEDIENTES DE RECLAMOS.

El valor del indicador CER en el tercer trimestre 2020, según el Informe de Fiscalización, se muestra en el cuadro siguiente:

Indicador	Tolerancia	Valor	Ítems incumplidos
CER ₀₃₋₂₀	2 expedientes	3	1, 3 y 10; 5 expedientes

Observación 5: Incumplimiento del numeral 5.6 del Procedimiento

Ítem 1: “El expediente está foliado, con numeración correlativa conforme lo dispone la Directiva de Reclamos vigente. Además, contiene los documentos adjuntados por el usuario”.

⁶ Ídem 5

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nro. 2654-2022-OS/OR SAN MARTÍN**

Se verificó que el expediente del suministro 21395 no tiene documentos adjuntos del usuario.

Ítem 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)”.

Se verificó que los expedientes de los suministros 123255 y 131722 no tienen consumos históricos adjuntos.

Ítem 10: “Se cumplió con notificar la Resolución en el plazo establecido por la normativa”.

Se verificó que en los expedientes de los suministros 123255 y 131722 fueron notificados fuera de plazo.

En ese sentido, ELECTRO TOCACHE S.A., ha incumplido con lo dispuesto en el numeral 5.6 de la Resolución de Consejo Directivo Nro. 047-2009-OS/CD⁷; hecho sancionable conforme al numeral 3.f) del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nro. 141-2011-OS/CD.

h) CER₀₄₋₂₀: CALIFICACIÓN DE EXPEDIENTES DE RECLAMOS.

El valor del indicador CER en el cuatro trimestre 2020, según el Informe de Fiscalización, se muestra en el cuadro siguiente:

Indicador	Tolerancia	Valor	Ítems incumplidos
CER ₀₄₋₂₀	2 expedientes	3	1, 5 y 10; 16 expedientes

⁷INDICADORES DE LA GESTIÓN PARA LA SUPERVISIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

5.6 CER: Calificación de expedientes de reclamos

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

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nro. 2654-2022-OS/OR SAN MARTÍN**

Observación 8: Incumplimiento del numeral 5.6 del Procedimiento

Ítem 1: “El expediente está foliado, con numeración correlativa conforme lo dispone la Directiva de Reclamos vigente. Además, contiene los documentos adjuntados por el usuario”.

Ítem 1: “El expediente está foliado, con numeración correlativa conforme lo dispone la Directiva de Reclamos vigente. Además, contiene los documentos adjuntados por el usuario”.

Se verificó que los once (11) expedientes que conforman la muestra no fueron foliados.

Los expedientes observados son los siguientes:

Expedientes de Reclamos Comerciales (11) - ETO

Nº	Código de reclamo	Suministro	Fecha de presentación	Tipo de reclamo	Observaciones
1	REC1827PER2020	3209	5/10/2020	Consumo excesivo / Excesiva facturación	Acta de conformidad conforme
2	REC1828PER2020	119830	6/10/2020	Consumo excesivo / Excesiva facturación	Acta de conformidad conforme
3	REC1830PER2020	24983	20/10/2020	Consumo excesivo / Excesiva facturación	Acta de conformidad conforme
4	REC1831PER2020	63685	5/11/2020	Consumo excesivo / Excesiva facturación	Fundado
5	REC1832PER2020	13871	9/11/2020	Consumo excesivo / Excesiva facturación	Acta de conformidad conforme
6	REC1833PER2020	129087	11/11/2020	Calidad de producto y / o suministro.	Infundado
7	REC1834PER2020	129088	11/11/2020	Calidad de producto y / o suministro.	Infundado
8	REC1835PER2020	125389	16/11/2020	Consumo excesivo / Excesiva facturación	Acta de conformidad conforme
9	REC1837PER2020	111874	3/12/2020	Calidad de producto y / o suministro.	Acta de conformidad conforme
10	REC1840PER2020	129087	23/12/2020	Calidad de producto y / o suministro.	Infundado
11	REC1841PER2020	129088	23/12/2020	Calidad de producto y / o suministro.	Infundado
					11

Ítem 5: “Tiene fecha de emisión y firma de las partes responsables (cuando corresponda)”.

Se verificó que en los expedientes de los suministros 63685, 129087 y 129088, las resoluciones finales no tienen evidencia de firmas de partes (usuario).

Ítem 10: “Se cumplió con notificar la Resolución en el plazo establecido por la normativa”.

Se verificó que los expedientes de los suministros 129087 y 129088, fueron notificados fuera de plazo.

En ese sentido, ELECTRO TOCACHE S.A., ha incumplido con lo dispuesto en el numeral 5.6 de la Resolución de Consejo Directivo Nro. 047-2009-OS/CD⁸; hecho sancionable conforme al numeral 3.f) del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia

⁸ Ídem 7

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nro. 2654-2022-OS/OR SAN MARTÍN**

de Fiscalización Eléctrica aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nro. 141-2011-OS/CD.

i) DART₀₃₋₂₀: DESVIACIÓN EN LOS PLAZOS DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

El valor del indicador DART en el tercer trimestre 2020, según el Informe de Supervisión, se muestra en el cuadro siguiente:

Indicador	Tolerancia	Valor
DART ₀₃₋₂₀	La tolerancia de 0.01 o (para una empresa pequeña) un máximo de 1 expediente con exceso de un día	0.1667

Observación 9: Incumplimiento del numeral 5.7 del Procedimiento

En la evaluación del indicador del indicador DART03-20 se registró una desviación del 0.1667 de una muestra de catorce (14) expedientes, debido a que en dos (02) expedientes de reclamos excedió el plazo para la atención del reclamo.

Los suministros observados son los siguientes:

Días utilizados en realizar la atención del reclamo:

Suministro 123255 utilizó 35 días hábiles para atender el reclamo, con un exceso de 05 días.

Suministro 131722 utilizó 35 días hábiles para atender el reclamo, con un exceso de 05 días.

En ese sentido, ELECTRO TOCACHE S.A., ha incumplido con lo dispuesto en el numeral 5.7 de la Resolución de Consejo Directivo Nro. 047-2009-OS/CD⁹; hecho sancionable conforme al numeral 3.g) del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nro. 141-2011-OS/CD.

j) DART₀₄₋₂₀: DESVIACIÓN EN LOS PLAZOS DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

El valor del indicador DART en el cuarto trimestre 2020, según el Informe de Supervisión, se muestra en el cuadro siguiente:

Indicador	Tolerancia	Valor
DART ₀₄₋₂₀	La tolerancia de 0.01 o (para una empresa pequeña) un máximo de 1 expediente con exceso de un día	0.4571

⁹INDICADORES DE LA GESTIÓN PARA LA SUPERVISIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

5.7 DART: Desviación en los plazos de atención de reclamos

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

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nro. 2654-2022-OS/OR SAN MARTÍN**

Observación 10: Incumplimiento del numeral 5.7 del Procedimiento

En la evaluación del indicador del indicador DART04-20 se registró una desviación del 0.4571 de una muestra de once (11) expedientes, debido a que en dos (02) expedientes de reclamos excedió el plazo para la atención del reclamo.

Los suministros observados son los siguientes:

Días utilizados en realizar la atención del reclamo:

Suministro 129087 utilizó 39 días hábiles para atender el reclamo, con un exceso de 09 días.

Suministro 129088 utilizó 39 días hábiles para atender el reclamo, con un exceso de 09 días.

En ese sentido, ELECTRO TOCACHE S.A., ha incumplido con lo dispuesto en el numeral 5.7 de la Resolución de Consejo Directivo Nro. 047-2009-OS/CD¹⁰; hecho sancionable conforme al numeral 3.g) del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nro. 141-2011-OS/CD.

2.3. Sobre los Descargos

a. Descargo al inicio del procedimiento sancionador

ELECTRO TOCACHE S.A. presentó esencialmente, reconocimiento expreso de responsabilidad por los incumplimientos imputados.

b. Descargo al Informe Final de Instrucción

ELECTRO TOCACHE S.A., no presentó descargo al Oficio Nro. 773-2022-OS/OR SAN MARTÍN.

2.4. Sobre el Análisis del descargo

En principio, cabe señalar que atendiendo a la naturaleza sancionatoria del presente procedimiento administrativo, la autoridad administrativa sólo podría imponer una sanción a la empresa fiscalizada en la medida que quedara fehacientemente acreditada la infracción administrativa que es objeto de la imputación; caso contrario, prevalecerá el principio de presunción de licitud contemplado en el numeral 9 del artículo 248 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley Nro. 27444, aprobado por Decreto Supremo Nro. 004-2019-JUS.

De acuerdo a ello, mediante el artículo 1 de la Ley Nro. 27699, Complementaria de Fortalecimiento Institucional de OSINERGMIN , publicada el 16 de abril de 2002, se estableció que toda acción u omisión que implique incumplimiento a las leyes,

¹⁰Idem 9

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nro. 2654-2022-OS/OR SAN MARTÍN**

reglamentos y demás normas bajo el ámbito de competencia de OSINERGMIN constituirá infracción sancionables, facultándose al Consejo Directivo del Organismo Regulador para tipificar los hechos y omisiones que configuren infracciones administrativas, así como graduar las sanciones, tomando en consideración los principios de la facultad sancionadora contenidos en la Ley del Procedimiento Administrativo General.

Ahora bien, respecto del reconocimiento de responsabilidad presentado el **19 de abril de 2022**, por los incumplimientos imputados en el Informe de Instrucción Nro. 1274-2022-OS/OR SAN MARTIN, notificado el **8 de abril de 2022** junto al Oficio Nro. 678-2022-OS/OR SAN MARTIN; se advierte que, tal acción fue realizada dentro del plazo de 5 días hábiles de recibida la notificación; por lo tanto, corresponde otorgar el factor atenuante de -50% al momento de graduar la multa, según lo establecido en el Reglamento de Fiscalización y Sanción.

<<a) Reconocimiento de responsabilidad: Si iniciado un procedimiento administrativo sancionador el Agente Fiscalizado reconoce su responsabilidad por escrito, de forma precisa e incondicional, sin expresiones ambiguas o contradictorias, sin formular descargos o interponer recurso administrativo.

Los factores aplicables se determinan en función a la oportunidad en que se realiza el reconocimiento, sin considerar ampliaciones de plazo, conforme a lo siguiente:

a.1. Si reconoce la infracción hasta la fecha de vencimiento del plazo para formular descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador, se aplica como factor -50%.

(...)>>

Por lo expuesto, ELECTRO TOCACHE S.A., no ha desvirtuado los incumplimientos materia del presente procedimiento administrativo sancionador, por el contrario, ha quedado acreditada su responsabilidad administrativa, correspondiendo imponer las sanciones pertinentes.

2.5. Sobre la determinación de las sanciones

Mediante la Resolución de Consejo Directivo Nro. 141-2011-OS/CD, se aprobó el Anexo 8 de Escala de Multas y Sanciones de la División de Supervisión Eléctrica, consignada en la Tipificación de Infracciones y Escala de Multas y Sanciones de Osinergmin, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD.

El numeral 3 literales a), c), d), f) y g) de la norma señalada en el párrafo precedente, tipifica como infracción administrativa sancionable transgredir los Indicadores de la Gestión Comercial para la Supervisión de la Atención al Usuario AGA, DPAT, CNS, CER y DART respectivamente.

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nro. 2654-2022-OS/OR SAN MARTÍN**

En tal sentido, la multa propuesta por los incumplimientos señalados en el párrafo anterior se determina teniendo en cuenta la siguiente información:

Conceptos	Cantidad	Observación
Nº de usuarios regulados de ELECTRO TOCACHE	24 800 usuarios	Informe comercial GART (Dic. 2019)
Clasificación de la concesionaria por número de usuarios (indicador AGA)	De 20 001 hasta 100 000 usuarios	Anexo 8° - Resolución N° 141- 2011- OS/CD
Unidad Impositiva Tributaria (UIT)	S/ 4 600.00	Decreto Supremo N° 398- 2021-EF

Finalmente, el detalle del cálculo de las multas por los incumplimientos detectados se muestra en el siguiente cuadro:

Conceptos	Datos	Montos
Multa por Incumplimiento del Indicador AGA₀₃₋₂₀		
Valor del Indicador AGA	1	
Ítem incumplido	5	
Número de oficinas con incumplimiento	1 (Nuevo Progreso)	
Multa: Literal a), del numeral 3 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD ⁶	Item 5: 5.0 UIT	5 UIT
Multa por Incumplimiento del Indicador AGA₀₄₋₂₀		
Valor del Indicador AGA	2	
Ítem incumplido	5 y 7	
Número de oficinas con incumplimiento	1 (Nuevo Progreso)	
Multa: Literal a), del numeral 3 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD	Item 5: 5.0 UIT Item 7: 4.0 UIT	9 UIT
Multa por Incumplimiento del Indicador DPAT₀₃₋₂₀		
Valor del Indicador DPAT	0.0867	
Número total de expedientes del periodo = NT	385	
Multa: Literal c), del numeral 3 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD ⁷	0.009 x DPAT x NT x UIT 0.009 x 0.0867 x 385 x UIT	0.3004 UIT
Multa por Incumplimiento del Indicador DPAT₀₄₋₂₀		
Valor del Indicador DPAT	0.162	
Número total de expedientes del periodo = NT	295	
Multa: Literal c), del numeral 3 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD	0.009 x DPAT x NT x UIT	0.4301 UIT

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nro. 2654-2022-OS/OR SAN MARTÍN**

	0.009 x 0.1620 x 295 x UIT	
Multa por Incumplimiento del Indicador CNS₀₃₋₂₀		
Valor del Indicador CNS (items 3 y 4)	2	
Número de expedientes con observaciones = Ni	3	
Número de expedientes de la muestra = Nm	109	
Número total de expedientes del periodo = NT	385	
Multa: Literal d), del numeral 3 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD ⁸	0.0008 x $\Sigma(Ni / Nm)$ x NT x UIT	0.0084 UIT
	0.0008 x (3/109) x 385 x UIT	
Multa por Incumplimiento del Indicador CNS₀₄₋₂₀		
Valor del Indicador CNS (items 1, 2 y 4)	3	
Número de expedientes con observaciones = Ni	3	
Número de expedientes de la muestra = Nm	100	
Número total de expedientes del periodo = NT	295	
Multa: Literal d), del numeral 3 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD	0.0008 x $\Sigma(Ni / Nm)$ x NT x UIT	0.0070 UIT
	0.0008 x (3/100) x 295 x UIT	
Multa por Incumplimiento del Indicador CER₀₃₋₂₀		
Valor del Indicador CER (items 1, 3 y 10)	3	
Número de expedientes con observaciones = Ni	5	
Número de expedientes de la muestra = Nm	109	
Número total de expedientes del periodo = NT	385	
Multa: Literal f), del numeral 3 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD ⁹	0.003 x (Ni / Nm) x NT x UIT	0.0529 UIT

	0.003 x (5/109) x 385 UIT	
Multa por Incumplimiento del Indicador CER₀₄₋₂₀		
Valor del Indicador CER (items 1, 5 y 10)	3	
Número de expedientes con observaciones = Ni	16	
Número de expedientes de la muestra = Nm	100	
Número total de expedientes del periodo = NT	295	
Multa: Literal f), del numeral 3 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD	0.003 x (Ni / Nm) x NT x UIT	0.1416 UIT
	0.003 x (16/100) x 295 UIT	
Multa por Incumplimiento del Indicador DART₀₃₋₂₀		
Valor del Indicador DART	0.1667	
Número total de expedientes de reclamos del periodo = NT	385	
Multa: Literal g), del numeral 3 de la Resolución N° 141-2011-OS/ CD ¹⁰	0.006 x DART x NT x UIT	0.3850 UIT
	0.006 x 0.1667 x 385 x UIT	
Multa por Incumplimiento del Indicador DART₀₄₋₂₀		
Valor del Indicador DART	0.4571	
Número total de expedientes de reclamos del periodo = NT	295	
Multa: Literal g), del numeral 3 de la Resolución N° 141-2011-OS/ CD	0.006 x DART x NT x UIT	0.8090 UIT
	0.006 x 0.4571 x 295 x UIT	
Importe Total de la Multa (UIT)		16.1344 UIT

Aplicación de factor atenuante

Correspondiendo aplicar el factor de -50% por reconocimiento de responsabilidad administrativa realizado por ELECTRO TOCACHE S.A., se obtiene la siguiente multa:

Conceptos	Montos
Multa por Incumplimiento del Indicador AGA ₀₃₋₂₀	2.50 UIT
Multa por Incumplimiento del Indicador AGA ₀₄₋₂₀	4.50 UIT
Multa por Incumplimiento del Indicador DPAT ₀₃₋₂₀	0.1502 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 **ry01rgPJ5**

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nro. 2654-2022-OS/OR SAN MARTÍN**

Multa por Incumplimiento del Indicador DPAT ₀₄₋₂₀	0.2150 UIT
Multa por Incumplimiento del Indicador CNS ₀₃₋₂₀	0.0042 UIT
Multa por Incumplimiento del Indicador CNS ₀₄₋₂₀	0.0035 UIT
Multa por Incumplimiento del Indicador CER ₀₃₋₂₀	0.0264 UIT
Multa por Incumplimiento del Indicador CER ₀₄₋₂₀	0.0708 UIT
Multa por Incumplimiento del Indicador DART ₀₃₋₂₀	0.1925 UIT
Multa por Incumplimiento del Indicador DART ₀₄₋₂₀	0.4045 UIT

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

SE RESUELVE:

Artículo 1°. – **SANCIONAR a ELECTRO TOCACHE S.A.** con una multa de **dos con cincuenta centésimas (2.50) de Unidades Impositivas Tributarias (UIT)** por el incumplimiento del indicador AGA: Aspectos Generales de la Atención al Usuario, correspondiente al tercer trimestre de 2020; de acuerdo con el numeral 5.1 del “Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario del Servicio Público de Electricidad”, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nro. 047-2009-OS/CD, lo que constituye infracción administrativa sancionable de acuerdo al numeral 3.a) del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por Resolución de Consejo Directivo Nro. 141-2011-OS/CD.

Código de pago de infracción: 2000078787-01

Artículo 2°. – **SANCIONAR a ELECTRO TOCACHE S.A.** con una multa de **cuatro con cincuenta centésimas (4.50) de Unidades Impositivas Tributarias (UIT)** por el incumplimiento del indicador AGA: Aspectos Generales de la Atención al Usuario, correspondiente al cuarto trimestre de 2020; de acuerdo con el numeral 5.1 del “Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario del Servicio Público de Electricidad”, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nro. 047-2009-OS/CD, lo que constituye infracción administrativa sancionable de acuerdo al numeral 3.a) del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por Resolución de Consejo Directivo Nro. 141-2011-OS/CD.

Código de pago de infracción: 2000078787-02

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nro. 2654-2022-OS/OR SAN MARTÍN**

Artículo 3°. – SANCIONAR a ELECTRO TOCACHE S.A. con una multa de **cero con mil quinientos dos diezmilésimas (0.1502) de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT)** por el incumplimiento del indicador DPAT: Desviación de los Plazos de Atención de un nuevo suministro o modificación del existente, correspondiente al tercer trimestre de 2020; de acuerdo con el numeral 5.3 del “Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario del Servicio Público de Electricidad”, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nro. 047-2009-OS/CD, lo que constituye infracción administrativa sancionable de acuerdo al numeral 3.c) del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por Resolución de Consejo Directivo Nro. 141-2011-OS/CD.

Código de pago de infracción: 2000078787-03

Artículo 4°. – SANCIONAR a ELECTRO TOCACHE S.A. con una multa de **cero con dos mil ciento cincuenta diezmilésimas (0.2150) de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT)** por el incumplimiento del indicador DPAT: Desviación de los Plazos de Atención de un nuevo suministro o modificación del existente, correspondiente al cuarto trimestre de 2020; de acuerdo con el numeral 5.3 del “Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario del Servicio Público de Electricidad”, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nro. 047-2009-OS/CD, lo que constituye infracción administrativa sancionable de acuerdo al numeral 3.c) del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por Resolución de Consejo Directivo Nro. 141-2011-OS/CD.

Código de pago de infracción: 2000078787-04

Artículo 5°. – SANCIONAR a ELECTRO TOCACHE S.A. con una multa de **cero con cuarenta y dos diezmilésimas (0.0042) de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT)** por el incumplimiento del indicador CNS: Calificación del expediente de nuevas conexiones y modificación de existentes, correspondiente al tercer trimestre de 2020; de acuerdo con el numeral 5.4 del “Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario del Servicio Público de Electricidad”, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nro. 047-2009-OS/CD, lo que constituye infracción administrativa sancionable de acuerdo al numeral 3.d) del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por Resolución de Consejo Directivo Nro. 141-2011-OS/CD.

Código de pago de infracción: 2000078787-05

Artículo 6°. – SANCIONAR a ELECTRO TOCACHE S.A. con una multa de **cero con treinta y cinco diezmilésimas (0.0035) de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT)** por el incumplimiento del indicador CNS: Calificación del expediente de nuevas conexiones y modificación de existentes, correspondiente al cuarto trimestre de 2020; de acuerdo con el numeral 5.4 del “Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario del Servicio Público de Electricidad”, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nro. 047-2009-OS/CD, lo que constituye infracción administrativa sancionable de acuerdo al

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nro. 2654-2022-OS/OR SAN MARTÍN**

numeral 3.d) del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por Resolución de Consejo Directivo Nro. 141-2011-OS/CD.

Código de pago de infracción: 2000078787-06

Artículo 7°. – SANCIONAR a ELECTRO TOCACHE S.A. con una multa de **cero con dos mil sesenta y cuatro diezmilésimas (0.0264) de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT)** por el incumplimiento del indicador CER: Calificación de Expedientes de Reclamos, correspondiente al tercer trimestre de 2020; de acuerdo con el numeral 5.6 del “Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario del Servicio Público de Electricidad”, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nro. 047-2009-OS/CD, lo que constituye infracción administrativa sancionable de acuerdo al numeral 3.f) del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por Resolución de Consejo Directivo Nro. 141-2011-OS/CD.

Código de pago de infracción: 2000078787-07

Artículo 8°. – SANCIONAR a ELECTRO TOCACHE S.A. con una multa de **cero con setecientos ocho diezmilésimas (0.0708) de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT)** por el incumplimiento del indicador CER: Calificación de Expedientes de Reclamos, correspondiente al cuarto trimestre de 2020; de acuerdo con el numeral 5.6 del “Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario del Servicio Público de Electricidad”, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nro. 047-2009-OS/CD, lo que constituye infracción administrativa sancionable de acuerdo al numeral 3.f) del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por Resolución de Consejo Directivo Nro. 141-2011-OS/CD.

Código de pago de infracción: 2000078787-08

Artículo 9°. – SANCIONAR a ELECTRO TOCACHE S.A. con una multa de **cero con mil novecientos veinticinco diezmilésimas (0.1925) de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT)** por el incumplimiento del indicador DART: Desviación en los plazos de atención de reclamos, correspondiente al tercer trimestre de 2020; de acuerdo con el numeral 5.7 del “Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario del Servicio Público de Electricidad”, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nro. 047-2009-OS/CD, lo que constituye infracción administrativa sancionable de acuerdo al numeral 3.g) del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por Resolución de Consejo Directivo Nro. 141-2011-OS/CD.

Código de pago de infracción: 2000078787-09

Artículo 10°. – SANCIONAR a ELECTRO TOCACHE S.A. con una multa de **cero con cuatro mil cuarenta y cinco diezmilésimas (0.4045) de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT)** por el incumplimiento del indicador DART: Desviación en los plazos de atención de reclamos, correspondiente al cuarto trimestre de 2020; de acuerdo con el numeral 5.7 del “Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario del

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nro. 2654-2022-OS/OR SAN MARTÍN**

Servicio Público de Electricidad”, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nro. 047-2009-OS/CD, lo que constituye infracción administrativa sancionable de acuerdo al numeral 3.g) del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por Resolución de Consejo Directivo Nro. 141-2011-OS/CD.

Código de pago de infracción: 2000078787-10

Artículo 11°. - **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, deberán indicarse los códigos de infracción que figuran en la presente Resolución.

Artículo 12°.- COMUNICAR que, de conformidad con el artículo 27 del Reglamento de Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nro. 208-2020-OS/CD, el Agente Supervisado podrá acogerse al beneficio de pronto pago equivalente a una reducción del 10% del importe final de la multa impuesta en esta Resolución, si cancela el monto de la multa dentro del plazo fijado en la presente resolución y no interpone recurso administrativo. Asimismo, en caso la resolución imponga más de una multa, el administrado podrá acogerse al beneficio respecto de todas o sólo de las que considere no impugnar.

Artículo 13°. – **Información de la notificación.**

En cumplimiento del artículo 24 del Texto Único Ordenado de la Ley Nro. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo Nro. 004-2019-JUS, en concordancia con el artículo 28 del Reglamento de Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nro. 208-2020-OS/CD, se informa lo siguiente respecto del acto materia de notificación:

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

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nro. 2654-2022-OS/OR SAN MARTÍN**

Artículo 14°. - NOTIFICAR a ELECTRO TOCACHE S.A., el contenido de la presente Resolución.

Regístrese y comuníquese,

«pcastillo»

**Jefe de Oficina Regional San Martín (e)
Autoridad Sancionadora**