

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

SALA I

RESOLUCIÓN N° 106-2024-OS/TASTEM-SI

Lima, 13 de septiembre del 2024

VISTO:

El Expediente N° 202100013963 que contiene el recurso de apelación interpuesto el 30 de julio de 2024 por Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad Electronoroeste S.A. (en adelante, ENOSA), representada por el señor Luis Felipe Navarrete Calle, contra la Resolución de Oficinas Regionales Osinergmin N° 161-2024-OS/OR PIURA del 8 de julio de 2024, mediante la cual se declaró fundado en parte el recurso de reconsideración interpuesto contra la Resolución de Oficinas Regionales Osinergmin N° 1891-2024-OS/OR PIURA del 10 de junio de 2024, mediante la cual se le sancionó por incumplir el *"Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario"*, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 047-2009-OS/CD (en adelante, el Procedimiento) en el primer semestre del 2021.

CONSIDERANDO:

ANTECEDENTES

1. Mediante la Resolución de Oficinas Regionales Osinergmin N° 1891-2024-OS/OR PIURA del 10 de junio de 2024, se sancionó a ENOSA con una multa total de 37.31 (treinta y siete con treinta y un centésimas) UIT, por haber incurrido en las siguientes infracciones, detectadas en la supervisión muestral correspondiente al primer semestre del año 2021:

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

RESOLUCIÓN N° 106-2024-OS/TASTEM-S1

Ítem	Incumplimiento	Multa UIT
1	DPAT ¹ (Desviación de los plazos de atención de un nuevo suministro o modificación del existente).	2.31
2	CNS ² (Aspectos generales de los expedientes de nuevos suministros y modificación de existentes).	0.81
3	NIU (Nivel de información al usuario).	9.90
4	CER ³ (Calificación de Expedientes de Reclamos).	11.22
5	DART ⁴ (Desviación de los plazos de atención de reclamos).	13.07
MULTA TOTAL		37.31 UIT

Cabe señalar que las indicadas conductas se encuentran tipificadas como infracciones administrativas y son sancionables conforme a los literales c), d), e), f) y g) del numeral 3)

¹ PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DE LA FACTURACIÓN, COBRANZA Y ATENCIÓN AL USUARIO, RESOLUCIÓN N° 047-2009-OS/CD.

"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:

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

Donde:

N' = Número de casos con plazos excedidos en la entrega del presupuesto y en la instalación de la conexión, durante la atención de un nuevo suministro o modificación del existente, en la muestra evaluada.

N = Número total de expedientes de la muestra evaluada.

D' = Sumatoria de los días en exceso, de los casos detectados con desviación, en la muestra evaluada.

D = Sumatoria del número de días estándares de acuerdo a la normativa de los casos donde se han identificado excesos, en la muestra evaluada.

La muestra, solicitada y recabada por OSINERGMIN, se determinará a partir de la información requerida en el cuadro N° 5".

² PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DE LA FACTURACIÓN, COBRANZA Y ATENCIÓN AL USUARIO, RESOLUCIÓN N° 047-2009-OS/CD.

"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:

ítem	Descripción
2	Presupuesto, con cargo firmado por el usuario (nombre y fecha).
4	Documento de identidad y de su relación con el usuario, con el detalle de los materiales instalados o eventualmente retirados, según corresponda.
14	Suministrar e instalar la conexión básica y otros elementos electromecánicos en los casos que corresponda.

³ PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DE LA FACTURACIÓN, COBRANZA Y ATENCIÓN AL USUARIO, RESOLUCIÓN N° 047-2009-OS/CD.

"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:

(...)"

⁴ PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DE LA FACTURACIÓN, COBRANZA Y ATENCIÓN AL USUARIO, RESOLUCIÓN N° 047-2009-OS/CD.

"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 N° 106-2024-OS/TASTEM-S1

del Anexo N° 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD.

2. Por escrito presentado el 24 de junio de 2024, ENOSA interpuso recurso de reconsideración contra la Resolución de Oficinas Regionales Osinergmin N° 1891-2024-OS/OR PIURA, el cual fue declarado fundado en parte mediante Resolución de Oficinas Regionales Osinergmin N° 161-2024-OS/OR PIURA del 8 de julio de 2024, en el extremo referido al estándar del indicador DART, reduciéndose la multa de 13.07 UIT a 12.21 UIT.

Asimismo, se declaró infundado el recurso de reconsideración contra la Resolución de Oficinas Regionales Osinergmin N° 1891-2024-OS/OR PIURA, en todos los demás extremos.

3. Con fecha 30 de julio de 2024, ENOSA interpuso recurso de apelación contra la Resolución de Oficinas Regionales Osinergmin N° 161-2024-OS/OR PIURA, en atención a los siguientes argumentos:

Reitera lo señalado en su recurso de reconsideración en cuanto a que para efectos de que Osinergmin lleve a cabo el control de las obligaciones establecidas en los numerales 7.1 y 7.2 de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos (en adelante, NTCSE), aprobada por Decreto Supremo N° 020-97-EM, Osinergmin aprobó la Resolución N° 047-2009-OS/CD.

Asimismo, que mediante Decreto de Urgencia N° 035-2020 se dispuso que las transgresiones a la NTCSE no sean objetos de sanciones y compensaciones durante el plazo de vigencia del Estado de Emergencia declarado como consecuencia del COVID-19. Es decir, estuvo suspendida hasta el 27 de diciembre de 2022. De acuerdo al Oficio N° 2158-2022-MIMEN/DGE.

4. Por Memorándum N° GSE/DSR-OR PIURA-62-2024, recibido el 01 de agosto de 2024, la Oficina Regional Piura de Osinergmin remitió los actuados al TASTEM, el cual, luego de haber realizado la evaluación del expediente y de la normativa vigente, ha llegado a las conclusiones que se señalan en los numerales siguientes.

ANÁLISIS DEL TASTEM

5. Respecto a lo señalado en el numeral 3) de la presente resolución, corresponde precisar que mediante el artículo 5° del Decreto de Urgencia N° 035-2020 se establece lo siguiente:

"Artículo 5°. - Inaplicación de Normas Técnicas de Calidad de los Servicios Eléctricos

RESOLUCIÓN N° 106-2024-OS/TASTEM-SI

5.1 Durante el plazo de vigencia del Estado de Emergencia Nacional establecido mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y sus prórrogas, las transgresiones a la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos aprobada por Decreto Supremo N° 020-97-EM y a la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos Rurales aprobada por Resolución Directoral N° 016-2008-EM/DGE, no da lugar a la aplicación del pago de compensaciones o sanciones, siempre que dichas transgresiones no estén relacionadas a temas de seguridad y sean consecuencia de eventos no imputables a las empresas eléctricas como consecuencia de las medidas o restricciones en el marco del referido Estado de Emergencia Nacional y/o por los efectos causados por el COVID-19.”

Luego, a través del Decreto de Urgencia N° 062-2020, publicado el 28 de junio de 2020, se modificó el citado artículo 5° del Decreto de Urgencia N° 035-2020, señalándose lo siguiente:

“Artículo 5°. - Inaplicación de Normas Técnicas de Calidad de los Servicios Eléctricos

5.1 Durante el plazo de vigencia del Estado de Emergencia Nacional establecido mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y sus prórrogas, y hasta sesenta (60) días calendario posteriores a su culminación; las transgresiones a la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos aprobada por Decreto Supremo N° 020-97-EM y a la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos Rurales aprobada por Resolución Directoral N° 016-2008-EM/DGE, no da lugar a la aplicación del pago de compensaciones o sanciones, como consecuencia de las medidas sanitarias y restricciones a la libertad de tránsito, establecidas por el Poder Ejecutivo para controlar los efectos de la COVID-19.”

De lo señalado se observa que mediante las antes citadas normas, la aplicación de compensaciones o sanciones por transgresiones a la NTCSE originadas como consecuencia de las medidas sanitarias y restricciones a la libertad de tránsito decretadas para controlar los efectos de la COVID-19, se encontraba suspendida.

Sin embargo, de la revisión de lo actuado en el caso en concreto, se advierte que el presente procedimiento administrativo sancionador, se inició como consecuencia de los hechos advertidos durante la fiscalización seguida a ENOSA, en el marco del *Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario*”, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 047-2009-OS/CD, contenidos en el Informe de Fiscalización N° 4843-2021-OS/OR PIURA, notificado a la concesionaria el 27 de octubre de 2021

RESOLUCIÓN N° 106-2024-OS/TASTEM-S1

En atención a ello, bajo ese marco normativo, se determinó la responsabilidad administrativa de ENOSA por haber transgredido la tolerancia establecida para los indicadores DPAT, CNS, NIU, CER y DART previstos en el Procedimiento, imponiéndose una multa total ascendente a 36.45 UIT. En tal sentido, se verifica que dicha sanción no se aplicó como resultado de algún incumplimiento detectado en el marco de una supervisión respecto de las obligaciones contenidas en la NTCSE, sino de una supervisión efectuada en el marco del Procedimiento⁵.

Así, para el caso del indicador CNS (Aspectos generales de los expedientes de nuevos suministros y modificación de existentes), se aprecia que en el numeral 5.4 del Procedimiento se establece los aspectos que debe cumplir la concesionaria en los nuevos expedientes de suministro y modificación de existentes, en consecuencia, no se advierte una transgresión a las disposiciones de la NTCSE y no corresponde aplicar el artículo 5° del Decreto de Urgencia N° 062-2020.

Acerca del indicador NIU (Nivel de información al usuario), se aprecia que en el numeral 5.5 del Procedimiento se establece que para para la determinación de este indicador se evaluará en las instalaciones de atención al público, en consecuencia, no se advierte una transgresión a las disposiciones de la NTCSE y no corresponde aplicar el artículo 5° del Decreto de Urgencia N° 062-2020.

Sobre el indicador CER (Calificación de expedientes de reclamos), se aprecia que el numeral 5.6 del Procedimiento establece los aspectos que se verifican para determinar dicho indicador, los cuales están vinculados al debido procedimiento y los derechos de defensa que tienen todos los usuarios del servicio de electricidad como administrados en los procedimientos de reclamo; en consecuencia, no se advierte una transgresión a las disposiciones de la NTCSE y no corresponde aplicar el artículo 5° del Decreto de Urgencia N° 062-2020.

Respecto al indicador DART (Desviación en los plazos de atención de reclamos), se observa que el numeral 5.7 del Procedimiento precisa que dicho indicador se aplica a los incumplimientos de los plazos establecidos en la normativa vigente y su evaluación se realiza a partir de la información requerida en el Cuadro N° 4 "*Expedientes de reclamos*" del Procedimiento; los plazos incumplidos a que hace referencia el citado numeral se encuentran previstos en la Directiva "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural", aprobada por Resolución N° 269-2014-OS/CD (en adelante, Directiva de Reclamos). Por ello, la imputación en este

⁵ **PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DE LA FACTURACIÓN, COBRANZA Y ATENCIÓN AL USUARIO, RESOLUCIÓN N° 047-2009-OS/CD.**

"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 N° 106-2024-OS/TASTEM-S1

extremo no deriva de una transgresión a las disposiciones de la NTCSE y no corresponde aplicar el artículo 5° del Decreto de Urgencia N°062-2020.

En cuanto al indicador DPAT (Desviación de los plazos de atención de un nuevo suministro o modificación del existente), se observa que el numeral 5.3 del Procedimiento precisa que dicho indicador se aplica a los incumplimientos de los plazos establecidos en la normativa vigente, y su evaluación se realiza a partir de la información requerida en el Cuadro N° 5 "*Expedientes de solicitudes de conexiones*" del Procedimiento; no obstante, los plazos incumplidos a que hace referencia el citado numeral se encuentran previstos en el numeral 7.1.3 de la NTCSE, de modo que la determinación del indicador se deriva de incumplimientos a la NTCSE.

Cabe mencionar que, de conformidad con el texto del artículo 5° del Decreto de Urgencia N° 035-2020 y Decreto de Urgencia N° 062-2020, los incumplimientos vinculados a la NTCSE, sobre los cuales aplica la excepción de sanciones, son aquellos en los que no solo la infracción imputada consista en una transgresión a la NTCSE o NTCSE, sino que se debe verificar que la infracción es consecuencia de las medidas dictadas durante el Estado de Emergencia Nacional, para lo cual el administrado debe acreditar cómo fue que la medida restrictiva ocasionó el incumplimiento, a través de los medios probatorios correspondientes, lo cual no ha ocurrido en el presente caso.

En atención a lo expuesto, bajo tales premisas, si bien en el presente caso se advierte que el indicador DPAT se determina sobre los incumplimientos a los plazos establecidos en el numeral 7.1.3 de la NTCSE, ENOSA no ha presentado medio probatorio alguno que acredite lo señalado en los párrafos previos sobre la aplicación del artículo 5° del Decreto de Urgencia N° 035-2020, modificado por Decreto de Urgencia N° 062-2020.

Es oportuno mencionar que este Tribunal Administrativo ha emitido pronunciamiento respecto este mismo alegato en la Resolución N° 17-2024-OS/TASTEM-S1 del 23 de febrero de 2024.

En atención a lo señalado en los párrafos precedentes, este Órgano Colegiado considera que corresponde desestimar lo alegado por ENOSA en su recurso de apelación en este extremo.

De conformidad con los numerales 16.1 y 16.3 del artículo 16° del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin, aprobado por Resolución N° 044-2018-OS/CD; y lo dispuesto en el literal e) del numeral 228.2 de artículo 228 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

SE RESUELVE:

Artículo 1º. - Declarar **INFUNDADO** el recurso de apelación interpuesto por la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad Electronoroeste S.A. contra la Resolución de Oficinas Regionales de Osinergmin N° 161-2024-OS/OR PIURA del 8 de julio de 2024 y **CONFIRMAR** dicha resolución en todos sus extremos⁶.

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

⁶ El total de la multa es conforme se detalla a continuación:

Ítem	Indicador Incumplido	Multa UIT
1	DPAT (Desviación de los plazos de atención de un nuevo suministro o modificación del existente)	2.31
2	CNS (Aspectos generales de los expedientes de nuevos suministros y modificación de existentes).	0.81
3	NIU (Nivel de información al usuario).	9.90
4	CER (Calificación de Expedientes de Reclamos).	11.22
5	DART (Desviación de los plazos de atención de reclamos).	12.21
MULTA TOTAL		36.45 UIT