

RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nro. 2722-2019-OS/OR-AMAZONAS

Chachapoyas, 20 de octubre del 2019

VISTOS:

El expediente Nro. 201700162111, el Informe Final de Instrucción Nro. 1996-2019-OS/OR AMAZONAS, referido al procedimiento sancionador iniciado mediante Oficio Nro. 3503-2018-OS/OR AMAZONAS a la concesionaria **EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS ELECTRICOS UTCUBAMBA S.A.C.** (en adelante, **EMSEU S.A.C.**), identificada con RUC Nro. 20288529087.

CONSIDERANDO:

1. ANTECEDENTES

1.1. Mediante Resolución de Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería Osinergmin Nro. 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 los lineamientos a seguir en la supervisión de los procesos de facturación, cobranza y de atención al usuario del servicio público de electricidad que brindan las empresas concesionarias de distribución en sus respectivas zonas de concesión.

1.2. Mediante Decreto Supremo Nro. 010-2016-PCM se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de Osinergmin, el cual contiene la nueva estructura orgánica de este organismo.

Posteriormente, a través de la Resolución de Consejo Directivo Nro. 218-2016-OS/CD¹, modificada por el artículo 1° de la Resolución de Consejo Directivo Nro. 010-2017-OS/CD, se determinaron las instancias competentes para el ejercicio de la función instructora y sancionadora en el sector energía, disponiéndose que el Especialista Regional en Electricidad instruirá los Procedimientos Administrativos Sancionadores, el cual será resuelto por el Jefe de la Oficina Regional, por incumplimientos de la normativa o de disposiciones emitidas por Osinergmin por parte de los agentes que operan las actividades de distribución de electricidad.

1.3. Con la finalidad de verificar el cumplimiento de lo establecido en el Procedimiento, se realizó la supervisión de los servicios de Facturación, Cobranza y Atención al usuario respecto de la **EMSEU S.A.C.**, correspondiente al segundo semestre del año 2017.

1.4. De acuerdo a lo señalado en el Informe de Instrucción Nro. 4520-OS/OR AMAZONAS, de fecha 20 de noviembre de 2018, en la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario correspondiente al segundo semestre del año 2017, se verificó que **EMSEU S.A.C** transgredió los

¹ Cabe resaltar que la Resolución de Consejo Directivo Nro. 057-2019-OS/CD es la norma que regula actualmente las instancias administrativas en los procedimientos tramitados ante Osinergmin; sin embargo, según lo estipulado en su Disposición Complementaria Transitoria Única, los procedimientos administrativos actualmente en trámite continuarán rigiéndose por las disposiciones bajo las cuales se iniciaron hasta su culminación, es decir bajo la Resolución de Consejo Directivo Nro. 218-2016OS/CD.

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nº 2722-2019-OS/OR AMAZONAS**

indicadores AGA03-17, AGA04-17, DPAT03-17, DPAT04-17, CNS03-17 y CNS04-17; configurándose las siguientes infracciones:

ÍTEM	INCUMPLIMIENTO VERIFICADO	OBLIGACIÓN NORMATIVA	TIPIFICACION
1	<p><u>Respecto al indicador AGA: Aspectos Generales de la Atención al Usuario</u></p> <p>EMSEU S.A.C obtuvo, para el tercer trimestre de 2017, el valor de 1(ítem 5) para indicador AGA03-17; y para el cuarto trimestre de 2017, el valor de 1(ítem 5) para el indicador AGA04-17, con lo cual incumple lo establecido en el numeral 5.1 del Procedimiento y sobrepasa la tolerancia establecida en el literal a) del numeral 3 de la Resolución de Consejo Directivo Nro. 141-2011-OS/CD.</p>	<p><u>5.1 AGA: Aspectos generales de la atención 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 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>Numeral 5.1 de la Resolución de Consejo Directivo Nro. 047-2009OS/CD.</p> <p>Literal a) del numeral 3 del Anexo Nro. 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por Resolución de Consejo Directivo Nro. 141-2011-OS/CD.</p>
2	<p><u>Respecto al indicado DPAT: Desviación de los Plazos de Atención de un nuevo suministro o modificación del existente</u></p> <p>EMSEU S.A.C obtuvo, para el tercer trimestre de 2017, el valor de 0.0403 para el indicador DPAT03-17, ya que se detectó desviación en el tiempo de atención en tres (3) solicitudes (Nro. 00798-17, 00684-17 y 00655-17), y para el cuarto trimestre de 2017, el valor de 0.0159 para el indicador DPAT04-17, ya que se detectó desviación en el tiempo de atención una (1) solicitud (Nro. 01214-17), con lo cual incumple lo establecido en el numeral 5.3 del Procedimiento y con el literal c) del numeral 3 de la Resolución de Consejo Directivo Nro. 141-2011-OS/CD.</p>	<p><u>5.3 DPAT: Desviación de los plazos de atención de un nuevo suministro o modificación del existente</u></p> <p>Se aplica a los incumplimientos de los plazos establecidos en la normativa vigente.</p>	<p>Numeral 5.3 de la Resolución de Consejo Directivo Nro. 047-2009OS/CD.</p> <p>Literal c) del numeral 3 del Anexo Nro. 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por Resolución de Consejo Directivo Nro. 141-2011-OS/CD.</p>
3	<p><u>Respecto al indicador CNS: Aspectos Generales de los expedientes de nuevos suministros y modificación de existentes</u></p> <p>EMSEU S.A.C obtuvo, para el tercer trimestre 2017, el valor de 1(ítems 12) para el indicador CNS03-17 y para el cuarto trimestre de 2017, el valor de 1(ítem 12) para el indicador CNS0417, con lo cual incumple lo establecido en el numeral 5.4 del Procedimiento y con el literal d) del numeral 3 de la Resolución de Consejo Directivo Nro. 141-2011OS/CD.</p>	<p><u>5.4 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 cumplir la Concesionaria: (...). Contenido del Presupuesto Ítem 12: Tipo del suministro (aéreo, subterráneo o mixto) y codificación del tipo y subtipo de conexión (C1.1, C1.2, C2.1, etc.). (...).</p>	<p>Numeral 5.4 de la Resolución de Consejo Directivo Nro. 047-2009OS/CD.</p> <p>Literal d) del numeral 3 del Anexo Nro. 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por Resolución de Consejo Directivo Nro. 141-2011-OS/CD.</p>

- 1.5. Mediante Oficio Nro. 3503-2018-OS/OR AMAZONAS, notificado el 27 de noviembre de 2018, se inició el procedimiento administrativo sancionador contra **EMSEU S.A.C** por incumplir con lo dispuesto en el Procedimiento, otorgándole cinco (5) días hábiles de plazo para presentar sus descargos a las imputaciones formuladas.

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nº 2722-2019-OS/OR AMAZONAS**

- 1.6. A través de la Carta Nro. 0651-2018-EMSEU S.A.C/GG, de fecha 10 de diciembre de 2018, **EMSEU S.A.C** presentó descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador.
- 1.6. Mediante Oficio Nro. 323-2019-OS/ OR AMAZONAS de fecha 19 de agosto de 2019, se traslada a **EMSEU S.A.C**, el Informe Final de Instrucción Nro. 1996-2019-OS/OR AMAZONAS de fecha 16 de agosto de 2019, emitido en el presente procedimiento administrativo sancionador, otorgándoles un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificado para que formulen los descargos a que hubiere.
- 1.7. A través de la Resolución Nro. 163-2019-OS/OR AMAZONAS de fecha 20 de agosto de 2019 notificada a la concesionaria el 21 de agosto de 2019, se amplía el el plazo inicial de nueve (9) meses que se tiene para emitir la resolución de primera instancia en el presente procedimiento administrativo sancionador, obteniendo para tal efecto un plazo final de doce (12) meses, contados desde la notificación del Oficio Nro. 3503-2018-OS/OR AMAZONAS
- 1.8. A través de la Carta Nro. 0505-2019-EMSEU S.A.C/GG de fecha 23 de agosto de 2019, **EMSEU S.A.C** formuló los descargos al Informe Final de Instrucción Nro. 1996-2019-OS/OR AMAZONAS.

2. ANÁLISIS

2.1 CON RESPECTO AL INDICADOR AGA: ASPECTOS GENERALES DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

2.1.1 Hechos verificados

– **Respecto al tercer trimestre:**

En la instrucción realizada, se ha verificado que **EMSEU S.A.C** obtuvo, para el tercer trimestre de 2017, el valor de 1(ítem 5) para el indicador AGA03-17, incumpliendo el numeral 5.1 del Procedimiento.

El detalle es el siguiente:

Indicador	Tolerancia (*)	Valor	Ítem incumplido
AGA ₀₃₋₁₇	A excepción del ítem 1; la tolerancia es un ítem, y que no lo haya incumplido en los últimos 8 trimestres.	1	ítem 5

Observación: Incumplimiento del numeral 5.1 del Procedimiento

Ítem 5: “Mantener operativo y accesible para el usuario el sistema de atención de denuncias y reclamos, vía telefónica u otro medio, de acuerdo a la normativa vigente; debiendo ser auditable por OSINERGMIN los registros generados”

En la supervisión del centro de atención al usuario de la concesionaria en el primer y segundo trimestre del año 2017, la oficina de atención comercial de Bagua Grande no cuenta con un sistema de atención de denuncias y reclamos vía telefónica.

– **Respecto al cuarto trimestre**

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Osinermin, 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 tuu6xg0p5,@q14<F@SJ_. No aplica a notificaciones electrónicas.

En la instrucción realizada, se ha verificado que EMSEU S.A.C obtuvo, para el cuarto trimestre de 2017, el valor de 1 (ítem 5) para el indicador AGA_{IVT-17}, incumpliendo el numeral 5.1 del Procedimiento. El detalle es el siguiente:

Indicador	Tolerancia (*)	Valor	Ítem incumplido
AGA _{IVT-17}	A excepción del ítem 1; la tolerancia es un ítem, y que no lo haya incumplido en los últimos 8 trimestres.	1	ítem 5

Observación: Incumplimiento del numeral 5.1 del Procedimiento

Ítem 5: “Mantener operativo y accesible para el usuario el sistema de atención de denuncias y reclamos, vía telefónica u otro medio, de acuerdo a la normativa vigente; debiendo ser auditable por OSINERGMIN los registros generados”

En la supervisión del centro de atención al usuario de la concesionaria en el primer y segundo trimestre del año 2017, la oficina de atención comercial de Bagua Grande no cuenta con un sistema de atención de denuncias y reclamos vía telefónica.

2.1.2 Descargos de EMSEU S.A.C

EMSEU S.A.C en su descargo a Informe de Instrucción reiterado a través del descargo a Informe Final de Instrucción indica que ha realizado mejoras en las conexiones de redes eléctricas y que ha tomado las previsiones del caso, en el supuesto de cortes de energía, prolongados por parte de la generadora ELECTRO ORIENTE; las conexiones eléctricas actuales, así como los equipos Computador, Impresora y Teléfono IP, están conectadas al Ups (Fuente de Energía Eléctrica), que en caso de cortes de energía por parte de la generadora Electro Oriente, el Teléfono IP queda operativo, para la continuidad de la atención al público usuario de Utcubamba, las 24 horas del día.

Asimismo, señala que mediante Carta Nro. 0450-2018-OS/CD de fecha 24 de agosto de 2018, pone en conocimiento a Osinergmin de los avances que se han realizado y envía la grabación del IVR, de la atención a los usuarios, según lo indicado en la presente normativa.

De otro lado, indica que actualmente recibe llamadas por parte de supervisores, en horario de oficina y por las noches, verificando la operatividad de la atención de llamadas las 24 horas del día. En ese sentido, solicita se le cambie el estado de “afecto a multa” por el de “amonestación”. Adjunta Carta Nro. 450-2018-EMSEU S.A.C/GG como medio probatorio.

2.1.3. Análisis de Osinergmin

Al respecto, corresponde indicar que, de la evaluación realizada a la información presentada por la concesionaria mediante la Carta Nro. 450-2018-EMSEU S.A.C/GG de fecha 24 de agosto de 2018, se 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.

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2722-2019-OS/OR AMAZONAS**

En ese sentido, conforme indica el literal i) del numeral 15.3 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 (en adelante, Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción), 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 el presente caso, precisamos que considerando que el sistema de atención de denuncias y reclamos vía telefónica es único a nivel de la concesionaria, debe entenderse que la acción realizada representa una subsanación del universo, por lo que corresponde archivar la imputación realizada.

2.1.4 Conclusiones

Conforme se ha expuesto en el análisis, en el presente caso se ha desvirtuado la imputación contenida en el Informe de Instrucción Nro. 4520-OS/OR AMAZONAS, notificado el 27 de noviembre de 2018 junto al Oficio Nro. 3503-2018-OS/OR AMAZONAS, en contra de EMSEU S.A.C para el segundo semestre de 2017, referida a incumplir con los indicadores AGA03-17 y AGA04-17, por lo que corresponde archivar las imputaciones realizadas.

2.2 CON RESPECTO AL INDICADOR DPAT: DESVIACION DE LOS PLAZOS DE ATENCIÓN DE UN NUEVO SUMINISTRO O MODIFICACIÓN DEL EXISTENTE

2.2.1 Hechos verificados

Respecto al Tercer Trimestre

En la supervisión realizada, se ha verificado que **EMSEU S.A.C** obtuvo, para el tercer trimestre de 2017, el valor de 0,0403% para el indicador, DPAT₀₃₋₁₇ ya que se detectó desviación en el tiempo de atención en tres (3) solicitudes. El detalle es el siguiente:

Indicador Incumplido	Valor de Desempeño	Expedientes	Tolerancia (*)
DPAT ₀₃₋₁₇	0.02	3 solicitud	≤ 0,02 (para una empresa pequeña) un máximo de 1 expediente con exceso de un día en los plazos de atención .

(*) En consideración a las tolerancias de la Resolución Nro. 141-2011-OS/CD.

Observación: Incumplimiento numeral 5.3 del Procedimiento.

EMSEU S.A.C incumplió el plazo de atención de los nuevos suministros, con desviación de tiempo de atención, tal como se demuestra con la documentación (solicitud de recibida, boleta de cancelación de presupuesto y acta de instalación).

Item	Indicador	Nro. Solicitud	Fecha de pago de presupuesto	Fecha de Instalación	Días hábiles transcurridos
1	DPAT ₀₃₋₁₇	00798-17	24/08/2017	01/09/2017	08

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nº 2722-2019-OS/OR AMAZONAS**

2		00684-17	24/07/2017	01/08/2017	08
3		00655-17	26/07/2017	03/08/2017	08

– **Respecto al Cuarto Trimestre**

En la supervisión realizada, se ha verificado que **EMSEU S.A.C** obtuvo, para el cuarto trimestre de 2017, el valor de 0,0159% para el indicador DPAT₀₄₋₁₇, ya que se detectó desviación en el tiempo de atención en una (1) solicitud. El detalle es el siguiente:

Indicador Incumplido	Valor de Desempeño	Expedientes	Tolerancia (*)
DPAT ₀₄₋₁₇	0.02	1 solicitud	≤ 0,02 (para una empresa pequeña) un máximo de 1 expediente con exceso de un día en los plazos de atención .

(*) En consideración a las tolerancias de la Resolución Nro. 141-2011-OS/CD.

Observación: Incumplimiento numeral 5.3 del Procedimiento.

EMSEU S.A.C incumplió el plazo de atención de los nuevos suministros, con desviación de tiempo de atención, tal como se demuestra con la documentación (solicitud de recibida, boleta de cancelación de presupuesto y acta de instalación).

Item	Indicador	Nro. Solicitud	Fecha de pago de presupuesto	Fecha de Instalación	Días hábiles transcurridos
1	DPAT ₀₄₋₁₇	00798-17	27/12/2017	04/01/2018	08

2.2.1 Descargos de EMSEU S.A.C

EMSEU S.A.C en su descargo a Informe de Instrucción reiterado a través del descargo a Informe Final de Instrucción, indica que se debe tomar en cuenta los días no laborales declarados por el gobierno, ya que durante esos días no se puede atender al público usuario. Por tanto, señala que el día laborable hábil siguiente, existe siempre acumulación de trabajos y los plazos de atención se acortan por la concurrencia de usuarios.

Asimismo, la concesionaria agregó que el personal técnico de contingencias y emergencias no atiende trabajos pendientes del área comercial.

Por tanto, la concesionaria solicita que este Organismo tome en cuenta los días no laborales otorgados por el gobierno y solo se revise un expediente en cada trimestre del 2017.

2.2.3 Análisis de Osinergmin

Al respecto, corresponde precisar que el indicador DPAT (Desviación de los Plazos de Atención de un nuevo suministro o modificación del existente) 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.

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nº 2722-2019-OS/OR AMAZONAS**

En ese sentido, como se observa en los cuadros antes mostrados, la concesionaria debió prever la atención teniendo en cuenta los días no laborables previamente anunciados por el gobierno por semana santa y por fiestas patrias.

Por tanto, **EMSEU S.A.C** excedió en el plazo de ejecución de instalación del servicio nuevo, por lo que se mantiene el incumplimiento detectado para los indicadores DPAT₀₃₋₁₇ y DPAT₀₄₋₁₇.

2.2.4 Conclusiones

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.

Al respecto, en el presente caso no se ha desvirtuado la imputación contenida en Informe de Instrucción Nro. 4520-OS/OR AMAZONAS, notificado el 27 de noviembre de 2018 junto al Oficio Nro. 3503-2018-OS/OR AMAZONAS, en contra de EMSEU S.A.C para el segundo semestre de 2017, referida a incumplir con los indicadores DPAT₀₃₋₁₇ y DPAT₀₄₋₁₇.

Cabe indicar, el artículo 1° de la Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de Osinergmin, Ley Nro. 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.

Por lo tanto, **EMSEU S.A.C** ha cometido infracción administrativa de acuerdo a lo establecido en el ítem 4 del Título VI del 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 Nro. 141-2011-OS/CD.

2.3 CON RESPECTO AL INDICADOR CNS: ASPECTOS GENERALES DE LOS EXPEDIENTES DE NUEVOS SUMINISTROS Y MODIFICACIÓN DE EXISTENTES

2.3.1 Hechos verificados

Respecto al Tercer Trimestre

En la instrucción realizada, se ha verificado que EMSEU S.A.C obtuvo, para el tercer trimestre de 2017, el valor de 1(ítem 12) para el indicador CNS₀₃₋₁₇, incumpliendo el numeral 5.4 del Procedimiento. El detalle es el siguiente:

Indicador Incumplido	Valor de Desempeño	Ítems Incumplidos	Tolerancia (*)
CNS ₀₃₋₁₇	85 expedientes	(ítems 12)	La tolerancia hasta 1 expediente incluido (no sujeto a multa)

Observación: Incumplimiento del numeral 5.4 del Procedimiento

Ítem 12: Contenido del Presupuesto “Tipo del suministro (aéreo, subterráneo o mixto) y codificación del tipo y subtipo de conexión (C1.1, C1.2, C2.1, etc.)”.

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nº 2722-2019-OS/OR AMAZONAS**

En los 85 expedientes de la muestra de nuevas conexiones el presupuesto no especifica el tipo del suministro, es decir no menciona si es aéreo, subterráneo o mixto. En el cuadro siguiente se detallan la relación de expedientes:

N°	Código de solicitud	N°	Código de solicitud	N°	Código de solicitud
1	00798-17	30	00723-17	59	00785-17
2	00845-17	31	00810-17	60	00847-17
3	00764-17	32	00919-17	61	00648-17
4	00887-17	33	00652-17	62	00831-17
5	00697-17	34	00837-17	63	00812-17
6	00613-17	35	00935-17	64	00813-17
7	00677-17	36	00792-17	65	00850-17
8	00920-17	37	00716-17	66	00719-17
9	00606-17	38	00867-17	67	00904-17
10	00651-17	39	00872-17	68	00611-17
11	00886-17	40	00914-17	69	00715-17
12	00740-17	41	00753-17	70	00894-17
13	00897-17	42	00683-17	71	00625-17
14	00603-17	43	00879-17	72	00670-17
15	00720-17	44	00779-17	73	00760-17
16	00909-17	45	00704-17	74	00885-17
17	00752-17	46	00778-17	75	00775-17
18	00875-17	47	00738-17	76	00757-17
19	00873-17	48	00776-17	77	00739-17
20	00787-17	49	00678-17	78	00601-17
21	00702-17	50	00735-17	79	00607-17
22	00761-17	51	00751-17	80	00770-17
23	00759-17	52	00844-17	81	00905-17
24	00818-17	53	00692-17	82	00714-17
25	00741-17	54	00863-17	83	00917-17
26	00773-17	55	00703-17	84	00815-17
27	00684-17	56	00686-17	85	00655-17
28	00937-17	57	00901-17		
29	00615-17	58	00912-17		

Respecto al Cuarto Trimestre

En la instrucción realizada, se ha verificado que EMSEU S.A.C obtuvo, para el cuarto trimestre de 2017, el valor de 1(ítem 12) para el indicador CNS04-17, incumpliendo el numeral 5.4 del Procedimiento. El detalle es el siguiente:

Indicador Incumplido	Valor de Desempeño	Ítems Incumplidos	Tolerancia (*)
CNS ₀₄₋₁₇	72 expedientes	(ítems 12)	La tolerancia hasta 1 expediente incluido (no sujeto a multa)

Observación: Incumplimiento del numeral 5.4 del Procedimiento

Ítem 12: Contenido del Presupuesto “Tipo del suministro (aéreo, subterráneo o mixto) y codificación del tipo y subtipo de conexión (C1.1, C1.2, C2.1, etc.)”.

En los 72 expedientes de la muestra de nuevas conexiones el presupuesto no especifica el tipo del suministro, es decir no menciona si es aéreo, subterráneo o mixto. En el cuadro siguiente se detallan la relación de expedientes:

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Osinermin, 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 [@q14<F@SJ](mailto:tu06xg0p5). No aplica a notificaciones electrónicas.

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2722-2019-OS/OR AMAZONAS**

N°	Código de solicitud	N°	Código de solicitud	N°	Código de solicitud
1	01155-17	25	01129-17	49	01048-17
2	01138-17	26	01043-17	50	01226-17
3	01136-17	27	00946-17	51	01068-17
4	01070-17	28	01073-17	52	01062-17
5	01193-17	29	01223-17	53	01003-17
6	01121-17	30	01080-17	54	01058-17
7	01040-17	31	01079-17	55	01167-17
8	01148-17	32	00989-17	56	01144-17
9	01069-17	33	01197-17	57	01202-17
10	01177-17	34	00958-17	58	00968-17
11	01034-17	35	01063-17	59	01033-17
12	00952-17	36	01090-17	60	01051-17
13	01159-17	37	01075-17	61	00999-17
14	01086-17	38	01054-17	62	01182-17
15	00957-17	39	01072-17	63	01175-17
16	00972-17	40	01219-17	64	01044-17
17	01050-17	41	01214-17	65	01055-17
18	01156-17	42	01083-17	66	01095-17
19	01172-17	43	01157-17	67	01098-17
20	01168-17	44	01164-17	68	01041-17
21	00993-17	45	00981-17	69	01191-17
22	01091-17	46	00992-17	70	01141-17
23	00976-17	47	00963-17	71	00982-17
24	00951-17	48	01036-17	72	01089-17

2.3.2 Descargos de EMSEU S.A.C

EMSEU S.A.C en su descargo a Informe de Instrucción reiterado a través del descargo a Informe Final de Instrucción, indica que desde el 2002 ha sido supervisados por diferentes personas encargadas de Osinergmin, para la verificación del ítem 12 del numeral 5.4 del Procedimiento. La concesionaria resalta que su sistema comercial ha estado evolucionando y modificándose (migrando de Base de Datos, de Clipper, Fox, SQL 2000 al SQL 2012), de acuerdo a las nuevas exigencias (códigos Clipper, Fox, Visual Basic 6.0 a Programación Web) y nuevos procedimientos como el último solicitado por Osinergmin que es Tukuy Rikuy y su RHD solicitado.

Asimismo, señala que actualmente su sistema de facturación comercial desarrollado en plataforma Visual (Visual Basic 6.0) está siendo migrado a la plataforma Web, el cual su observación ya ha sido subsanada, desde agosto 2018.

2.3.3 Análisis de Osinergmin

Al respecto, debe señalarse que durante la supervisión realizada en el segundo semestre 2018 y en el Informe de Supervisión Semestral presentado, se verificó que la observación fue levantada. Asimismo, se constató la migración del sistema comercial desarrollado e plataforma visual (Visual Basic 6.0) a la plataforma Web y la implementación de la plataforma del RHD para cumplir con la Resolución de Consejo Directivo Nro. 094-2017-OS/CD.

En ese sentido, conforme indica el literal i) del numeral 15.3 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 (en adelante, Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción), 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”.

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nº 2722-2019-OS/OR AMAZONAS**

En el presente caso, consideramos que existe una subsanación del universo, toda vez que las observaciones han sido revertidas al no detectarse observaciones del mismo tipo en la muestra obtenida en el periodo siguiente, por lo que corresponde archivar la imputación realizada.

2.3.4 Conclusiones

Conforme se ha expuesto en el análisis, en el presente caso se ha desvirtuado la imputación contenida en el Informe de Instrucción Nro. 4520-OS/OR AMAZONAS, notificado el 27 de noviembre de 2018 junto al Oficio Nro. 3503-2018-OS/OR AMAZONAS, en contra de EMSEU S.A.C para el segundo semestre de 2017, referida a incumplir con los indicadores CNS03-17 y CNS04-17, por lo que corresponde archivar las imputaciones realizadas.

3. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN IMPUESTA

Mediante Resolución de Consejo Directivo Nro. 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 Nro.141-2011-OS/CD.

El literal c) 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 Nro. 141-2011-OS/CD, tipifica como infracción administrativa sancionable transgredir la tolerancia de los indicadores DPAT03-17 y DPAT04-17 del Procedimiento.

En tal sentido, las multas a imponer por transgredir la tolerancia de los indicadores DPAT03-17 y DPAT04-17 del Procedimiento, tienen en cuenta la siguiente información base actualizada:

Conceptos	Cantidad	Observación
Unidad Impositiva Tributaria (UIT)	S/ 4 200.00	Decreto Supremo Nro. 298-2018-EF

CÁLCULO DE LA MULTA POR TRANSGREDIR LOS INDICADORES DPAT03-17 y DPAT04-17 REALIZADA POR EMSEU S.A.C EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2017

Detalle de Determinación de Multas

Conceptos	Datos	Monto
Incumplimiento del Indicador DPAT₀₃₋₁₇		
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	190	
Multa.- Literal c) del numeral 3 de la Resolución Nro. 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	S/. 143.64

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 tuu6xg0p5,@q14cf@sj. No aplica a notificaciones electrónicas.

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nº 2722-2019-OS/OR AMAZONAS**

Conceptos	Datos	Monto
Incumplimiento del Indicador DPAT₀₄₋₁₇		
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	136	
Multa.- Literal c) del numeral 3 de la Resolución Nro. 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	S/. 102.82

Respecto al indicador **DPAT₀₃₋₁₇**, debemos precisar que, teniendo en cuenta que el valor de la UIT para el año 2019 es S/4,200, la multa a aplicar ascendería a 0.03 UIT. Ahora bien, respecto al indicador **DPAT₀₄₋₁₇**, debemos precisar que, teniendo en cuenta que el valor de la UIT para el año 2019 es S/4,200, la multa a aplicar ascendería a 0.02 UIT.

En ese sentido, la multa total para el indicado DPAT asciende a 0.05 UIT. Sin embargo, teniendo en cuenta lo señalado en el numeral 5 de la Resolución de Consejo Directivo Nro. 141-2011OS/CD, 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. Por tanto, corresponde aplicar una **multa de 0.5 UIT**.

De conformidad con lo establecido en el artículo 13° literal c) de la Ley de Creación de Osinergrmin, 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 Osinergrmin, Ley Nro. 27699, el Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergrmin, 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. 218-2016-OS/CD y modificatoria.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- ARCHIVAR el incumplimiento señalado en el ítem 1 del numeral 1.4 de la presente resolución, relativo al indicador AGA₀₃₋₁₇ y AGA₀₄₋₁₇ (Aspectos Generales de la Atención al usuario), por los argumentos esgrimidos en la parte considerativa de la presente resolución.

Artículo 2°.- ARCHIVAR el incumplimiento señalado en el ítem 3 del numeral 1.4 de la presente resolución, relativo al indicador CNS₀₃₋₁₇ y CNS₀₄₋₁₇ (Aspectos Generales de los expedientes de nuevos suministros y modificación de existentes), por los argumentos esgrimidos en la parte considerativa de la presente resolución.

Artículo 3°.- SANCIONAR a la **EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS ELECTRICOS UTCUBAMBA S.A.C.**, con una multa de **0.5 UIT: Cinco décimas (0.5)** de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigentes a la fecha de pago, por incumplir con el indicador DPAT₀₃₋₁₇ y DPAT₀₄₋₁₇, establecido en el "Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario", aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nro. 047-2009-OS/CD, señalado en el literal c) del numeral 3 del Anexo 8 de la Escala de Multas

RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nº 2722-2019-OS/OR AMAZONAS

y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nro. 141-2011-OS/CD.

Código de Infracción: 1700162111-01

Artículo 4º.-DISPONER que el monto de la multa sea depositado en la cuenta recaudadora Nro. 1931510302-0-75 del Banco del Crédito del Perú, o en la cuenta recaudadora Nro. 000-3967417 del Scotiabank S.A.A., importe que deberá cancelarse en un plazo no mayor de **quince (15) días hábiles** contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, debiendo indicar al momento de la cancelación al banco el número de la presente Resolución y el Código de Pago de la infracción correspondiente, sin perjuicio de informar de manera documentada a Osinergmin del pago realizado.

Artículo 5º.- De conformidad con el artículo 26º 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 27º 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 6º.- NOTIFICAR a EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS ELECTRICOS UTCUBAMBA S.A.C. el contenido de la presente resolución.

Regístrese y comuníquese,

«rdominguez»

Ricardo Domínguez Morales
Jefe Regional Amazonas