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

SALA 1

RESOLUCIÓN N° 58-2024-OS/TASTEM-S1

Lima, 21 de junio del 2024

VISTO:

El Expediente N° 202200096428 que contiene el recurso de apelación interpuesto el 27 de diciembre de 2023 por Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad Electronoroeste S.A. – ELECTRONOROESTE S.A. (en adelante, ENOSA)¹, representada por el señor Luis Alberto Marlui Arana Vásquez, contra la Resolución de Oficinas Regionales Osinergmin N° 2796-2023-OS/OR PIURA del 18 de diciembre de 2023, mediante la cual se la sancionó por incumplir el “*Procedimiento para de la Supervisión de la Atención de Denuncia por Deficiencias de Alcance General en la prestación del servicio público de electricidad*” (en adelante, el Procedimiento), aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 094-2017-OS/CD, en el periodo correspondiente al cuarto trimestre del año 2019.

CONSIDERANDO:

ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución de Oficinas Regionales Osinergmin N° 2796-2023-OS/OR PIURA del 18 de diciembre de 2023, se sancionó a ENOSA con una multa de 1.07 (una con siete centésimas) UIT, por incurrir en la siguiente infracción:

ÍTEM	INCUMPLIMIENTO	SANCIÓN UIT
1	Transgredir el indicador CVI (Comprobación de la Veracidad de la Información), toda vez que se verificó que ENOSA obtuvo un valor de 6.655% durante el cuarto trimestre del año 2019, el cual excede la tolerancia de 0.75% establecida en el Procedimiento. Normas incumplidas: artículos 12° y 14° del Procedimiento ² .	1.07

¹ ENOSA es una empresa de distribución eléctrica que tiene en su zona de concesión los departamentos de Tumbes y Piura.

² PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DE LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS POR DEFICIENCIAS DE ALCANCE GENERAL EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD – RESOLUCIÓN N° 094-2017-OS/CD.

“Artículo 12.- **Indicador CVI: Comprobación de la Veracidad de la Información.**

(...)

12.2 La comprobación se efectúa trimestralmente, mediante la revisión de la información consignada en el RHD durante el periodo de evaluación, así como por medio de inspecciones de campo, verificándose las eventuales deficiencias señaladas en los ítems del Cuadro Nro. 2.

12.4 Se considera incumplimiento cuando el indicador excede la tolerancia establecida.

Tolerancias del porcentaje del indicador CVI:

AÑO	CVI % (Trimestral)
2019 en adelante	0.75%

Artículo 14.- **Medidas administrativas y Sanciones**

(...)

TOTAL	1.07 UIT
--------------	-----------------

Cabe señalar que el incumplimiento imputado a ENOSA se encuentra tipificado como infracción administrativa en el numeral 1.10 del Anexo N° 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD³.

2. Con escrito de fecha 27 de diciembre de 2023, ENOSA interpuso recurso de apelación contra la Resolución de Oficinas Regionales Osinergmin N° 2796-2023-OS/OR PIURA, solicitando se declare su nulidad.

Al respecto, sobre la subsanación antes del inicio del procedimiento administrativo sancionador, señala que ENOSA solicitó el archivo de las infracciones subsanadas, sustentando su pedido en el numeral 1) del literal f) artículo 257° del Texto Único de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG), norma de carácter general, de aplicación para todos los procedimientos administrativos sancionadores y; por consiguiente, no puede ser objeto de reglamentación a efectos de restringir su aplicación porque de ser así, la autoridad estaría infringiendo lo dispuesto en el artículo II del TUO de la LPAG, así como el principio de legalidad.

Señala que, en atención al principio de legalidad, la autoridad tiene que dar estricto cumplimiento del artículo 51° de la Constitución y respetar la jerarquía normativa: la Constitución, la Ley y de ahí las normas de menor jerarquía. En ese sentido, Osinergmin no puede dejar de aplicar lo dispuesto en el artículo 257° del TUO de la LPAG para aplicar lo dispuesto en una resolución administrativa, como es la Resolución de Consejo Directivo N° 208-2020-OS/CD.

3. Por Memorandum N° GSE/DSR-OR PIURA-6-2024, recibido el 23 de enero de 2024, la Oficina Regional Piura remitió los actuados al TASTEM, que luego de haber realizado la evaluación del expediente y de la normativa vigente, ha llegado a las conclusiones que se señalan a continuación.

14.2 Cuando Osinergmin verifique, en la supervisión, el incumplimiento de la empresa a la normativa relacionada con el presente procedimiento dispone las acciones correctivas correspondientes, así como el inicio del procedimiento administrativo sancionador correspondiente.”

³ ESCALA DE MULTAS DE LA GERENCIA DE FISCALIZACIÓN ELÉCTRICA - RESOLUCIÓN N° 028-2003-OS/CD - ANEXO 1

N°	TIPIFICACIÓN DE LA INFRACCIÓN	BASE LEGAL	SANCIÓN	E-TIPO 4
1.10	Incumplir la Ley, el Reglamento, las normas, Resoluciones y disposiciones emitidas por el Ministerio, la Dirección u OSINERGMIN, así como las demás normas legales, técnicas y otras vinculadas con el servicio eléctrico.	Art. 201º inciso p) del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas	Amonestación De 1 a 1 000 UIT	Multa hasta 1000 UIT

ANÁLISIS DEL TASTEM

4. Respecto a lo alegado en el numeral 2) de la presente resolución, corresponde precisar que, de acuerdo con lo dispuesto en los numerales 12.1 y 12.2 del artículo 12° del Procedimiento⁴, el indicador CVI verifica la información consignada por la empresa distribuidora en el Anexo 1 del mencionado dispositivo. Dicha verificación se realiza trimestralmente mediante la revisión de la información consignada en el Registro Histórico de Denuncias (RHD) durante el período de evaluación, así como por medio de inspecciones en campo, identificándose las eventuales deficiencias señaladas en el cuadro 2, que a continuación se muestra:

Cuadro N° 2
Ítems del indicador CVI

Ítem	Descripción
1	Información no registrada en el RHD
2	Modificaciones injustificadas de la información en el RHD
3	Inexactitudes de la información consignada en el RHD

De la revisión de autos, tal y como se señala en el Informe Final de Instrucción N° 2043-2023-IFIPAS/OR PIURA del 16 de octubre de 2023, concordante con la Resolución de Oficinas Regionales Osinergmin N° 2796-2023-OS/OR PIURA, durante la supervisión realizada se determinó que ENOSA inobservó los ítems 1 y 3 detallados en el cuadro precedente en el cuarto trimestre del año 2019, conforme se detalla a continuación:

- **De los hechos verificados**

Considerando las denuncias registradas en el RHD el resultado del valor del indicador CVI en el cuarto trimestre 2019 es el siguiente:

Clasificación		Denuncias reportadas a ENOSA	
		Denuncias registradas en el RHD (*)	Clasificación consignada en el RHD
Interrupción del servicio de energía eléctrica (F1)	F1	12,592	5,449
Deterioro de artefactos eléctricos por sobretensión (F2)	F2	386	58
Proceso de facturación irregular (F3)	F3	2	0
Deficiencias en el servicio de alumbrado público (F4)	F4	6,022	6,002
Instalaciones con situaciones de riesgo eléctrico grave (F5)	F5	5,176	4,242
Total		24,178	15,751

(*) Denuncias con registro en el RHD por parte de la EDE.

a) Información no registrada en el RHD

⁴ Ver nota a pie de página N° 2.

**TRIBUNAL DE APELACIONES DE SANCIONES
EN TEMAS DE ENERGÍA Y MINERÍA - TASTEM
OSINERGMIN
SALA 1**

RESOLUCIÓN N° 58-2024-OS/TASTEM-S1

Clasificación de denuncia	Código	Observación	Cantidad
Interrupción del servicio de energía eléctrica	F1	No consigna el registro de atención de la denuncia.	7,143
Deterioro de artefactos eléctrico	F2	No consigna el registro de la atención de denuncia.	328
Procesos de facturación irregular	F3	No consigna el registro de la atención de denuncia	2
Deficiencias en el servicio de alumbrado público	F4	No consigna el registro de la atención de denuncia	20
Instalaciones con situaciones de riesgo eléctrico grave	F5	No consigna el registro de la atención de denuncia	934
Total			8,427

b) Inexactitudes de la información consignada en el RHD

Clasificación de denuncia	Código	Observación	Cantidad
Interrupción del servicio de energía eléctrica	F1	i. Falta el sustento técnico cuando la demora en la reposición del servicio haya sido mayor 4 horas, pero menor 12 horas. Anexo A1.2, campo 11 (Procedimiento 094-2017-OS-CD).	124
		ii. Falta el sustento técnico cuando la demora en la reposición del servicio haya sido mayor 12 horas Anexo A1.2, campo 12 (Procedimiento 094-2017-OS-CD).	56
Deterioro de artefactos eléctrico	F2	iii. No consigna el número de usuarios afectados Anexo A1.3, campo 3 (Procedimiento 094-2017-OS-CD).	58
		iv. No consigna el detalle de los usuarios y suministros afectados por la variación no permitida de la tensión Anexo A1.3, campo 3 (Procedimiento 094-2017-OS-CD).	58
Instalaciones con situaciones de riesgo eléctrico grave	F5	v. Incumplimiento de subsanación del riesgo eléctrico grave. Anexo A1.6, campo 5 (Procedimiento 094-2017-OS-CD).	352
Total			648

$$CVI\% = 37.534\% \quad CVI\% = \frac{\text{Numero de casos observados}}{\text{Numero total de denuncias en RHD}} = \frac{9,075}{24,178}$$

En ese sentido, se determinó que el porcentaje de comprobación de la veracidad de la información para el indicador CVI es igual a 37.534%, el cual excede la tolerancia de 0.75% establecida en el Procedimiento para el año 2019.

Posteriormente, tras el análisis de los descargos de las denuncias no registradas en el RHD (ítem 1) brindada por ENOSA, la Oficina Regional Piura concluyó que la concesionaria evidenció el cumplimiento de atención de 7466 denuncias, por lo que procedió a actualizar el valor del indicador CVI, conforme se detalla a continuación.

Clasificación	Código	Denuncias reportadas a ENOSA	
		Denuncias registradas en el RHD	Clasificación consignada en el RHD
Interrupción del servicio de energía eléctrica (F1)	F1	12,592	12,592
Deterioro de artefactos eléctricos por sobretensión (F2)	F2	386	79
Proceso de facturación irregular (F3)	F3	2	0

**TRIBUNAL DE APELACIONES DE SANCIONES
EN TEMAS DE ENERGÍA Y MINERÍA - TASTEM
OSINERGMIN
SALA 1**

RESOLUCIÓN N° 58-2024-OS/TASTEM-S1

Deficiencias en el servicio de alumbrado público (F4)	F4	6,022	6,022
Instalaciones con situaciones de riesgo eléctrico grave (F5)	F5	5,176	4,524
Total		24,178	23,217

(*) Denuncias con registro en el RHD por parte de la EDE.

a) Información no registrada en el RHD

Clasificación de denuncia	Código	Observación	Cantidad
Interrupción del servicio de energía eléctrica	F1	No consigna el registro de atención de la denuncia.	0
Deterioro de artefactos eléctrico	F2	No consigna el registro de la atención de denuncia.	307
Procesos de facturación irregular	F3	No consigna el registro de la atención de denuncia	2
Deficiencias en el servicio de alumbrado público	F4	No consigna el registro de la atención de denuncia	0
Instalaciones con situaciones de riesgo eléctrico grave	F5	No consigna el registro de la atención de denuncia	652
Total			961

b) Inexactitudes de la información consignada en el RHD

Clasificación de denuncia	Código	Observación	Cantidad
Interrupción del servicio de energía eléctrica	F1	xi. Falta el sustento técnico cuando la demora en la reposición del servicio haya sido mayor 4 horas, pero menor 12 horas. Anexo A1.2, campo 11 (Procedimiento 094-2017-OS-CD).	124
		xii. Falta el sustento técnico cuando la demora en la reposición del servicio haya sido mayor 12 horas Anexo A1.2, campo 12 (Procedimiento 094-2017-OS-CD).	56
Deterioro de artefactos eléctrico	F2	xiii. No consigna el número de usuarios afectados Anexo A1.3, campo 3 (Procedimiento 094-2017-OS-CD).	58
		xiv. No consigna el detalle de los usuarios y suministros afectados por la variación no permitida de la tensión Anexo A1.3, campo 3 (Procedimiento 094-2017-OS-CD).	58
Instalaciones con situaciones de riesgo eléctrico grave	F5	xv. Incumplimiento de subsanación del riesgo eléctrico grave. Anexo A1.6, campo 5 (Procedimiento 094-2017-OS-CD).	352
Total			648

$$CVI\% = \frac{\text{Numero de casos observados}}{\text{Numero total de denuncias en RHD}} = \frac{1,609}{24,178}$$

$$CVI\% = 6.655\%$$

En ese sentido, el porcentaje de comprobación de la veracidad de la información para el indicador CVI es igual a 6.655%, el cual también excede la tolerancia de 0.75% establecida en el Procedimiento para el año 2019.

Asimismo, sobre inexactitudes de la información consignada en el RHD (ítem 3), referidas a las denuncias por deterioro de artefactos eléctricos, se determinaron dos incumplimientos establecidos en el Cuadro A1.3 del Anexo 1 del Procedimiento, las cuales de detallan a continuación:

A1.3. ATENCIÓN DE DENUNCIAS POR SOBRETENSIÓN

Un registro por cada denuncia:

Campo	Tipo de Campo	Longitud (entero)	Descripción
...			
3	NUMERICO	3	Número de usuarios afectados.
3	ALFANUMERICO	500	Detalle de los usuarios y suministros afectados por la variación no permitida de la tensión según verificación de campo.

De lo señalado, se observa que la norma establece como campo 3 en el Cuadro A1.3, dos observaciones (numérico y alfanumérico); evaluando cada una de ellas, el cumplimiento de distintas obligaciones, por lo que se concluyó que no existe duplicidad en el cálculo efectuado del indicador CVI respecto a las observaciones viii) y ix) referidas a denuncias por deterioro de artefactos eléctricos.

En el presente caso, la recurrente, en el recurso de apelación, solicitó que se aplique el eximente de responsabilidad prevista en el literal f) del numeral 1 del artículo 257° del TUO de la LPAG, toda vez que alega que ha subsanado el incumplimiento imputado. Al respecto, se debe señalar que el literal e) del artículo 16°⁵ del Reglamento de Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras de Osinergmin (en adelante, el Reglamento de Fiscalización y Sanción), aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 208-2020-OS/CD, en concordancia con el invocado artículo 257°⁶ del TUO de la LPAG, establece que constituye un eximente de responsabilidad administrativa la subsanación voluntaria por parte del Agente Fiscalizado del acto u omisión imputado como constitutivos de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación del inicio del procedimiento administrativo sancionador.

⁵ REGLAMENTO DE FISCALIZACIÓN Y SANCIÓN DE LAS ACTIVIDADES ENERGÉTICAS Y MINERAS DE OSINERGMIN - RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 208-2020-OS/CD.

“Artículo 16.- Eximentes de responsabilidad administrativa

Constituyen condiciones eximentes de responsabilidad administrativa, las siguientes:

(...)

e) La subsanación voluntaria por parte del Agente Fiscalizado del acto u omisión imputado como constitutivos de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación del inicio del procedimiento administrativo sancionador. Para que se configure este eximente de responsabilidad, se requiere que concurren las tres condiciones: i) que la conducta infractora sea pasible de ser subsanada, ii) la voluntariedad de la subsanación y iii) la oportunidad de la subsanación.”

⁶ TEXTO ÚNICO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL - DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS.

“Artículo 257.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones

1.- Constituyen condiciones eximentes de la responsabilidad por infracciones las siguientes:

(...)

f) La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos a que se refiere el inciso 3) del artículo 255.”

RESOLUCIÓN N° 58-2024-OS/TASTEM-S1

Además, precisa que, para que se configure este eximente de responsabilidad, se requiere que concurren tres condiciones: i) que la conducta infractora es pasible de ser subsanada, ii) la voluntariedad de la subsanación y iii) la oportunidad de la subsanación.

Sobre el particular, es oportuno precisar que de acuerdo con el artículo 1°⁷ del Procedimiento, este tiene por objeto establecer las disposiciones para la supervisión a la empresa distribuidora respecto de la atención de denuncias por deficiencias en la prestación del servicio eléctrico, originadas por fallas en el sistema eléctrico o por procesos de facturación irregular bajo su responsabilidad, que afecten intereses colectivos o difusos de los usuarios del servicio público de electricidad.

Asimismo, en la exposición de motivos del Procedimiento se añadió que, con el Procedimiento se busca lograr *“aumentar el bienestar de los consumidores del servicio público de electricidad, mejorando la atención de las denuncias presentadas por los usuarios, así como reducir el tiempo de atención de las denuncias por deficiencias en el servicio público de electricidad”*.

De otro lado, conforme a lo dispuesto por el artículo 5° del Procedimiento, la concesionaria debe asignar un código de atención a cada denuncia que reciba, independientemente del canal del cual provenga, procediendo a entregar de inmediato al denunciante dicho código. Estas denuncias codificadas se registran inmediatamente en la Base de Datos *“Registro Histórico de Denuncias por Deficiencias en el Servicio de Electricidad”* (RHD). Asimismo, la atención de la denuncia debe ser registradas por la concesionaria en el RHD. Finalmente, se precisa que el RHD de la concesionaria debe actualizarse, como mínimo con toda la información relacionada a las denuncias registradas al día hábil anterior, y debe encontrarse disponible para su acceso, consulta, impresión y fácil descarga de los archivos por parte de Osinergmin.

Con relación al indicador observado en el presente procedimiento (CVI: Comprobación de la Veracidad de la Información) el artículo 12° del Procedimiento establece que con este indicador se verifica la información consignada por la empresa distribuidora en el RHD.

De lo anterior se concluye que el Procedimiento fue implementado con la finalidad de aumentar el bienestar de los consumidores del servicio público de electricidad, mejorando la atención de las denuncias presentadas por los usuarios, así como reducir el tiempo de atención de las denuncias por deficiencias en el servicio público de electricidad, para lo cual se impone a la concesionaria la obligación de registrar en el RHD las denuncias que reciba, así como la atención brindada a la denuncia, debiendo mantener actualizado el RHD y disponible para su acceso, consulta, impresión y fácil descarga de los archivos por parte de Osinergmin. Asimismo, el

⁷ PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DE LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS POR DEFICIENCIAS DE ALCANCE GENERAL EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD – RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 094-2017-OS/CD.

“Artículo 1.- Objeto

El presente procedimiento establece las disposiciones para la supervisión a la Empresa Distribuidora respecto de la atención de denuncias por deficiencias en la prestación del servicio eléctrico, originadas por fallas en el sistema eléctrico o por procesos de facturación irregular bajo su responsabilidad, que afecten intereses colectivos o difusos de los usuarios del servicio público de electricidad.”

Dichas denuncias podrán ser presentadas directamente ante la Empresa distribuidora o ante Osinergmin, en cuyo caso estas serán trasladadas para su atención a la empresa distribuidora, a través de la Plataforma Informática que se apruebe para tal fin.”

RESOLUCIÓN N° 58-2024-OS/TASTEM-S1

indicador CVI tiene por objeto precisamente verificar que la información consignada por la concesionaria en el RHD sea veraz, completa e íntegra.

En tal sentido, dado que el Procedimiento fue diseñado para alcanzar una mejor atención de las denuncias presentadas por los usuarios y que el indicador CVI precisamente evalúa la veracidad de la información que se debe consignar en el RHD en un momento determinado (el RHD de la concesionaria debe actualizarse, como mínimo con toda la información relacionada a las denuncias registradas al día hábil anterior), se concluye que por su propia naturaleza estamos frente a una infracción insubsanable, pues de lo contrario, se podría generar un incentivo negativo de que la empresa no mantenga actualizado el RHD, incluso no registre las denuncias presentadas por los usuarios, y solo después de que en la supervisión se detecten esas irregularidades, proceda a su subsanación, desnaturalizando completamente la finalidad y los objetivos planteados por el Procedimiento.

En ese sentido, este Tribunal considera que nos encontramos frente a una infracción de naturaleza insubsanable.

En atención a lo señalado, al haberse verificado que la resolución materia de apelación ha sido emitida respetando el marco normativo vigente, este Órgano Colegiado considera que corresponde desestimar lo alegado por ENOSA en este extremo.

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

SE RESUELVE:

Artículo 1º. - Declarar **INFUNDADO** el recurso de apelación interpuesto por Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad Electronoroeste S.A. – ELECTRONOROESTE S.A. contra la Resolución de Oficinas Regionales Osinergmin N° 2796-2023-OS/OR PIURA del 18 de diciembre de 2023 y **CONFIRMAR** dicha resolución en todos sus extremos.

Artículo 2º. – Declarar agotada la vía administrativa.

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

«image:osifirma»

PRESIDENTE