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 zKv"Q~,"^aD#Qxdn_5|K
No aplica a notificaciones electrónicas.

RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nº 2266-2019-OS/OR LA LIBERTAD

Trujillo, 28 de agosto del 2019

VISTOS:

El expediente N° **201600131207**, referido al procedimiento sancionador iniciado mediante el Oficio N° 3571-2018-OS/OR-LA LIBERTAD, de fecha 28 de noviembre de 2018, a la empresa **PROYECTO ESPECIAL CHAVIMOCHIC** (en adelante, CHAVIMOCHIC), identificada con RUC Nº 20156058719 y el Informe Final de Instrucción N° 2004-2019-OS/OR-LA LIBERTAD, de fecha 19 de agosto de 2019.

CONSIDERANDO:

1. <u>ANTECEDENTES</u>

1.1. Mediante Resolución de Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería Osinergmin N° 047-2009-OS/CD, se aprobó el "Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario" (en adelante, el Procedimiento), a través del cual se establece el procedimiento a seguir en la supervisión de los procesos de facturación, cobranza y de atención al usuario del Servicio Público de Electricidad, que brindan las Concesionarias de distribución en cumplimiento de la normativa vigente.

1.2. Con la finalidad de verificar el cumplimiento de lo establecido en el Procedimiento, se realizó la supervisión del cumplimiento de la normativa sobre facturación, cobranza y atención al usuario respecto de CHAVIMOCHIC, correspondiente al <u>segundo semestre de 2016</u>.

1.3. Mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 218-2016-OS/CD, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 13 de setiembre de 2016, modificado por el artículo 1° de la Resolución de Consejo Directivo N° 10-2017-OS/CD, en concordancia con el artículo 17 de la Ley N° 28964, que modificó el inciso b) del artículo 9 de la Ley N° 26734[1], se determinaron las instancias competentes para el ejercicio de la función instructora y sancionadora en el sector energía, disponiéndose que los Especialistas Regionales en Electricidad y los Jefes de Oficinas Regionales, son los órganos instructores y sancionadores, respectivamente, competentes en primera instancia para tramitar, entre otros, los procedimientos administrativos sancionadores por incumplimiento del Procedimiento[2].

---

[1] Dicha modificatoria faculta al Consejo Directivo de Osinergmin a determinar las instancias competentes para el ejercicio de la función sancionadora.

[2] Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 057-2019-OS/CD, de fecha 04 de abril de 2019, se aprobó como Anexo N° 1 las "Disposiciones relacionadas a instancias administrativas en los procedimientos tramitados por Osinergmin", derogándose, entre otras, la Resolución de Consejo Directivo N° 218-2016-OS/CD.
Sin embargo, a través de su Única Disposición Complementaria Transitoria, se dispuso que: "Los procedimientos administrativos actualmente en trámite continúan rigiéndose por las disposiciones bajo las cuales se iniciaron hasta su culminación".

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 zKv"Q~,"^aD#Qxdn_5|K
No aplica a notificaciones electrónicas.

1.4. De acuerdo a lo señalado en el Informe de Instrucción N° 4503-OS/OR-LA LIBERTAD, en la supervisión del Procedimiento correspondiente al segundo semestre de 2016, se verificó que CHAVIMOCHIC incurrió en las siguientes infracciones:

ÍTEM	INCUMPLIMIENTO VERIFICADO	OBLIGACIÓN NORMATIVA	TIPIFICACIÓN
1	**TRANSGREDIR EL INDICADOR AGF: ASPECTOS GENERALES DE LA FACTURACIÓN** Segundo semestre de 2016 • Respecto al Ítem 4: "Validez y consistencia de la información contenida en el recibo de electricidad". Se observó que en cinco (5) recibos de electricidad, los resultados registrados de las diferencias de lecturas de energía (activa en horas punta, fuera de punta y reactiva) no coinciden con los importes facturados y que en un (1) recibo de electricidad se registra al suministro como "no residencial", se le aplica la tarifa "residencial" y el cargo CASE se aplica como "no residencial"; de lo anterior se generan inconsistencias en los recibos que conlleva a confusión. El valor del indicador $AGF_{02\text{-}16}$ es igual a 1.	**3.3 AGF: ASPECTOS GENERALES DE LA COBRAZA** Para determinar este indicador, a partir de la muestra de recibos solicitados o recabados por OSINERGMIN y de la información adicional que se recopile, se evaluarán los siguientes aspectos generales de la facturación que deben cumplir las Concesionarias: (…) ÍTEM 4.- Validez y consistencia de la información contenida en el recibo de electricidad.	Numeral 3.3 e Ítem 4 del Título VI del Procedimiento y el literal c) del numeral 1 del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica[3], aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD.
2 y 3	**TRANSGREDIR EL INDICADOR DPAT: DESVIACIÓN DE LOS PLAZOS DE ATENCIÓN DE UN NUEVO SUMINISTRO O MODIFICACIÓN DEL EXISTENTE** Tercer trimestre de 2016 Se observó que en dos (2) expedientes de una muestra de 119 nuevas conexiones, se excedieron los plazos en la entrega del presupuesto (1) y en la atención en la instalación de la conexión (1), de acuerdo a lo establecido en la NTCSE y su Base Metodológica. El valor del indicador $DPAT_{03\text{-}16}$ es igual a 0.1795. Cuarto trimestre de 2016 Se observó que en un (1) expediente de una muestra de 64 nuevas conexiones, se excedieron los plazos en la entrega del presupuesto, de acuerdo a lo establecido en la NTCSE y su Base Metodológica. El valor del indicador $DPAT_{03\text{-}16}$ es igual a 0.0375.	**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.	Numeral 5.3 e Ítem 4 del Título VI del Procedimiento y el literal c) del numeral 3 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.

[3] Según lo dispuesto en la Disposición Complementaria Transitoria de la Resolución de Consejo Directivo N° 218-2016-OS/CD, las disposiciones que se encuentren referidas a agentes que operen actividades de distribución de electricidad o gas natural, o a agentes de comercialización de hidrocarburos, deben entenderse referidas a funciones a cargo de las Oficinas Regionales.

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 zKv"Q-,"^aD#Qxdn_5|K
No aplica a notificaciones electrónicas.

4	**TRANSGREDIR EL INDICADOR CNS: ASPECTOS DE LOS EXPEDIENTES DE NUEVOS SUMINISTROS Y MODIFICACIÓN DE EXISTENTES** <u>Tercer trimestre de 2016</u> • Respecto al Ítem 8: Contenido del Contrato de Suministro "Valor de la potencia contratada y potencia conectada, de la tensión de alimentación y de la opción tarifaria elegida por el usuario". Se observó que la concesionaria incumple con el indicador en dos (2) expedientes de nuevas conexiones o modificación de existentes, con contrato de suministro suscrito, al registrar incorrectamente en los mismos el valor de la potencia conectada. El valor de indicador $CNS_{03\text{-}16}$ es igual a 1 (ítem 8).	**5.4 CNS: ASPECTOS 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: Contenido del contrato de suministro (…) ÍTEM 8.- "Valor de la potencia contratada y potencia conectada, de la tensión de alimentación y de la opción tarifaria elegida por el usuario".	Numeral 5.4 e Ítem 4 del Título VI del Procedimiento y el literal d) del numeral 3 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	**TRANSGREDIR EL INDICADOR CNS: ASPECTOS DE LOS EXPEDIENTES DE NUEVOS SUMINISTROS Y MODIFICACIÓN DE EXISTENTES** <u>Cuarto trimestre de 2016</u> • Respecto al Ítem 8: Contenido del Contrato de Suministro "Valor de la potencia contratada y potencia conectada, de la tensión de alimentación y de la opción tarifaria elegida por el usuario". Se observó que la concesionaria incumple con el indicador en un (1) expediente de nuevas conexiones o modificación de existentes, con contrato de suministro suscrito, al registrar incorrectamente en los mismos el valor de la potencia conectada. El valor de indicador $CNS_{04\text{-}16}$ es igual a 1 (ítem 8).	**5.4 CNS: ASPECTOS 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: Contenido del contrato de suministro (…) ÍTEM 8.- "Valor de la potencia contratada y potencia conectada, de la tensión de alimentación y de la opción tarifaria elegida por el usuario".	Numeral 5.4 e Ítem 4 del Título VI del Procedimiento y el literal d) del numeral 3 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.
6	**TRANSGREDIR EL INDICADOR CER: CERTIFICACIÓN DE EXPEDIENTES DE RECLAMO** <u>Tercer trimestre de 2016</u> • Respecto al Ítem 2: "El expediente contiene evidencia de la recepción del reclamo y de su registro en el sistema informático, en la misma fecha en que fue presentado, según el tipo de reclamo". Se observó que la concesionaria registró el reclamo con código REC00141ESC2016, en fecha diferente a su presentación; el reclamo fue presentado el 18 de julio de 2016 y figura en el formato de registro de la concesionaria con fecha: 5/09/2016. El valor de indicador $CER_{03\text{-}16}$ es igual a 1 (ítem 2).	**5.4 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: Descripción (…) ÍTEM 2.- "El expediente contiene evidencia de la recepción del reclamo y de su registro en el sistema informático, en la misma fecha en que fue presentado, según el tipo de reclamo".	Numeral 5.6 e Ítem 4 del Título VI del Procedimiento y el literal f) del numeral 3 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.
7	**TRANSGREDIR EL INDICADOR CER: CERTIFICACIÓN DE EXPEDIENTES DE RECLAMO** <u>Cuarto trimestre de 2016</u>	**5.4 CER: CALIFICACIÓN DE EXPEDIENTES DE RECLAMOS** Para la determinación de este indicador, en los expedientes de	Numeral 5.6 e Ítem 4 del Título VI del Procedimiento y el literal f) del numeral 3 del Anexo 8 de la

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 zKv"Q~,"^aD#Qxdn_5|K
No aplica a notificaciones electrónicas.

	• Respecto al Ítem 2: "El expediente contiene evidencia de la recepción del reclamo y de su registro en el sistema informático, en la misma fecha en que fue presentado, según el tipo de reclamo". Se observó que la concesionaria registró en el formato de reclamos en trece (13) expedientes fechas diferente a su presentación. • Respecto al Ítem 4: "El expediente contiene el documento que da por finalizado el reclamo en cada una de sus pretensiones (Actas o Resoluciones) Se observó que la concesionaria en siete (7) expedientes de reclamos, el documento de finalización de los reclamos (Actas de Acuerdo) no se encuentra suscrito por el usuario. • Respecto al Ítem 8: Evaluación del documento de finalización en primera instancia "Detalle de las obligaciones que contraen el usuario y la Concesionaria (refacturar, devolver, cambiar de medidor, etc.)". Se observó que en ocho (8) expedientes de reclamos, CHA no acredita el detalle de la obligación contraída que registra como acuerdo con el usuario reclamante en el Acta respectiva. El valor de indicador $CER_{04\text{-}16}$ es igual a 3 (ítem 2, 4 y 8).	reclamos, se verificará el cumplimiento de los siguientes aspectos: Descripción (…) ÍTEM 2.- "El expediente contiene evidencia de la recepción del reclamo y de su registro en el sistema informático, en la misma fecha en que fue presentado, según el tipo de reclamo". (…) ÍTEM 4.- "El expediente contiene el documento que da por finalizado el reclamo en cada una de sus pretensiones (Actas o Resoluciones)". Evaluación del documento de finalización en primera instancia (…) ÍTEM 8.- "Detalle de las obligaciones que contraen el usuario y la Concesionaria (refacturar, devolver, cambiar de medidor, etc.)".	Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD.
8 y 9	**INDICADOR DART: DESVIACIÓN DE LOS PLAZOS DE ATENCIÓN DE RECLAMOS** <u>Tercer trimestre 2016</u> Se observó que la concesionaria registró una desviación del 0,5778 producto de un (1) expediente de una muestra de 3, que excedió el plazo de atención en la solución del reclamo, incumpliendo el artículo 20°, literal d) de la Directiva "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural", aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 269-2014-OS/CD. El valor de indicador $DART_{03\text{-}16}$ es igual a 0.5778. <u>Cuarto trimestre 2016</u> Se observó que la concesionaria registró una desviación del 0,0930 producto de un (1) expediente de una muestra de 22, que excedió el plazo de atención en la solución del reclamo, incumpliendo el artículo 20°, literal d) de la Directiva "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural", aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 269-2014-OS/CD. El valor de indicador $DART_{04\text{-}16}$ es igual a 0.0930.	5.7 <u>DART: Desviación en los plazos de atención de reclamos</u> Se aplica a los incumplimientos de los plazos de atención de reclamos establecidos en la normativa vigente: $$DART = (N' / N) \times (1 + D' / D)$$ Donde N' = Número de casos con exceso en los plazos de atención del reclamo (que viene a ser el número de días que se han excedido a lo largo de toda la atención del reclamo, en cada una de las etapas del proceso), en la muestra evaluada. N = Número total de expedientes de la muestra evaluada. D' = Sumatoria de los días de exceso de todos los casos con exceso, en la muestra evaluada. D = Sumatoria del número de días estándares de todos los casos con exceso, en la muestra evaluada.	Numeral 5.7 e Ítem 4 del Título VI del Procedimiento y el literal g) del numeral 3 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.

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 zKv"Q-,"^aD#Qxdn_5|K
No aplica a notificaciones electrónicas.

1.5. Mediante Oficio N° 3571-2018-OS/OR-LA LIBERTAD, de fecha 28 de noviembre de 2018, notificado electrónicamente el mismo día[4], se inició el procedimiento administrativo sancionador contra la empresa CHAVIMOCHIC por incumplimientos detectados en el Procedimiento, otorgándosele cinco (5) días hábiles de plazo para que presente sus descargos a las imputaciones formuladas.

1.6. A través del Oficio N° 2624-2018-GRLL-GOB/PECH-01, ingresado con registro N° 2016-131207 el 27 de diciembre de 2018, CHAVIMOCHIC presentó sus descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador.

1.7. Mediante Informe Final de Instrucción N° 2004-2019-OS/OR-LA LIBERTAD, de fecha 19 de agosto de 2019, la autoridad instructora del presente procedimiento administrativo sancionador realizó el análisis de lo actuado.

1.8. Mediante Oficio N° 607-2019-OS/OR-LA LIBERTAD, de fecha 19 de agosto de 2019, notificado electrónicamente el 20 de agosto de 2019[5], se trasladó a CHAVIMOCHIC el Informe Final de Instrucción N° 2004-2019-OS/OR-LA LIBERTAD, y se le otorgó un plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificado, para que presente sus descargos sobre el particular.

2. ANÁLISIS

2.1 INDICADOR AGF – SEGUNDO SEMESTRE DE 2016: ASPECTOS GENERALES DE LA FACTURACIÓN

2.1.1 Hechos verificados:

- Ítem 4: Validez y consistencia de la información contenida en el recibo de electricidad.

En la evaluación de recibos de electricidad correspondientes al segundo semestre 2016, se detectó incumplimiento del Ítem 4, producto de que en cinco (5) recibos de electricidad los resultados registrados de las diferencias de lecturas de energía (activa en horas punta, fuera de punta y reactiva) no coinciden con los importes facturados; y que en un (1) recibo de electricidad se registra al suministro como "no residencial", se le aplica la tarifa "residencial" y el cargo CASE se aplica como "no residencial"; inconsistencias en los recibos que conllevan a confusión.
En ese sentido, los recibos observados incumplen con el literal a) del numeral 7.2.3 de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos, aprobada mediante Decreto Supremo Nº 020-1997-EM (en adelante, NTCSE), que señala que: *"Las empresas de electricidad deben emitir facturas claras y correctas basadas en lecturas reales"*.

En el siguiente cuadro se muestran los recibos observados:

[4] Constancia de Notificación Electrónica obrante en el expediente sancionador.
[5] Constancia de Notificación obrante en el expediente sancionador.

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 zKv"Q~,"^aD#Qxdn_5|K
No aplica a notificaciones electrónicas.

N°	Muestra N°	Suministro N°	Observación
1	2 Agosto	99900005	No registra correctamente la diferencia de lecturas en la energía activa en horas fuera de punta y en la energía reactiva.
2	2 Agosto	99900018	No registra correctamente la diferencia de lecturas en la energía activa en horas fuera de punta y en punta.
3	4 octubre	99900034	No registra correctamente la diferencia de lecturas en la energía activa en horas punta.
4	4 octubre	99900039	No registra correctamente la diferencia de lecturas en la energía activa en horas fuera de punta y en punta.
5	4 Octubre	40001099	Registra al suministro como no residencial, aplica la tarifa residencial y el cargo CASE lo aplica como no residencial.
6	6 Diciembre	99900072	No registra correctamente la diferencia de lecturas en la energía activa en horas punta y en la energía reactiva.

El valor del indicador AGF_{02-16} es igual a 1.

2.1.2 Descargos de la concesionaria:

La concesionaria no presentó descargos al presente incumplimiento.

2.1.3 Análisis:

Vencido el plazo otorgado, se verifica que CHAVIMOCHIC no ha presentado descargo alguno, no obstante haber sido debidamente notificada para tal efecto, ni ha alcanzado medio probatorio alguno que desvirtúe la comisión de la infracción administrativa que es materia de evaluación del presente procedimiento.

En consecuencia, se confirma que la concesionaria incumple con el indicador AGF_{02-16} con el valor de 1.

Sin embargo, corresponde tener en cuenta lo señalado en el literal c) del numeral 1 del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD, correspondiente a la tipificación de sanciones por incumplimientos del Procedimiento, que refiere:

"Para efectos de la aplicación de las multas por este concepto, se deberá determinar el IAGF que corresponde a la cantidad de recibos de la muestra evaluada que presenten cargos que no se encuentran regulados. El valor del IAGF se determinará mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$$IAGF = \frac{\text{Número de Recibos con Incumplimientos}}{\text{Número de Recibos de la Muestra}}$$

La multa se aplicará cuando el IAGF sea igual o mayor a 0,03…".

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 zKv"Q~,"^aD#Qxdn_5|K
No aplica a notificaciones electrónicas.

En el presente caso, según consta en el numeral 5.1 del Informe de Instrucción N° 4503-OS/OR-LA LIBERTAD, de fecha 28 de noviembre de 2018, el valor del IAGF es de 0,016: es decir, menor a 0,03.

Por lo tanto, no corresponde sancionar a la concesionaria por el presente incumplimiento, debiendo archivarse el procedimiento administrativo sancionador en este extremo.

2.1.4 Conclusiones:

El literal a) del artículo 17° Reglamento de SFS establece que, previa evaluación debidamente fundamentada, corresponde declarar el archivo cuando no se identifique una conducta infractora de acuerdo con la tipificación aprobada por el Consejo Directivo.

En consecuencia, corresponde archivar el procedimiento administrativo sancionador en este extremo.

2.2 INDICADOR DPAT – TERCER Y CUARTO TRIMESTRE DE 2016: DESVIACIÓN DE LOS PLAZOS DE ATENCIÓN DE UN NUEVO SUMINISTRO O MODIFICACIÓN DEL EXISTENTE

2.2.1 Hechos verificados:

Tercer Trimestre

Se verificó que CHAVIMOCHIC registró una desviación del 0,1795 producto de dos (2) expedientes de una muestra de 119 de nuevas conexiones, que excedieron los plazos en la entrega del presupuesto (1) y en la atención en la instalación de la conexión (1), de acuerdo a lo establecido en la NTCSE y su Base Metodológica aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 616-2008-OS/CD (en adelante, Base Metodológica).

Los casos verificados son los siguientes:

N°	Ítem	Código de solicitud	Suministro	Días ejecutados	Días normados	Días en exceso
1	8	615201	14800061	26	5	21
2	29	615160	40002964	16	7	9

El valor del indicador $DPAT_{03-16}$ es igual a 0.1795.

Cuarto Trimestre

Se verificó que CHAVIMOCHIC registró una desviación del 0.0375 producto de un (1) expediente de una muestra de 64 de nuevas conexiones, que excedió en el plazo en la entrega del presupuesto, de acuerdo a lo establecido en la NTCSE y su Base Metodológica.

El expediente observado es el siguiente:

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 zKv"Q~,"^aD#Qxdn_5|K
No aplica a notificaciones electrónicas.

N°	Ítem	Código de solicitud	Suministro	Días ejecutados	Días normados	Días en exceso
1	53	615589	12600059	12	5	7

El valor de indicador $DPAT_{04\text{-}16}$ es igual a 0.0375.

2.2.2 Descargos de la concesionaria:

En sus descargos al inicio del procedimiento sancionador, la concesionaria manifestó lo siguiente:

- En cuanto al tercer trimestre, respecto al suministro N° 14800061 con código de solicitud 615201, señaló que el titular es la Municipalidad Provincial de Virú, por lo que enviaron con un trabajador del municipio el presupuesto de la conexión, el que fue recibido por la entidad en la fecha observada.

  Asimismo, respecto al suministro N° 40002964, señaló que realizó una visita previa el día 24 de agosto de 2018, encontrando en la inspección que el usuario no tenía instalación interna ni el nicho, por lo que no instaló su llave general.
- En cuanto al cuarto trimestre, señaló que el solicitante tenía conocimiento de la notificación del presupuesto preliminar de nuevo suministro, y por omisión involuntaria debido a la carga laboral de ese momento no se firmó la constancia de recepción, que se regularizó en la fecha de pago.

2.2.3 Análisis:

Tercer trimestre

Respecto al suministro N° 14800061, debemos señalar que la concesionaria es la única entidad encargada de notificar el presupuesto de la conexión a los usuarios que la hayan solicitada; por tanto, no hay asidero legal para trasladar su responsabilidad de notificar el presupuesto a cualquier persona extraña y sin representación de CHAVIMOCHIC. En consecuencia, corresponde desestimar el descargo de la concesionaria en este extremo y mantener el incumplimiento.

Asimismo, respecto al suministro N° 40002964, se ha comprado con los documentos del descargo que la concesionaria realizó una visita previa el día 24 de agosto de 2018, encontrando observaciones no levantadas por parte del usuario. Por lo tanto, corresponde admitir los descargos de la concesionaria en este extremo y tener por levanta la presente observación.

En ese sentido, corresponde modificar el valor del indicador $DPAT_{03\text{-}16}$ a 0.1333.

Cuarto trimestre

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 zKv"Q~,"^aD#Qxdn_5|K
No aplica a notificaciones electrónicas.

Al respecto, a través de sus descargos, la concesionaria confirma el incumplimiento imputado, toda vez que señala que el presupuesto de la conexión fue firmado por el usuario en la misma fecha de pago.

Cabe mencionar que de acuerdo con el artículo 1° de la Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de Osinergmin, Ley N° 27699, la responsabilidad administrativa por incumplimiento de las leyes, reglamentos, resoluciones y demás normas bajo el ámbito de competencia de Osinergmin se determina de manera objetiva. En tal sentido, no corresponde evaluar dentro del presente procedimiento la intención de la concesionaria de infringir la norma o no -o los motivos que motivaron su accionar-, resultando suficiente haberse constatado el incumplimiento para que este sea responsable de la comisión del ilícito administrativo.

Por tanto, se confirma el incumplimiento del Indicador $DPAT_{04\text{-}16}$, con el valor de 0.0375.

2.2.4 Conclusiones:

En el presente caso no se ha desvirtuado la información contenida en el Informe de Instrucción N° 4503-OS/OR-LA LIBERTAD, trasladado con el Oficio N° 3571-2018-OS/OR-LA LIBERTAD, respecto que la concesionaria transgredió el Indicador de la Gestión para la Supervisión de la Atención al Usuario DPAT: Desviación de los plazos de atención de un nuevo suministro o modificación del existente (tercer y cuarto trimestre de 2016).

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

El numeral 5.3 del Procedimiento establece que, el Indicador DPAT se aplica a los incumplimientos de los plazos establecidos en la normativa vigente. Asimismo, el Ítem 4 del Título VI del Procedimiento, establece que constituye infracción pasible de sanción, incumplir con los indicadores establecidos en el Procedimiento.

Por lo tanto, CHAVIMOCHIC ha cometido infracción administrativa de acuerdo a lo establecido en el Ítem 4 del Título VI del Procedimiento. Dicha infracción es sancionable de acuerdo con lo establecido en el literal c) del numeral 3 del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD.

2.3 INDICADOR CNS – TERCER TRIMESTRE DE 2016: ASPECTOS GENERALES DE LOS EXPEDIENTES DE NUEVOS SUMINISTROS Y MODIFICACIÓN DE EXISTENTES

2.3.1 Hechos verificados:

- ÍTEM 8: Contenido del Contrato de Suministro “Valor de la potencia contratada y potencia conectada, de la tensión de alimentación y de la opción tarifaria elegida por el usuario”.

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 zKv"Q~,"^aD#Qxdn_5|K
No aplica a notificaciones electrónicas.

Se observó que en CHAVIMOCHIC incumple con el indicador en dos (2) expedientes de nuevas conexiones o modificación de existentes, con contrato de suministro suscrito, al registrar incorrectamente en los mismos el valor de la potencia conectada.

Se debe tener en cuenta lo señalado en el numeral 4.10, literal b) de la norma "Opciones Tarifarias y Condiciones de Aplicación de las Tarifas a Usuario Final", aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 206-2013-OS/CD (en adelante, Norma de Opciones Tarifarias), que refiere: *"Se entenderá por Potencia Conectada, aquella potencia activa máxima requerida por el usuario al momento de solicitar el suministro y que técnicamente soporta la conexión eléctrica; el mismo que debe adecuarse al derecho de potencia otorgado por cada tipo de conexión eléctrica establecido en la Resolución OSINERGMIN N° 206-2013-OS/CD, o la que la sustituya"*.

Los casos observados se muestran en el siguiente cuadro:

N°	Ítem	Código de solicitud	Suministro	Potencia conectada registrada en Contrato	Potencia conectada presupuestada y cancelada	Tipo y Subtipo de conexión
1	8	615201	14800061	5	10	C1.2
2	18	615407	30400031	3.30	10	C1.2

El valor de indicador CNS_{03-16} es igual a 1 (ítem 8).

2.3.2 Descargos de la concesionaria:

En sus descargos al inicio del procedimiento sancionador, la concesionaria manifestó que

- Respecto a ambos suministros observados, señaló que el sistema informático imprimía con error la potencia contratada en la potencia conectada, y que el incumplimiento ya fue superado.

2.3.3 Análisis:

Al respecto, si bien CHAVIMOCHIC señala que superó el incumplimiento para los suministros observados, se debe tener en cuenta lo indicado en el literal i) del numeral 15.3 del artículo 15° del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-OS/CD, según el cual, no son pasibles de subsanación: *"Los incumplimientos de indicadores verificados en procedimientos de supervisión muestral, salvo que se acredite el levantamiento de la infracción en todo el universo al que representan las muestras"*.

En ese sentido, considerando que el indicador CNS se determina sobre los expedientes de la muestra determinada en la supervisión y que la concesionaria no ha acreditado el levantamiento del incumplimiento en todo el universo, corresponde desestimar los descargos de CHAVIMOCHIC en este extremo.

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 zKv"Q~,"^aD#Qxdn_5|K
No aplica a notificaciones electrónicas.

Por tanto, se confirma que el valor del indicador $CNS_{03\text{-}16}$ es igual a 1 (ítem 8).

2.3.4 Conclusiones:

En el presente caso no se ha desvirtuado la información contenida en el Informe de Instrucción N° 4503-OS/OR-LA LIBERTAD, trasladado con el Oficio N° 3571-2018-OS/OR-LA LIBERTAD, respecto que la concesionaria transgredió el Indicador de la Gestión para la Supervisión de la Atención al Usuario CNS: Aspectos generales de los expedientes de nuevos suministros y modificaciones de existentes (tercer trimestre de 2016).

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

El numeral 5.4 del Procedimiento establece que para la determinación del Indicador CNS, en los expedientes de la muestra determinada por Osinergmin se evaluarán aspectos referidos al contenido del expediente, contenido del contrato de suministro y contenido del presupuesto. Asimismo, el Ítem 4 del Título VI del Procedimiento, establece que constituye infracción pasible de sanción, incumplir con los indicadores establecidos en el Procedimiento.

Por lo tanto, CHAVIMOCHIC ha cometido infracción administrativa de acuerdo a lo establecido en el Ítem 4 del Título VI del Procedimiento. Dicha infracción es sancionable de acuerdo con lo establecido en el literal d) del numeral 3 del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD.

2.4 INDICADOR CNS – CUARTO TRIMESTRE DE 2016: ASPECTOS GENERALES DE LOS EXPEDIENTES DE NUEVOS SUMINISTROS Y MODIFICACIÓN DE EXISTENTES

2.4.1 Hechos verificados:

- ÍTEM 8: Contenido del Contrato de Suministro "Valor de la potencia contratada y potencia conectada, de la tensión de alimentación y de la opción tarifaria elegida por el usuario".

Se observó que en CHAVIMOCHIC incumple con el indicador en un (1) expediente de nuevas conexiones o modificación de existentes, con contrato de suministro suscrito, al registrar incorrectamente en los mismos el valor de la potencia conectada.

Se debe tener en cuenta lo señalado en el numeral 4.10, literal b) de la Norma Opciones Tarifaria, según el cual: *"Se entenderá por Potencia Conectada, aquella potencia activa máxima requerida por el usuario al momento de solicitar el suministro y que técnicamente soporta la conexión eléctrica; el mismo que debe adecuarse al derecho de potencia otorgado por cada tipo de conexión eléctrica establecido en la Resolución OSINERGMIN N° 206-2013-OS/CD, o la que la sustituya"*.

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 zKv"Q~,"^aD#Qxdn_5|K
No aplica a notificaciones electrónicas.

El caso observado se muestra en el siguiente cuadro:

N°	Ítem	Código de solicitud	Suministro	Potencia conectada registrada en Contrato	Potencia conectada presupuestada y cancelada	Tipo y Subtipo de conexión
1	23	615934	40002981	7.50	10	C2.1

El valor de indicador CNS_{04-16} es igual a 1 (ítem 8).

2.4.2 Descargos de la concesionaria:

En sus descargos al inicio del procedimiento sancionador, la concesionaria manifestó lo siguiente:

- Para el suministro observado, señaló que el sistema informático imprimía con error la potencia contratada en la potencia conectada y que el incumplimiento ya fue superado.

2.4.3 Análisis:

Al respecto, si bien CHAVIMOCHIC señala que superó el incumplimiento para el suministro observado, se debe tener en cuenta lo indicado en el literal i) del numeral 15.3 del artículo 15° del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-OS/CD, según el cual, no son pasibles de subsanación: *"Los incumplimientos de indicadores verificados en procedimientos de supervisión muestral, salvo que se acredite el levantamiento de la infracción en todo el universo al que representan las muestras"*.

En ese sentido, corresponde desestimar los descargos de CHAVIMOCHIC en este extremo; confirmándose que el valor del indicador CNS_{04-16} es igual a 1 (ítem 8).

Sin embargo, de acuerdo con el literal d) del numeral 3 del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD, correspondiente a la tipificación de sanciones por incumplimiento del Procedimiento, la aplicación de la multa por incumplir con el indicador CNS procede si el número de expedientes incumplidos supera la siguiente tolerancia:

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

(*) Se utilizará la información comercial acumulada al mes de diciembre, publicada por Osinergmin (GART) del año anterior al periodo supervisado.

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 zKv"Q~,"^aD#Qxdn_5|K
No aplica a notificaciones electrónicas.

En el presente caso, de la Informe Comercial GART (diciembre 2015) evidenciamos que la concesionaria registra 8,048 usuarios regulados; por lo que le resulta aplicable como tolerancia un (1) expediente incumplido.

En ese sentido, considerando que la concesionaria ha incumplido con el Indicador $CNS_{04\text{-}16}$ en un (1) expediente, no corresponde sancionarla con multa, debiendo archivarse el procedimiento administrativo sancionador en este extremo.

2.4.4 Conclusiones:

El literal a) del artículo 17° Reglamento de SFS establece que, previa evaluación debidamente fundamentada, corresponde declarar el archivo cuando no se identifique una conducta infractora de acuerdo con la tipificación aprobada por el Consejo Directivo.

En consecuencia, corresponde archivar el procedimiento administrativo sancionador en este extremo.

2.5 INDICADOR CER – TERCER TRIMESTRE DE 2016: CERTIFICACIÓN DE EXPEDIENTES DE RECLAMOS

2.5.1 Hechos verificados:

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

Se verificó que CHAVIMOCHIC registró el reclamo con código N° REC00141ESC2016 en fecha diferente a su presentación; el reclamo fue presentado el 18 de julio de 2016 y figura en el formato de registro de la concesionaria con fecha 5 de setiembre de 2016.

El artículo 15°, numeral 15.2 de la Directiva "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural", aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 269-2014-OS/CD (en adelante, Directiva de Reclamos), establece que se considera presentado el reclamo en la fecha en que es recibido por la empresa distribuidora a través de cualquiera de las modalidades previstas.
El valor de indicador $CER_{03\text{-}16}$ es igual a 1 (ítem 2).

2.5.2 Descargos de la concesionaria:

En sus descargos al inicio del procedimiento sancionador, la concesionaria manifestó que:

- El reclamo se registró en la localidad de Huanroc, y que por la escasa movilidad y por ser una localidad muy alejada, la fecha de registro se efectuó en forma posterior a la fecha del acta de registro.

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 zKv"Q-,"^aD#Qxdn_5|K
No aplica a notificaciones electrónicas.

2.5.3 Análisis:

Al respecto, la concesionaria confirma el incumplimiento imputado al señalar que se registró el reclamo en fecha posterior.

Cabe mencionar que de acuerdo con el artículo 1° de la Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de Osinergmin, Ley N° 27699, la responsabilidad administrativa por incumplimiento de las leyes, reglamentos, resoluciones y demás normas bajo el ámbito de competencia de Osinergmin se determina de manera objetiva. En tal sentido, no corresponde evaluar dentro del presente procedimiento la intención de la concesionaria de infringir la norma o no -o los motivos que motivaron su accionar-, resultando suficiente haberse constatado el incumplimiento para que este sea responsable de la comisión del ilícito administrativo.

Por lo tanto, corresponde desestimar el descargo de la concesionaria en este extremo, confirmándose que el valor del indicador CER_{03-16} es igual a 1 (ítem 2).

Sin embargo, de acuerdo con el literal f) del numeral 3 del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD, correspondiente a la tipificación de sanciones por incumplimiento del Procedimiento, la aplicación de la multa por incumplir el indicador CER procede si el número de expedientes incumplidos supera la siguiente tolerancia:

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

(*) Se utilizará la información comercial acumulada al mes de diciembre, publicada por Osinergmin (GART) del año anterior al periodo supervisado.

En el presente caso, de la Informe Comercial GART (diciembre 2015) evidenciamos que la concesionaria registra 8,048 usuarios regulados; por lo que le resulta aplicable como tolerancia un (1) expediente incumplido.

En ese sentido, considerando que la concesionaria ha incumplido con el Indicador CER_{03-16} en un (1) expediente, no corresponde sancionarla con multa, debiendo archivarse el procedimiento administrativo sancionador en este extremo.

2.5.4 Conclusiones:

El literal a) del artículo 17° Reglamento de SFS establece que, previa evaluación debidamente fundamentada, corresponde declarar el archivo cuando no se identifique una conducta infractora de acuerdo con la tipificación aprobada por el Consejo Directivo.

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 zKv"Q~,"^aD#Qxdn_5|K
No aplica a notificaciones electrónicas.

En consecuencia, corresponde archivar el procedimiento administrativo sancionador en este extremo.

2.6 INDICADOR CER – CUARTO TRIMESTRE DE 2016: CERTIFICACIÓN DE EXPEDIENTES DE RECLAMOS

2.6.1 Hechos verificados:

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

Se verifica que CHAVIMOCHIC registró en el formato de reclamos en trece (13) expedientes fechas diferente a su presentación.

El artículo 15°, numeral 15.2 de la Directiva de Reclamos establece que se considera presentado el reclamo en la fecha en que es recibido por la empresa distribuidora a través de cualquiera de las modalidades previstas.

Los expedientes observados son los siguientes:

N°	ÍTEM	CÓDIGO DE RECLAMO	SUMINISTRO	FECHA DE PRESENTACIÓN	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO
1	1	REC00162ESC2016	46000019	26/10/2016	09/11/2016
2	2	REC00159ESC2016	45000057	26/10/2016	09/11/2016
3	3	REC00161ESC2016	44000064	26/10/2016	09/11/2016
4	7	REC00153ESC2016	48000005	26/10/2016	07/11/2016
5	8	REC00151ESC2016	46000028	26/10/2016	07/11/2016
6	9	REC00160ESC2016	45000133	26/10/2016	09/11/2016
7	10	REC00158ESC2016	45000087	26/10/2016	09/11/2016
8	11	REC00148ESC2016	46000015	31/10/2016	07/11/2016
9	12	REC00150ESC2016	45000098	26/10/2016	07/11/2016
10	16	REC00152ESC2016	47000006	26/10/2016	07/11/2016
11	17	REC00149ESC2016	52000029	31/10/2016	07/11/2016
12	18	REC00157ESC2016	44000003	26/10/2016	09/11/2016
13	21	REC00165PER2016	20100048	28/11/2016	29/11/2016

- ÍTEM 4: "El expediente contiene el documento que da por finalizado el reclamo en cada una de sus pretensiones (Actas o Resoluciones)".

Se verificó que CHAVIMOCHIC, en siete (7) expedientes de reclamos, el documento de finalización de los reclamos (Actas de Acuerdo) no se encuentra suscrito por el usuario.

Los expedientes observados son los siguientes:

N°	ÍTEM	CÓDIGO DE RECLAMO	SUMINISTRO	OBSERVACIÓN
1	1	REC00162ESC2016	46000019	Acta de Acuerdo sin firma del usuario
2	7	REC00153ESC2016	48000005	
3	9	REC00160ESC2016	45000133	

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 zKv"Q-,"^aD#Qxdn_5|K
No aplica a notificaciones electrónicas.

4	13	REC00146ESC2016	40001308	
5	16	REC00152ESC2016	47000006	
6	19	REC00143ESC2016	40002274	
7	22	REC00156ESC2016	45000064	

- ÍTEM 8: Evaluación del documento de finalización en primera instancia: "Detalle de las obligaciones que contraen el usuario y la Concesionaria (refacturar, devolver, cambiar de medidor, etc.)".

En ocho (8) expedientes de reclamos, CHAVIMOCHIC no acredita el detalle de la obligación contraída que registra como acuerdo con el usuario reclamante en el Acta respectiva.

Los expedientes observados son los siguientes:

N°	Ítem	Código de reclamo	Suministro	Observación
1	2	REC00159ESC2016	45000057	Expediente no contiene y no se acredita la obligación que contrae CHA con el usuario, según el acuerdo arribado en el Acta respectiva.
2	3	REC00161ESC2016	44000064	
3	5	REC00155ESC2016	45000083	
4	8	REC00151ESC2016	46000028	
5	10	REC00158ESC2016	45000087	
6	12	REC00150ESC2016	45000098	
7	14	REC00147ESC2016	30300030	
8	18	REC00157ESC2016	44000003	

El valor de indicador $CER_{04\text{-}16}$ es igual a 3 (ítem 2, 4 y 8).

2.6.2 Descargos de la concesionaria:

En sus descargos al inicio del procedimiento sancionador, la concesionaria manifestó lo siguiente:

- Para el ítem 2, reiteró que los reclamos se registraron en la localidad de Huanroc, que por la escasa movilidad y por ser una localidad muy alejada la fecha de registro se efectuó en forma posterior a la fecha del acta de registro.

- Finalmente, no presentó descargos respecto al Ítem 4 y 8.

2.6.3 Análisis:

Al respecto, a través de sus descargos referidos al incumplimiento del ítem 2, la concesionaria confirma el incumplimiento imputado al señalar que se registró el reclamo en fecha posterior.

Cabe mencionar que de acuerdo con el artículo 1° de la Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de Osinergmin, Ley N° 27699, la responsabilidad administrativa por incumplimiento de las leyes, reglamentos, resoluciones y demás normas bajo el ámbito de competencia de Osinergmin se determina de manera objetiva. En tal sentido, no corresponde evaluar dentro del presente procedimiento la intención de la concesionaria de infringir la norma o no -o los motivos que motivaron su accionar-, resultando suficiente

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 zKv"Q~,"^aD#Qxdn_5|K
No aplica a notificaciones electrónicas.

haberse constatado el incumplimiento para que este sea responsable de la comisión del ilícito administrativo.

Por lo tanto, corresponde desestimar los descargos de la concesionaria en este extremo, confirmándose el incumplimiento del ítem 2.

Finalmente, dado que la concesionaria no ha presentado descargos respecto a los ítems 4 y 8, corresponde confirmar los incumplimientos.

Por tanto, se confirma que el valor del indicador $CER_{04\text{-}16}$ es igual a 3 (ítem 2, 4 y 8).

2.6.4 Conclusiones:

En el presente caso no se ha desvirtuado la información contenida en el Informe de Instrucción N° 4503-OS/OR-LA LIBERTAD, trasladado con el Oficio N° 3571-2018-OS/OR-LA LIBERTAD, respecto que la concesionaria transgredió el Indicador de la Gestión para la Supervisión de la Atención al Usuario CER: Calificación de expedientes de reclamos (cuarto trimestre de 2016).

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

El numeral 5.6 del Procedimiento establece que para la determinación del Indicador CER, en los expedientes de reclamos se verifican aspectos referidos a la conformación del expediente y la evaluación del documento de finalización en primera instancia. Asimismo, el Ítem 4 del Título VI del Procedimiento, establece que constituye infracción pasible de sanción, incumplir con los indicadores establecidos en el Procedimiento.

Por lo tanto, CHAVIMOCHIC ha cometido infracción administrativa de acuerdo a lo establecido en el Ítem 4 del Título VI del Procedimiento. Dicha infracción es sancionable de acuerdo con lo establecido en el literal f) del numeral 3 del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD.

2.7 INDICADOR DART – TERCER Y CUARTO TRIMESTRE DE 2016: DESVIACIÓN DE LOS PLAZOS DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

2.7.1 Hechos verificados:

<u>Tercer trimestre</u>

Se verificó que CHAVIMOCHIC registró una desviación del 0.5778 producto de un (1) expediente de una muestra de 3, que excedió el plazo de atención en la solución del reclamo, incumpliendo lo dispuesto en el artículo 20°, literal d) de la Directiva de Reclamos.

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 zKv"Q~,"^aD#Qxdn_5|K
No aplica a notificaciones electrónicas.

El expediente observado es el siguiente:

N°	Ítem	Código de solicitud	Suministro	Días ejecutados	Días normados	Días en exceso	Observaciones
1	1	REC00141ESC2016	40000145	52	30	22	Exceso en la solución del reclamo

El valor de indicador $DART_{03\text{-}16}$ es igual a 0.5778.

Cuarto trimestre

Se verificó que CHAVIMOCHIC registró una desviación del 0,0930 producto de un (1) expediente de una muestra de 22, que excedió el plazo de atención en la solución del reclamo, incumpliendo lo dispuesto en el artículo 20°, literal d) de la Directiva de Reclamos.

El expediente observado es el siguiente:

N°	Ítem	Código de solicitud	Suministro	Días ejecutados	Días normados	Días en exceso	Observaciones
1	15	REC00144ESC2016	40001662	53	30	23	Exceso en la solución del reclamo

El valor de indicador $DART_{04\text{-}16}$ es igual a 0.0930.

2.7.2 Descargos de la concesionaria:

La concesionaria no presentó descargos al presente incumplimiento.

2.7.3 Análisis:

Vencido el plazo otorgado, se verifica que CHAVIMOCHIC no ha presentado descargo alguno, no obstante haber sido debidamente notificada para tal efecto, ni ha alcanzado medio probatorio alguno que desvirtúe la comisión de la infracción administrativa que es materia de evaluación del presente procedimiento.

En consecuencia, se confirma que la concesionaria incumple con el indicador $DART_{03\text{-}16}$ con el valor de 0.5778, y con el indicador $DART_{04\text{-}16}$ con el valor de 0.0930.

2.7.4 Conclusiones:

En el presente caso no se ha desvirtuado la información contenida en el Informe de Instrucción N° 4503-OS/OR-LA LIBERTAD, trasladado con el Oficio N° 3571-2018-OS/OR-LA LIBERTAD, respecto que la concesionaria transgredió el Indicador DART: Desviación de los plazos de atención de reclamos (tercer y cuarto trimestre de 2016).

Cabe indicar, el artículo 1° de la Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de Osinergmin, Ley N° 27699, establece que toda acción u omisión que implique el

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 zKv"Q~,"^aD#Qxdn_5|K
No aplica a notificaciones electrónicas.

incumplimiento de las leyes, reglamentos y demás normas bajo el ámbito de competencia de Osinergmin constituye infracción sancionable.

El numeral 5.7 del Procedimiento establece que, el Indicador DART se aplica a los incumplimientos de los plazos de atención de reclamos establecidos en la normativa vigente. Asimismo, el Ítem 4 del Título VI del Procedimiento, establece que constituye infracción pasible de sanción, incumplir con los indicadores establecidos en el Procedimiento.

Por lo tanto, CHAVIMOCHIC ha cometido infracción administrativa de acuerdo a lo establecido en el Ítem 4 del Título VI del Procedimiento. Dicha infracción es sancionable de acuerdo con lo establecido en el literal g) del numeral 3 del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD.

3. DETERMINACIÓN DE LAS SANCIONES

3.1. Respecto a los **incumplimientos descritos en el numeral 1.4 precedente**, se debe indicar que mediante Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD, se modificó el Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, correspondiente a la tipificación de sanciones por incumplimiento del Procedimiento.

3.2. En tal sentido, las multas a imponer por transgredir la tolerancia de los Indicadores $DPAT_{03-16}$, $DPAT_{04-16}$, CNS_{03-16}, CER_{04-16}, $DART_{03-16}$ y $DART_{04-16}$, serán determinadas en base a los criterios establecidos en el Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, modificado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD, y considerando la siguiente información general que corresponde a CHAVIMOCHIC:

CONCEPTOS	CANTIDAD	OBSERVACIÓN
Nº de usuarios regulados	8 048 usuarios	Informe comercial GART (dic. 2015)
Clasificación de concesionaria (N° de usuarios regulados)	De 8 001 a 13 000 usuarios	Anexo 8° de la Resolución Nº 141-2011-OS/CD
Unidad Impositiva Tributaria (UIT)	S/. 4200.00	D.S. 298-2018-EF

3.3. El detalle de las multas por los incumplimientos imputados, se muestran en el cuadro siguiente:

Conceptos	Datos	Montos
Incumplimiento al indicador $DPAT_{03-16}$		
Valor del Indicador DPAT	0.1333	
Número total de expedientes del periodo (NT)	119	
Multa: Literal c), del numeral 3 de la Resolución Nº 141-2011-OS/CD	**0,009 X DPAT x NT x UIT**	**S/. 599.61**
	0,009 x 0,1333 x 119 x 4 200	
Incumplimiento al indicador $DPAT_{04-16}$		
Valor del Indicador DPAT	0.0375	
Número total de expedientes del periodo (NT)	109	
Multa: Literal c), del numeral 3 de la Resolución Nº 141-2011-OS/CD	**0,009 X DPAT x NT x UIT**	**S/. 154.51**
	0,009 x 0,0375 x 109 x 4 200	
Incumplimiento del Indicador CNS_{03-16}		
Valor del Indicador CER (Item 8)	1	
Número de expedientes con observaciones ítem 8 = **Ni_8**	2	
Número de expedientes de la muestra = **Nm**	39	
Número total de expedientes del período = **NT**	119	
Multa.- Literal f), del numeral 3 de la Resolución Nº 141-2011-OS/CD	**0,003 x (Ni_8 /Nm) x NT x UIT**	**S/. 76.89**
	0,003 x (2/39) x 119 x 4 200	
Incumplimiento del Indicador CER_{04-16}		
Valor del Indicador CER (Item 2, 4 y 8)	3	
Número de expedientes con observaciones ítem 2 = **Ni** (13 suministros, 08 suministros tienen observación en otro item)	5	
Número de expedientes con observaciones ítem 4 = **Ni_4**	7	
Número de expedientes con observaciones ítem 8 = **Ni_8**	8	
Número de expedientes de la muestra = **Nm**	22	
Número total de expedientes del período = **NT**	25	
Multa.- Literal f), del numeral 3 de la Resolución Nº 141-2011-OS/CD	**0,003 x ((Ni_2+Ni_4+Ni_8/Nm)) x NT x UIT**	**S/. 71.59**
	0,003 x ((5+7+8)/22) x 25 x 4 200	
Incumplimiento al indicador $DART_{03-16}$		
Valor del Indicador DART	0.5778	
Número total de expedientes del periodo (NT)	3	
Multa: Literal g), del numeral 3 de la Resolución Nº 141-2011-OS/CD	**0,006 X DART x NT x UIT**	**S/. 43.68**
	0,006 x 0,5778 x 3 x 4 200	
Incumplimiento al indicador $DART_{04-16}$		
Valor del Indicador DART	0.093	
Número total de expedientes del periodo (NT)	25	
Multa: Literal g), del numeral 3 de la Resolución Nº 141-2011-OS/CD	**0,006 X DART x NT x UIT**	**S/. 58.59**
	0,006 x 0,0930 x 25 x 4 200	
Monto Total de la Multa (Soles)		**S/. 1,004.87**

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 zKv"Q~,"^aD#Qxdn_5|K
No aplica a notificaciones electrónicas.

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 zKv"Q-,"^aD#Qxdn_5|K
No aplica a notificaciones electrónicas.

3.4. Conforme a lo anterior, se tiene que la sumatoria del importe de las multas por los incumplimientos al Procedimiento en el segundo semestre de 2016, asciende a S/ 1,004.87, equivalente a 0.2392 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

3.5. Al respecto, el numeral 5 del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, modificado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD, establece lo siguiente:

> *"5. Aplicación de Multas*
> *La aplicación de sanciones y multas es independiente de la obligación de las empresas de cumplir con subsanar las deficiencias u omisiones. De no cumplirse con éstas se impondrán sanciones que consideren la reiteración de estas deficiencias.*
> *Para el cálculo de las multas, se considera los resultados de los indicadores con cuatro (4) decimales, excepto el resultado del indicador DTA, donde se considera dos (2) decimales.*
> *Asimismo, las multas por los respectivos indicadores se aplicarán semestralmente. Cabe precisar que las multas por indicadores trimestrales, se aplicarán semestralmente de manera acumulativa.*
> *Finalmente, <u>si el o los importes de las multas en el semestre no alcanzaran el valor de media (½) UIT, se aplicará el monto correspondiente a media (½) UIT</u>"* (subrayado nuestro).

3.6. Conforme a lo anterior, corresponde aplicar como sanción a la concesionaria una multa de media UIT (½ UIT), equivalente a **cincuenta centésimas (0.50) de la UIT**; por incumplir con los Indicadores $DPAT_{03-16}$, $DPAT_{04-16}$, CNS_{03-16}, CER_{04-16}, $DART_{03-16}$ y $DART_{04-16}$, en el segundo semestre de 2016.

4. <u>CONCLUSIÓN</u>

Corresponde aplicar a la empresa fiscalizada la sanción establecida en el Anexo N° 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD, por las infracciones administrativas verificadas en el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado contra la empresa **PROYECTO ESPECIAL CHAVIMOCHIC.**

De conformidad con lo establecido en el artículo 13° literal c) de la Ley de Creación de Osinergmin, Ley Nº 26734, la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, Ley Nº 27332 y modificatorias, la Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de Osinergmin, Ley Nº 27699, el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de Osinergmin, aprobado mediante Decreto Supremo N° 010-2016-PCM, la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley Nº 27444 y en la Resolución de Consejo Directivo N° 218-2016-OS/CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N° 10-2017-OS/CD.

SE RESUELVE:

<u>Artículo 1º</u>.- ARCHIVAR el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado a la empresa **PROYECTO ESPECIAL CHAVIMOCHIC**, en el extremo referido a los Incumplimientos N° 1, 4 y 5,

señalados en el numeral 1.4 de la presente Resolución, referidos a la transgresión de los Indicadores AGF_{02-16}, CNS_{03-16} y CER_{04-16}, en el segundo semestre de 2016.

Artículo 2º.- SANCIONAR a la empresa **PROYECTO ESPECIAL CHAVIMOCHIC** con una multa de **cincuenta centésimas (0.50) de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT)**, vigente a la fecha de pago, por transgredir los indicadores Indicadores $DPAT_{03-16}$, $DPAT_{04-16}$, CNS_{03-16}, CER_{04-16}, $DART_{03-16}$ y $DART_{04-16}$, en el segundo semestre de 2016, lo que constituye infracción administrativa de acuerdo al ítem 4 del Título VI del "Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario", aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 047-2009-OS/CD, sancionable según el numeral 5 del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la División de Supervisión de Electricidad, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD, en razón de los fundamentos señalados en la presente Resolución. Asimismo, la imposición de la presente sanción no exime a la concesionaria del cumplimiento de las obligaciones que han sido objeto del presente procedimiento.

Código de Infracción: 1600131207-01.

Artículo 3º.- DISPONER que el monto de la multa sea pagado en un plazo no mayor de **quince (15) días hábiles** contados a partir del día hábil siguiente de notificada la presente Resolución.

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

Artículo 4º.- De conformidad con el artículo 26° del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-OS/CD, el Agente Supervisado podrá acogerse al beneficio de pronto pago equivalente a una **reducción del 10%** del importe final de la multa impuesta en esta Resolución, si se cancela el monto de la misma dentro del plazo fijado en el artículo anterior, **siendo requisito para su eficacia: no interponer recurso administrativo, que haya autorizado la notificación electrónica hasta la fecha otorgada para la presentación de sus descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador y que mantenga vigente dicha autorización**. 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.

De otro lado, cumplimos con informar que de conformidad con el artículo 27° del Reglamento anteriormente citado, 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.

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 zKv"Q~,"^aD#Qxdn_5|K
No aplica a notificaciones electrónicas.

Artículo 5º.- NOTIFICAR a la empresa **PROYECTO ESPECIAL CHAVIMOCHIC** el contenido de la presente Resolución.

Regístrese y comuníquese.

Firmado Digitalmente
por: MATOS PERALTA
César Augusto FAU
20376082114 hard
Fecha: 28/08/2019
08:19:23

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

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 **zKv"Q~,"^aD#Qxdn_5|K**
No aplica a notificaciones electrónicas.