

RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 1623-2018-OS/OR UCAYALI

Ucayali, 02 de julio del 2018.

VISTOS:

El expediente N° 201700127530, referido al procedimiento sancionador iniciado mediante Oficio N° 2398-2017-OS/OR UCAYALI, a la empresa ELECTRO UCAYALI S.A. (en adelante, ELECTRO UCAYALI), identificada con RUC N° 20232236273.

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 del servicio público de electricidad que brindan las empresas concesionarios de distribución en sus respectivas zonas de concesión.

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, modificada 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 servicios de facturación, cobranza y atención al usuario respecto de la empresa ELECTRO UCAYALI S.A. (en adelante, ELECTRO UCAYALI) correspondiente al segundo semestre del año 2016.

1.4. De acuerdo a lo señalado en el Informe de Instrucción N° 250-2017-OS/OR-UCAYALI, de fecha 02 de octubre de 2017, en la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario correspondiente al segundo semestre 2016, se verificó que ELECTRO UCAYALI

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 1623-2018-OS/OR UCAYALI**

transgredió los indicadores, AGC₀₃₋₁₆, AGC₀₄₋₁₆, DPAT₀₃₋₁₆, DPAT₀₄₋₁₆, CNS₀₃₋₁₆, CNS₀₄₋₁₆, CER₀₃₋₁₆ Y CER₀₄₋₁₆, configurándose las siguientes infracciones:

| ÍTEM | INCUMPLIMIENTO VERIFICADO | OBLIGACIÓN NORMATIVA | TIPIFICACIÓN |
|------|---|--|---|
| 1 | <p><u>INDICADOR AGC: ASPECTOS GENERALES DE LA COBRANZA</u></p> <p>A. Respecto al Tercer Trimestre 2016</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Respecto al Ítem 2: “Celebrar convenios de financiamiento de deuda, que no contengan el importe total, el número de cuotas y su importe, la tasa de interés aplicada (la que debe ser concordante con lo establecido en el Artículo 176º del RLCE) o que incluyan términos y procedimientos contrarios a la normativa (corte del servicio y/o retiro de la conexión por adeudar un solo mes, a usuarios con financiamiento de deuda)”. <p>Se observó el incumplimiento en las facilidades de pago que realiza la concesionaria con sus usuarios en los casos de venta de nuevas conexiones eléctricas, la concesionaria no incluye el importe por cada cuota ni el tipo de tasa de interés que está cobrando.</p> <p>En el Suministro N° 982791, se indica monto inicial, número de cuotas y saldo.</p> <p>B. Respecto al Cuarto Trimestre 2016</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Respecto al Ítem 2: “Celebrar convenios de financiamiento de deuda, que no contengan el importe total, el número de cuotas y su importe, la tasa de interés aplicada (la que debe ser concordante con lo establecido en el Artículo 176º del RLCE) o que incluyan términos y procedimientos contrarios a la normativa (corte del servicio y/o retiro de la conexión por adeudar un solo mes, a usuarios con financiamiento de deuda)”. | <p><u>4.2 INDICADOR AGC: ASPECTOS GENERALES DE LA COBRANZA</u></p> <p>Ítem 2: “Celebrar convenios de financiamiento de deuda, que no contengan el importe total, el número de cuotas y su importe, la tasa de interés aplicada (la que debe ser concordante con lo establecido en el Artículo 176º del RLCE) o que incluyan términos y procedimientos contrarios a la normativa (corte del servicio y/o retiro de la conexión por adeudar un solo mes, a usuarios con financiamiento de deuda)”.</p> | <p>Ítem 2 del numeral 4.2 del Procedimiento.</p> <p>Literal b) del numeral 2 del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD.</p> |

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 1623-2018-OS/OR UCAYALI**

| | | | |
|---|---|---|---|
| | <p>Se observó el incumplimiento en las facilidades de pago que realiza la concesionaria con sus usuarios en los casos de venta de nuevas conexiones eléctricas, la concesionaria no incluye el importe por cada cuota ni el tipo de tasa de interés que está cobrando.</p> <p>En el Suministro N° 983237, se indica monto inicial, número de cuotas y saldo</p> | | |
| 2 | <p><u>INDICADOR DPAT: DESVIACION EN LOS PLAZOS DE ATENCION DE UN NUEVO SUMINSTRO O MODIFICACION DEL EXISTENTE</u></p> <p>A. Respecto al Tercer Trimestre 2016</p> <p>Se observó que la concesionaria excedió los plazos de atención para la entrega del presupuesto de la conexión y para la instalación de la conexión eléctrica señalada por la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos y su Base Metodológica. El valor del indicador DPAT₀₃₋₁₆ es 0,0755</p> <p>Los suministros observados tienen el código N° 201600100152158 y N° 201600100119125¹</p> <p>B. Respecto al Cuarto Trimestre 2016</p> <p>Se observó que la concesionaria excede los plazos de atención para la instalación de la conexión eléctrica señalada por la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos y su Base Metodológica. El valor del indicador DPAT₀₄₋₁₆ es 0,2565</p> <p>El suministro observado tiene código N° 201600100188089²</p> | <p><u>5.3. INDICADOR DPAT: DESVIACION EN LOS PLAZOS DE ATENCION DE UN NUEVO SUMINSTRO O MODIFICACION DEL EXISTENTE</u></p> <p>Se aplica a los incumplimientos de los plazos establecidos en la normativa vigente.</p> | <p>Numeral 5.3 del Procedimiento.</p> <p>El literal c) del numeral 3 del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD.</p> |
| 3 | <p><u>INDICADOR CNS: ASPECTOS GENERALES DE LOS EXPEDIENTES DE</u></p> | <p><u>5.4. INDICADOR CNS: ASPECTOS GENERALES DE LOS EXPEDIENTES</u></p> | <p>Ítems 4, 6 y 8 del numeral 5.4 del Procedimiento.</p> |

¹ Se debe precisar que mediante Informe Final de Instrucción N° 1203-2018-OS/OR UCAYALI, notificado el 04 de junio de 2018 mediante Oficio N° 3688-2018-OS/OR UCAYALI, el valor del indicador DPAT correspondiente al Tercer Trimestre de 2016, fue modificado a 0,0345 debido a que se levantó el incumplimiento en el extremo relativo al Suministro N° 201600100119125.

² Se debe precisar que mediante Informe Final de Instrucción N° 1203-2018-OS/OR UCAYALI, notificado el 04 de junio de 2018 mediante Oficio N° 3688-2018-OS/OR UCAYALI, el valor del indicador DPAT correspondiente al Cuarto Trimestre de 2016, fue modificado a 0,00, por lo cual se levantó el incumplimiento de este extremo.

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 1623-2018-OS/OR UCAYALI**

| <p><u>NUEVOS SUMINISTROS Y MODIFICACIÓN DE EXISTENTES:</u></p> | <p><u>DE NUEVOS SUMINISTROS Y MODIFICACIÓN DE EXISTENTES:</u></p> | |
|---|---|---|
| <p>A. <u>Respecto al Tercer Trimestre 2016</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 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. <p>Se observó el incumplimiento en los aspectos relacionados al ítem 4, al no encontrarse consignado en el Acta de Instalación uno, algunos o todos los siguientes detalles mencionados en este ítem; no se encuentra consignado la firma del usuario o la persona que se encuentre en el domicilio, no se encuentra consignado su nombre, no se encuentra consignado su documento de identidad, no se encuentra consignado la relación que guarda con el usuario.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 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”. <p>Se observaron incumplimientos en los aspectos relacionados al ítem 8, al no encontrarse consignado en el tipo de tarifa elegida por el usuario.</p> <p>B. <u>Respecto al Cuarto Trimestre 2016</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 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 | <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:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 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 ■ Respecto al Ítem 6: “Nombre o razón social del usuario, dirección del predio alimentado, plazo de vigencia del contrato y la firma de las partes contratantes. ■ 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”. | <p>El literal d) del numeral 3 del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD.</p> |

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 1623-2018-OS/OR UCAYALI**

| | | | |
|---|--|--|--|
| | <p>corresponda”.</p> <p>Se observaron incumplimientos en los aspectos relacionados al ítem 4, al no encontrarse consignado en el Acta de Instalación uno, algunos o todos los siguientes detalles mencionados en este ítem; no se encuentra consignado la firma del usuario o la persona que se encuentre en el domicilio, no se encuentra consignado su nombre, no se encuentra consignado su documento de identidad, no se encuentra consignado la relación que guarda con el usuario.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Respecto al ítem 6: “Nombre o razón social del usuario, dirección del predio alimentado, plazo de vigencia del contrato y la firma de las partes contratantes. <p>Se observaron incumplimientos en los aspectos relacionados al ítem 6, al no encontrarse consignado en el contrato la firma del usuario o el del representante de la concesionaria o la firma de ambos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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”. <p>Se observaron incumplimientos en los aspectos relacionados al ítem 8, al no encontrarse consignado en el tipo de tarifa elegida por el usuario</p> | | |
| 4 | <p><u>INDICADOR CER: CALIFICACION DE EXPEDIENTES DE RECLAMOS</u></p> <p><u>A. Respecto al Tercer Trimestre 2016</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Respecto al ítem 3: “El expediente contiene evidencia del proceso investigador de atención a todas las pretensiones del usuario (inspección, registros, consumo histórico, reportes, documento de suspensión del cobro del monto reclamado). <p>Se observaron 35 expedientes en el</p> | <p><u>5.6. INDICADOR CER: CALIFICACION DE EXPEDIENTES DE RECLAMOS</u></p> <p>Para la determinación de este indicador, en los expedientes de reclamos, se verificará el cumplimiento de los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Respecto al ítem 3: “El expediente contiene evidencia del proceso investigador de atención a todas las pretensiones del usuario (inspección, registros, consumo histórico, reportes, | <p>Ítem 3 y 7 del numeral 5.6 del Procedimiento.</p> <p>El literal f) del numeral 3 del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD.</p> |

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 1623-2018-OS/OR UCAYALI**

| | | |
|--|--|--|
| <p>cual la concesionaria no consigna los resultados parciales de las pruebas hechas en la contrastación del medidor del usuario, sólo consigna el valor del promedio de estas pruebas. Por tanto, no existe evidencia de que realmente se han hecho las pruebas que indica la normativa en cuanto a la prueba de contrastación de medidores de energía eléctrica lo que pone en duda lo resuelto por la concesionaria</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Respecto al Ítem 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.” <p>Se observaron 2 expedientes en el cual la concesionaria incumple lo señalado por el artículo 64-B del RLCE que señala lo siguiente: “Las EDEs, los titulares y las personas que obtengan los permisos a que se refiere el artículo 121° de la Ley, serán los responsables por los eventos que originen sobretensiones en la red imputables a sus sistemas de distribución; asimismo, deben disponer la instalación de elementos de protección a fin de no afectar los equipos o artefactos de los usuarios”.</p> <p>Al respecto, la concesionaria no evalúa su responsabilidad en el evento de sobretensión que causó daños a los equipos de los usuarios, simplemente considera los reclamos como improcedentes.</p> <p><u>B. Respecto al Cuarto Trimestre 2016</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 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.” <p>Se detectó incumplimiento del ítem 2 al haber registro 02 reclamos en fecha en la que fueron presentados.</p> | <p>documento de suspensión del cobro del monto reclamado).</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Respecto al Ítem 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.” | |
|--|--|--|

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 1623-2018-OS/OR UCAYALI**

| | | |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Respecto al Ítem 3: “El expediente contiene evidencia del proceso investigador de atención a todas las pretensiones del usuario (inspección, registros, consumo histórico, reportes, documento de suspensión del cobro del monto reclamado). <p>Se detectó el incumplimiento del ítem 3, al encontrarse 35 expedientes en el cual la concesionaria no consigna los resultados parciales de las pruebas hechas en la contrastación del medidor del usuario, sólo consigna el valor del promedio de estas pruebas. Por tanto, no existe evidencia de que realmente se han hecho las pruebas que indica la normativa en cuanto a la prueba de contrastación de medidores de energía eléctrica lo que pone en duda lo resuelto por la concesionaria.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Respecto al Ítem 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 investigador.” <p>Se detectó incumplimiento del ítem 7, al encontrarse 2 expedientes en el cual la concesionaria incumple lo señalado por el artículo 64-B del RLCE que señala lo siguiente: “Las EDEs, los titulares y las personas que obtengan los permisos a que se refiere el artículo 121° de la Ley, serán los responsables por los eventos que originen sobretensiones en la red imputables a sus sistemas de distribución; asimismo, deben disponer la instalación de elementos de protección a fin de no afectar los equipos o artefactos de los usuarios”</p> <p>La concesionaria no evalúa su responsabilidad en el evento de sobretensión que causó daños a los equipos de los usuarios, simplemente considera los reclamos como improcedentes.</p> <p>Asimismo, se detectó incumplimiento</p> | | |
|---|--|--|

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 1623-2018-OS/OR UCAYALI**

| | | | |
|--|---|--|--|
| | <p>del ítem 7, al encontrarse 6 expedientes en el cual la concesionaria incumple lo señalado por el artículo 64-A del RLCE que señala lo siguiente: “Las EDEs, los titulares y las personas que obtengan los permisos a que se refiere el artículo 121° de la Ley están obligados a tomar mensualmente la lectura de los medidores que registra el consumo de energía y en base a ello emitir la factura del mes correspondiente, salvo la excepción prevista en el artículo 172° del presente Reglamento”</p> <p>Al respecto, la concesionaria al no haber tomado lectura en el mes, no se configura un recupero por error en el proceso de facturación, debido a que nunca inicio el proceso de facturación, por tanto el mes que fue promediado sin considerar su accesibilidad y el mes en que se produjo la liquidación deben refacturarse a cero kW.h</p> | | |
|--|---|--|--|

- 1.5. Mediante Oficio N° 2398-2017-OS/OR UCAYALI, , notificado el 06 de octubre de 2017, se inició el procedimiento administrativo sancionador contra ELECTRO UCAYALI, por incumplir con lo dispuesto en el Procedimiento, otorgándole cinco (05) días hábiles de plazo para presentar sus descargos a las imputaciones formuladas.
- 1.6. Mediante documento N° G-1518-2017 del 10 de noviembre de 2017, ELECTRO UCAYALI presentó sus descargos al inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador.
- 1.7. Mediante Oficio N° 3688-2018-OS/OR UCAYALI, notificado el 04 de junio de 2018, se corrió traslado a ELECTRO UCAYALI, el Informe Final de Instrucción N° 1203-2018-OS/OR UCAYALI, otorgándole a la concesionaria, el plazo de cinco (05) días hábiles para la presentación de sus descargos.
- 1.8. Mediante documento N° G-986-2018, presentado el 19 de junio de 2018, la concesionaria presentó sus descargos al Informe Final de Instrucción N° 1203-2018-OS/OR UCAYALI.

2. ANÁLISIS

2.1 CON RESPECTO AL INDICADOR AGC: ASPECTOS GENERALES DE LA COBRANZA

2.1.1. Hechos verificados

En la instrucción realizada, Osinergmin detecto que ELECTRO UCAYALI obtuvo para el tercer y cuarto trimestre del 2016, el valor de uno (1) para el indicador AGC, por el incumplimiento del ítem 2.

A. RESPECTO AL TERCER TRIMESTRE DE 2016

- **RESPECTO AL ÍTEM 2 “Celebrar convenios de financiamiento de deuda, que no contengan el importe total, el número de cuotas y su importe, la tasa de interés aplicada (la que debe ser concordante con lo establecido en el Artículo 176º del RLCE) o que incluyan términos y procedimientos contrarios a la normativa (corte del servicio y/o retiro de la conexión por adeudar un solo mes, a usuarios con financiamiento de deuda)”.**

Se observó el incumplimiento en las facilidades de pago que realiza la concesionaria con sus usuarios en los casos de venta de nuevas conexiones eléctricas, la concesionaria no incluye el importe por cada cuota ni el tipo de tasa de interés que está cobrando.

En el Suministro N° 982791, se indica monto inicial, número de cuotas y saldo

2.1.2. Descargos de Electro Ucayali

ELECTRO UCAYALI sostiene que sí cuenta con el documento solicitado, sin embargo, sostiene que no fue alcanzado oportunamente a la supervisión en el requerimiento de las muestras; en tal sentido, adjunta en su descargo el documento con asunto denominado “Solicita otorgamiento de crédito”, correspondiente al suministro observado.

2.1.3. Análisis de los Descargos

Respecto a lo alegado, debemos precisar que tras la evaluación del expediente que forma parte de la muestra, no se observó la ausencia de la falta de un documento como lo indica la concesionaria. En tal sentido, se precisa que la presente observación se realizó debido a que la concesionaria, no incluyó el importe de cada cuota ni el tipo de tasa de interés en las facilidades de pago por nuevos suministros que celebra con sus usuarios.

De otro lado, debemos precisar que el documento presentado por la concesionaria en su descargo resulta un documento nuevo, no adjuntado en las muestras de supervisión, ni en el descargo al inicio del procedimiento sancionador, el cual no cuenta con ninguna numeración que la identifique ni con la fecha de notificación al usuario, razón por la cual carece de solidez necesaria para permitir el levantamiento de la observación.

Por lo tanto, se confirma el incumplimiento detectado.

B. RESPECTO AL CUARTO TRIMESTRE DE 2016

- **RESPECTO AL ÍTEM 2 “Celebrar convenios de financiamiento de deuda, que no contengan el importe total, el número de cuotas y su importe, la tasa de interés aplicada (la que debe ser concordante con lo establecido en el Artículo 176º del RLCE) o que incluyan términos y procedimientos contrarios a la normativa (corte del servicio**

y/o retiro de la conexión por adeudar un solo mes, a usuarios con financiamiento de deuda)”.

Se observó el incumplimiento en las facilidades de pago que realiza la concesionaria con sus usuarios en los casos de venta de nuevas conexiones eléctricas, la concesionaria no incluye el importe por cada cuota ni el tipo de tasa de interés que está cobrando.

En el Suministro N° 983237, se indica monto inicial, número de cuotas y saldo

2.1.4. Descargos de Electro Ucayali

ELECTRO UCAYALI sostiene que sí cuenta con el documento solicitado, sin embargo, sostiene que no fue alcanzado oportunamente a la supervisión en el requerimiento de las muestras; en tal sentido, adjunta en su descargo el documento con asunto denominado “Solicita otorgamiento de crédito”, correspondiente al suministro observado.

2.1.5. Análisis de los Descargos

Respecto a lo alegado, debemos precisar que tras la evaluación del expediente que forma parte de la muestra, no se observó la ausencia de la falta de un documento como lo indica la concesionaria. En tal sentido, se precisa que la presente observación se realizó debido a que la concesionaria, no incluyó el importe de cada cuota ni el tipo de tasa de interés en las facilidades de pago por nuevos suministros que celebra con sus usuarios.

De otro lado, debemos precisar que el documento presentado por la concesionaria en su descargo resulta un documento nuevo, no adjuntado en las muestras de supervisión, ni en el descargo al inicio del procedimiento sancionador, el cual no cuenta con ninguna numeración que la identifique ni con la fecha de notificación al usuario, razón por la cual carece de solidez necesaria para permitir el levantamiento de la observación.

Por lo tanto, se confirma el incumplimiento detectado.

2.1.6. Conclusiones

El ítem 2 del numeral 4.2 del Procedimiento establece que para la determinación del indicador AC se evalúan aspectos en los cuales la concesionaria no debe incurrir, como celebrar convenios de financiamiento de deuda, que no contengan el importe total, el número de cuotas y su importe, la tasa de interés aplicada (la que debe ser concordante con lo establecido en el Artículo 176º del RLCE) o que incluyan términos y procedimientos contrarios a la normativa (corte del servicio y/o retiro de la conexión por adeudar un solo mes, a usuarios con financiamiento de deuda).

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, conforme a lo expuesto precedentemente, en el presente caso no se ha desvirtuado la información contenida en el Informe de Instrucción N° 250-2017-OS/OR-

UCAYALI, notificado a la entidad el 06 de octubre del 2017 junto al Oficio N° 2398-2017-OS/OR UCAYALI, que ELECTRO UCAYALI incumplió el indicador AGC (Tercer y Cuarto Trimestre 2016).

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

Por lo tanto, ELECTRO UCAYALI ha cometido infracción administrativa de acuerdo a lo establecido en el ítem 4 del Título VI del Procedimiento. Dicha infracción es sancionable de acuerdo con lo establecido en el literal b) del numeral 2 del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD.

2.2 CON RESPECTO AL INDICADOR DPAT: DESVIACION EN LOS PLAZOS DE ATENCION DE UN NUEVO SUMINSTRO O MODIFICACION DEL EXISTENTE

2.2.1. Hechos verificados

En la instrucción realizada, Osinergmin detecto que ELECTRO UCAYALI obtuvo para el tercer trimestre del 2016, el valor de 0,0345 para el indicador DPAT.

A. RESPECTO AL TERCER TRIMESTRE DE 2016

En la instrucción realizada, se observó que la concesionaria excedió los plazos de atención para la entrega del presupuesto de la conexión y para la instalación de la conexión eléctrica señalada por la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos y su Base Metodológica. El valor del indicador DPAT₀₃₋₁₆ es 0,0345.

A continuación, se muestra el detalle del caso observado:

| Ítem | Código | Suministro | Fecha de Solicitud | Fecha de entrega de Presupuesto | Fecha de Venta de Conexión | Fecha Instalación del medidor | Días Normados | Días Utilizados | Días en Exceso |
|------|-----------------|------------|--------------------|---------------------------------|----------------------------|-------------------------------|---------------|-----------------|----------------|
| 29 | 201600100152158 | 7024237 | 17/09/2016 | 11/10/2016 | | | 5 | 24 | 19 |

2.2.2. Descargos de Electro Ucayali

Debemos señalar, que pese a que la concesionaria fue debidamente notificada, respecto al Informe Final de Instrucción N° 1203-2018-OS/OR UCAYALI ³, en el cual se detalla el presente incumplimiento y a través del cual, se le otorgó un plazo de 05 días para la formulación de sus descargos, ésta no ha presentado descargo ni ha alcanzado medio probatorio alguno, relacionado a la infracción administrativa que es materia de evaluación.

2.2.3. Análisis de los Descargos

³ Mediante Oficio N° 3688-2018-OS/OR UCAYALI el 04.06.2018.

Constatado que ELECTRO UCAYALI no ha presentado descargos al incumplimiento descrito en el numeral 2.2 precedente, debe precisarse que 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, conforme a lo expuesto precedentemente, en el presente caso no se ha desvirtuado la información contenida en el Informe de Instrucción N° 250-2017-OS/OR-UCAYALI, notificado a la entidad el 06 de octubre del 2017 junto al Oficio N° 2398-2017-OS/OR UCAYALI, que ELECTRO UCAYALI incumplió el indicador DPAT (respecto al tercer trimestre 2016).

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

Por lo tanto, ELECTRO UCAYALI ha cometido infracción administrativa de acuerdo a lo establecido en el ítem 4 del Título VI del Procedimiento. Dicha infracción es sancionable de acuerdo con lo establecido en el literal c) del numeral 3 del Anexo 8 de la Escala de Multas y Sanciones, 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 MODIFICACION DE EXISTENTES

2.3.1. Hechos verificados

En la instrucción realizada, se ha verificado que ELECTRO UCAYALI obtuvo para el tercer y cuarto trimestre de 2016, los valores de 2 y 3 respectivamente, para el indicador CNS, por el incumplimiento de los ítems 4, 6 y 8.

A. RESPECTO AL TERCER TRIMESTRE DE 2016

- **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 la instrucción realizada, se observó el incumplimiento en los aspectos relacionados al ítem 4, al no encontrarse consignado en el Acta de Instalación uno, algunos o todos los siguientes detalles mencionados en este ítem; no se encuentra consignado la firma del usuario o la persona que se encuentre en el domicilio, no se encuentra consignado su nombre, no se encuentra consignado su documento de identidad, no se encuentra consignado la relación que guarda con el usuario.

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 1623-2018-OS/OR UCAYALI**

A continuación de muestra el detalle de los incumplimientos:

| ITEM | CÓDIGO DE SOLICITUD | SUMINISTRO | OBSERVACIONES DEL ACTA DE INSTALACIÓN |
|------|---------------------|------------|--|
| 3 | 201600100151716 | 5055494 | ACTA DE INSTALACION SIN FIRMA DEL USUARIO, NO SE INDICA DNI, NOMBRE NI RELACION CON EL USUARIO |
| 4 | 201600100116530 | 5054730 | ACTA DE INSTALACION SIN FIRMA DEL USUARIO, NO SE INDICA DNI, NOMBRE NI RELACION CON EL USUARIO |
| 6 | 201600100109234 | 982349 | ACTA DE INSTALACION SIN FIRMA DEL USUARIO, NO SE INDICA DNI, NOMBRE NI RELACION CON EL USUARIO |
| 9 | 201600100151014 | 5055152 | ACTA DE INSTALACION SIN FIRMA DEL USUARIO, NO SE INDICA DNI, NOMBRE NI RELACION CON EL USUARIO |
| 15 | 201600100130434 | 982651 | ACTA DE INSTALACION SIN FIRMA DEL USUARIO, NO SE INDICA DNI, NOMBRE NI RELACION CON EL USUARIO |
| 18 | 201600100128865 | 900006208 | ACTA DE INSTALACION SIN FIRMA DEL USUARIO, NO SE INDICA DNI, NOMBRE NI RELACION CON EL USUARIO |
| 22 | 201600100162722 | 5055830 | ACTA DE INSTALACION SIN FIRMA DEL USUARIO, NO SE INDICA DNI, NOMBRE NI RELACION CON EL USUARIO |
| 23 | 201600100116754 | 5054747 | ACTA DE INSTALACION SIN FIRMA DEL USUARIO, NO SE INDICA DNI, NOMBRE NI RELACION CON EL USUARIO |
| 24 | 201600100159698 | 5055796 | ACTA DE INSTALACION SIN FIRMA DEL USUARIO, NO SE INDICA DNI, NOMBRE NI RELACION CON EL USUARIO |
| 29 | 201600100152158 | 7024237 | ACTA DE INSTALACION SIN FIRMA DEL USUARIO, NO SE INDICA DNI, NOMBRE NI RELACION CON EL USUARIO |
| 33 | 201600100137400 | 5055055 | ACTA DE INSTALACION SIN FIRMA DEL USUARIO, NO SE INDICA DNI, NOMBRE NI RELACION CON EL USUARIO |
| 44 | 201600100108520 | 982325 | ACTA DE INSTALACION SIN FIRMA DEL USUARIO, NO SE INDICA DNI, NOMBRE NI RELACION CON EL USUARIO |
| 47 | 201600100151637 | 5055451 | ACTA DE INSTALACION SIN FIRMA DEL USUARIO, NO SE INDICA DNI, NOMBRE NI RELACION CON EL USUARIO |
| 49 | 201600100116518 | 5054728 | ACTA DE INSTALACION SIN FIRMA DEL USUARIO, NO SE INDICA DNI, NOMBRE NI RELACION CON EL USUARIO |
| 58 | 201600100136482 | 982739 | ACTA DE INSTALACION SIN FIRMA DEL USUARIO, NO SE INDICA DNI, NOMBRE NI RELACION CON EL USUARIO |
| 77 | 201600100150973 | 5055138 | ACTA DE INSTALACION SIN FIRMA DEL USUARIO, NO SE INDICA DNI, NOMBRE NI RELACION CON EL USUARIO |
| 87 | 201600100130149 | 5054844 | ACTA DE INSTALACION SIN FIRMA DEL USUARIO, NO SE INDICA DNI, NOMBRE NI RELACION CON EL USUARIO |
| 91 | 201600100129989 | 5054829 | ACTA DE INSTALACION SIN FIRMA DEL USUARIO, NO SE INDICA DNI, NOMBRE NI RELACION CON EL USUARIO |
| 93 | 201600100130459 | 5054879 | ACTA DE INSTALACION SIN FIRMA DEL USUARIO, NO SE INDICA DNI, NOMBRE NI RELACION CON EL USUARIO |
| 101 | 201600100151090 | 982833 | ACTA DE INSTALACION SIN FIRMA DEL USUARIO, NO SE INDICA DNI, NOMBRE NI RELACION CON EL USUARIO |
| 104 | 201600100151032 | 5055165 | ACTA DE INSTALACION SIN FIRMA DEL USUARIO, NO SE INDICA DNI, NOMBRE NI RELACION CON EL USUARIO |
| 115 | 201600100151894 | 5055599 | ACTA DE INSTALACION SIN FIRMA DEL USUARIO, NO SE INDICA DNI, NOMBRE NI RELACION CON EL USUARIO |
| 117 | 201600100107310 | 5054589 | ACTA DE INSTALACION SIN FIRMA DEL USUARIO, NO SE INDICA DNI, NOMBRE NI RELACION CON EL USUARIO |
| 119 | 201600100130505 | 5054912 | ACTA DE INSTALACION SIN FIRMA DEL USUARIO, NO SE INDICA DNI, NOMBRE NI RELACION CON EL USUARIO |
| 120 | 201600100151815 | 5055546 | ACTA DE INSTALACION SIN FIRMA DEL USUARIO, NO SE INDICA DNI, NOMBRE NI RELACION CON EL USUARIO |
| 122 | 201600100130528 | 5054934 | ACTA DE INSTALACION SIN FIRMA DEL USUARIO, NO SE INDICA DNI, NOMBRE NI RELACION CON EL USUARIO |
| 124 | 201600100155860 | 5055739 | ACTA DE INSTALACION SIN FIRMA DEL USUARIO, NO SE INDICA DNI, NOMBRE NI RELACION CON EL USUARIO |
| 127 | 201600100162671 | 5055827 | ACTA DE INSTALACION SIN FIRMA DEL USUARIO, NO SE INDICA DNI, NOMBRE NI RELACION CON EL USUARIO |
| 129 | 201600100152141 | 5055709 | ACTA DE INSTALACION SIN FIRMA DEL USUARIO, NO SE INDICA DNI, NOMBRE NI RELACION CON EL USUARIO |

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 1623-2018-OS/OR UCAYALI**

| ITEM | CÓDIGO DE SOLICITUD | SUMINISTRO | OBSERVACIONES DEL ACTA DE INSTALACIÓN |
|------|---------------------|------------|--|
| 130 | 201600100107986 | 982323 | ACTA DE INSTALACION SIN FIRMA DEL USUARIO, NO SE INDICA DNI, NOMBRE NI RELACION CON EL USUARIO |
| 131 | 201600100151111 | 5055205 | ACTA DE INSTALACION SIN FIRMA DEL USUARIO, NO SE INDICA DNI, NOMBRE NI RELACION CON EL USUARIO |
| 134 | 201600100151956 | 5055627 | ACTA DE INSTALACION SIN FIRMA DEL USUARIO, NO SE INDICA DNI, NOMBRE NI RELACION CON EL USUARIO |
| 137 | 201600100136753 | 5054991 | ACTA DE INSTALACION SIN FIRMA DEL USUARIO, NO SE INDICA DNI, NOMBRE NI RELACION CON EL USUARIO |
| 138 | 201600100109634 | 5054617 | ACTA DE INSTALACION SIN FIRMA DEL USUARIO, NO SE INDICA DNI, NOMBRE NI RELACION CON EL USUARIO |
| 139 | 201600100151906 | 5055604 | ACTA DE INSTALACION SIN FIRMA DEL USUARIO, NO SE INDICA DNI, NOMBRE NI RELACION CON EL USUARIO |

2.3.2. Descargos de Electro Ucayali

ELECTRO UCAYALI señala que, por inconvenientes en su sistema comercial, valores como la tarifa y la firma del representante de la empresa no fueron impresas en los contratos; agrega que corrigió las actas y contratos observados, y que dio a conocer las correcciones realizadas. Asimismo, adjunta copia de las actas y contratos entregados con una carta al usuario de fecha 07.06.2018 respecto a los siguientes suministros:

| ITEM | CÓDIGO DE SOLICITUD | SUMINISTRO |
|------|---------------------|------------|
| 6 | 201600100109234 | 982349 |
| 18 | 201600100128865 | 900006208 |
| 44 | 201600100108520 | 982325 |
| 58 | 201600100136482 | 982739 |
| 101 | 201600100151090 | 982833 |
| 130 | 201600100107986 | 982323 |

2.3.3. Análisis de los descargos

Respecto a los suministros a los que hace referencia ELECTRO UCAYALI en sus descargos, se verifica, que subsanó el incumplimiento, conforme a la carta de fecha 07.06.2018, dirigida a 6 usuarios; no obstante la mencionada subsanación ocurrió con posterioridad al inicio del procedimiento sancionador⁴, razón por la cual, conforme a lo dispuesto en el numeral 15.3 literal i) del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-OS/CD, 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, circunstancia que no se ha producido en el presente caso; en tal sentido, se confirma el incumplimiento respecto a los 6 suministros a los que hace referencia la concesionaria en sus descargos.

Asimismo, la concesionaria no ha presentado descargos respecto a los otros 29 suministros observados, por lo tanto, se confirma el incumplimiento detectado.

⁴ El presente Procedimiento administrativo sancionador se inició el 06 de octubre de 2017, fecha en la cual se notificó el oficio N° 2398-2017-OS/OR UCAYALI.

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 1623-2018-OS/OR UCAYALI**

- **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”.**

Se observaron incumplimientos en los aspectos relacionados al ítem 8, al no encontrarse consignado en el tipo de tarifa elegida por el usuario.

A continuación, se muestra el detalle de los incumplimientos:

| Ítem | CÓDIGO SOLICITUD | SUMINISTRO | Ítem | CÓDIGO SOLICITUD | SUMINISTRO | Ítem | CÓDIGO SOLICITUD | SUMINISTRO |
|------|------------------|------------|------|------------------|------------|------|------------------|------------|
| 1 | 201600100168718 | 5055896 | 4 | 201600100151274 | 5055306 | 9 | 201600100116873 | 982644 |
| 3 | 201600100151716 | 5055494 | 4 | 201600100116518 | 5054728 | 9 | 201600100112576 | 5054710 |
| 4 | 201600100116530 | 5054730 | 5 | 201600100129857 | 982954 | 9 | 201600100137054 | 5055030 |
| 5 | 201600100149943 | 982791 | 5 | 201600100151938 | 982900 | 9 | 201600100151840 | 5055563 |
| 6 | 201600100109234 | 982349 | 5 | 201600100151671 | 5055469 | 9 | 201600100168680 | 5055887 |
| 7 | 201600100129993 | 5054831 | 5 | 201600100129858 | 982547 | 9 | 201600100169757 | 982983 |
| 8 | 201600100151800 | 5055532 | 5 | 201600100155758 | 982871 | 1 | 201600100107001 | 982542 |
| 9 | 201600100151014 | 5055152 | 5 | 201600100119125 | 982551 | 1 | 201600100151090 | 982833 |
| 1 | 201600100129928 | 982579 | 5 | 201600100136201 | 5054982 | 1 | 201600100151287 | 5055311 |
| 1 | 201600100109630 | 5054613 | 5 | 201600100151724 | 982835 | 1 | 201600100117175 | 982422 |
| 2 | 201600100137457 | 5055064 | 5 | 201600100136482 | 982739 | 1 | 201600100151032 | 5055165 |
| 3 | 201600100112487 | 5054689 | 5 | 201600100160075 | 5055905 | 1 | 201600100137921 | 5055074 |
| 4 | 201600100116527 | 5054729 | 6 | 201600100168716 | 5055895 | 1 | 201600100109640 | 982505 |
| 5 | 201600100130434 | 982651 | 6 | 201600100112496 | 5054691 | 1 | 201600100151856 | 5055573 |
| 6 | 201600100168728 | 5055900 | 6 | 201600100130164 | 5054845 | 1 | 201600100151689 | 5055476 |
| 7 | 201600100151616 | 5055443 | 6 | 201600100151095 | 982821 | 1 | 201600100167201 | 982971 |
| 8 | 201600100128865 | 90006208 | 6 | 201600100117345 | 982435 | 1 | 201600100150974 | 5055137 |
| 9 | 201600100151520 | 5055412 | 6 | 201600100169297 | 5055913 | 1 | 201600100107535 | 982359 |
| 0 | 201600100116921 | 982566 | 6 | 201600100151880 | 5055589 | 1 | 201600100151401 | 5055368 |
| 1 | 201600100109802 | 5054679 | 6 | 201600100151409 | 5055371 | 1 | 201600100130487 | 5054898 |
| 2 | 201600100162722 | 5055830 | 6 | 201600100130535 | 5054941 | 1 | 201600100128469 | 982540 |
| 3 | 201600100116754 | 5054747 | 6 | 201600100137048 | 5055029 | 1 | 201600100151894 | 5055599 |
| 4 | 201600100159698 | 5055796 | 7 | 201600100151162 | 5055237 | 1 | 201600100169281 | 5055912 |
| 5 | 201600100122736 | 982650 | 7 | 201600100136798 | 5055004 | 1 | 201600100107310 | 5054589 |
| 6 | 201600100151691 | 5055477 | 7 | 201600100136655 | 982668 | 1 | 201600100109516 | 5054726 |
| 7 | 201600100151610 | 982815 | 7 | 201600100106298 | 982373 | 1 | 201600100130505 | 5054912 |
| 8 | 201600100151910 | 5055606 | 7 | 201600100151320 | 5055338 | 1 | 201600100151815 | 5055546 |
| 9 | 201600100152158 | 7024237 | 7 | 201600100151516 | 5055408 | 1 | 201600100151957 | 5055629 |

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 1623-2018-OS/OR UCAYALI**

| Ítem | CÓDIGO SOLICITUD | SUMINISTRO | Ítem | CÓDIGO SOLICITUD | SUMINISTRO | Ítem | CÓDIGO SOLICITUD | SUMINISTRO |
|------|------------------|------------|------|------------------|------------|------|------------------|------------|
| 0 | 201600100151882 | 982891 | 6 | 201600100168624 | 5055878 | 22 | 201600100130528 | 5054934 |
| 1 | 201600100151946 | 5055622 | 7 | 201600100150973 | 5055138 | 23 | 201600100129839 | 7024220 |
| 2 | 201600100130396 | 5054865 | 8 | 201600100128643 | 982497 | 24 | 201600100155860 | 5055739 |
| 3 | 201600100137400 | 5055055 | 9 | 201600100125205 | 982670 | 25 | 201600100151078 | 5055192 |
| 4 | 201600100122893 | 5054784 | 0 | 201600100151038 | 5055169 | 26 | 201600100128389 | 982607 |
| 5 | 201600100151116 | 982866 | 1 | 201600100150976 | 5055139 | 27 | 201600100162671 | 5055827 |
| 6 | 201600100109707 | 5054644 | 2 | 201600100155776 | 5055728 | 28 | 201600100151092 | 5055199 |
| 7 | 201600100116568 | 5054734 | 3 | 201600100150627 | 982848 | 29 | 201600100152141 | 5055709 |
| 8 | 201600100156456 | 5055755 | 4 | 201600100109667 | 5054630 | 30 | 201600100107986 | 982323 |
| 9 | 201600100112595 | 5054716 | 5 | 201600100130063 | 5054842 | 31 | 201600100151111 | 5055205 |
| 0 | 201600100159708 | 5055797 | 6 | 201600100129842 | 982593 | 32 | 201600100156487 | 5055758 |
| 1 | 201600100151965 | 5055633 | 7 | 201600100130149 | 5054844 | 33 | 201600100151464 | 5055391 |
| 2 | 201600100151554 | 5055425 | 8 | 201600100151307 | 5055328 | 34 | 201600100151956 | 5055627 |
| 3 | 201600100156574 | 5055769 | 9 | 201600100151604 | 982824 | 35 | 201600100137448 | 5055063 |
| 4 | 201600100108520 | 982325 | 0 | 201600100151780 | 5055521 | 36 | 201600100137667 | 982762 |
| 5 | 201600100129723 | 5054805 | 1 | 201600100129989 | 5054829 | 37 | 201600100136753 | 5054991 |
| 6 | 201600100151107 | 982826 | 2 | 201600100156551 | 982854 | 38 | 201600100109634 | 5054617 |
| 7 | 201600100151637 | 5055451 | 3 | 201600100130459 | 5054879 | 39 | 201600100151906 | 5055604 |

2.3.4. Descargos de Electro Ucayali

ELECTRO UCAYALI sostuvo que por inconvenientes en el sistema comercial, valores como la tarifa y firma del representante de la empresa no fue impresa en los contratos, sin embargo, indica que corrigió las actas y contratos observados, y que dio a conocer las correcciones realizadas. Adjunta copia de las actas y contratos que fueron entregados con una carta al usuario de fecha 07.06.2018 respecto a los siguientes suministros.

| Ítem | CÓDIGO SOLICITUD | SUMINISTRO |
|------|------------------|------------|
| 5 | 201600100149943 | 982791 |
| 6 | 201600100109234 | 982349 |
| 10 | 201600100129928 | 982579 |
| 15 | 201600100130434 | 982651 |
| 18 | 201600100128865 | 900006208 |
| 20 | 201600100116921 | 982566 |
| 25 | 201600100122736 | 982650 |
| 27 | 201600100151610 | 982815 |
| 30 | 201600100151882 | 982891 |
| 44 | 201600100108520 | 982325 |
| 46 | 201600100151107 | 982826 |
| 50 | 201600100129857 | 982954 |
| 51 | 201600100151938 | 982900 |
| 53 | 201600100129858 | 982547 |
| 54 | 201600100155758 | 982871 |
| 55 | 201600100119125 | 982551 |
| 57 | 201600100151724 | 982835 |
| 58 | 201600100136482 | 982739 |

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 1623-2018-OS/OR UCAYALI**

| | | |
|-----|-----------------|--------|
| 63 | 201600100151095 | 982821 |
| 64 | 201600100117345 | 982435 |
| 72 | 201600100136655 | 982668 |
| 73 | 201600100106298 | 982373 |
| 79 | 201600100125205 | 982670 |
| 83 | 201600100150627 | 982848 |
| 86 | 201600100129842 | 982593 |
| 89 | 201600100151604 | 982824 |
| 94 | 201600100116873 | 982644 |
| 99 | 201600100169757 | 982983 |
| 100 | 201600100107001 | 982542 |
| 101 | 201600100151090 | 982833 |
| 103 | 201600100117175 | 982422 |
| 109 | 201600100167201 | 982971 |
| 111 | 201600100107535 | 982359 |
| 126 | 201600100128389 | 982607 |
| 130 | 201600100107986 | 982323 |
| 136 | 201600100137667 | 982762 |

2.3.5. Análisis de los descargos

Respecto a los suministros a los que hace referencia ELECTRO UCAYALI en sus descargos, se verifica, que subsanó el incumplimiento, conforme a la carta de fecha 07.06.2018, dirigida a 36 usuarios; no obstante la mencionada subsanación ocurrió con posterioridad al inicio del procedimiento sancionador⁵, razón por la cual, conforme a lo dispuesto en el numeral 15.3 literal i) del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-OS/CD, 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, circunstancia que no se ha producido en el presente caso; en tal sentido, se confirma el incumplimiento respecto a los 36 suministros a los que hace referencia la concesionaria en sus descargos.

Asimismo, la concesionaria no ha presentado descargos respecto a los otros 67 suministros observados, por lo tanto, se confirma el incumplimiento detectado

Por lo tanto, luego de evaluado el descargo se confirma la observación y el valor del indicador CNS₀₃₋₁₆ igual a 2 (Ítem 4 y 8) con 35 y 103 expedientes observados respectivamente; los expedientes observados en el ítem 4 fueron observados también en el ítem 8 por lo que no deben observarse dos veces en el mismo indicador.

B. RESPECTO AL CUARTO TRIMESTRE DE 2014

⁵ El presente Procedimiento administrativo sancionador se inició el 06 de octubre de 2017, fecha en la cual se notificó el oficio N° 2398-2017-OS/OR UCAYALI.

- **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”.**

Se observaron incumplimientos en los aspectos relacionados al ítem 4, al no encontrarse consignado en el Acta de Instalación uno, algunos o todos los siguientes detalles mencionados en este ítem; no se encuentra consignado la firma del usuario o la persona que se encuentre en el domicilio, no se encuentra consignado su nombre, no se encuentra consignado su documento de identidad, no se encuentra consignado la relación que guarda con el usuario.

El detalle de las observaciones se muestra a continuación:

| ÍTEM | CÓDIGO | SUMINISTRO | OBSERVACIONES AL ACTA DE INSTALACIÓN |
|------|----------------|------------|--|
| 1 | 20160010018883 | 5055957 | ACTA DE INSTALACION SIN FIRMA DEL USUARIO, NO SE INDICA DNI, NOMBRE NI RELACION CON EL USUARIO |
| 2 | 20160010020557 | 5056055 | ACTA DE INSTALACION SIN FIRMA DEL USUARIO, NO SE INDICA DNI, NOMBRE NI RELACION CON EL USUARIO |
| 3 | 20160010016995 | 983147 | ACTA DE INSTALACION SIN FIRMA DEL USUARIO, NO SE INDICA DNI, NOMBRE NI RELACION CON EL USUARIO |
| 4 | 20160010017776 | 983127 | ACTA DE INSTALACION SIN FIRMA DEL USUARIO, NO SE INDICA DNI, NOMBRE NI RELACION CON EL USUARIO |
| 5 | 20160010016868 | 900006247 | ACTA DE INSTALACION SIN FIRMA DEL USUARIO, NO SE INDICA DNI, NOMBRE NI RELACION CON EL USUARIO |
| 6 | 20160010019668 | 5056021 | ACTA DE INSTALACION SIN FIRMA DEL USUARIO, NO SE INDICA DNI, NOMBRE NI RELACION CON EL USUARIO |
| 8 | 20160010022771 | 5056184 | ACTA DE INSTALACION SIN FIRMA DEL USUARIO, NO SE INDICA DNI, NOMBRE NI RELACION CON EL USUARIO |
| 13 | 20160010020534 | 5056052 | ACTA DE INSTALACION SIN FIRMA DEL USUARIO, NO SE INDICA DNI, NOMBRE NI RELACION CON EL USUARIO |
| 20 | 20160010018963 | 983232 | ACTA DE INSTALACION SIN FIRMA DEL USUARIO, NO SE INDICA DNI, NOMBRE NI RELACION CON EL USUARIO |
| 22 | 20160010020868 | 7024254 | ACTA DE INSTALACION SIN FIRMA DEL USUARIO, NO SE INDICA DNI, NOMBRE NI RELACION CON EL USUARIO |
| 24 | 20160010021952 | 5056160 | ACTA DE INSTALACION SIN FIRMA DEL USUARIO, NO SE INDICA DNI, NOMBRE NI RELACION CON EL USUARIO |
| 25 | 20160010020717 | 983382 | ACTA DE INSTALACION SIN FIRMA DEL USUARIO, NO SE INDICA DNI, NOMBRE NI RELACION CON EL USUARIO |
| 26 | 20160010020563 | 5056059 | ACTA DE INSTALACION SIN FIRMA DEL USUARIO, NO SE INDICA DNI, NOMBRE NI RELACION CON EL USUARIO |
| 33 | 20160010018934 | 983254 | ACTA DE INSTALACION SIN FIRMA DEL USUARIO, NO SE INDICA DNI, NOMBRE NI RELACION CON EL USUARIO |
| 34 | 20160010022792 | 5056188 | ACTA DE INSTALACION SIN FIRMA DEL USUARIO, NO SE INDICA DNI, NOMBRE NI RELACION CON EL USUARIO |
| 38 | 20160010016969 | 983029 | ACTA DE INSTALACION SIN FIRMA DEL USUARIO, NO SE INDICA DNI, NOMBRE NI RELACION CON EL USUARIO |
| 39 | 20160010019673 | 5056024 | ACTA DE INSTALACION SIN FIRMA DEL USUARIO, NO SE INDICA DNI, NOMBRE NI RELACION CON EL USUARIO |
| 43 | 20160010022642 | 7024256 | ACTA DE INSTALACION SIN FIRMA DEL USUARIO, NO SE INDICA DNI, NOMBRE NI RELACION CON EL USUARIO |

2.3.6. Descargos de Electro Ucayali

ELECTRO UCAYALI señala que, por inconvenientes en su sistema comercial, valores como la tarifa y la firma del representante de la empresa no fueron impresas en los contratos, indica además, que corrigió las actas y contratos observados, y que dio a conocer las

correcciones realizadas. Adjunta copia de las actas y contratos que fueron entregado con una carta al usuario de fecha 07.06.2018 respecto de los siguientes suministros.

| ÍTEM | CÓDIGO | SUMINISTRO |
|------|-----------------|------------|
| 25 | 201600100207171 | 983382 |
| 33 | 201600100189348 | 983254 |
| 38 | 201600100169698 | 983029 |

2.3.7. Análisis de los descargos

Respecto a los suministros a los que hace referencia ELECTRO UCAYALI en sus descargos, se verifica, que subsanó el incumplimiento, conforme a la carta de fecha 07.06.2018, dirigida a 3 usuarios; no obstante la mencionada subsanación ocurrió con posterioridad al inicio del procedimiento sancionador⁶, razón por la cual, conforme a lo dispuesto en el numeral 15.3 literal i) del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-OS/CD, 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, circunstancia que no se ha producido en el presente caso; en tal sentido, se confirma el incumplimiento respecto a los 3 suministros a los que hace referencia la concesionaria en sus descargos.

Asimismo, la concesionaria no ha presentado descargos respecto a los otros 15 suministros observados, por lo tanto, se confirma el incumplimiento detectado

■ **RESPECTO AL ÍTEM 6 “Nombre o razón social del usuario, dirección del predio alimentado, plazo de vigencia del contrato y la firma de las partes contratantes”.**

Se observaron incumplimientos en los aspectos relacionados al ítem 6, al no encontrarse consignado en el contrato la firma del usuario o el del representante de la concesionaria o la firma de ambos.

El detalle de las observaciones se muestra a continuación:

⁶ El presente Procedimiento administrativo sancionador se inició el 06 de octubre de 2017, fecha en la cual se notificó el oficio N° 2398-2017-OS/OR UCAYALI.

| ITEM | CÓDIGO | SUMINISTRO | OBSERVACIONES |
|------|-----------------|------------|--|
| 1 | 201600100188830 | 5055957 | Contrato sin firma del usuario ni el representante de la empresa |
| 27 | 201600100196593 | 5056012 | Contrato sin firma del usuario ni el representante de la empresa |
| 29 | 201600100204372 | 5056044 | Contrato sin firma del usuario ni el representante de la empresa |
| 30 | 201600100217282 | 5056131 | Contrato sin firma del usuario ni el representante de la empresa |
| 34 | 201600100227929 | 5056188 | Contrato sin firma del usuario ni el representante de la empresa |
| 35 | 201600100228432 | 5056203 | Contrato sin firma del usuario ni el representante de la empresa |
| 39 | 201600100196733 | 5056024 | Contrato sin firma del usuario ni el representante de la empresa |
| 45 | 201600100228549 | 5056207 | Contrato sin firma del usuario ni el representante de la empresa |
| 47 | 201600100206012 | 5056068 | Contrato sin firma del usuario ni el representante de la empresa |
| 49 | 201600100189568 | 5055974 | Contrato sin firma del usuario ni el representante de la empresa |

2.3.8. Descargos de Electro Ucayali

ELECTRO UCAYALI señala que por inconvenientes en el sistema comercial, valores como la tarifa y firma del representante de la empresa no fue impresa en los contratos, sin embargo, señala que corrigió las actas y contratos observados, y que dio a conocer las correcciones realizadas. No adjunta en su descargo ningún documento de los suministros observados.

2.3.9. Análisis de los descargos

Considerando lo expuesto por la concesionaria, debe precisarse que esta confirma el incumplimiento observado cuando señala que valores como la tarifa y firma del representante de la empresa no se imprimió en el contrato, alegando inconvenientes en su sistema comercial.

Por lo tanto, se confirma el incumplimiento detectado.

- **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”**.

Se observaron incumplimientos en los aspectos relacionados al ítem 8, al no encontrarse consignado en el tipo de tarifa elegida por el usuario.

El detalle de las observaciones se muestra a continuación:

| Ítem | CÓDIGO SOLICITUD | SUMINISTRO |
|------|------------------|------------|
| 1 | 201600100188830 | 5055957 |

| Ítem | CÓDIGO SOLICITUD | SUMINISTRO |
|------|------------------|------------|
| 7 | 201600100206012 | 5056068 |

| Ítem | CÓDIGO SOLICITUD | SUMINISTRO |
|----------------|------------------|------------|
| 2 ⁹ | 201600100189134 | 5056002 |

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 1623-2018-OS/OR UCAYALI**

| Ítem | CÓDIGO SOLICITUD | SUMINISTRO |
|----------------|------------------|------------|
| 2 | 201600100205576 | 5056055 |
| 3 | 201600100169953 | 983147 |
| 4 | 201600100177761 | 983127 |
| 5 | 201600100168688 | 900006247 |
| 6 | 201600100196683 | 5056021 |
| 7 | 201600100188861 | 983197 |
| 8 | 201600100227718 | 5056184 |
| 9 | 201600100168237 | 982940 |
| 0 ¹ | 201600100169895 | 5055941 |
| 1 ¹ | 201600100188089 | 7024255 |
| 2 ¹ | 201600100169972 | 5055927 |
| 3 ¹ | 201600100205349 | 5056052 |
| 5 ¹ | 201600100188995 | 983237 |
| 6 ¹ | 201600100196417 | 983431 |
| 7 ¹ | 201600100228846 | 5056215 |
| 8 ¹ | 201600100189437 | 983276 |
| 9 ¹ | 201600100170207 | 983307 |
| 0 ² | 201600100189638 | 983232 |
| 1 ² | 201600100169844 | 983183 |
| 2 ² | 201600100208682 | 7024254 |
| 3 ² | 201600100208724 | 5056081 |
| 4 ² | 201600100219523 | 5056160 |
| 5 ² | 201600100207171 | 983382 |
| 6 ² | 201600100205631 | 5056059 |
| 7 ² | 201600100196593 | 5056012 |
| 8 ² | 201600100205619 | 983335 |
| 9 ² | 201600100204372 | 5056044 |
| 0 ³ | 201600100217282 | 5056131 |
| 1 ³ | 201600100212493 | 983526 |
| 2 ³ | 201600100188542 | 983226 |
| 3 ³ | 201600100189348 | 983254 |
| 4 ³ | 201600100227929 | 5056188 |
| 5 ³ | 201600100228432 | 5056203 |
| 6 ³ | 201600100169557 | 982973 |
| 7 ³ | 201600100204670 | 983367 |
| 8 ³ | 201600100169698 | 983029 |
| 9 ³ | 201600100196733 | 5056024 |
| 0 ⁴ | 201600100188695 | 983184 |
| 1 ⁴ | 201600100169920 | 7024245 |
| 2 ⁴ | 201600100196430 | 983299 |
| 3 ⁴ | 201600100226426 | 7024256 |

| Ítem | CÓDIGO SOLICITUD | SUMINISTRO |
|------|------------------|------------|
| 8 | 201600100169216 | 982959 |
| 9 | 201600100189568 | 5055974 |
| 0 | 201600100200207 | 983353 |
| 1 | 201600100219565 | 983516 |
| 2 | 201600100201595 | 5056040 |
| 3 | 201600100188793 | 7024248 |
| 4 | 201600100189406 | 900006277 |
| 5 | 201600100170230 | 983084 |
| 6 | 201600100195796 | 5056076 |
| 7 | 201600100228182 | 5056198 |
| 8 | 201600100226317 | 5056168 |
| 9 | 201600100208753 | 983440 |
| 0 | 201600100217114 | 5056109 |
| 1 | 201600100169868 | 900006254 |
| 2 | 201600100189283 | 983324 |
| 3 | 201600100212417 | 983485 |
| 4 | 201600100169655 | 900006274 |
| 5 | 201600100189482 | 5055964 |
| 6 | 201600100169105 | 5055916 |
| 7 | 201600100228014 | 5056190 |
| 8 | 201600100228382 | 5056202 |
| 9 | 201600100176307 | 983176 |
| 0 | 201600100181024 | 983210 |
| 1 | 201600100230003 | 5056229 |
| 2 | 201600100189331 | 983289 |
| 3 | 201600100181000 | 983475 |
| 4 | 201600100188090 | 983186 |
| 5 | 201600100228110 | 5056195 |
| 6 | 201600100169941 | 983032 |
| 7 | 201600100186957 | 983266 |
| 8 | 201600100189556 | 5055973 |
| 9 | 201600100228527 | 5056240 |
| 0 | 201600100208105 | 983391 |
| 1 | 201600100189717 | 5055997 |
| 2 | 201600100208756 | 5056083 |
| 3 | 201600100200119 | 983373 |
| 4 | 201600100217007 | 5056099 |
| 5 | 201600100217164 | 5056238 |
| 6 | 201600100218637 | 983502 |
| 7 | 201600100169915 | 983028 |
| 8 | 201600100218684 | 900006301 |

| Ítem | CÓDIGO SOLICITUD | SUMINISTRO |
|-----------------|------------------|------------|
| 3 ⁹ | 201600100189708 | 983267 |
| 4 ⁹ | 201600100199792 | 983342 |
| 5 ⁹ | 201600100218626 | 983510 |
| 6 ⁹ | 201600100169256 | 5055920 |
| 7 ⁹ | 201600100205662 | 5056060 |
| 8 ⁹ | 201600100207668 | 5056093 |
| 9 ⁹ | 201600100228819 | 5056214 |
| 00 ¹ | 201600100188949 | 900006285 |
| 01 ¹ | 201600100187944 | 983204 |
| 02 ¹ | 201600100193952 | 900006293 |
| 03 ¹ | 201600100218671 | 5056152 |
| 04 ¹ | 201600100208319 | 983528 |
| 05 ¹ | 201600100187767 | 5055952 |
| 06 ¹ | 201600100168953 | 983258 |
| 07 ¹ | 201600100169546 | 982969 |
| 08 ¹ | 201600100189412 | 983253 |
| 09 ¹ | 201600100188853 | 983224 |
| 10 ¹ | 201600100189610 | 5055981 |
| 11 ¹ | 201600100189663 | 5055985 |
| 12 ¹ | 201600100175104 | 983130 |
| 13 ¹ | 201600100176256 | 5056128 |
| 14 ¹ | 201600100187000 | 983179 |
| 15 ¹ | 201600100207727 | 900006290 |
| 16 ¹ | 201600100187950 | 983213 |
| 17 ¹ | 201600100195701 | 5056009 |
| 18 ¹ | 201600100207945 | 983413 |
| 19 ¹ | 201600100216902 | 5056196 |
| 20 ¹ | 201600100176655 | 5055933 |
| 21 ¹ | 201600100201507 | 983385 |
| 22 ¹ | 201600100176284 | 983171 |
| 23 ¹ | 201600100188834 | 983248 |
| 24 ¹ | 201600100174976 | 983199 |
| 25 ¹ | 201600100212227 | 983527 |
| 26 ¹ | 201600100188111 | 983261 |
| 27 ¹ | 201600100217166 | 5056119 |

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 1623-2018-OS/OR UCAYALI**

| Ítem | CÓDIGO SOLICITUD | SUMINISTRO |
|----------------|------------------|------------|
| 4 ⁴ | 201600100217022 | 983434 |
| 5 ⁴ | 201600100228549 | 5056207 |
| 6 ⁴ | 201600100189263 | 983244 |

| Ítem | CÓDIGO SOLICITUD | SUMINISTRO |
|------|------------------|------------|
| 9 | 201600100175111 | 983042 |
| 0 | 201600100208847 | 5056094 |
| 1 | 201600100181103 | 983152 |

| Ítem | CÓDIGO SOLICITUD | SUMINISTRO |
|------|------------------|------------|
|------|------------------|------------|

2.3.10. Descargos de Electro Ucayali

ELECTRO UCAYALI señala que por inconvenientes en el sistema comercial, valores como la tarifa y firma del representante de la empresa no fue impresa en los contratos, sin embargo, indica que corrigió las actas y contratos observados, y que dio a conocer las correcciones realizadas.

2.3.11. Análisis de los descargos

Respecto a los suministros a los que hace referencia ELECTRO UCAYALI en sus descargos, se verifica, que subsanó el incumplimiento, conforme a la carta de fecha 07.06.2018, dirigida a 39 usuarios; no obstante la mencionada subsanación ocurrió con posterioridad al inicio del procedimiento sancionador⁷, razón por la cual, conforme a lo dispuesto en el numeral 15.3 literal i) del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-OS/CD, 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, circunstancia que no se ha producido en el presente caso; en tal sentido, se confirma el incumplimiento respecto a los 39 suministros a los que hace referencia la concesionaria en sus descargos.

Asimismo, la concesionaria no ha presentado descargos respecto a los otros 88 suministros observados, por lo tanto, se confirma el incumplimiento detectado

Por lo tanto, luego de evaluado el descargo se confirma la observación y el valor del indicador CNS₀₄₋₁₆ igual a 3 (Ítem 4, 6 y 8) con 18, 11 y 104 expedientes observados respectivamente, los expedientes observados en los ítems 4 y 6 fueron observados también en el ítem 8 por lo que no deben observarse dos veces en el mismo indicador

2.3.12. Conclusiones

El ítem 4 del numeral 5.4 del Procedimiento establece que el indicador CNS evalúa que los expedientes cuenten con el acta de Instalación suscrita por el usuario, o persona que se encuentre en el domicilio, dejando constancia de su nombre, documento de identidad y de su relación con el usuario, el detalle de los materiales instalados o eventualmente retirados, según corresponda; por su parte el ítem 6 establece que los contratos de suministro, deben contener con el nombre o razón social del usuario, dirección del predio alimentado, plazo de vigencia del contrato y la firma de las partes contratantes; finalmente, el ítem 8

⁷ El presente Procedimiento administrativo sancionador se inició el 06 de octubre de 2017, fecha en la cual se notificó el oficio N° 2398-2017-OS/OR UCAYALI.

considera como parte del contenido del contrato de suministros, el valor de la potencia contratada y potencia conectada, de la tensión de alimentación y de la opción tarifaria elegida por el usuario.

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, conforme a lo expuesto precedentemente, en el presente caso no se ha desvirtuado la información contenida en el Informe de Instrucción N° 250-2017-OS/OR-UCAYALI, notificado a la entidad el 06 de octubre del 2017 junto al Oficio N° 2398-2017-OS/OR UCAYALI, que ELECTRO UCAYALI incumplió el indicador CNS (respecto al tercer y cuarto trimestre de 2016)

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

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

2.4 RESPECTO AL INDICADOR CER: CALIFICACION DE EXPEDIENTES DE RECLAMOS.

2.4.1. Hechos Verificados:

En la instrucción realizada, se ha verificado que ELECTRO UCAYALI obtuvo para el tercer y cuarto trimestre de 2016, el valor de dos (02) y tres (03) respectivamente, para el indicador CER, por el incumplimiento de los ítems 2, 3 y 7.

A. RESPECTO AL TERCER TRIMESTRE DE 2016

- **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 la instrucción realizada, se observaron 35 expedientes en el cual la concesionaria no consigna los resultados parciales de las pruebas hechas en la contrastación del medidor del usuario, sólo consigna el valor del promedio de estas pruebas. Por tanto, no existe evidencia de que realmente se han hecho las pruebas que indica la normativa en cuanto a la prueba de contrastación de medidores de energía eléctrica lo que pone en duda lo resuelto por la concesionaria.

El detalle de las observaciones se muestra a continuación:

| N° | Código de reclamo | Suministro | Observaciones |
|----|-------------------|------------|---------------|
|----|-------------------|------------|---------------|

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 1623-2018-OS/OR UCAYALI**

| N° | Código de reclamo | Suministro | Observaciones |
|-----|--------------------|------------|---|
| 22 | REC00103498PER2016 | 108041 | Prueba de Contraste no muestra resultados parciales |
| 27 | REC00103860PER2016 | 409513 | Prueba de Contraste no muestra resultados parciales |
| 32 | REC00103317PER2016 | 546799 | Prueba de Contraste no muestra resultados parciales |
| 35 | REC00103211PER2016 | 115148 | Prueba de Contraste no muestra resultados parciales |
| 43 | REC00103628PER2016 | 420358 | Prueba de Contraste no muestra resultados parciales |
| 45 | REC00103808PER2016 | 160094 | Prueba de Contraste no muestra resultados parciales |
| 54 | REC00103303PER2016 | 748735 | Prueba de Contraste no muestra resultados parciales |
| 56 | REC00103264PER2016 | 939652 | Prueba de Contraste no muestra resultados parciales |
| 57 | REC00103369PER2016 | 974979 | Prueba de Contraste no muestra resultados parciales |
| 64 | REC00103759PER2016 | 480048 | Prueba de Contraste no muestra resultados parciales |
| 65 | REC00103198PER2016 | 976154 | Prueba de Contraste no muestra resultados parciales |
| 66 | REC00103389PER2016 | 5046676 | Prueba de Contraste no muestra resultados parciales |
| 73 | REC00103202PER2016 | 565875 | Prueba de Contraste no muestra resultados parciales |
| 74 | REC00103251PER2016 | 692168 | Prueba de Contraste no muestra resultados parciales |
| 75 | REC00103165PER2016 | 13482 | Prueba de Contraste no muestra resultados parciales |
| 76 | REC00103510PER2016 | 791915 | Prueba de Contraste no muestra resultados parciales |
| 79 | REC00103356PER2016 | 432429 | Prueba de Contraste no muestra resultados parciales |
| 82 | REC00103146PER2016 | 894463 | Prueba de Contraste no muestra resultados parciales |
| 85 | REC00100637ESC2016 | 15578 | Prueba de Contraste no muestra resultados parciales |
| 86 | REC00103742PER2016 | 444705 | Prueba de Contraste no muestra resultados parciales |
| 88 | REC00103387PER2016 | 799553 | Prueba de Contraste no muestra resultados parciales |
| 94 | REC00103220PER2016 | 976426 | Prueba de Contraste no muestra resultados parciales |
| 96 | REC00103638PER2016 | 811163 | Prueba de Contraste no muestra resultados parciales |
| 98 | REC00103670PER2016 | 372756 | Prueba de Contraste no muestra resultados parciales |
| 103 | REC00103649PER2016 | 571463 | Prueba de Contraste no muestra resultados parciales |
| 104 | REC00100584ESC2016 | 309509 | Prueba de Contraste no muestra resultados parciales |
| 107 | REC00103691PER2016 | 744720 | Prueba de Contraste no muestra resultados parciales |
| 115 | REC00103782PER2016 | 184526 | Prueba de Contraste no muestra resultados parciales |
| 120 | REC00103719PER2016 | 859097 | Prueba de Contraste no muestra resultados parciales |
| 121 | REC00103681PER2016 | 78252 | Prueba de Contraste no muestra resultados parciales |
| 125 | REC00103222PER2016 | 491372 | Prueba de Contraste no muestra resultados parciales |
| 126 | REC00103810PER2016 | 123594 | Prueba de Contraste no muestra resultados parciales |
| 127 | REC00103333PER2016 | 670203 | Prueba de Contraste no muestra resultados parciales |
| 128 | REC00103606PER2016 | 409513 | Prueba de Contraste no muestra resultados parciales |
| 129 | REC00104004PER2016 | 586702 | Prueba de Contraste no muestra resultados parciales |

2.4.2. Descargos de Electro Ucayali

ELECTRO UCAYALI señala que ha cumplido con la totalidad de requerimientos descritos en la normativa, por lo cual según su criterio no existe materia de observación.

Asimismo, señala respecto a los contrastes realizados a los 50 suministros, que obedecen al cumplimiento de la directiva de reclamos⁸.

Añade, que el numeral 6.2. de la Norma Técnica "Contraste del Sistema de Medición de Energía Eléctrica" no hace referencia al número de pruebas que se deba de realizar ni la obligatoriedad por parte de la concesionaria de colocar dentro del acta de contraste los resultados parciales, por lo que al consignar solo el resultado promedio de cada una de las

⁸ Aprobada mediante Resolución de consejo Directivo N° 269-2014-OS/CD

tres pruebas realizadas, sustenta fehacientemente la evidencia de la ejecución de cada uno de los ensayos parciales, las mismas que en la mayoría de los casos fueron realizados conjuntamente con el usuario, quien según manifiesta dio fe de lo actuado consignando su firma en el parte técnico.

2.4.3. Análisis de los descargos

Al respecto, debemos precisar que la concesionaria ha reiterado sus descargos presentados al Inicio del procedimiento administrativo sancionador sin haber presentado medios probatorios adicionales.

En tal sentido, se precisa que si bien los contrastes realizados devienen de una atención a la directiva de reclamos vigente, éstas pruebas deben cumplir con lo estipulado en la Norma DGE “Contraste del Sistema De Medición De Energía Eléctrica”⁹, la cual señala su literal iii) del numeral 6.1.3, que, finalizadas las pruebas de contraste, se debe entregar al usuario copia del informe de contrastación, el cual debe contener¹⁰, los resultados obtenidos en cada prueba.

Finalmente debe señalarse respecto a la aplicación del ítem N° 03 del indicador CER, que el objetivo indicado en esta norma es que la concesionaria tenga todas las pruebas y evidencias señaladas en la normativa vigente para resolver el reclamo, en este caso específico, si los resultados de las pruebas dan a conocer que existe un valor error porcentual inadmisibles, ello significaría que el medidor no se encuentra operando correctamente, la consignación de los promedios, que es lo que hace ELECTRO UCAYALI sólo serviría para efectos reintegro o recuperos, también es necesario precisar que en la evaluación de todos los expedientes de reclamos por exceso de consumo la supervisión encontró ELECTRO UCAYALI sí consigna todos los resultados de las pruebas de contraste

En tal sentido, los argumentos alegados por la concesionaria carecen de sustento técnico. Por lo tanto, se confirma el incumplimiento detectado.

- **RESPECTO AL ÍTEM 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 investigador.”**

Se observaron 2 expedientes en el cual la concesionaria incumple lo señalado por el artículo 64-B del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas, el cual que señala que: “ Las EDEs, los titulares y las personas que obtengan los permisos a que se refiere el artículo 121° de la Ley, serán los responsables por los eventos que originen sobretensiones en la red

⁹ Aprobada mediante R.M. N° 496-2005-EM/DM

¹⁰ Según el literal i) del numeral 5.7 de la R.M. N° 496-2005-EM/DM.

imputables a sus sistemas de distribución; asimismo, deben disponer la instalación de elementos de protección a fin de no afectar los equipos o artefactos de los usuarios”.

Al respecto, la concesionaria no evalúa su responsabilidad en el evento de sobretensión que causó daños a los equipos de los usuarios, simplemente considera los reclamos como improcedentes.

El detalle de los incumplimientos se muestra a continuación:

| N° | Código de reclamo | Suministro | Observaciones |
|----|--------------------|------------|---|
| 20 | REC00100615ESC2016 | 30151 | No evalúa su responsabilidad en el evento de sobretensión |
| 36 | REC00100657ESC2016 | 851787 | No evalúa su responsabilidad en el evento de sobretensión |

2.4.4. Descargos de Electro Ucayali

ELECTRO UCAYALI señala que en el artículo 13.1 de la directiva de reclamos¹¹, no se indica como materia a reclamar los supuestos daños y perjuicios ocasionados a los equipos de los usuarios, sustentado en la declaratoria de improcedencia, indica también que JARU confirma la improcedencia de este tipo de reclamo.

Respecto al suministro N° 30151, señala que el usuario reclamó por mala calidad de producto y artefactos deteriorados, agrega que declaró fundado el reclamo y comunicó al usuario que realizaría trabajos correctivos; asimismo señala que el resarcimiento económico por daños a sus artefactos eléctricos no corresponde evaluarlo dentro del procedimiento de reclamo, en tanto es competencia del poder judicial. Agrega que la concesionaria opta por el resarcimiento administrativo, reparando los artefactos eléctricos.

Respecto al suministro N° 851787, señala que declaró infundado el reclamo por tratarse de interrupciones generales y de fuerza mayor

2.4.5. Análisis de los descargos

Al respecto, es necesario precisar, que la quema o deterioro de los artefactos eléctricos, ocurre principalmente por sobretensiones, originadas principalmente por defectos en las redes de distribución de la concesionaria, tales como la no continuidad en cable neutro corrido, alta resistencia en el sistema de puesta a tierra, la inadecuada coordinación de aislamiento en las instalaciones eléctricas ante descargas atmosféricas etc, en ese sentido, es obligación de la concesionaria cumplir con el mantenimiento integral de los sistemas de puesta a tierra de las instalaciones de distribución, principalmente cuando se tienen instalaciones con neutro corrido.

Respecto al suministro N° 30151, debemos precisar que no hay evidencia de haber realizado trabajos correctivos con el propósito de que no vuelva a ocurrir los mismos eventos que originaron la mala calidad de producto, asimismo, respecto al resarcimiento

¹¹ Resolución de Consejo Directivo N° 269-2014-OS/CD.

administrativo que indica la concesionaria se reconoció al usuario, no existe evidencia que permita verificarlo.

Respecto al suministro N° 851787, la concesionaria verificó que hubo un evento de interrupción del servicio, confirmando lo señalado por el usuario, sin embargo, declaró infundado el reclamo, como lo señala en su descargo, respecto al resarcimiento administrativo que indica la concesionaria se reconoció al usuario, no existe evidencia que permita verificarlo.

De otro lado, se debe señalar que en ambos casos, la concesionaria no verificó que estos hechos ocurrieran a otros usuarios en el mismo circuito que abastece de energía a los usuarios reclamantes

Finalmente, debemos indicar que en estos casos es evidente que el deterioro de los artefactos eléctricos se originó por una causa producida por la misma concesionaria. En ese sentido se confirma el incumplimiento detectado.

Por lo tanto, luego de evaluado el descargo se confirma la observación y el valor del indicador CER₀₃₋₁₆ igual a 2 (Ítem 3 y 7) con 35 y 2 expedientes observados respectivamente.

B. RESPECTO AL CUARTO TRIMESTRE DE 2016

- **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 la instrucción realizada, se observó el incumplimiento del ítem 2 al haber registro 02 reclamos en fecha en la que fueron presentados.

A continuación, se muestra el detalle de los casos observados:

| N° | Código de reclamo | Suministro | Fecha de Presentación | Fecha de Registro |
|----|--------------------|------------|-----------------------|-------------------|
| 4 | REC00100843ESC2016 | 87179 | 16/11/2016 | 17/11/2016 |
| 62 | REC00100945ESC2016 | 625111 | 27/12/2016 | 28/12/2016 |

2.4.6. Descargos de Electro Ucayali

Vencido el plazo otorgado, se verifica que ELECTRO UCAYALI no ha presentado descargo alguno, no obstante haber sido debidamente notificada para tal efecto, ni ha alcanzado medio probatorio alguno que desvirtúe la comisión de la infracción administrativa que es materia de evaluación del presente procedimiento, por lo que corresponde a la autoridad administrativa emitir pronunciamiento de acuerdo con lo previsto en el artículo 253° del T.U.O de la Ley N° 27444, aprobado mediante Decreto Supremo N° 006-2017-JUS.

2.4.7. Análisis de los descargos

Constatado que la concesionaria no ha presentado descargos respecto a este extremo ni ha presentado medio probatorio que permita el levantamiento del presente incumplimiento, se confirma el incumplimiento detectado.

- **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 la instrucción realizada, se detectó el incumplimiento del ítem 3, al encontrarse 35 expedientes en el cual la concesionaria no consigna los resultados parciales de las pruebas hechas en la contrastación del medidor del usuario, sólo consigna el valor del promedio de estas pruebas.

Por tanto, no existe evidencia de que realmente se han hecho las pruebas que indica la normativa en cuanto a la prueba de contrastación de medidores de energía eléctrica lo que pone en duda lo resuelto por la concesionaria.

El detalle de las observaciones se muestra a continuación:

| N° | Código de reclamo | Suministro | Observaciones |
|-----|--------------------|------------|---|
| 1 | REC00104191PER2016 | 372732 | Prueba de Contraste no muestra resultados parciales |
| 11 | REC00100816ESC2016 | 343862 | Prueba de Contraste no muestra resultados parciales |
| 27 | REC00104595PER2016 | 157407 | Prueba de Contraste no muestra resultados parciales |
| 34 | REC00104680PER2016 | 710961 | Prueba de Contraste no muestra resultados parciales |
| 49 | REC00100919ESC2016 | 85861 | Prueba de Contraste no muestra resultados parciales |
| 50 | REC00104579PER2016 | 350587 | Prueba de Contraste no muestra resultados parciales |
| 70 | REC00104623PER2016 | 83577 | Prueba de Contraste no muestra resultados parciales |
| 71 | REC00100944ESC2016 | 217774 | Prueba de Contraste no muestra resultados parciales |
| 74 | REC00104117PER2016 | 750615 | Prueba de Contraste no muestra resultados parciales |
| 80 | REC00104716PER2016 | 953979 | Prueba de Contraste no muestra resultados parciales |
| 89 | REC00100007ESC2017 | 187725 | Prueba de Contraste no muestra resultados parciales |
| 105 | REC00104315PER2016 | 242479 | Prueba de Contraste no muestra resultados parciales |
| 114 | REC00104192PER2016 | 5048816 | Prueba de Contraste no muestra resultados parciales |
| 118 | REC00104730PER2016 | 733366 | Prueba de Contraste no muestra resultados parciales |
| 123 | REC00104109PER2016 | 536189 | Prueba de Contraste no muestra resultados parciales |

2.4.8. Descargos de Electro Ucayali

ELECTRO UCAYALI señala que ha cumplido con la totalidad de requerimientos descritos en la normativa, por lo cual no existe materia de observación.

Asimismo, señala respecto a los contrastes realizados a los 50 suministros, que obedecen al cumplimiento de la directiva de reclamos¹².

Agrega que la observación del Ítem 3, está referido a que el expediente debe contener la evidencia del proceso investigatorio de atención a todas las pretensiones del usuario (inspección, registros, consumos históricos, reportes, documentos de suspensión del cobro del monto en reclamo), por lo que ha sido cumplido en su totalidad no existiendo sustento para la observación

Finalmente, sostiene que el numeral 6.2. de la Norma Técnica "Contraste del Sistema de Medición de Energía Eléctrica" no hace referencia al número de pruebas que se deba de realizar ni la obligatoriedad por parte de la concesionaria de colocar dentro del acta de contraste los resultados parciales, por lo que al consignar solo el resultado promedio de cada una de las tres pruebas realizadas, sustenta fehacientemente la evidencia de la ejecución de cada uno de los ensayos parciales, las mismas que en la mayoría de los casos fueron realizados conjuntamente con el usuario, quien según manifiesta dio fe de lo actuado consignando su firma en el parte técnico

2.4.9. Análisis de los descargos

Al respecto, debemos precisar que, si bien los contrastes realizados devienen de una atención a la directiva de reclamos vigente, estas pruebas deben cumplir con lo estipulado en la Norma DGE "Contraste del Sistema De Medición De Energía Eléctrica"¹³, la cual señala su literal iii) del numeral 6.1.3, que, finalizadas las pruebas de contraste, se debe entregar al usuario copia del informe de contrastación, el cual debe contener¹⁴, los resultados obtenidos en cada prueba.

Respecto a los señalado por la concesionaria sobre la aplicación del ítem N° 03 del indicador CER, se debe precisar que el objetivo indicado en esta norma es que la concesionaria tenga todas las pruebas y evidencias señaladas en la normativa vigente para resolver el reclamo, en este caso específico, si los resultados de las pruebas dan a conocer que existe un valor error porcentual inadmisibles, ello significaría que el medidor no se encuentra operando correctamente, la consignación de los promedios, que es lo que hace ELECTRO UCAYALI solo serviría para efectos reintegro o recuperos, también es necesario precisar que en la evaluación de todos los expedientes de reclamos por exceso de consumo la supervisión encontró ELECTRO UCAYALI sí consigna todos los resultados de las pruebas de contraste.

En tal sentido, los argumentos alegados por la concesionaria carecen de sustento técnico. Por lo tanto, se confirma el incumplimiento detectado.

¹² Aprobada mediante Resolución de consejo Directivo N° 269-2014-OS/CD

¹³ Aprobada mediante R.M. N° 496-2005-EM/DM

¹⁴ Según el literal i) del numeral 5.7 de la R.M. N° 496-2005-EM/DM.

- **RESPECTO AL ÍTEM 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.”**

Se detectó incumplimiento del ítem 7, al encontrarse 2 expedientes en el cual la concesionaria incumple lo señalado por el artículo 64-B del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas, la cual señala que: “Las EDEs, los titulares y las personas que obtengan los permisos a que se refiere el artículo 121° de la Ley, serán los responsables por los eventos que originen sobretensiones en la red imputables a sus sistemas de distribución; asimismo, deben disponer la instalación de elementos de protección a fin de no afectar los equipos o artefactos de los usuarios”

La concesionaria no evalúa su responsabilidad en el evento de sobretensión que causó daños a los equipos de los usuarios, simplemente considera los reclamos como improcedentes.

El detalle de las observaciones se muestra a continuación:

| N° | Código de reclamo | Suministro | Observaciones |
|----|--------------------|------------|---|
| 11 | REC00100816ESC2016 | 343862 | No evalúa su responsabilidad en el evento de sobretensión |
| 53 | REC00104724PER2016 | 5004089 | No evalúa su responsabilidad en el evento de sobretensión |
| 63 | REC00100834ESC2016 | 642347 | No evalúa su responsabilidad en el evento de sobretensión |
| 84 | REC00104150PER2016 | 474535 | No evalúa su responsabilidad en el evento de sobretensión |

Asimismo, se detectó incumplimiento del ítem 7, al encontrarse 6 expedientes en el cual la concesionaria incumple lo señalado por el artículo 64-A del del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas que señala lo siguiente: “Las EDEs, los titulares y las personas que obtengan los permisos a que se refiere el artículo 121° de la Ley están obligados a tomar mensualmente la lectura de los medidores que registra el consumo de energía y en base a ello emitir la factura del mes correspondiente, salvo la excepción prevista en el artículo 172° del presente Reglamento”

Al respecto, la concesionaria al no haber tomado lectura en el mes, no se configura un recupero por error en el proceso de facturación, debido a que nunca inicio el proceso de facturación, por tanto el mes que fue promediado sin considerar su accesibilidad y el mes en que se produjo la liquidación deben refacturarse a cero kW.h

El detalle de las observaciones se muestra a continuación:

| N° | Código de reclamo | Suministro | Observaciones |
|----|--------------------|------------|---|
| 19 | REC00104599PER2016 | 212427 | No se tomó lectura sin considerar la accesibilidad al medidor |
| 41 | REC00100769ESC2016 | 689755 | No se tomó lectura sin considerar la accesibilidad al medidor |
| 93 | REC00104172PER2016 | 761130 | No se tomó lectura sin considerar la accesibilidad al medidor |
| 96 | REC00104628PER2016 | 111584 | No se tomó lectura sin considerar la accesibilidad al medidor |

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 1623-2018-OS/OR UCAYALI**

| N° | Código de reclamo | Suministro | Observaciones |
|-----|--------------------|------------|---|
| 102 | REC00104461PER2016 | 625678 | No se tomó lectura sin considerar la accesibilidad al medidor |
| 107 | REC00100931ESC2016 | 222815 | No se tomó lectura sin considerar la accesibilidad al medidor |

2.4.10. Descargos de Electro Ucayali

ELECTRO UCAYALI señaló que el resarcimiento económico por daños y perjuicio no es una materia reclamante según lo estipulado en el artículo 13.1 de la directiva de reclamos, por lo que tienen sustento en la declaratoria de improcedencia. Agrega que JARU confirma la improcedencia de este tipo de reclamos.

Respecto al suministro N° 343862, señaló que el usuario reclamó por artefactos deteriorados y que declaró improcedente el reclamo, indica también que encontró una sobre tensión por neutro roto. Asimismo, manifiesta que el resarcimiento económico por daños a sus artefactos eléctricos no corresponde evaluarse dentro del procedimiento de reclamo al ser competencia del poder judicial. Finalmente sostiene que opta por el resarcimiento administrativo, reparando los artefactos eléctricos.

Respecto al suministro N° 5004089, no presentó descargos.

Respecto al suministro N° 642347, señaló que declaró infundado el reclamo al tratarse de interrupciones generales y de fuerza mayor.

Respecto al suministro N° 474535, señaló que declaró infundado el reclamo por tratarse de interrupciones generales y de fuerza mayor.

Asimismo, respecto al incumplimiento del Artículo 64-A del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas, la concesionaria indicó lo siguiente:

| N° | Código de reclamo | Suministro | Descargo |
|-----|--------------------|------------|---|
| 19 | REC00104599PER2016 | 212427 | Facturación a promedio en el periodo 201611 por encontrarse medidor inaccesible en el suministro N° 212427 (consumo anterior al periodo reclamado). Las lecturas de los suministros anterior y posterior del suministro N° 212427 poseen lecturas correlativas en el periodo 201611 por lo cual se concluye que, si se realizó la toma de lectura, el mismo que dio inicio al proceso de facturación. Presenta un gráfico con ubicación del |
| 41 | REC00100769ESC2016 | 689755 | Facturación a promedio en el periodo 201609 por encontrarse medidor inaccesible en el suministro N° 689755 (consumo anterior al periodo reclamado). Las lecturas de los suministros anterior y posterior del suministro N° 689755 poseen lecturas correlativas en el periodo 201609 por lo cual se concluye que, si se realizó la toma de lectura, el mismo que dio inicio al proceso de facturación. Presenta un gráfico con ubicación del |
| 93 | REC00104172PER2016 | 761130 | Facturación a promedio en el periodo 201608 por encontrarse el medidor inaccesible en el suministro N° 761130 (consumo anterior al periodo reclamado), debido a que el usuario colocó un cerco y dejó caer el murete. Presenta una Foto de un murete inclinado. |
| 96 | REC00104628PER2016 | 111584 | Facturación promedio en el periodo 201611 por encontrarse medidor inaccesible en el suministro N° 11584 (consumo anterior al periodo reclamado). Presenta una foto de un cerco. |
| 102 | REC00104461PER2016 | 625678 | Indica que es un acuerdo de parte |
| 107 | REC00100931ESC2016 | 222815 | Facturación a promedio en el periodo 201611 por encontrarse el medidor inaccesible en el suministro N° 222815 (consumo anterior al periodo reclamado). Presenta una foto de un cerco con una abertura para ver la caja portamedidor. |

2.4.11. Análisis de los descargos

Respecto a la observación, es necesario precisar, que la quema o deterioro de los artefactos eléctricos, ocurre principalmente por sobretensiones, originadas principalmente por defectos en las redes de distribución de la concesionaria, tales como la no continuidad en cable neutro corrido, alta resistencia en el sistema de puesta a tierra, la inadecuada coordinación de aislamiento en las instalaciones eléctricas ante descargas atmosféricas etc, en ese sentido, es obligación de la concesionaria cumplir con el mantenimiento integral de los sistemas de puesta a tierra de las instalaciones de distribución, principalmente cuando se tienen instalaciones con neutro corrido.

Respecto al suministro N° 343862, se debe indicar que la concesionaria en su descargo reconoce haber tenido un evento de sobretensión; respecto al resarcimiento administrativo que indica la concesionaria que reconoció al usuario, no existe evidencia al respecto.

Respecto al suministro N° 5004089, la concesionaria al no presentar descargos confirma el incumplimiento.

Respecto a los suministros N° 642347 y N° 474535, la concesionaria verificó que hubo un evento de interrupción del servicio, confirmando lo señalado por el usuario, sin embargo declaró infundado el reclamo, como lo señala en su descargo; respecto al resarcimiento administrativo que indica la concesionaria que reconoció al usuario, no existe evidencia que permita sustentar lo afirmado.

En todos los casos la concesionaria no verificó que los hechos ocurrieran a otros usuarios en el mismo circuito que abastece de energía a los usuarios reclamantes.

Al respecto, es necesario indicar que en estos casos es evidente que el deterioro de los artefactos eléctricos se originó por una causa producida por la misma concesionaria. En ese sentido se confirma el incumplimiento detectado. Por tanto, se confirma el incumplimiento.

Asimismo, respecto a los incumplimientos del Artículo 64-A del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas, debemos indicar que la concesionaria reitera el mismo argumento presentado en el descargo al inicio del procedimiento sancionador comunicado con oficio N° 2398-2017-OS/OR UCAYALI.

Respecto al reclamo del suministro N° 212427, la concesionaria sostiene que se trata de un medidor inaccesible, sin embargo, sólo presenta en su descargo una gráfica de ubicación del medidor, el cual no es una prueba que explique la causa de la acumulación de consumos, por lo tanto, respecto a este punto se confirma el incumplimiento.

Respecto al reclamo del suministro N° 689755, la concesionaria sostiene que se trata de un medidor inaccesible, sin embargo, sólo presenta en su descargo una gráfica de ubicación del medidor, el cual no es una prueba que explique la causa de la acumulación de consumos, por lo tanto, respecto a este punto se confirma el incumplimiento.

Respecto al reclamo del suministro N° 761130, la concesionaria sostiene que se trata de un medidor inaccesible, sin embargo la foto presentada en su descargo no indica que pertenezca al suministro observado, tampoco se puede verificar que se encuentra al interior del predio, lo que sí es evidente es que la concesionaria no cumple con el mantenimiento preventivo ni con el correctivo a las instalaciones eléctricas bajo su responsabilidad tal como se señala los numerales 4.1.1.1 y 4.1.1.2 de la Resolución N° 286-2011-GART, por tanto respecto a este punto se confirma el incumplimiento.

Respecto al reclamo del suministro N° 111584, la concesionaria sostiene que se trata de un medidor inaccesible, sin embargo, en la foto presentada en su descargo sólo se aprecia un cerco de madera, no se indica que pertenezca al suministro observado, tampoco se puede verificar que se encuentra al interior del predio, por lo tanto, respecto a este punto se confirma el incumplimiento.

Respecto al reclamo del suministro N° 625678, la concesionaria indica que es un acuerdo de partes, sin presentar algún documento que confirme su descargo.

Respecto al reclamo del suministro N° 222815, la concesionaria sostiene que se trata de un medidor inaccesible, sin embargo, en la foto presentada en su descargo, se aprecia un cerco de madera con una abertura en la madera del tamaño del medidor en la que fácilmente se puede tomar lectura, por tanto, respecto a este punto se confirma el incumplimiento.

Por lo tanto, luego de evaluado el descargo se confirma la observación y el valor del indicador CER₀₄₋₁₆ igual a 3 (Ítem 2, 3 y 7) con 2, 15 y 10 expedientes observados respectivamente.

2.4.12. Conclusiones

El ítem 2 del numeral 5.6 del Procedimiento, establece que para la determinación del indicador CER se verificará que el expediente contenga 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, de otro lado el ítem 3 precisa que El expediente contiene evidencia del proceso investigador de atención a todas las pretensiones del usuario (inspección, registros, consumo histórico, reportes, documento de suspensión del cobro del monto reclamado); asimismo, el ítem 7 establece que en la evaluación del documento de finalización en primera instancia del reclamo se verificará la motivación del documento de finalización del reclamo.

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, conforme a lo expuesto precedentemente, en el presente caso no se ha desvirtuado la información contenida en el Informe de Instrucción N° 250-2017-OS/OR-UCAYALI, notificado a la entidad el 06 de octubre del 2017 junto al Oficio N° 2398-2017-OS/OR UCAYALI, que ELECTRO UCAYALI, incumplió el indicador CER (Tercer y cuarto trimestre 2016)

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

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

3. Determinación de la sanción propuesta

- 3.1 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°141-2011-OS/CD.
- 3.2 El literal b) del numeral 2, así como 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 mediante Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD, tipifican como infracción administrativa sancionable transgredir la tolerancia de los indicadores AGC, DPAT, CNS y CER del Procedimiento.
- 3.3 En tal sentido, las multas a imponer por transgredir la tolerancia de los indicadores AGC₀₃₋₁₆, AGC₀₄₋₁₆, DPAT₀₃₋₁₆, CNS₀₃₋₁₆, CNS₀₄₋₁₆, CER₀₃₋₁₆ Y CER₀₄₋₁₆, del Procedimiento, tienen en cuenta la siguiente información base:

| Conceptos | Cantidad | Observación |
|---|----------------------------------|---|
| Nº de usuarios regulados | 82 470 usuarios | Informe comercial GART (dic. 2015) |
| Clasificación de concesionaria (Nº de usuarios regulados) | De 20 001 hasta 100 000 usuarios | Anexo 8º de la Resolución N° 141-2011-OS/CD |
| Unidad Impositiva Tributaria (UIT) | S/. 4 050,00 | D.S. N° 353-2016-EF |

Determinación de sanción por transgredir los indicadores AGC₀₃₋₁₆, AGC₀₄₋₁₆, DPAT₀₃₋₁₆, CNS₀₃₋₁₆, CNS₀₄₋₁₆, CER₀₃₋₁₆ Y CER₀₄₋₁₆, realizada por ELECTRO UCAYALI en el segundo semestre de 2016

| Conceptos | Datos | Montos |
|--|-------|--------|
| Incumplimiento al indicador AGC₀₃₋₁₆ | | |
| Valor del Indicador AGC (ítem 2) | 1 | |

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 1623-2018-OS/OR UCAYALI**

| Conceptos | Datos | Montos |
|--|--|---------------------|
| Factor Ft (Monto en UIT) | 2.1 | |
| Multa: Literal b), del numeral 2 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD | AGC x Ft x UIT | S/. 8,505.00 |
| | 1 x 2,1 x 4 050 | |
| Incumplimiento al indicador AGC₀₄₋₁₆ | | |
| Valor del Indicador AGC (ítem 2) | 1 | |
| Factor Ft (Monto en UIT) | 2.1 | |
| Multa: Literal b), del numeral 2 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD | AGC x Ft x UIT | S/. 8,505.00 |
| | 1 x 2,1 x 4 050 | |
| Incumplimiento al indicador DPAT₀₃₋₁₆ | | |
| Valor del Indicador DPAT | 0.0345 | |
| Número total de expedientes del periodo (NT) | 1857 | |
| Multa: Literal c), del numeral 3 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD | 0,009 X DPAT x NT x UIT | S/. 2,335.22 |
| | 0,009 x 0,0345 x 1 857 x 4 050 | |
| Incumplimiento del Indicador CNS₀₃₋₁₆ | | |
| Valor del Indicador CNS (Ítem 4 y 8) | 2 | |
| Número de expedientes con observaciones ítem 4 = Ni₄ | 35 | |
| Número de expedientes con observaciones ítem 8 = Ni₈ | 103 | |
| Número de expedientes de la muestra = Nm | 139 | |
| Número total de expedientes del período = NT | 1,857 | |
| Multa.- Literal d), del numeral 3 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD | 0,0008 x ((Ni₄/Nm) + (Ni₈/Nm)) x NT x UIT | S/. 5,973.39 |
| | 0,0008 x ((35 / 139) + (103/139)) x 1 857 x 4 050 | |
| Incumplimiento del Indicador CNS₀₄₋₁₆ | | |
| Valor del Indicador CNS (Ítem 4, 6 y 8) | 3 | |
| Número de expedientes con observaciones ítem 4 = Ni₄ | 8 | |
| Número de expedientes con observaciones ítem 6 = Ni₆ | 11 | |
| Número de expedientes con observaciones ítem 8 = Ni₈ | 104 | |
| Número de expedientes de la muestra = Nm | 127 | |
| Número total de expedientes del período = NT | 798 | |
| Multa.- Literal d), del numeral 3 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD | 0,0008 x ((Ni₄/Nm) + (Ni₆/Nm) + (Ni₈/Nm)) x NT x UIT | S/. 2,504.09 |
| | 0,0008 x ((8 / 127) + (11/127) + (126/127)) x 1 857 x 4 050 | |

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 1623-2018-OS/OR UCAYALI**

| Conceptos | Datos | Montos |
|--|---|----------------------|
| Incumplimiento del Indicador CER₀₃₋₁₆ | | |
| Valor del Indicador CER (Item 3, y 7) | 2 | |
| Número de expedientes con observaciones ítem 3 = Ni ₃ | 35 | |
| Número de expedientes con observaciones ítem 7 = Ni ₇ | 2 | |
| Número de expedientes de la muestra = Nm | 132 | |
| Número total de expedientes del período = NT | 141 | |
| Multa.- Literal f), del numeral 3 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD | $0,003 \times ((Ni_3+Ni_7) / Nm) \times NT \times UIT$ | S/. 480.20 |
| | $0,003 \times ((35+2)/132) \times 141 \times 4 \ 050$ | |
| Incumplimiento del Indicador CER₀₄₋₁₆ | | |
| Valor del Indicador CER (Item 2, 3 y 7) | 3 | |
| Número de expedientes con observaciones ítem 2 = Ni ₂ | 2 | |
| Número de expedientes con observaciones ítem 3 = Ni ₃ | 15 | |
| Número de expedientes con observaciones ítem 7 = Ni ₇ | 10 | |
| Número de expedientes de la muestra = Nm | 130 | |
| Número total de expedientes del período = NT | 923 | |
| Multa.- Literal f), del numeral 3 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD | $0,003 \times ((Ni_2+Ni_3+Ni_7)/Nm) \times NT \times UIT$ | S/. 2,329.16 |
| | $0,003 \times ((2+15+10)/130) \times 923 \times 4 \ 050$ | |
| Monto Total de la Multa (Soles) | | S/. 30,632.06 |

De conformidad con lo establecido en el artículo 13° literal c) de la Ley de Creación de Osinergmin, Ley N° 26734, la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, Ley N° 27332 y modificatorias, la Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de Osinergmin, Ley N° 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 N° 006-2017-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 **ELECTRO UCAYALI S.A.** con una multa de **Ocho mil quinientos cinco y 00/100 Soles (S/ 8,505.00)**, por el incumplimiento señalado en el ítem 1-A del numeral 1.4 de la presente Resolución.

Código de Infracción: 170012753001

Artículo 2°.- SANCIONAR a la empresa **ELECTRO UCAYALI S.A.** con una multa de **Ocho mil quinientos cinco y 00/100 Soles (S/ 8,505.00)**, por el incumplimiento señalado en el ítem 1-B del numeral 1.4 de la presente Resolución.

Código de Infracción: 170012753002

Artículo 3°.- SANCIONAR a la empresa **ELECTRO UCAYALI S.A.** con una multa de **Dos mil trescientos treinta y cinco y 22/100 Soles (S/ 2,335.22)**, por el incumplimiento señalado en el ítem 2-A del numeral 1.4 de la presente Resolución.

Código de Infracción: 170012753003

Artículo 4°.- SANCIONAR a la empresa **ELECTRO UCAYALI S.A.** con una multa de **Cinco mil novecientos setenta y tres y 39/100 Soles (S/ 5,973.39)**, por el incumplimiento señalado en el ítem 3-A del numeral 1.4 de la presente Resolución.

Código de Infracción: 170012753004

Artículo 5°.- SANCIONAR a la empresa **ELECTRO UCAYALI S.A.** con una multa de **Dos mil quinientos cuatro y 09/100 Soles (S/ 2,504.09)**, por el incumplimiento señalado en el ítem 3-B del numeral 1.4 de la presente Resolución.

Código de Infracción: 170012753005

Artículo 6°.- SANCIONAR a la empresa **ELECTRO UCAYALI S.A.** con una multa de **Cuatrocientos ochenta y 20/100 Soles (S/ 480.20)**, por el incumplimiento señalado en el ítem 4-A del numeral 1.4 de la presente Resolución.

Código de Infracción: 170012753006

Artículo 7°.- SANCIONAR a la empresa **ELECTRO UCAYALI S.A.** con una multa de **Dos mil trescientos veintinueve y 16/100 Soles (S/ 2,329.16)**, por el incumplimiento señalado en el ítem 4-B del numeral 1.4 de la presente Resolución.

Código de Infracción: 170012753007

Artículo 8°.- ARCHIVAR el incumplimiento señalado en el ítem 2-B del numeral 1.4 de la presente Resolución.

Artículo 9°.- DISPONER que el monto de las multas 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

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 1623-2018-OS/OR UCAYALI**

BBVA Continental el servicio de recaudación “**OSINERGMIN MULTAS PAS**”; asimismo, deberán indicarse los **códigos de infracción** que figuran en la presente Resolución

Artículo 10°. - De otro lado, cumplimos con informar que de conformidad con el artículo 27° del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-OS/CD, el Agente Supervisado 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 11°.- NOTIFICAR a la empresa fiscalizada la presente resolución.

Regístrese y comuníquese,

«image:osifirma»

Jefe de la Oficina Regional Ucayali (e)