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 8ujXb&H6*wj80zAJ7DAb
No aplica a notificaciones electrónicas.

RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nº 2694-2019-OS/OR-JUNIN

Huancayo, 16 de octubre del 2019.

VISTOS:

El expediente N° 201800011000, referido al procedimiento sancionador iniciado mediante Oficio N° 1471-2019-OS/OR-JUNIN de fecha 25 de abril de 2019, a la **EMPRESA DE DISTRIBUCION Y COMERCIALIZACION DE ELECTRICIDAD SAN RAMON S.A.** (en adelante, EDELSA), identificada con RUC N° 20401959476 y el Informe Final de Instrucción N° 1306-2019-OS/OR-JUNIN de fecha 04 de junio de 2019.

CONSIDERANDO:

1. ANTECEDENTES

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" a través del cual se establece el procedimiento a seguir en la supervisión de los procesos de facturación, cobranza y atención al usuario.

1.2 Mediante Decreto Supremo N° 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 N° 218-2016-OS/CD, modificado por el artículo 1° de la Resolución de Consejo Directivo N° 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 para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario" (en adelante el Procedimiento), aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2009-OS/CD, se realizó la supervisión de los procesos de facturación, cobranza y atención al usuario, respecto de EDELSA, correspondiente al primer semestre 2018, a fin de determinar el cumplimiento o no de la concesionaria a lo establecido en la normativa vigente.

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 8ujXb&H6*wj80zAJ7DAb
No aplica a notificaciones electrónicas.

1.4 De acuerdo a lo señalado en el Informe de Instrucción N° 1867-2019-OS/OR-JUNIN de fecha 16 de abril de 2019, en la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario correspondiente al primer semestre 2018, se verificó que EDELSA habría incumplido el Procedimiento, configurándose las siguientes infracciones:

ÍTEM	INCUMPLIMIENTO VERIFICADO	OBLIGACIÓN NORMATIVA	TIPIFICACION
1	**INDICADOR DPAT: DESVIACION EN LOS PLAZOS DE ATENCION DE UN NUEVO SUMINSTRO O MODIFICACION DEL EXISTENTE** **A. Respecto al Primer Trimestre 2018.** En el proceso de supervisión se ha verificado que EDELSA obtuvo el valor de 0.2778, para el indicador DPAT. Al respecto, el valor indicado, se sustenta en el hecho que EDELSA, de una muestra de 18 expedientes se determinó observaciones en 3 expedientes (Suministros N° 2267, 2265 y 2264), los mismos que excedieron los plazos de atención en la instalación de la conexión eléctrica. **B. Respecto al Segundo Trimestre 2018.** En el proceso de supervisión se ha verificado que EDELSA obtuvo el valor de 0.6837, para el indicador DPAT. Al respecto, el valor indicado, se sustenta en el hecho que EDELSA, de una muestra de 14 expedientes se determinó observaciones en 2 expedientes (Suministros N° 2279 y 2273), los mismos que excedieron los plazos de atención en la instalación de la conexión eléctrica.	**PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DE LA FACTURACIÓN, COBRANZA Y ATENCIÓN AL USUARIO.** **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.	• Numeral 5.3 del Procedimiento. • Ítem 4 del Título VI del Procedimiento. • Literal c) del numeral 3 del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD.
2	**INDICADOR CNS: ASPECTOS GENERALES DE LOS EXPEDIENTES DE NUEVOS SUMINISTROS Y MODIFICACIÓN DE EXISTENTES** **A. Respecto al Primer Trimestre 2018.** En el proceso de supervisión se ha verificado que EDELSA, habría incumplido los siguientes ítems: ▪ Respecto al Ítem 2: *"Presupuesto, con cargo firmado por el usuario (nombre y fecha)".* En 14 expedientes, la concesionaria no indica en el presupuesto la fecha de emisión.	**PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DE LA FACTURACIÓN, COBRANZA Y ATENCIÓN AL USUARIO.** **5.4 CNS: Aspectos generales de los expedientes de nuevos suministros y modificación de existentes.** Para la determinación de este indicador, en los expedientes de la muestra determinada por OSINERGMIN, se evaluará los siguientes aspectos que debe	• Numeral 5.4 del Procedimiento. • Ítem 4 del Título VI del Procedimiento. • Literal d) del numeral 3 del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de Osinergmin, aprobado por Resolución de 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 8ujXb&H6*wj80zAJ7DAb
No aplica a notificaciones electrónicas.

- Respecto al Ítem 4: "*Acta de Instalación suscrita por el usuario, o persona que se encuentre en el domicilio, dejándose constancia de su nombre, documento de identidad y de su relación con el usuario, con el detalle de los materiales instalados o eventualmente retirados, según corresponda*".

  En 17 expedientes de nuevas conexiones, la concesionaria incumplió con indicar y dejar constancia con el detalle de materiales instalados o eventualmente retirados, según corresponda.

- Respecto al Ítem 8: "*Valor de la potencia contratada y potencia conectada, de la tensión de alimentación y de la opción tarifaria elegida por el usuario*".

  En 01 expediente, la concesionaria no registró correctamente el valor de la potencia conectada, consignando el mismo valor de la potencia contratada como potencia conectada, debiendo ser 10,00 kW como corresponde.

- Respecto al Ítem 14: "*Suministrar e instalar la conexión básica y otros elementos electromecánicos en los casos que corresponda*".

  En 15 expedientes de nuevas conexiones, la concesionaria incumplió al estar considerando en un "presupuesto adicional" como llama a este documento, materiales adicionales que no están contemplados en la Resolución de Consejo Directivo N° 159-2015-OS/CD vigente, donde establece los costos máximos para los diversos tipos y subtipos de conexiones eléctricas, además de los armados rotura de vereda, murete y mástil metálico, por lo que varios de los costos cobrados en su "presupuesto adicional", no está regulado.

El valor obtenido del indicador CNS para el Primer Trimestre 2018 es igual a 4.

B. Respecto al Segundo Trimestre 2018.

En el proceso de supervisión se ha verificado que EDELSA, habría incumplido los siguientes ítems:

- Respecto al Ítem 2: "*Presupuesto, con cargo firmado por el usuario (nombre y fecha)".*

cumplir la Concesionaria:

Ítem	Descripción
2	Presupuesto, con cargo firmado por el usuario (nombre y fecha).
4	Acta de Instalación suscrita por el usuario, o persona que se encuentre en el domicilio, dejándose constancia de su nombre, documento de identidad y de su relación con el usuario, con el detalle de los materiales instalados o eventualmente retirados, según corresponda.
8	Valor de la potencia contratada y potencia conectada, de la tensión de alimentación y de la opción tarifaria elegida por el usuario.
9	*Ubicación del punto de entrega en los suministros alimentados en Media Tensión y para los casos de suministros en Baja Tensión, cuando ésta no coincida con la dirección del predio*.
14	Suministrar e instalar la conexión básica y otros elementos electromecánicos en los casos que corresponda.

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 **8ujXb&H6*wj80zAJ7DAb**
No aplica a notificaciones electrónicas.

	En 11 expedientes , la concesionaria no indica en el presupuesto la fecha de emisión. ▪ Respecto al Ítem 4: "*Acta de Instalación suscrita por el usuario, o persona que se encuentre en el domicilio, dejándose constancia de su nombre, documento de identidad y de su relación con el usuario, con el detalle de los materiales instalados o eventualmente retirados, según corresponda*". En 14 expedientes de nuevas conexiones, la concesionaria incumplió con indicar y dejar constancia con el detalle de materiales instalados o eventualmente retirados, según corresponda. ▪ Respecto al Ítem 8: "*Valor de la potencia contratada y potencia conectada, de la tensión de alimentación y de la opción tarifaria elegida por el usuario*". En 05 expedientes, la concesionaria no registró correctamente el valor de la potencia conectada, consignando el mismo valor de la potencia contratada como potencia conectada, debiendo ser de acuerdo al tipo y subtipo de conexión como corresponde. ▪ Respecto al Ítem 9: "*Ubicación del punto de entrega en los suministros alimentados en Media Tensión y para los casos de suministros en Baja Tensión, cuando ésta no coincida con la dirección del predio*". En 03 expedientes, la concesionaria no registró en el documento de contrato la ubicación del punto de entrega. ▪ Respecto al Ítem 14: "*Suministrar e instalar la conexión básica y otros elementos electromecánicos en los casos que corresponda*". En 11 expedientes de nuevas conexiones, la concesionaria incumplió al estar considerando en un "presupuesto adicional" como llama a este documento, materiales adicionales que no están contemplados en la Resolución de Consejo Directivo N° 159-2015-OS/CD vigente, donde establece los costos máximos para los diversos tipos y subtipos de conexiones eléctricas, además de los armados, rotura de vereda, murete y mástil metálico, por lo que varios de		

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 8ujXb&H6*wj80zAJ7DAb
No aplica a notificaciones electrónicas.

	los costos cobrados en su "presupuesto adicional", no está regulado. El valor obtenido del indicador CNS para el Segundo Trimestre 2018 es igual a 5.		
3	**INDICADOR CER: CALIFICACIÓN DE EXPEDIENTES DE RECLAMOS** **A. Respecto al Primer Trimestre 2018.** En el proceso de supervisión se ha verificado que EDELSA, habría incumplido los siguientes ítems: ▪ Respecto al Ítem 1: "*El expediente está foliado, con numeración correlativa conforme lo dispone la Directiva de Reclamos vigente. Además contiene los documentos adjuntados por el usuario*". En el expediente del reclamo N° REC00006EDE2018 del suministro 1105 y N° REC00005ESC2018 del suministro 2217, la concesionaria no cumplió con foliar en orden cronológico la documentación que comprende el expediente, folio 05 en el reclamo N° REC00006EDE2018 y folio 07 en el reclamo N° REC00005ESC2018. ▪ 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*". En el expediente del reclamo N° REC00005ESC2018 del suministro N° 2217, la concesionaria no realizó el registro del reclamo en la misma fecha con la que presento el usuario con carta. ▪ Respecto al Ítem 9: "*Se indica en la Resolución que el usuario tiene derecho a presentar recurso de reconsideración o apelación en el plazo de 15 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de notificada la Resolución*". En el expediente del reclamo N° REC00006PER2018 del suministro N° 2222, la concesionaria incumplió este ítem porque en el documento de resolución en primera instancia del reclamo, indica que para la reconsideración o apelación del reclamo, el usuario tiene un plazo de 10 días hábiles, contraviniendo lo	**PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DE LA FACTURACIÓN, COBRANZA Y ATENCIÓN AL USUARIO.** **5.6 CER: Calificación de expedientes de reclamos.** Para la determinación de este indicador, en los expedientes de reclamos, se verificará el cumplimiento de los siguientes aspectos: **Ítem** — **Descripción** 1 — El expediente está foliado, con numeración correlativa conforme lo dispone la Directiva de Reclamos vigente. Además contiene los documentos adjuntados por el usuario. 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. 3 — El expediente contiene evidencia del proceso investigatorio de atención a todas las pretensiones del usuario (inspección, registros, consumo histórico, reportes, documento de suspensión del cobro del monto reclamado). 9 — Se indica en la Resolución que el usuario tiene derecho a presentar recurso de reconsideración o apelación en el plazo de 15 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de notificada la Resolución. 10 — Se cumplió con notificar la Resolución en el plazo	• Numeral 5.6 del Procedimiento. • Ítem 4 del Título VI del Procedimiento. • Literal f) del numeral 3 del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de Osinergmin, aprobado por 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 8ujXb&H6*wj80zAJ7DAb
No aplica a notificaciones electrónicas.

	establecido en el numeral 22.2 del "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural", aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nº 269-2014-OS/CD (en adelante Resolución de Consejo Directivo Nº 269-2014-OS/CD), donde establece que el plazo es de 15 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de notificada la Resolución. El valor obtenido del indicador CER para el Primer Trimestre 2018 es igual a 3. **B. Respecto al Segundo Trimestre 2018.** En el proceso de supervisión se ha verificado que EDELSA, habría incumplido los siguientes ítems: ▪ Respecto al Ítem 1: "*El expediente está foliado, con numeración correlativa conforme lo dispone la Directiva de Reclamos vigente. Además contiene los documentos adjuntados por el usuario*". En el expediente del reclamo N° REC00007PER2018 del suministro 710, la concesionaria no cumplió con foliar en orden cronológico la documentación que comprende el expediente (folio 07). ▪ 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*". En el expediente del reclamo N° REC00014ESC2018 del suministro N° 879, la concesionaria no realizó el registro del reclamo en la misma fecha con la que presento el usuario, así mismo el expediente del reclamo N° REC00009PER2018 del suministro N° 1265, la concesionaria no evidencia en el expediente el registro del reclamo. ▪ Respecto al Ítem 3: "*El expediente contiene evidencia del proceso investigatorio de atención a todas las pretensiones del usuario (inspección, registros, consumo histórico, reportes, documento de suspensión del cobro del monto reclamado)*". En el expediente del reclamo N°		establecido por la normativa.	

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 8ujXb&H6*wj80zAJ7DAb
No aplica a notificaciones electrónicas.

	REC00012PER2018 con suministro N° 1735, la concesionaria incumple este ítem al no evidenciar en el expediente la ficha de aferición inicial del medidor patrón utilizado. ▪ Respecto al Ítem 9: "*Se indica en la Resolución que el usuario tiene derecho a presentar recurso de reconsideración o apelación en el plazo de 15 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de notificada la Resolución*". En los expedientes de los reclamos N° REC00011PER2018 con suministro N° 1610 y N° REC00007PER2018 con suministro N° 710, la concesionaria incumplió este ítem porque en el documento de resolución en primera instancia del reclamo, indica que para la reconsideración o apelación del reclamo, el usuario tiene un plazo de 10 días hábiles, contraviniendo lo establecido en el numeral 22.2 de la Resolución de Consejo Directivo Nº 269-2014-OS/CD, donde establece que el plazo es de 15 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de notificada la Resolución. ▪ Respecto al Ítem 10: "*Se cumplió con notificar la Resolución en el plazo establecido por la normativa*". En el expediente del reclamo N° REC00011PER2018 con el suministro N° 1610, la concesionaria no notifica la resolución, de acuerdo a lo que dispone la Resolución de Consejo Directivo Nº 269-2014-OS/CD. El valor obtenido del indicador CER para el Segundo Trimestre 2018 es igual a 5.		

1.5 Mediante Oficio N° 1471-2019-OS/OR-JUNIN de fecha 25 de abril de 2019, notificado electrónicamente el 25 de abril de 2019, se inició el procedimiento administrativo sancionador contra EDELSA por incumplir con lo dispuesto el Procedimiento, otorgándole cinco (05) días hábiles de plazo para presentar sus descargos a las imputaciones formuladas.

1.6 Mediante Oficio N° 003-2019-GG/EDELSA del 02 de mayo de 2019, EDELSA presentó su reconocimiento de responsabilidad administrativa.

1.7 Mediante Oficio N° 839-2019-OS/OR JUNIN, de fecha 04 de junio de 2019, notificado electrónicamente el 05 de junio de 2019, se trasladó el Informe Final de Instrucción N° 1306-2019-OS/OR-JUNIN, otorgándole un plazo máximo de cinco (05) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificado, a efectos que formule los descargos a que hubiere lugar.

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 8ujXb&H6*wj80zAJ7DAb
No aplica a notificaciones electrónicas.

1.8 Habiéndose vencido el plazo otorgado en el Oficio N° 839-2019-OS/OR JUNIN, de fecha 04 de junio de 2019, notificado electrónicamente el 05 de junio de 2019, EDELSA, no presentó descargo alguno, ni ha alcanzado medio probatorio, no obstante haber sido debidamente notificado para tal efecto.

2. ANÁLISIS

2.1. CUESTIÓN PREVIA

2.1.1. EDELSA mediante Oficio N° 003-2019-GG/EDELSA del 02 de mayo de 2019, reconoció su responsabilidad administrativa respecto a los incumplimientos señalados el numeral 1.4 de la presente resolución.

En atención a lo señalado precedentemente, corresponde indicar que, de acuerdo al literal g.1) del numeral 25.1 del artículo 25° 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 (en adelante, el Reglamento SFS), en concordancia con el literal a) del numeral 2 del artículo 257° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo Nº 004-2019-JUS (en adelante, el TUO de la LPAG), EDELSA, ha **reconocido de forma expresa, por escrito e incondicionalmente su responsabilidad** respecto a la infracción administrativa materia de análisis, circunstancia que constituye condición **atenuante de responsabilidad administrativa**, por lo que si la sanción aplicable es una multa y según lo dispuesto en el literal g.1.1) del mismo cuerpo normativo se reducirá en **-50%**, si el reconocimiento de responsabilidad se presenta hasta la fecha de presentación de descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador.

En ese orden de ideas, considerando que EDELSA ha presentado su escrito de reconocimiento de responsabilidad administrativa con fecha 02 de mayo de 2019; es decir dentro del plazo de los 05 días hábiles de notificado el Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador a través del Oficio N° 1471-2019-OS/OR-JUNIN (Fecha de notificación: 25 de abril de 2019); corresponde aceptar el reconocimiento y proceder conforme a norma.

2.1.2. De otro lado, cabe señalar que EDELSA, no presento descargo alguno, ni ha alcanzado medio probatorio al Informe Final de Instrucción N° 1306-2019-OS/OR-JUNIN, de fecha 04 de junio de 2019, no obstante haber sido debidamente notificado para tal efecto, toda vez que el requerimiento de tal acto tiene como finalidad garantizar que ejerza su derecho de defensa reconocido en el artículo 139°, inciso 14) de la Constitución Política del Perú.

2.2. CON RESPECTO AL INDICADOR DPAT: DESVIACIÓN DE LOS PLAZOS DE ATENCIÓN DE UN NUEVO SUMINISTRO O MODIFICACIÓN DEL EXISTENTE (PRIMER Y SEGUNDO TRIMESTRE)

2.2.1. **Hechos verificados**

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 8ujXb&H6*wj80zAJ7DAb
No aplica a notificaciones electrónicas.

En la instrucción realizada, se ha verificado que EDELSA obtuvo para el Primer Trimestre 2018, el valor de 0.2778 y para el Segundo Trimestre 2018 el valor de 0.6837 para el indicador DPAT.

a) Resultados

Indicador (Período)	D´	N´	D	N	DPAT
$DPAT_{01-18}$	14	3	21	18	**0.2778**
$DPAT_{02-18}$	53	2	14	14	**0.6837**

$DPAT_{01-18}$ = 0,2778

$DPAT_{02-18}$ = 0,6837

b) Análisis del resultado

Respecto al Primer Trimestre

El valor del indicador $DPAT_{01-18}$ en el primer trimestre 2018, se muestra en el cuadro siguiente:

Indicador	Tolerancia	Valor	N° de Expedientes		
			Incumplidos	Muestra	Total en el Período
$DPAT_{01-18}$	1 expediente con exceso de un día en los plazos de atención	**0,2778**	3	18	18

EDELSA registró una desviación del 0,2778 producto de 3 expedientes (suministros 2267, 2265 y 2264) de una muestra de 18 nuevas conexiones, que excedieron el plazo de atención en la instalación de la conexión eléctrica; incumpliendo los plazos de atención normados en el literal d) del numeral 5.3.1 de la " Base Metodologica para la Aplicación de la Norma Técnica de calidad de los Servicios Eléctricos", aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nº 616-2008-OS/CD (en adelante la BMNTCSE), tal como se muestra en el cuadro siguiente:

Evaluación DPAT I Trimestre 2018 de EDE

Suministro	Código de solicitud	Días ejecutados	Días normados	Días en exceso	Comentario

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 8ujXb&H6*wj80zAJ7DAb
No aplica a notificaciones electrónicas.

2267	600542	16	7	9	Exceso en la instalación de nuevo suministro
2265	600530	10	7	3	Exceso en la instalación de nuevo suministro
2264	600525	9	7	2	Exceso en la instalación de nuevo suministro

Respecto al Segundo Trimestre

El valor del indicador $DPAT_{02-18}$ en el segundo trimestre 2018, se muestra en el cuadro siguiente:

Indicador	Tolerancia	Valor	N° de Expedientes		
			Incumplidos	Muestra	Total en el Período
$DPAT_{02-18}$	1 expediente con exceso de un día en los plazos de atención.	**0,6837**	2	14	14

EDELSA registró una desviación del 0,6837 producto de 2 expedientes (suministros 2279 y 2273) de una muestra de 14 nuevas conexiones, que excedieron el plazo de atención en la instalación de la conexión eléctrica; incumpliendo los plazos de atención normados en el literal d) del numeral 5.3.1 de la BMNTCSE, tal como se muestra en el cuadro siguiente:

Evaluación DPAT II Trimestre 2018 de EDE

Suministro	Código de solicitud	Días ejecutados	Días normados	Días en exceso	Comentario
2279	600719	22	7	15	Exceso en la instalación de nuevo suministro
2273	600588	45	7	38	Exceso en la instalación de nuevo suministro

2.2.2. **Descargos de EDELSA**

EDELSA mediante escrito de fecha 02 de mayo de 2019 reconoció su responsabilidad en la comisión de la infracción materia de análisis.

2.2.3. **Análisis de los descargos**

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 8ujXb&H6*wj80zAJ7DAb
No aplica a notificaciones electrónicas.

En relación reconocimiento de responsabilidad administrativa presentado por EDELSA mediante escrito de fecha 02 de mayo de 2019, corresponde señalar que el mismo fue analizado y aceptado en el numeral 2.1. de la presente resolución; así mismo la reducción de la multa por atenuante de Reconocimiento de Responsabilidad se realizará en lo numerales posteriores.

2.2.4. **Conclusiones**

Al respecto, debe señalarse que EDELSA, mediante escrito de fecha 02 de mayo de 2019, ha reconocido la infracción materia de análisis. En consecuencia, queda acreditada la comisión de la infracción administrativa y la responsabilidad de la concesionaria, por lo que corresponde imponer la sanción respectiva

Conforme con el numeral 18.3 del artículo 18° del Reglamento SFS, toda documentación recabada por Osinergmin durante la supervisión como sustento de la imputación de cargos se presume cierta, salvo prueba en contrario.

Al respecto, en el presente caso no se ha desvirtuado la información contenida en el Informe de Instrucción Nº 1867-2019-OS/OR-JUNIN, de fecha 16 de abril de 2019, respecto al Incumplimiento N° 1 señalado en el numeral 1.4. de la presente resolución.

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 de la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2009-OS/CD, Se aplica a los incumplimientos de los plazos establecidos en la normativa vigente.

Asimismo, el ítem 4 del Título VI de la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2009-OS/CD, establece que constituye infracción pasible de sanción, incumplir con los indicadores establecidos en el Procedimiento.

Por lo tanto, EDELSA, ha cometido infracción administrativa pasible de sanción, conforme al literal c) del numeral 3. del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD.

2.3. CON RESPECTO AL INDICADOR CNS: ASPECTOS GENERALES DE LOS EXPEDIENTES DE NUEVOS SUMINISTROS Y MODIFICACIÓN DE LOS EXISTENTES (PRIMER Y SEGUNDO TRIMESTRE)

2.3.1. **Hechos verificados**

En la instrucción realizada, se ha verificado que EDELSA obtuvo para el Primer Trimestre 2018, el valor de cuatro (04) para el indicador CNS, por el incumplimiento de los ítems 2, 4, 8

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 8ujXb&H6*wj80zAJ7DAb
No aplica a notificaciones electrónicas.

y 14; y para para el Segundo Trimestre 2018, el valor de cinco (05) para el indicador CNS, por el incumplimiento de los ítems 2, 4, 8, 9 y 14.

a) Resultados de evaluación

Ítem	Descripción	CNS_{01-18} I Trimestre	CNS_{02-18} II Trimestre
		Incumplen (cantidad de expedientes)	Incumplen (cantidad de expedientes)
Contenido del Expediente			
1	Solicitud del interesado registrada.	0	0
2	Presupuesto, con cargo firmado por el usuario (nombre y fecha).	14	11
3	Comprobante de pago del presupuesto, con la fecha de cancelación total o parcial.	0	0
4	Acta de Instalación suscrita por el usuario, o persona que se encuentre en el domicilio, dejándose constancia de su nombre, documento de identidad y de su relación con el usuario, con el detalle de los materiales instalados o eventualmente retirados, según corresponda.	17	14
5	Contrato de suministro.	0	0
Contenido del Contrato de Suministro			
6	Nombre o razón social del usuario, dirección del predio alimentado, plazo de vigencia del contrato y la firma de las partes contratantes.	0	0
7	Monto total del costo de la conexión.	0	0
8	Valor de la potencia contratada y potencia conectada, de la tensión de alimentación y de la opción tarifaria elegida por el usuario.	1	5
9	Ubicación del punto de entrega en los suministros alimentados en Media Tensión y para los casos de suministros en Baja Tensión, cuando ésta no coincida con la dirección del predio.	0	3
10	Tipo del suministro (aéreo, subterráneo o mixto) y codificación del tipo y subtipo de conexión (C1.1, C1.2, C2.1, etc.).	0	0
11	No incluir términos y procedimientos contrarios a la normativa legal vigente.	0	0

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 8ujXb&H6*wj80zAJ7DAb
No aplica a notificaciones electrónicas.

Contenido del Presupuesto			
12	Tipo del suministro (aéreo, subterráneo o mixto) y codificación del tipo y subtipo de conexión (C1.1, C1.2, C2.1, etc.).	**0**	**0**
13	Presupuestos que no excedan el costo máximo regulado (en este ítem se evalúa los presupuestos no cancelados por el usuario).	**0**	**0**
14	Suministrar e instalar la conexión básica y otros elementos electromecánicos en los casos que corresponda.	**15**	**11**

$CNS_{01\text{-}18}$ = 4 Ítems incumplidos

$CNS_{02\text{-}18}$ = 5 Ítems incumplidos

b) <u>Análisis del resultado</u>

<u>Respecto al primer trimestre</u>

El valor del indicador $CNS_{01\text{-}18}$ en el primer trimestre 2018, se muestra en el cuadro siguiente:

Indicador	Tolerancia	Valor de desempeño	N° de Expedientes		
			Incumplidos	Muestra	Total en el Período
$CNS_{01\text{-}18}$	Hasta 1 expediente incumplido	**4 (ítems 2, 4, 8 y 14)**	14, 17, 1 y 15 respectivamente	18	18

<u>Ítem 2</u>: ***"Contenido del Expediente: "Presupuesto, con cargo firmado por el usuario (nombre y fecha)"***.

En 14 expedientes (suministro N° 2268, 2267, 2266, 2265, 2264, 2263, 2262, 2261, 2260, 2256, 2254, 2253, 2252 y 2251), la concesionaria no indica en el presupuesto la fecha de emisión.

<u>Ítem 4</u>: ***"Contenido del Expediente: "Acta de instalación suscrita por el usuario, o persona que se encuentre en el domicilio, dejándose constancia de su nombre, documento de identidad y de su relación con el usuario, con el detalle de los materiales instalados o eventualmente retirados, según corresponda"***.

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 8ujXb&H6*wj80zAJ7DAb
No aplica a notificaciones electrónicas.

En 17 expedientes de nuevas conexiones (suministros 2268, 2267, 2266, 2265, 2264, 2263, 2262, 2261, 2260, 2259, 2258, 2257, 2256, 2255, 2254, 2253 y 2252), la concesionaria incumplió con indicar y dejar constancia con el detalle de materiales instalados o eventualmente retirados, según corresponda.

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".***

En 01 expediente (suministro 2251), la concesionaria no registró correctamente el valor de la potencia conectada, consignando el mismo valor de la potencia contratada como potencia conectada, debiendo ser 10,00 kW como corresponde.

Ítem 14: ***"Contenido del Presupuesto: "Suministrar e instalar la conexión básica y otros elementos electromecánicos en los casos que corresponda".***

En 15 expedientes de nuevas conexiones (suministro N° 2268, 2267, 2266, 2265, 2264, 2263, 2262, 2261, 2259, 2258, 2257, 2256, 2255, 2253 y 2252), la concesionaria incumplió al estar considerando en un "presupuesto adicional" como llama a este documento, materiales adicionales que no están contemplados en la Resolución de Consejo Directivo N° 153-2011-OS/CD vigente, donde establece los costos máximos para los diversos tipos y subtipos de conexiones eléctricas, además de los armados rotura de vereda, murete y mástil metálico, por lo que varios de los costos cobrados en su "presupuesto adicional", no está regulado.

Respecto al segundo Trimestre

El valor del indicador $CNS_{02\text{-}18}$ en el segundo trimestre 2018, se muestra en el cuadro siguiente:

Indicador	Tolerancia	Valor de desempeño	N° de Expedientes		
			Incumplidos	Muestra	Total en el Período
$CNS_{02\text{-}18}$	Hasta 1 expediente incumplido	**5 (ítems 2, 4, 8, 9 y 14)**	11, 14, 5, 3 y 11 respectivamente	14	14

Ítem 2: ***"Contenido del Expediente: "Presupuesto, con cargo firmado por el usuario (nombre y fecha)".***

En 11 expedientes (suministros N° 2283, 2282, 2280, 2279, 2278, 2277, 2276, 2274, 2273, 2272 y 2271), la concesionaria no indica en el presupuesto la fecha de emisión.

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 8ujXb&H6*wj80zAJ7DAb
No aplica a notificaciones electrónicas.

<u>Ítem 4</u>: ***"Contenido del Expediente: "Acta de instalación suscrita por el usuario, o persona que se encuentre en el domicilio, dejándose constancia de su nombre, documento de identidad y de su relación con el usuario, con el detalle de los materiales instalados o eventualmente retirados, según corresponda".***

En 14 expedientes de nuevas conexiones (suministros N° 2283, 2282, 2280, 2279, 2278, 2277, 2276, 2275, 2274, 2273, 2272, 2271, 2270 y 2269), la concesionaria incumplió con indicar y dejar constancia con el detalle de materiales instalados o eventualmente retirados, según corresponda.

<u>Ítem 8</u>: ***"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".***

En 05 expedientes (suministros N° 2282, 2280, 2279, 2277 y 2270), la concesionaria no registró correctamente el valor de la potencia conectada, consignando el mismo valor de la potencia contratada como potencia conectada, debiendo ser de acuerdo al tipo y subtipo de conexión como corresponde.

<u>Ítem 9</u>: ***"Contenido del Contrato de Suministro: "Ubicación del punto de entrega en los suministros alimentados en Media Tensión y para los casos de suministros en Baja Tensión, cuando ésta no coincida con la dirección del predio".***

En 03 expedientes (suministros N° 2280, 2279 y 2277), la concesionaria no registró en el documento de contrato la ubicación del punto de entrega.

<u>Ítem 14</u>: ***"Contenido del Presupuesto: "Suministrar e instalar la conexión básica y otros elementos electromecánicos en los casos que corresponda".***

En 11 expedientes de nuevas conexiones (suministro N° 2283, 2278, 2277, 2276, 2275, 2274, 2273, 2272, 2271, 2270 y 2269), la concesionaria incumplió al estar considerando en un "presupuesto adicional" como llama a este documento, materiales adicionales que no están contemplados en la Resolución de Consejo Directivo N° 153-2011-OS/CD vigente, donde establece los costos máximos para los diversos tipos y subtipos de conexiones eléctricas, además de los armados, rotura de vereda, murete y mástil metálico, por lo que varios de los costos cobrados en su "presupuesto adicional", no está regulado.

Cabe mencionar para el caso del suministro N° 2280, la caja portamedidor debió de instalar la concesionaria y no indicar a su usuario para que lo realice, ya que el costo de este servicio está incluido en el metrado del cobro de la conexión del tipo C2.1.

2.3.2. **Descargos de EDELSA**

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 8ujXb&H6*wj80zAJ7DAb
No aplica a notificaciones electrónicas.

EDELSA mediante escrito de fecha 02 de mayo de 2019 reconoció su responsabilidad en la comisión de la infracción materia de análisis.

2.3.3. **Análisis de los descargos**

En relación reconocimiento de responsabilidad administrativa presentado por EDELSA mediante escrito de fecha 02 de mayo de 2019, corresponde señalar que el mismo fue analizado y aceptado en el numeral 2.1. de la presente resolución; así mismo la reducción de la multa por atenuante de Reconocimiento de Responsabilidad se realizará en lo numerales posteriores.

2.3.4. **Conclusiones**

Al respecto, debe señalarse que EDELSA, mediante escrito de fecha 02 de mayo de 2019, ha reconocido la infracción materia de análisis. En consecuencia, queda acreditada la comisión de la infracción administrativa y la responsabilidad de la concesionaria, por lo que corresponde imponer la sanción respectiva

Conforme con el numeral 18.3 del artículo 18° del Reglamento SFS, toda documentación recabada por Osinergmin durante la supervisión como sustento de la imputación de cargos se presume cierta, salvo prueba en contrario.

Al respecto, en el presente caso no se ha desvirtuado la información contenida en el Informe de Instrucción Nº 1867-2019-OS/OR-JUNIN, de fecha 16 de abril de 2019, respecto al Incumplimiento N° 2 señalado en el numeral 1.4. de la presente resolución.

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 de la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2009-OS/CD, establece que para la determinación de este indicador, en los expedientes de la muestra determinada por OSINERGMIN, se evaluará los aspectos que debe cumplir la Concesionaria.

Asimismo, el ítem 4 del Título VI de la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2009-OS/CD, establece que constituye infracción pasible de sanción, incumplir con los indicadores establecidos en el Procedimiento.

Por lo tanto, EDELSA, ha cometido infracción administrativa pasible de sanción, conforme al literal d) del numeral 3. del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD.

2.4. CON RESPECTO AL INDICADOR CER: CALIFICACIÓN DE EXPEDIENTES DE RECLAMOS (PRIMER Y SEGUNDO 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 8ujXb&H6*wj80zAJ7DAb
No aplica a notificaciones electrónicas.

2.4.1 Hechos verificados

En la instrucción realizada, se ha verificado que EDELSA obtuvo para el Primer Trimestre 2018, el valor de tres (03) para el indicador CER, por el incumplimiento de los ítems 1, 2, y 9; y para para el Segundo Trimestre 2018, el valor de cinco (05) para el indicador CER, por el incumplimiento de los ítems 1, 2, 3, 9 y 10.

a) Resultados de evaluación

Ítem	Descripción	$CER_{01\text{-}18}$ I Trim.	$CER_{02\text{-}18}$ II Trim.
		Incumplen (cantidad de expedientes)	Incumplen (cantidad de expedientes)
1	El expediente está foliado, con numeración correlativa conforme lo dispone la Directiva de Reclamos vigente. Además contiene los documentos adjuntados por el usuario.	2	1
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.	1	2
3	El expediente contiene evidencia del proceso investigatorio de atención a todas las pretensiones del usuario (inspección, registros, consumo histórico, reportes, documento de suspensión del cobro del monto reclamado).	0	1
4	El expediente contiene el documento que da por finalizado el reclamo en cada una de sus pretensiones (Actas o Resoluciones).	0	0
Calificación del documento de finalización del reclamo			
5	Tiene fecha de emisión y firma de las partes responsables (cuando corresponda).	0	0
6	Detalle de lo reclamado (tipo de reclamo, período o importe reclamado).	0	0
7	Motivación del documento de finalización del reclamo (explicación del procedimiento efectuado que lleva a la conclusión arribada, la cual debe ser concordante con el proceso investigatorio).	0	0
8	Detalle de las obligaciones que contraen el usuario y la Concesionaria (refacturar, devolver, cambiar de medidor, etc.)	0	0

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 8ujXb&H6*wj80zAJ7DAb
No aplica a notificaciones electrónicas.

9	Se indica en la Resolución que el usuario tiene derecho a presentar recurso de reconsideración o apelación en el plazo de 15 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de notificada la Resolución.	1	2
10	Se cumplió con notificar la Resolución en el plazo establecido por la normativa.	0	1

$CER_{01\text{-}18}$ = 3 Ítems incumplidos

$CER_{02\text{-}18}$ = 5 Ítems incumplidos

b) Análisis del resultado:

<u>Respecto al Primer Trimestre:</u>

El valor del indicador $CNS_{01\text{-}18}$ en el primer trimestre 2018, se muestra en el cuadro siguiente:

Indicador	Tolerancia	Valor	N° de Expedientes		
			Incumplidos	Muestra	Total en el Período
$CER_{01\text{-}18}$	Hasta 1 expediente incumplido	**3 (ítem 1, 2 y 9)**	2, 1 y 1 expedientes respectivamente	3	3

<u>Ítem 1</u>: ***"El expediente está foliado, con numeración correlativa conforme lo dispone la Directiva de Reclamos vigente. Además, contiene los documentos adjuntados por el usuario".***

En el expediente del reclamo N° REC00006EDE2018 del suministro 1105 y N° REC00005ESC2018 del suministro 2217 de la muestra, la concesionaria no cumplió con foliar en orden cronológico la documentación que comprende el expediente, folio 05 en el reclamo N° REC00006EDE2018 y folio 07 en el reclamo N° REC00005ESC2018.

<u>Ítem 2</u>: ***"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".***

En el expediente del reclamo N° REC00005ESC2018 del suministro N° 2217, la concesionaria no realizó el registro del reclamo en la misma fecha con la que presento el usuario con carta.

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 8ujXb&H6*wj80zAJ7DAb
No aplica a notificaciones electrónicas.

Ítem 9: ***"Se indica en la Resolución que el usuario tiene derecho a presentar recurso de reconsideración o apelación en el plazo de 15 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de notificada la Resolución"***.

En el expediente del reclamo N° REC00006PER2018 del suministro N° 2222 de la muestra, la concesionaria incumplió este ítem porque en el documento de resolución en primera instancia del reclamo, indica que para la reconsideración o apelación del reclamo, el usuario tiene un plazo de 10 días hábiles, contraviniendo lo establecido en el numeral 22.2 del "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural", aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nº 269-2014-OS/CD (en adelante Resolución de Consejo Directivo Nº 269-2014-OS/CD), donde establece que el plazo es de 15 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de notificada la Resolución.

Respecto al segundo trimestre

El valor del indicador $CER_{02\text{-}18}$ en el segundo trimestre 2018, se muestra en el cuadro siguiente:

Indicador	Tolerancia	Valor	N° de Expedientes		
			Incumplidos	Muestra	Total en el Período
$CER_{02\text{-}18}$	Hasta 1 expediente incumplido	**5 (ítem 1, 2, 3, 9 y 10)**	1, 2, 1, 2 y 1 expedientes respectivamente	7	7

Ítem 1: ***"El expediente está foliado, con numeración correlativa conforme lo dispone la Directiva de Reclamos vigente. Además, contiene los documentos adjuntados por el usuario"***.

En el expediente del reclamo N° REC00007PER2018 del suministro 710, la concesionaria no cumplió con foliar en orden cronológico la documentación que comprende el expediente (folio 07).

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"***.

En el expediente del reclamo N° REC00014ESC2018 del suministro N° 879, la concesionaria no realizó el registro del reclamo en la misma fecha con la que presento el usuario, así mismo el expediente del reclamo N° REC00009PER2018 del suministro N° 1265, 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 8ujXb&H6*wj80zAJ7DAb
No aplica a notificaciones electrónicas.

concesionaria no evidencia en el expediente el registro del reclamo.

Ítem 3: ***"El expediente contiene evidencia del proceso investigatorio de atención a todas las pretensiones del usuario (inspección, registros, consumo histórico, reportes, documento de suspensión del cobro del monto reclamado)"***.

En el expediente del reclamo N° REC00012PER2018 con suministro N° 1735, la concesionaria incumple este ítem al no evidenciar en el expediente la ficha de aferición inicial del medidor patrón utilizado.

Ítem 9: ***"Se indica en la Resolución que el usuario tiene derecho a presentar recurso de reconsideración o apelación en el plazo de 15 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de notificada la Resolución"***.

En los expedientes de los reclamos N° REC00011PER2018 con suministro N° 1610 y N° REC00007PER2018 con suministro N° 710 de la muestra, la concesionaria incumplió este ítem porque en el documento de resolución en primera instancia del reclamo, indica que para la reconsideración o apelación del reclamo, el usuario tiene un plazo de 10 días hábiles, contraviniendo lo establecido en el numeral 22.2 de la Resolución de Consejo Directivo Nº 269-2014-OS/CD, donde establece que el plazo es de 15 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de notificada la Resolución.

Ítem 10: ***"Se cumplió con notificar la Resolución en el plazo establecido por la normativa"***.

En el expediente del reclamo N° REC00011PER2018 con el suministro N° 1610 de la muestra, la concesionaria no notifica la resolución, de acuerdo a lo que dispone la Resolución de Consejo Directivo Nº 269-2014-OS/CD.

2.4.2 Descargos de EDELSA

EDELSA mediante escrito de fecha 02 de mayo de 2019 reconoció su responsabilidad en la comisión de la infracción materia de análisis.

2.4.3 Análisis de los descargos

En relación reconocimiento de responsabilidad administrativa presentado por EDELSA mediante escrito de fecha 02 de mayo de 2019, corresponde señalar que el mismo fue analizado y aceptado en el numeral 2.1. de la presente resolución; así mismo la reducción de la multa por atenuante de Reconocimiento de Responsabilidad se realizará en lo numerales posteriores.

2.4.4 Conclusiones

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 8ujXb&H6*wj80zAJ7DAb
No aplica a notificaciones electrónicas.

Al respecto, debe señalarse que EDELSA, mediante escrito de fecha 02 de mayo de 2019, ha reconocido la infracción materia de análisis. En consecuencia, queda acreditada la comisión de la infracción administrativa y la responsabilidad de la concesionaria, por lo que corresponde imponer la sanción respectiva

Conforme con el numeral 18.3 del artículo 18° del Reglamento SFS, toda documentación recabada por Osinergmin durante la supervisión como sustento de la imputación de cargos se presume cierta, salvo prueba en contrario.

Al respecto, en el presente caso no se ha desvirtuado la información contenida en el Informe de Instrucción Nº 1867-2019-OS/OR-JUNIN, de fecha 16 de abril de 2019, respecto al Incumplimiento N° 3 señalado en el numeral 1.4. de la presente resolución.

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 de la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2009-OS/CD, establece que para la determinación de este indicador, en los expedientes de reclamos, se evaluará los aspectos que debe cumplir la Concesionaria.

Asimismo, el ítem 4 del Título VI de la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2009-OS/CD, establece que constituye infracción pasible de sanción, incumplir con los indicadores establecidos en el Procedimiento.

Por lo tanto, EDELSA, ha cometido infracción administrativa pasible de sanción, conforme al literal f) del numeral 3. del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD.

2.5. CALCULO DE MULTA

2.5.1. 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° 028-2003-OS/CD.

2.5.2. Los literales c), d) y f) del numeral 3 del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD, tipifican como infracción administrativa sancionable transgredir la tolerancia de los indicadores DPAT, CNS y CER del Procedimiento.

2.5.3. En tal sentido, la multa a imponer se realiza teniendo en cuenta lo 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 8ujXb&H6*wj80zAJ7DAb
No aplica a notificaciones electrónicas.

- **RESPECTO AL INDICADOR DPAT: DESVIACIÓN DE LOS PLAZOS DE ATENCIÓN DE UN NUEVO SUMINISTRO O MODIFICACIÓN DEL EXISTENTE (PRIMER Y SEGUNDO TRIMESTRE)**

Para calcular la multa del indicador DPAT se aplicará la siguiente fórmula:

***Multa (en S/)* = 0,009 x DPAT x NT x UIT**

Donde:

0,009 = Factor proporcional al importe vigente de la UIT.

NT = Número Total de Solicitudes de Conexiones Nuevas o Modificación de Existentes recibidas por la empresa en el trimestre evaluado.

Tolerancia

Este indicador tendrá una tolerancia de 0,02 o (para una empresa pequeña) un máximo de 1 expediente con exceso de un día en los plazos de atención.

Primer Trimestre:

De los 18 expedientes de nuevos suministros o modificación de existentes recibidas por Electrocentro en el primer trimestre 2018, 3 expedientes exceden el plazo de atención en la instalación de la conexión eléctrica. El valor del indicador $DPAT_{01\text{-}18}$ en el primer trimestre es 0.2778

DPAT = 0.2778

NT = 18

Multa (en S/) = 0,009 x 0.2778 x 18 UIT

Multa (en S/) = 0.0450 UIT

Valor de la UIT para el año 2019 se determinó en 4200 soles, el mismo que fue aprobado mediante Decreto Supremo N° 298-2018-EF.

Multa (en S/) = 189.0151

Segundo Trimestre:

De los 14 expedientes de nuevos suministros o modificación de existentes recibidas por Electrocentro en el segundo trimestre 2018, 2 expedientes exceden el plazo de atención en la instalación de la conexión eléctrica y en la entrega del presupuesto. El valor del indicador $DPAT_{02\text{-}18}$ en el segundo trimestre es 0.6837.

DPAT = 0.6837

NT = 14

Multa (en S/) = 0,009 x 0.6837 x 14 UIT

Multa (en S/) = 0.0861 UIT

Valor de la UIT para el año 2019 se determinó en 4200 soles, el mismo que fue aprobado mediante Decreto Supremo N° 298-2018-EF.

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 8ujXb&H6*wj80zAJ7DAb
No aplica a notificaciones electrónicas.

Multa (en S/) = 361.81

- **<u>RESPECTO AL INDICADOR CNS: ASPECTOS GENERALES DE LOS EXPEDIENTES DE NUEVOS SUMINISTROS Y MODIFICACIÓN DE LOS EXISTENTES (PRIMER Y SEGUNDO TRIMESTRE)</u>**

Se aplicará la multa en función a la cantidad de expedientes que incumplan con alguno de los ítems de este indicador, utilizando la siguiente fórmula:

$$\text{Multa (en S/.)} = 0{,}0008 \times \sum \left(\frac{\text{Número de Expedientes que Incumplen el ítem i}}{\text{Número de Expedientes de la Muestra}} \right) \times \text{NT} \times \text{UIT}$$

Donde*:*
0,0008= Factor proporcional al importe vigente de la UIT.
NT = Número Total de Expedientes de Solicitudes de Conexiones Nuevas o Modificaciones de Existentes recibidas por la empresa en el trimestre evaluado.

Se aplicará la multa si el número de expedientes incumplidos, supera la tolerancia de acuerdo a la siguiente tabla:

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 período supervisado.

<u>Primer Trimestre</u>:

En el primer trimestre se verificaron 4 ítems incumplidos (ítems 2, 4, 8 y 14) en los cuales la cantidad de expedientes con incumplimiento fueron 14, 17, 1 y 15 respectivamente, por lo que la sumatoria de expedientes con incumplimiento es de 47.

NT = 18

Multa (en S/) = 0,0008 x (47/18) x18 UIT

Multa (en S/) = 0.0376 UIT

Valor de la UIT para el año 2019 se determinó en 4200 soles, el mismo que fue aprobado mediante Decreto Supremo N° 298-2018-EF.

Multa (en S/) = 157.92

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 8ujXb&H6*wj80zAJ7DAb
No aplica a notificaciones electrónicas.

<u>Segundo Trimestre</u>:

En el segundo trimestre se verificaron 5 ítems incumplidos (ítems 2, 4, 8, 9 y 14) en los cuales la cantidad de expedientes con incumplimiento fueron 11, 14, 5, 3 y 11 respectivamente, por lo que la sumatoria de expedientes con incumplimiento es de 44.

NT = 14

Multa (en S/) = 0,0008 x (44/14) x 14 UIT

Multa (en S/) = 0.0352 UIT

Valor de la UIT para el año 2019 se determinó en 4200 soles, el mismo que fue aprobado mediante Decreto Supremo N° 298-2018-EF.

Multa (en S/) = 147.84

- **<u>RESPECTO AL INDICADOR CER: CALIFICACIÓN DE EXPEDIENTES DE RECLAMOS (PRIMER Y SEGUNDO TRIMESTRE)</u>**

Se aplicará una multa en función a la cantidad de expedientes que incumplan con alguno de los ítems de este indicador, utilizando la siguiente fórmula:

$$\text{Multa (en UIT)} = 0{,}003 \times \frac{\text{Número de Expedientes que Incumplen}}{\text{Número de Expedientes de la Muestra}} \times \text{NT}$$

Donde:
0,006 = Factor proporcional al importe vigente de la UIT.
NT = Número Total de Expedientes de Reclamos Recibidos por la empresa en el trimestre evaluado.

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 período supervisado.

<u>Primer Trimestre</u>:

En el primer trimestre se verificaron 3 ítems incumplidos (ítems 1, 2 y 9) en los cuales la cantidad de expedientes con incumplimiento fueron 2, 1 y 1 respectivamente, por lo que la sumatoria de expedientes con incumplimiento es de 4.

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 8ujXb&H6*wj80zAJ7DAb
No aplica a notificaciones electrónicas.

NT = 3

Multa (en S/) = 0,003 x (4/3) x 3 UIT

Multa (en S/) = 0.012 UIT

Valor de la UIT para el año 2019 se determinó en 4200 soles, el mismo que fue aprobado mediante Decreto Supremo N° 298-2018-EF.

Multa (en S/.) = 50.40

<u>Segundo Trimestre</u>:

En el segundo trimestre se verificaron 5 ítems incumplidos (ítems 1, 2, 3, 9 y 10) en los cuales la cantidad de expedientes con incumplimiento fueron 1, 2, 1, 2 y 1 respectivamente, por lo que la sumatoria de expedientes con incumplimiento es de 7.

NT = 7

Multa (en S/) = 0,003 x (7/7) x 7 UIT

Multa (en S/) = 0.021 UIT

Valor de la UIT para el año 2019 se determinó en 4200 soles, el mismo que fue aprobado mediante Decreto Supremo N° 298-2018-EF.

Multa (en S/) = 88.20

2.5.4. **RESUMEN DE LA SANCIÓN PROPUESTA**

Indicadores incumplidos	Monto que resulta de la fórmula	Descuento por acción correctiva	Descuento por reconocimiento	Monto por indicador
DPAT:	0.1311	NO	No aplica por tope mínimo	0.1311
CNS:	0.0788	NO	No aplica por tope mínimo	0.0788
CER:	0.0330	NO	No aplica por tope mínimo	0.0330
SUMATORIA				**0.2369 UIT**
MONTO FINAL QUE CORRESPONDE APLICAR				**0.5 UIT**

Al respecto, en aplicación del último párrafo del numeral 5 de la Resolución de Consejo Directivo N° 141- 2011-OS/CD[1], corresponde imponer una multa total de **½ (0.5) de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) por haber resultado que la sumatoria de las multas de los indicadores no superan el monto mínimo establecido.**

[1] Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD
(…)
5. Aplicación de Multas
(…) Finalmente, 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.

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 8ujXb&H6*wj80zAJ7DAb
No aplica a notificaciones electrónicas.

Finalmente, corresponde señalar que si bien EDELSA presentó reconocimiento expreso de su responsabilidad administrativa; sin embargo, debemos precisar que las multas calculadas en aplicación de los criterios de graduación, así como los factores atenuantes previstos en el artículo 25° del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, aprobado por Resolución N° 040-2017-OS/CD, **bajo ninguna circunstancia podrán superar los rangos mínimos y máximos establecidos en las Escalas de Sanciones y Multas aprobadas por Osinergmin**, ello en concordancia con lo previsto en el artículo 246° del T.U.O de la Ley 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

Por lo expuesto en el párrafo precedente, concluimos que no corresponde aplicar, la atenuante de reconocimiento de responsabilidad administrativa, ya que al hacerlo dicha **multa superaría el rango mínimo establecido para dicho incumplimiento** conforme a lo señalado en numeral 5 de la Resolución de Consejo Directivo N° 141- 2011-OS/CD, de esta manera dejaría de ser disuasiva y no cumpliría la finalidad que persigue; por lo que según lo establecido en el marco normativo señalado anteriormente, se aplicará una sanción ascendente a media **(1/2) UIT** por la multa resultante de la sumatoria de todos los indicadores.

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 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 Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo Nº 004-2019-JUS y la Resolución de Consejo Directivo N° 218-2016-OS/CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N° 010-2017-OS/CD.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- SANCIONAR a la **EMPRESA DE DISTRIBUCION Y COMERCIALIZACION DE ELECTRICIDAD SAN RAMON S.A.,** con una **multa de cincuenta centésimas (0.50) de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago**, por los incumplimientos señalados en el numeral 1.4 de la presente Resolución.

Código de Infracción: 180001100001

Artículo 2°.- 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.

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 8ujXb&H6*wj80zAJ7DAb
No aplica a notificaciones electrónicas.

Artículo 3°.- De conformidad con el Artículo 26° del Reglamento SFS, 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 REQUISITOS 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.

Artículo 4°.- NOTIFICAR a la **EMPRESA DE DISTRIBUCION Y COMERCIALIZACION DE ELECTRICIDAD SAN RAMON S.A.,** la presente resolución.

De otro lado, cumplimos con informar que de conformidad con el artículo 27° del Reglamento SFS, tiene la facultad de contradecir la presente Resolución, mediante la interposición ante el presente órgano el 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.

Regístrese y comuníquese,

Firmado Digitalmente por: PAUCAR CONDORI Fredy FAU 20376082114 hard
Fecha: 16/10/2019 11:32:46

Fredy Paucar Condori
Jefe de Oficina Regional Junín
Órgano Sancionador
Osinergmin