

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 1969-2019-2019-OS/OR AMAZONAS**

Chachapoyas, 31 de julio del 2019

VISTO; el expediente Nro. 201700011993, el Informe Final de Instrucción Nro. 1491-2019-OS/OR AMAZONAS referido al procedimiento administrativo sancionador iniciado mediante Oficio Nro. 2220-2018-OS/OR AMAZONAS a la concesionaria **EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS ELÉCTRICOS UTCUBAMBA S.A.C.** (en adelante, **EMSEU SAC**), identificada con Registro Único de Contribuyente (RUC) Nro. 20288529087.

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES

1.1 Mediante el Informe de Instrucción Nro. 2488-2019-OS/OR AMAZONAS, del 6 de agosto de 2018, que determinó el inicio del procedimiento administrativo sancionador, se concluyó:

<<Se imputa a la concesionaria **EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS ELÉCTRICOS UTCUBAMBA S.A.C.** el siguiente incumplimiento:

5.1 Incumplir con el indicador AGA01-17 y, AGA02-17: Aspectos Generales de la Atención al Usuario, al haber obtenido el valor de 1 (ítem 1), en el primer y segundo trimestre 2017, contraviniendo lo dispuesto en el numeral 5.1 del Procedimiento, el citado incumplimiento es pasible de sanción conforme al literal a) del numeral 3 del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD.

5.2 Incumplir con el indicador DPAT01-17 y, DPAT02-17: Desviación de los plazos de atención de un nuevo suministro o modificación del existente, al haber obtenido el valor de 1 (ítem 1), en el primer y segundo trimestre 2017, contraviniendo lo dispuesto en el numeral 5.3 del Procedimiento, el citado incumplimiento es pasible de sanción conforme al literal c) del numeral 3 del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD.

5.3 Incumplir con el indicador CNS 01-17 y, CNS 02-17: Aspectos generales de los expedientes de nuevos suministros y modificación de existentes, al haber obtenido el valor de 79 expedientes incumplidos (ítem 12); en el primer trimestre 2017; y, 67 expedientes incumplidos (ítem 12), en el segundo trimestre 2017, contraviniendo lo dispuesto en el numeral 5.4 del Procedimiento, el citado incumplimiento es pasible de sanción conforme al literal d) del numeral 3 del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD.

5.4 Incumplir con el indicador NIU01-17: Nivel de Información al usuario, al haber obtenido el valor de 1, en el primer trimestre 2017, contraviniendo lo dispuesto en el numeral 5.5 del Procedimiento, el citado incumplimiento es pasible de sanción conforme al literal e) 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.>> (sic)

- 1.2 Así, mediante Oficio Nro. 2220-2018-OS/OR AMAZONAS, notificado el 20 de agosto de 2018, se inició el procedimiento administrativo sancionador contra **EMSEU SAC** otorgándole cinco (05) días hábiles de plazo para presentar sus descargos.
- 1.3 Mediante Carta Nro. 0451-2018-EMSEU/GG, **EMSEU SAC** presentó los descargos al inicio del procedimiento sancionador.
- 1.4 Mediante Resolución de Oficias Regionales OSINERGMIN Nro. 78-2019-OS/OR AMAZONAS, del 20 de mayo de 2019, se resuelve ampliar el plazo inicial de nueve (9) meses para emitir resolución de primera instancia en el procedimiento administrativo sancionador iniciado mediante Oficio Nro. 2220-2018-OS/OR AMAZONAS, por tres (3) meses adicionales, los cuales serán contados en adición al plazo de nueve (9) meses iniciado a partir de la fecha de notificación del mencionado oficio.
- 1.5 Mediante el Oficio Nro. 3428-2019-OS/OR AMAZONAS, del 28 de junio de 2019, se traslada a **EMSEU SAC** el Informe Final de Instrucción Nro. 1491-2019-OS/OR AMAZONAS, otorgando plazo de ley para formular los descargos correspondientes.
- 1.6 Mediante Carta Nro. 0459-2019-EMSEY/GG, **EMSEU SAC** presentó los descargos al Informe Final de Instrucción.

II. FUNDAMENTOS

2.1 HECHOS

Se imputan los siguientes hechos, de acuerdo al siguiente detalle:

ÍTEM	INCUMPLIMIENTO VERIFICADO	OBLIGACIÓN NORMATIVA	TIPIFICACIÓN
1	<p><u>INDICADOR AGA: ASPECTOS GENERALES DE ATENCION AL USUARIO</u></p> <p>EMSEU obtuvo para el primer y segundo trimestre 2017, el valor de uno (01) para el indicador AGA, por el incumplimiento del ítem 5.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Primer y Segundo Trimestre 2017 <p>Ítem 5: "Mantener operativo y accesible para el usuario el sistema de atención de denuncias y reclamos, vía telefónica u otro medio, de acuerdo a la normativa vigente; debiendo ser auditable por OSINERGMIN los registros generados.</p> <p>Se observó que la oficina de atención comercial de Bagua Grande no cuenta con un sistema de atención de denuncias y reclamos vía telefónica</p>	<p><u>5.1 INDICADOR AGA: ASPECTOS GENERALES DE ATENCION AL USUARIO</u></p> <p>Para la determinación de este indicador, a través de inspecciones inopinadas se evaluará los siguientes aspectos que deberá cumplir la Concesionaria:</p> <p>Ítem 1: "Recibir y registrar los reclamos comerciales, entregando el código respectivo al usuario, en todas las modalidades establecidas en la normativa vigente".</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Numeral 5.1 del Procedimiento. - El literal a) 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.

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 1969-2019-2019-OS/OR AMAZONAS**

2	<p><u>INDICADOR DPAT: DESVIACION EN LOS PLAZOS DE ATENCION DE UN NUEVO SUMINISTRO O MODIFICACION DEL EXISTENTE</u></p> <p>EMSEU obtuvo para el primer y segundo trimestre de 2017, en relación al indicador DPAT, el valor 0,02.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Primer Trimestre 2017 <p>Se observó que EMSEU en la solicitud N° 00236-17 no cumplió con el plazo de atención de los nuevos suministros.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Segundo Trimestre 2017 <p>Se observó que EMSEU en la solicitud N° 00466-17 no cumplió con el plazo de atención de los nuevos suministros.</p>	<p>5.3. <u>INDICADOR DPAT: DESVIACION EN LOS PLAZOS DE ATENCION DE UN NUEVO SUMINISTRO O MODIFICACION DEL EXISTENTE</u></p> <p>Se aplica a los incumplimientos de los plazos establecidos en la normativa vigente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Numeral 5.3 del Procedimiento. - 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	<p><u>INDICADOR CNS: Aspectos Generales de los Expedientes de Nuevos Suministros y Modificación de Existentes</u></p> <p>EMSEU obtuvo para el primer y segundo trimestre 2017, el valor de uno (01) para el indicador CNS, por el incumplimiento del ítem 12.</p>	<p>5.4. <u>INDICADOR CNS: Aspectos Generales de los Expedientes de Nuevos Suministros y Modificación de Existentes:</u></p> <p>Para la determinación de este indicador, en los expedientes de la muestra determinada por OSINERGMIN, se evaluará los siguientes aspectos que debe</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ítems 7 del numeral 5.4 del Procedimiento. - 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
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Primer Trimestre 2017 <p>Ítem 12: "Tipo de suministro (aéreo, subterráneo o mixto) y codificación del tipo y subtipo de conexión (C1.1, C1.2, C2.1, etc)</p> <p>Se observó que en 79 expedientes nuevas conexiones, el presupuesto no especifica el tipo del suministro, es decir no menciona si es aéreo, subterráneo o mixto</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Segundo Trimestre 2017 <p>Ítem 12: "Tipo de suministro (aéreo, subterráneo o mixto) y codificación del tipo y subtipo de conexión (C1.1, C1.2, C2.1, etc)</p> <p>Se observó que en 67 expedientes nuevas conexiones, el presupuesto no especifica el tipo del suministro, es decir no menciona si es aéreo, subterráneo o mixto</p>	<p>cumplir la Concesionaria:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ítem 12: "Tipo de suministro (aéreo, subterráneo o mixto) y codificación del tipo y subtipo de conexión (C1.1, C1.2, C2.1, etc) 	<p>Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD.</p>
4	<p><u>INDICADOR NIU: NIVEL DE INFORMACION AL USUARIO</u></p> <p>EMSEU obtuvo el valor de uno (01) para el indicador NIU, por el incumplimiento del ítem 12.</p> <p>Ítem 2: "El Centro de Atención cuenta en el exterior del local, con letrero de identificación de la oficina y horario de atención (ambos resistentes a la intemperie) y en el interior con señalización de las áreas de atención comercial".</p> <p>Se observó que la oficina comercial de Bagua Grande, no cuenta con avisos para indicar las áreas de cobranza, reclamos, nuevos suministros y otros trámites comerciales</p>	<p>5.5. <u>INDICADOR NIU: NIVEL DE INFORMACION AL USUARIO:</u></p> <p>Para la determinación de este indicador se evaluará en las instalaciones de atención al público, mediante la inspección de campo, los siguientes aspectos que la Concesionaria debe cumplir:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ítem 2: "El Centro de Atención cuenta en el exterior del local, con letrero de identificación de la oficina y horario de atención (ambos resistentes a la intemperie) y en el interior con señalización de las áreas de atención comercial". 	<ul style="list-style-type: none"> - Ítem 2 del numeral 5.5 del Procedimiento. - El literal e) 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.

2.2 DESCARGO

De acuerdo a los documentos de descargos presentados, **EMSEU SAC** señala lo siguiente:

A) Incumplimiento del indicador AGA: Aspectos Generales de Atención al Usuario.

EMSEU SAC señala que la oficina de atención comercial de Bagua Grande cuenta con conexiones eléctricas, equipos computador, impresora y teléfono IP conectadas al Ups (Fuente de Energía Eléctrica), los cuales en caso de cortes de energía quedan operativos para la continuidad de la atención al público usuario de Utcubamba las 24 horas del día. Agrega que mediante Carta Nro. 450-2018-EMSEU/GG remitió grabación del IVR de la atención a los usuarios realizada las 24 horas del día.

B) Incumplimiento del indicador DPAT: Desviación en los plazos de atención de un nuevo suministro o modificación del existente.

EMSEU SAC señala que el expediente 236-17 de fecha de pago 10.04.17 y fecha de instalación 18.04.17 y el expediente 465-17 de fecha de pago 26.06.17 y fecha de instalación 04.07.17, comprenden a semanas de feriados largos por semana santa (abril) y feriados largos por fiestas patrias (julio), respectivamente.

De este modo, solicita considerar que durante los días feriados no se puede atender al público usuario por lo que al día laborable hábil siguiente existe acumulación de trabajos y los plazos de atención se acortan por la concurrencia de usuarios. Agrega que el personal técnico de contingencias y emergencias no atiende trabajos pendientes del área comercial.

C) Incumplimiento del indicador CNS: Aspectos Generales de los Expedientes de Nuevos Suministros y Modificación de Existentes.

EMSEU SAC señala que su sistema comercial ha migrado de base de datos de Clipper, Fox, SQL 2000 al SQL 2012, conforme con las nuevas exigencias (códigos Clipper, Fox, Visual Basic 6.0 a Programación Web) y los nuevos procedimientos (Tukuy Rikuy y RHD).

Asimismo, precisa que el sistema de facturación comercial desarrollado en plataforma Visual (Visual Basic 6.0) ha migrado a la plataforma Web, habiéndose completado en los presupuestos el tipo del suministro (aéreo, subterráneo o mixto).

D) Incumplimiento del indicador NIU: Nivel de Información al Usuario.

EMSEU SAC señala que actualmente el interior de la oficina comercial de Bagua Grande cuenta con la señalización correspondiente. Adjunta vistas fotográficas del 24.08.18

2.3 ANÁLISIS DEL DESCARGO

Luego de evaluar los descargos señalados, se tiene lo siguiente:

A) Incumplimiento del indicador AGA: Aspectos Generales de Atención al Usuario.

Al respecto, debe señalarse que un análisis de las grabaciones adjuntadas mediante Carta Nro. 450-2018-EMSEU/GG evidencia que las oficinas de atención comercial cuentan con un sistema de atención de denuncias y reclamos vía telefónica para la atención del público usuario las 24 horas del día.

Por lo tanto, dado que conforme con el numeral 15.1 del Reglamento SFS, la subsanación voluntaria de la infracción solo constituye un eximente de responsabilidad cuando se verifique que los incumplimientos detectados fueron subsanados antes del inicio del procedimiento sancionador, siendo que se ha verificado que las oficinas de atención comercial ya contaban con un sistema de atención de denuncias y reclamos vía telefónica para la atención del público usuario las 24 horas del día, corresponde archivar la imputación realizada.

En ese sentido, el presente caso se ha desvirtuado la imputación del Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador N° 2488-2018- OS/OR-AMAZONAS, notificado a la entidad el día 20 de agosto de 2016 junto al Oficio N° 2220- 2018-OS/OR AMAZONAS, referida a incumplir con los indicadores AGA₀₁₋₀₇, AGA₀₂₋₀₇, corresponde archivar las imputaciones realizadas.

B) Incumplimiento del indicador DPAT: Desviación en los plazos de atención de un nuevo suministro o modificación del existente.

Al respecto, debe señalarse que el numeral 5.3 del Procedimiento evalúa el cumplimiento de los plazos excedidos en la entrega del presupuesto (5 días calendario) y en la instalación de la conexión (7 días calendario) durante la atención de un nuevo suministro o modificación del existente.

En tal sentido, debe indicarse que los casos observados fueron atendidos conforme el siguiente detalle:

N° SOLICITUD	FECHA DE RECIBIDA LA SOLICITUD	FECHA DE PAGO DE PRESUPUESTO	FECHA DE INSTALACIÓN	DIAS HÁBILES TRANSCURRIDOS
00236-17	03/03/2017	10/04/2017	18/04/2017	08
00465-17	16/05/2017	26/06/2017	04/07/2017	09

Sobre el particular, debe precisarse que es responsabilidad de EMSEU SAC la atención de la entrega de los presupuestos y en la instalación de las conexiones durante la atención de un nuevo suministro dentro de los plazos establecidos en la normativa vigente, debiendo prever feriados largos por semana santa y fiestas patrias.

Por lo tanto, dado que EMSEU SAC en los casos observados excedió los plazos de ejecución de instalación del servicio nuevo, es posible concluir que los incumplimientos detectados no han sido desvirtuados.

En el presente caso no se ha desvirtuado la información contenida en el Informe de Instrucción N° 2488-2018-OS/OR-AMAZONAS, notificado en fecha 20 de agosto del 2018

junto al Oficio N° 2220-2018-OS/OR AMAZONAS, mediante el cual se determinó que EMSEU ha transgredido el indicador DPAT: Desviación en los plazos de atención de un nuevo suministro o modificación existente.

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 indica la desviación de los plazos de atención de un nuevo suministro o modificación del existente. 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, EMSEU ha cometido infracción administrativa de acuerdo a lo establecido en el ítem 4 del Título VI del "Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario", aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2009-OS/CD, al transgredir lo establecido en el numeral 5.3 del mencionado Procedimiento. Dichas infracciones son sancionables de acuerdo con lo establecido en el literal c) del numeral 3 del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD.

C) Incumplimiento del indicador CNS: Aspectos Generales de los Expedientes de Nuevos Suministros y Modificación de Existentes.

Al respecto, debe señalarse se ha verificado que durante la migración del sistema comercial desarrollado en plataforma Visual (Visual Basic 6.0) a la plataforma Web y la implementación de la plataforma del RHD, se completó en los presupuestos observados el tipo del suministro (aéreo, subterráneo o mixto).

Por lo tanto, dado que conforme con el numeral 15.1 del Reglamento SFS, la subsanación voluntaria de la infracción solo constituye un eximente de responsabilidad cuando se verifique que los incumplimientos detectados fueron subsanados antes del inicio del procedimiento sancionador, siendo que se ha verificado que durante la migración del sistema comercial desarrollado en plataforma Visual (Visual Basic 6.0) a la plataforma Web y la implementación de la plataforma del RHD, se completó en todos los presupuestos el tipo del suministro (aéreo, subterráneo o mixto), corresponde archivar las imputaciones realizadas.

D) Incumplimiento del indicador NIU: Nivel de Información al Usuario.

Al respecto, debe señalarse que un análisis de las vistas fotográficas adjuntadas evidencia que los avisos para indicar las áreas de cobranza fueron implementados al interior de la oficina comercial de Bagua Grande el 24.08.2018, es decir, en fecha posterior al procedimiento administrativo sancionador iniciado mediante Oficio N° 2220-2018-OS/OR AMAZONAS, notificado el día 20 de agosto de 2018.

En consecuencia, al amparo del literal g.2) del artículo 25° del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras de Osinergmin, aprobado por

Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-OS/CD, dicha conducta debe ser calificada como factor atenuante por subsanación voluntaria posterior al inicio del procedimiento administrativo sancionador. Por lo tanto, se confirma el incumplimiento detectado.

En el presente caso no se ha desvirtuado la información contenida en el Informe de Instrucción N° 2488-2018-OS/OR-AMAZONAS, notificado en fecha 20 de agosto del 2018 junto al Oficio N° 2220-2018-OS/OR AMAZONAS, mediante el cual se determinó que EMSEU ha transgredido el indicador NIU: Nivel de Información al Usuario.

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 ítem 2 del numeral 5.5 del Procedimiento evalúa que el centro de atención cuente en el exterior del local, con letrero de identificación de la oficina y horario de atención (ambos resistentes a la intemperie) y en el interior con señalización de las áreas de atención comercial. 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, EMSEU ha cometido infracción administrativa de acuerdo a lo establecido en el ítem 4 del Título VI del Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario”, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2009-OS/CD, al transgredir lo establecido en el numeral 5.5 del mencionado Procedimiento. Dicha infracción es sancionable de acuerdo con lo establecido en el literal e) 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.

2.4 DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

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

Los literales c) y e) del numeral 3 del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD, tipifica como infracción administrativa sancionable transgredir la tolerancia de los indicadores DPAT y NIU del Procedimiento.

Conceptos	Datos	Monto
Incumplimiento del Indicador DPAT₀₁₋₁₇		
Valor del Indicador DPAT	0.02	
Factor Ft (Monto en UIT)	0.009	
Número total de solicitudes de conexiones nuevas o modificación de existentes recibidas por empresa en el trimestre evaluado	164	

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 1969-2019-2019-OS/OR AMAZONAS**

Conceptos	Datos	Monto
Multa.- Literal c) del numeral 3 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD. Tolerancia: De 0.02 o (para empresa pequeña) un máximo de 1 expediente con exceso de un día en los plazos de atención.	0.009 x DPAT x NT x UIT	0.03 UIT
Incumplimiento del Indicador DPAT₀₂₋₁₇		
Valor del Indicador DPAT	0.02	
Factor Ft (Monto en UIT)	0.009	
Número total de solicitudes de conexiones nuevas o modificación de existentes recibidas por empresa en el trimestre evaluado	121	
Multa.- Literal c) del numeral 3 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD. Tolerancia: De 0.02 o (para empresa pequeña) un máximo de 1 expediente con exceso de un día en los plazos de atención.	0.009 x DPAT x NT x UIT	0.02UIT
Incumplimiento del Indicador NIU₀₁₋₁₇		
Valor del Indicador NIU (ítems 2)	1	
Factor Ft (Monto en UIT)	1,1	
Centros de atención con incumplimiento (Bagua Grande)	1	
Multa.- Literal e) del numeral 3 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD. Tolerancia: Un solo ítem trimestral en un solo centro de atención; siempre que en los últimos ocho (8) trimestres no se haya incumplido en el mismo centro de atención.	Ft x NIU x UIT 1,1 x 1 x 4 200	1.1 UIT

Finalmente, en lo referido al indicador NIU debe indicarse que un análisis de las vistas fotográficas adjuntadas evidenció que los avisos para indicar las áreas de cobranza fueron implementados al interior de la oficina comercial de Bagua Grande en fecha posterior al inicio del presente procedimiento administrativo sancionador, por lo que al amparo del literal g.2) del artículo 25° del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-OS/CD, dicha conducta debe ser calificada como factor atenuante por subsanación voluntaria posterior al inicio del procedimiento administrativo sancionador.

Al respecto, cabe señalar que nuestra institución viene aplicando de manera uniforme como factor atenuante una reducción del cinco (5) por ciento de la multa en los procedimientos administrativos sancionadores en los que se verifica la subsanación voluntaria de la infracción, conforme se advierte de los criterios de graduación aprobados mediante la Resolución de Gerencia General N° 194-2015-OS/GG.

Sobre lo indicado, el principio de predictibilidad y confianza legítima consagrado en el numeral 1.15 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, establece que las actuaciones de la autoridad administrativa son congruentes con las expectativas legítimas de los administrados razonablemente generadas por la práctica y los antecedentes administrativos; en ese sentido, habiéndose determinado que corresponde considerar como factor atenuante la subsanación del incumplimiento

al indicador NIU, corresponde aplicar, de conformidad con la práctica institucional de Osinergmin, una reducción del cinco (5) por ciento del monto de la multa previsto para dicha infracción.

Por lo tanto, corresponde imponer una multa de S/ 4 389.00 equivalente a **1.04 UIT**.

De conformidad con lo establecido en el artículo 13 literal c) de la Ley de Creación de Osinergmin, Ley Nro. 26734, la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, Ley Nro. 27332 y modificatorias, la Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de Osinergmin, Ley Nro. 27699, el Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nro. 040-2017-OS/CD, el Texto Único Ordenado de la Ley Nro. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo Nro. 004-2019-JUS y la Resolución de Consejo Directivo Nro. 057-2019-OS/CD.

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- ARCHIVAR el procedimiento administrativo sancionador seguido contra la concesionaria **EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS ELÉCTRICOS UTCUBAMBA S.A.C., EMSEU SAC**, tramitado en el expediente Nro. 201700011993, en el extremo de la imputación por incumplir con el indicador AGA en **el primer trimestre de 2017** establecido en el “Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario”, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 047- 2009-OS/CD, señalado en el literal a) del numeral 3 del Anexo 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.

Artículo 2º.- ARCHIVAR el procedimiento administrativo sancionador seguido contra la concesionaria **EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS ELÉCTRICOS UTCUBAMBA S.A.C., EMSEU SAC**, tramitado en el expediente Nro. 201700011993, en el extremo de la imputación por incumplir con el indicador AGA en **el segundo trimestre de 2017** establecido en el “Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario”, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 047- 2009-OS/CD, señalado en el literal a) del numeral 3 del Anexo 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.

Artículo 3º.- SANCIONAR a la concesionaria **EMP REG DE SERV PUB DE ELECT DL NORTE SA., ELECTRONORTE SA.**, con una multa **0.03 UIT: Tres centésimas (0.03) de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT)**, vigente a la fecha de pago, por incumplir con el indicador DPAT en el primer trimestre de 2017 establecido en el “Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario”, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 047-2009-OS/CD, señalado en el literal c) del numeral 3 del Anexo 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.

Código de pago de infracción: 1700011993-01

Artículo 4º.- SANCIONAR a la concesionaria **EMP REG DE SERV PUB DE ELECT DL NORTE SA., ELECTRONORTE SA.**, con una multa **0.02 UIT: Dos centésimas (0.02) de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT)**, vigente a la fecha de pago, por incumplir con el indicador DPAT en el segundo trimestre de 2017 establecido en el “Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario”, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 047-2009-OS/CD, señalado en el literal c) del numeral 3 del Anexo 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.

Código de pago de infracción: 1700011993-02

Artículo 5º.- ARCHIVAR el procedimiento administrativo sancionador seguido contra la concesionaria **EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS ELÉCTRICOS UTCUBAMBA S.A.C., EMSEU SAC**, tramitado en el expediente Nro. 201700011993, en el extremo de la imputación por incumplir con el indicador CNS en el **primer trimestre de 2017** establecido en el “Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario”, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 047-2009-OS/CD, señalado en el literal d) del numeral 3 del Anexo 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.

Artículo 6º.- ARCHIVAR el procedimiento administrativo sancionador seguido contra la concesionaria **EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS ELÉCTRICOS UTCUBAMBA S.A.C., EMSEU SAC**, tramitado en el expediente Nro. 201700011993, en el extremo de la imputación por incumplir con el indicador CNS en el **segundo trimestre de 2017** establecido en el “Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario”, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 047-2009-OS/CD, señalado en el literal d) del numeral 3 del Anexo 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.

Artículo 7º.- SANCIONAR a la concesionaria **EMP REG DE SERV PUB DE ELECT DL NORTE SA., ELECTRONORTE SA.**, con una multa **1.04 UIT: Un con cuatro centésimas (0.02) de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT)**, vigente a la fecha de pago, por incumplir con el indicador NIU establecido en el “Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario”, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 047-2009-OS/CD, señalado en el literal c) del numeral 3 del Anexo 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.

Código de pago de infracción: 1700011993-03

Artículo 8º.- 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 Nro. 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.

Artículo 9º.- 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.

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 1969-2019-2019-OS/OR AMAZONAS**

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 10º.- NOTIFICAR a la concesionaria **EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS ELÉCTRICOS UTCUBAMBA S.A.C., EMSEU SAC**, el contenido de la presente resolución.

Regístrese y comuníquese.

«rdominguez»

Ricardo Francisco Dominguez Morales
Jefe Regional Amazonas