

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 1270-2019-OS/OR UCAYALI**

Ucayali, 15 de mayo del 2019

VISTOS:

El expediente N° 201700127530 y el recurso de reconsideración interpuesto por la empresa EMP CONCESIONARIA DE ELECT DE UCAYALI S.A. (en adelante, ELECTRO UCAYALI), mediante escrito N° 1 e Informe Técnico N° GAT-064-2018, ambos presentados en fecha 26 de julio de 2018, en contra de la Resolución de Oficinas Regionales N° 1623-2018-OS/OR-UCAYALI.

CONSIDERANDO:

1. ANTECEDENTES

- 1.1.** 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 para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario”, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 047-2009-OS/CD (en adelante, el Procedimiento), correspondiente al segundo semestre 2016.
- 1.2.** Mediante la Resolución de Oficinas Regionales N° 1623-2018-OS/OR UCAYALI de fecha 02 de julio de 2018, notificada el 05 de julio de 2018, se resolvió sancionar a ELECTRO UCAYALI por los incumplimientos detectados en el Procedimiento, conforme las siguientes infracciones:
- a) Una multa de ocho mil quinientos cinco soles (S/ 8,505.00), por haber transgredido el indicador AGC: Aspectos Generales de la Cobranza, respecto al tercer trimestre 2016 en el ítem 2, conforme lo dispuesto en el numeral 4.2 del Procedimiento.
 - b) Una multa de ocho mil quinientos cinco soles (S/ 8,505.00), por haber transgredido el indicador AGC: Aspectos Generales de la Cobranza, respecto al cuarto trimestre 2016 en el ítem 2, conforme lo dispuesto en el numeral 4.2 del Procedimiento.
 - c) Una multa de dos mil trescientos treinta y cinco soles con veintidós céntimos (S/. 2,335.22), por haber transgredido el indicador DPAT: Desviación en los Plazos de Atención de un nuevo suministro o modificación existente, respecto al tercer trimestre 2016, conforme lo dispuesto en el numeral 5.3 del Procedimiento.
 - d) Una multa de cinco mil novecientos setenta y tres soles con treinta y nueve céntimos (S/ 5,973.39), por haber transgredido el indicador CNS: Aspectos Generales de los expedientes de nuevos suministros y modificación existentes, respecto al tercer trimestre 2016 en el ítem 4 y 8, conforme lo dispuesto en el numeral 5.4 del Procedimiento.
 - e) Una multa de dos mil quinientos cuatro soles y nueve céntimos (S/ 2,504.09), por haber transgredido el indicador CNS: Aspectos Generales de los expedientes de nuevos

suministros y modificación existentes, respecto al cuarto trimestre 2016 en el ítem 4, 6 y 8, conforme lo dispuesto en el numeral 5.4 del Procedimiento.

- f) Una multa de cuatrocientos ochenta soles con veinte céntimos (S/ 480.20), por haber transgredido el indicador CER: Calificación de expedientes de reclamos, respecto al tercer trimestre 2016 en los ítems 3 y 7, conforme lo dispuesto en el numeral 5.6 del Procedimiento.
- g) Una multa de dos mil trescientos veintinueve soles con dieciséis céntimos (S/ 2,329.16), por haber transgredido el indicador CER: Calificación de expedientes de reclamos, respecto al cuarto trimestre 2016 en los ítems 2, 3 y 7, conforme lo dispuesto en el numeral 5.6 del Procedimiento.

1.3. Mediante escrito N° 1 e Informe Técnico N° GAT-064-2018, ambos presentados en fecha 26 de julio de 2018, ELECTRO UCAYALI presentó recurso de reconsideración contra la Resolución de Oficinas Regionales N° 1623-2018-OS/OR-UCAYALI.

2. ANÁLISIS

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

Osinerghmin detectó 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, toda vez que 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.

2.1.1. Descargos de ELECTRO UCAYALI

La concesionaria señaló que, de la revisión de los expedientes de los suministros N° 982791 y N° 983237, se verificó que sí posee los documentos requeridos, los cuales no fueron remitidos en la supervisión realizada, pero sí fueron remitidos en los descargos presentados en este procedimiento, adjuntando el medio probatorio correspondiente.

Por lo tanto, indica que se cumplió con el procedimiento para la supervisión de la facturación, cobranza y atención al usuario, al contener dentro del convenio de

financiamiento el costo de la instalación en base al formato que emitió el sistema comercial de ese entonces.

Respecto del suministro N° 982791, señala que previo al pago del monto de la instalación nueva del suministro señalado, el señor Julio Rodolfo Samame Tuesta, solicitó el otorgamiento de crédito para el financiamiento del costo de la instalación en base al formato que emitió el sistema comercial de aquel entonces y que fue firmado por el usuario.

En tal sentido, según indica, se demuestra que el documento denominado "solicitud de otorgamiento de crédito" dio origen a la "orden de pago", la cual fue firmada por el usuario (remitido al Osinergmin mediante la muestra presentada), los cuales tienen relación y dependencia con el comprobante emitido, confirmando de este modo que todo financiamiento de deuda celebrado con la empresa ELECTRO UCAYALI, contiene el importe total, número de cuotas, el importe correspondiente, y la tasa de interés aplicada de acuerdo a la Ley de Concesiones Eléctricas.

2.1.2. Análisis de Osinergmin

Al respecto, corresponde señalar que el ítem 2 del numeral 4.2 del Procedimiento, respecto del indicador AGC, señala que las concesionarias no deben incurrir en celebrar convenios de financiamiento de deuda, que no contengan el importe total, el número de cuotas y su importe y la tasa de interés aplicada.

En tal sentido, la "solicitud de otorgamiento de crédito" suscrita por el solicitante, es un documento que no sustituye al contrato que deben suscribir las partes, en cumplimiento del artículo 165° del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-93-EM; y, por lo tanto, esta nueva prueba queda desvirtuada, manteniéndose el incumplimiento.

Sin perjuicio de lo antes señalado, la Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD ha establecido como tolerancia para este indicador lo siguiente: "No será considerado en la multa, el incumplimiento de uno de los ítems detectados en la supervisión trimestral; siempre que en los últimos ocho (8) trimestres la concesionaria no haya incumplido el mismo ítems".

De la verificación al histórico de incumplimientos, efectivamente se determina que este incumplimiento no se presentó y, por consiguiente, no corresponde multar a la concesionaria conforme lo establece la Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD.

Por tanto, corresponde archivar el presente incumplimiento.

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 176° 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, toda vez que 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.

2.1.3. Descargos de ELECTRO UCAYALI

La concesionaria señaló que de la revisión de los expedientes de los suministros N° 982791 y N° 983237, se verificó que sí posee los documentos requeridos, los cuales no fueron remitidos en la supervisión realizada, pero sí fueron remitidos en los descargos presentados en este procedimiento, adjuntando el medio probatorio correspondiente.

Por lo tanto, indica que se cumplió con el procedimiento para la supervisión de la facturación, cobranza y atención al usuario, al contener dentro del convenio de financiamiento el costo de la instalación en base al formato que emitió el sistema comercial de ese entonces.

Respecto del suministro N° 983237, es preciso señalar que, previo al pago del monto de la instalación nueva del suministro señalado, la señora Cecilia Bravo Vargas, solicitó el otorgamiento de crédito para el financiamiento del costo de la instalación en base al formato que emitió el sistema comercial de aquel entonces.

En tal sentido, respecto del suministro N° 983237, según indica, se demuestra que el documento denominado "solicitud de otorgamiento de crédito" dio origen a la "orden de pago" el cual fue firmado por la usuaria (remitido al Osinergmin mediante la muestra presentada), los cuales tienen relación y dependencia con el comprobante emitido, confirmando de este modo que todo financiamiento de deuda celebrado con la empresa Electro Ucayali S.A. contiene el importe total, número de cuotas, con el importe correspondiente, y la tasa de interés aplicada de acuerdo a la Ley de Concesiones Eléctricas.

Asimismo, señala que según lo estipulado en la Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD, no será considerado en la multa, el incumplimiento de uno de los ítems detectados en la supervisión trimestral, siempre que los últimos ocho trimestres la concesionaria no haya incumplido el mismo ítem, lo cual se verifica en el presente caso.

2.1.4. Análisis de Osinergmin

Al respecto, corresponde señalar que el ítem 2 del numeral 4.2 del Procedimiento, respecto del indicador AGC, señala que las concesionarias no deben incurrir en celebrar convenios de financiamiento de deuda, que no contengan el importe total, el número de cuotas y su importe y la tasa de interés aplicada.

En tal sentido, la "solicitud de otorgamiento de crédito" suscrita por el solicitante, es un

documento que no sustituye al contrato que deben suscribir las partes, en cumplimiento del artículo 165° del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-93-EM; y, por lo tanto, esta nueva prueba queda desvirtuada y por consiguiente el incumplimiento se mantiene.

Sin perjuicio de lo antes señalado, la Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD ha establecido como tolerancia para este indicador lo siguiente: “No será considerado en la multa, el incumplimiento de uno de los ítems detectados en la supervisión trimestral; siempre que en los últimos ocho (8) trimestres la concesionaria no haya incumplido el mismo ítems”.

De la revisión de los actuados, se verifica que lo señalado en la Resolución de Consejo Directivo N° 141-2011-OS/CD no es aplicable y, por tanto, corresponde aplicar la sanción correspondiente a la concesionaria.

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

Osinerghmin detectó que ELECTRO UCAYALI obtuvo para el tercer y cuarto trimestre del 2016, el valor de 0,0345 para el indicador DPAT.

A. Respecto al tercer trimestre de 2016

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

2.2.1. Descargos de ELECTRO UCAYALI

La concesionaria indica que realizará el pago de la multa ascendente a S/ 2,335.22 soles. Asimismo, en su Informe Técnico N° GAT-064-2018, respecto al suministro N° 7024237, la concesionaria indica que realizó la visita al usuario con la finalidad de explicar que en la documentación de su suministro N° 7024237 faltaban consignar datos técnicos y que en la conciliación con el usuario y jefatura del servicio eléctrico se logró complementar en el expediente lo faltante como la entrega de su presupuesto de conexión, firma del acta de instalación y su elección tarifaria.

De otro lado, la concesionaria señaló que en esas fechas se estaba migrando al Sistema Comercial del programa SIGCOM al SIELSE y se tenía inconvenientes para la impresión de datos de un nuevo suministro.

2.2.2. Análisis de Osinerghmin

Al respecto, cabe indicar que la concesionaria al señalar que realizará el pago de la multa impuesta, acepta tácitamente el incumplimiento incurrido. Sin embargo, de la documentación presentada como adjunta al Informe Técnico, se desprende que la supervisión contabilizó el incumplimiento desde el 17 de setiembre de 2016, fecha de la solicitud y tomó como fecha de entrega la fecha del documento “Presupuesto Comercial – Ejecutado” del 11 de octubre de 2016 emitido a las 03:52:18 pm que indica como importe el valor de S/ 315.00 Soles.

Ahora bien, la concesionaria alcanzó el documento denominado “Presupuesto” emitido el 17 de setiembre de 2016 a horas 09:35:08 am y el “Presupuesto Comercial – Ejecutado” emitido el 17 de setiembre de 2016 a las 09:35:08 am con un valor de S/ 309.99 Soles.

Cabe indicar que, en el expediente no se adjuntó toda la documentación que ahora sí presentó la concesionaria; la misma que evidencia que el incumplimiento de este caso, no se habría presentado. No obstante, el documento “Presupuesto Comercial – Ejecutado”, de fecha 11 de octubre de 2016 emitido a las 03:52:18 horas, correspondería al momento del pago que se realizó con la Boleta de Venta N° 0014-002227 del 11 de octubre de 2018.

Por lo tanto, teniendo en cuenta lo antes indicado y de la documentación presentada, se concluye que existen evidencias que en este caso no se habría producido incumplimiento, por lo que corresponde archivar la presente observación.

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

Osinergrmin detectó que ELECTRO UCAYALI obtuvo para el tercer y cuarto trimestre del 2016, los valores de 2 y 3 respectivamente, para el indicador CNS, por el incumplimiento del ítem 4, 6 y 8.

A. Respecto al tercer trimestre de 2016

El valor del indicador CNS₀₃₋₁₆ es igual a 2. La concesionaria incumplió con los ítems 4 y 8 del numeral 5.4 del Procedimiento.

- **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 35 suministros Número de casos según la resolución impugnada.	El acta de instalación está sin firma del usuario y además no se indicó DNI, nombre ni relación con el usuario, conforme lo establece la normativa vigente.
--	---

- **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>En 103 suministros Número de casos según la resolución impugnada</p>	<p>En el contrato no se consignó el tipo de tarifa elegida por el usuario.</p>
---	--

Según la Resolución impugnada el valor del indicador CNS₀₃₋₁₆ es igual a 2 (Ítem 4 y 8) con 35 y 103 expedientes observados respectivamente; los expedientes observados en el ítem Informe Técnico 54-2018-OS/OR UCAYALI Página 7 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 2016

El valor del indicador CNS₀₄₋₁₆ es igual a 3. La concesionaria incumplió con los ítems 4, 6 y 8 del numeral 5.4 del Procedimiento.

- **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>En 18 suministros Número de casos según la resolución impugnada.</p>	<p>El acta de instalación está sin firma del usuario y además no se indicó DNI, nombre ni relación con el usuario, conforme lo establece la normativa vigente.</p>
---	--

- **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>En 10 suministros 11 Número de casos según la resolución impugnada</p>	<p>En el contrato no se consignó la firma del usuario o del representante legal de la concesionaria o la firma de ambos.</p>
---	--

- **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>En 104 suministros Número de casos según la resolución impugnada</p>	<p>En el contrato no se consignó el tipo de tarifa elegida por el usuario.</p>
---	--

2.3.1. Descargos de ELECTRO UCAYALI

ELECTRO UCAYALI señaló que, por inconvenientes en el sistema comercial, los valores como la tarifa y firma del representante de la empresa, no fue impresa en los contratos; sin embargo, indica que estas observaciones no vulneran la presentación del servicio ni afectan la veracidad del contenido.

Asimismo, la concesionaria indica que se corrigieron las actas de instalación y contratos de los suministros observados por Osinergmin, para el tercer y cuarto trimestre en los servicios eléctricos a su responsabilidad, dando también a conocer a los usuarios las correcciones realizadas. Además, señaló que Osinergmin debe valorar la subsanación realizada, por lo que la multa impuesta debe ser reducida, conforme al principio de razonabilidad.

De otro lado y según el Informe Técnico N° GAT-064-2018, ELECTRO UCAYALI alcanzó información de los suministros N° 7024237, 7024255, 7024220, 7024254, 7024248, 7024245 y 7024256.

También, señaló de manera general que mediante Carta ELECTROUCAYALI/DA-420-A-2017, se realizó la visita al usuario, con la finalidad de explicar y consignar los datos faltantes técnicos; se logró complementar la firma del acta de instalación y su elección tarifaria. Así mismo, indicó que en esas fechas se estaba migrando el Sistema Comercial del programa S.IGCOM al SIELSE y se tenía inconvenientes para la impresión de datos de un nuevo suministro.

2.3.2. Análisis de Osinergmin

Al respecto, como se desprende de los descargos de la concesionaria, se reiteró que en esas fechas se estaba migrando el Sistema Comercial del programa S.IGCOM al SIELSE y se tuvo inconvenientes para la impresión de datos, por lo que se realizó correcciones, como las que evidencia en los siguientes suministros:

Suministro	Observación	Trimestre/items incumplido
7024237	Acta de instalación sin firma del usuario, no se indica DNI nombre ni relación con el usuario. No se encontró consignado el tipo de tarifa elegida por el usuario.	Tercer Trimestre , ítems 4 y 8
7024255	Acta de instalación sin firma del usuario, no se indica DNI nombre ni relación con el usuario. No se encontró consignado el tipo de tarifa elegida por el usuario.	Cuarto Trimestre , ítems 4 y 8
7024220	No se encontró consignado el tipo de tarifa elegida por el usuario.	Tercer Trimestre , ítem 8
7024254	Acta de instalación sin firma del usuario, no se indica DNI nombre ni relación con el usuario. No se encontró consignado el tipo de tarifa elegida por el usuario.	Cuarto Trimestre , ítems 4 y 8
7024248	No se encontró consignado el tipo de tarifa elegida por el usuario.	Cuarto Trimestre , ítems 8
7024245	No se encontró consignado el tipo de tarifa elegida por el usuario.	Cuarto Trimestre , ítems 8
7024256	No se encontró consignado el tipo de tarifa elegida por el usuario.	Cuarto Trimestre , ítems 8

Corresponde indicar que las medidas correctivas o regularización realizada es parcial, es decir no se realizó al universo en su integridad, por lo que, conforme a los 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 detectado.

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

Osinergmin detectó 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. Respetto al tercer trimestre de 2016

El valor del indicador CER₀₃₋₁₆ es igual a 2. ELECTRO UCAYALI incumplió los ítems 3 y 7 del numeral 5.6 del Procedimiento.

- **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>En 35 suministros Número de casos según la resolución impugnada.</p>	<p>No consigna los resultados parciales de las pruebas hechas en la contrastación del medidor; por lo tanto, no existe evidencia que se hayan realizado todas las pruebas que indica la normativa.</p>
--	--

- **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>En 2 expedientes Número de casos según la resolución impugnada.</p>	<p>Incumple lo señalado en el artículo 64-B del RLCE” 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>
---	--

B. Respetto al cuarto trimestre de 2016

El valor del indicador CER₀₄₋₁₆ es igual a 3. ELECTRO UCAYALI incumplió los ítems 2, 3 y 7 del numeral 5.6 del Procedimiento.

- **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 2 reclamos Número de casos según la resolución impugnada.	Se registró 02 reclamos en fecha distinta en la que fueron presentados.
--	---

- **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)”.**

En 35 suministros Número de casos según la resolución impugnada.	No consigna los resultados parciales de las pruebas hechas en la contrastación del medidor; por lo tanto, no existe evidencia que se hayan realizado todas las pruebas que indica la normativa.
--	---

- **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.”**

En 2 expedientes Número de casos según la resolución impugnada.	Incumple lo señalado en el artículo 64-B del RLCE” 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”
En 6 Expedientes Número de casos según la resolución impugnada	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

2.4.1. Descargos de ELECTRO UCAYALI

La concesionaria presentó descargos conjuntos para el tercer y cuarto trimestre de 2016. En ese sentido, tenemos lo siguiente:

- Respecto al incumplimiento del ítem 3: la concesionaria indica que el objetivo del ítem 3 es que se tenga pruebas y evidencias señaladas en la normativa vigente para resolver el

reclamo y que, en este caso, si los resultados de las pruebas dan a conocer que existe un 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 de reintegro o recupero.

Asimismo, indica que las pruebas a las que se refiere la Norma Técnica son aquellas que se realizan variando el valor de las corrientes (0.05 In, In y I_{max}), las cuales fueron alcanzadas a los usuarios como evidencia de los resultados de las pruebas de campo similar a contraste, por lo cual, los argumentos alegados por la OR Osinergmin carecen de sustento técnico, al exigir más de lo indicado en la referida normativa.

De otro lado, las pruebas de campo similar a contraste realizados a los 50 suministros (tercer y cuarto trimestre) obedecen al cumplimiento del literal e) del numeral 19.3 de la directiva de reclamos aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 269-2014-OS/CD, la cual indica que: "*(...) si el usuario no solicita la prueba de contraste dentro del plazo, la distribuidora eléctrica, de oficio, y siempre que el consumo reclamado exceda en cuarenta por ciento (40%) el consumo promedio de los últimos doce meses, sin incluir los consumos estacionales, deberá proceder, a su costo, con la intervención del sistema de medición (efectuando pruebas técnicas similares a la prueba de contraste en campo (...))*".

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

- Respecto al incumplimiento del ítem 7 (tercer y cuarto trimestre):

ELECTRO UCAYALI señaló que Osinergmin de manera arbitraria objeta la declaración de improcedencia de los reclamos, debido a que, según Osinergmin, los artefactos deteriorados se originaron por una causa producida por la concesionaria, toda vez que no se evalúa la responsabilidad en el evento de la sobretensión que causó daños a los equipos.

Asimismo, solicita alcanzar las evidencias que sustenten que ELECTRO UCAYALI haya realizado el resarcimiento administrativo necesario a cada uno de los usuarios.

Además, señaló que el resarcimiento económico por daños y perjuicios, no es una materia reclamante, según, lo estipulado en el artículo 13° de la Resolución de Consejo Directivo N° 269-2014-OS/CD, razón por la cual, no existe sustento alguno para observar la declaración de Improcedencia indicada en las resoluciones observadas.

De otro lado, señala que la JARU Osinergmin, el cual es el encargado de evaluar las resoluciones emitidas por las concesionarias como parte de las apelaciones presentadas

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 1270-2019-OS/OR UCAYALI**

por los usuarios, reafirma la Improcedencia indicada por ELECTRO UCAYALI en las resoluciones de Primera Instancia.

En ese sentido, detalla el descargo para cada reclamo observado que sustenta la atención en primera instancia de los reclamos e indica que ha cumplido con el ítem 7 de Procedimiento.

Suministro	Código de Reclamo	Reclamo	Argumento de la EDE
Tercer Trimestre			
30151	RE00100615ESC2016	Mala calidad del producto y artefactos deteriorados.	SE declaro FUNDADO el reclamo de mala calidad de producto – tensión. Sin corresponder su evaluación dentro del procedimiento de reclamos, se optó por el resarcimiento administrativo, reparando los artefactos a través de tratos directos o acuerdo de partes.
851787	RE00100657ESC2016	Reclama por mala calidad de suministro (interrupciones) y artefactos deteriorados	A través de la resolución de reclamo N° 17215-2018/EU declaró INFUNDADO el reclamo, al verificarse que existieron solamente interrupciones de carácter general y de fuerza mayor, con fallas suscitaron en lugares muy lejanos al suministro. Además en los descargos indicó que no corresponde su evaluación dentro del procedimiento de reclamos.
Cuarto Trimestre			
343862	RE00100816ESC2016	Reclama solo por artefactos deteriorados	IMPROCEDENTE. Sin embargo, para el análisis del motivo para la reparación de los artefactos, estos fueron sustentados a través del Informe Técnico N° TD-190-2016, que obra en el expediente de reclamo y que indica que ocurrió una sobretensión por neutro roto en la red de baja tensión. Sin corresponder su evaluación dentro del procedimiento de reclamos, se optó por el resarcimiento administrativo, reparando los artefactos a través de tratos directos o acuerdo de partes.
642347	RE00100834ESC2016	Reclama por mala calidad de suministro (interrupciones) y artefactos deteriorados	INFUNDADO Sin corresponder su evaluación dentro del procedimiento de reclamos, se optó por el resarcimiento administrativo, reparando los artefactos a través de tratos directos o acuerdo de partes.
474535	RE0010415ESC2016	Reclama artefactos deteriorados debido a un corte suscitado el día 17-10-2016	INFUNDADO Sin corresponder su evaluación dentro del procedimiento de reclamos, se optó por el resarcimiento administrativo, reparando los artefactos a través de tratos directos o acuerdo de partes.

Ahora bien, respecto a la observación referida a incumplir, en seis (06) expedientes, el artículo 64-A del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas, la concesionaria presentó fotografías fechadas que, según ella, muestran que los suministros en mención

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 1270-2019-OS/OR UCAYALI**

no eran accesibles a la toma de lectura. Estos sustentos, según la concesionaria, no han sido tomados en cuenta por Osinergmin, por lo que en el siguiente cuadro se detalla los descargos realizados:

Suministro	Impedimento	Evidencia	
111584	Usuario colocó cerca de madera.	Anexo 1G	Vista fotográfica Se ve una cerca de madera, supuestamente tapa al suministro. Vista del 30-10-2016 a horas 11:40 AM
222815	Usuario colocó cerca de madera.	Anexo 1H	Vista fotográfica Se ve una cerca de madera, supuestamente tapa al suministro. Vista del 31-07-2016 a horas 07:43 PM
761130	Usuario para colocar su cerca, movió el murete	Anexo 1.I	Vista fotográfica Se ve murete inclinado con soporte de madera sobre la tapa. Vista del 31-07-2016 a horas 11:23 AM
625678	Este caso obedece a un acuerdo de partes para solucionar una presunta doble facturación.	Al requerimiento se alcanzó el acta de Reunión de trato Directo.	En la nueva prueba, se ve una parte del supuesto acuerdo de partes, no está completo.
212427	Inaccesible	Evidencia de toma de lectura colindantes.	Se presentó la ubicación de los suministros 96492, 96545 dice con lectura correcta.
689755	Inaccesible	Evidencia de toma de lectura colindantes.	Se presentó la ubicación de los suministros 752619, 570725 dice lectura correcta del período de lectura setiembre 2016.

- Respecto al incumplimiento del ítem 2 (cuarto trimestre): la concesionaria no ha presentado descargo alguno.

2.4.2. Análisis de Osinergmin

Al respecto, corresponde indicar lo siguiente:

- Respecto al ítem 3 (tercer y cuatro trimestres): la concesionaria no ha presentado prueba nueva, sino más bien reitera sus argumentos ya evaluados en la Resolución de Oficinas Regionales N° 1623-2018-OS/OR-UCAYALI.

En ese sentido, se mantiene el incumplimiento detectado.

- Respecto al ítem 7 (tercer y cuatro trimestres): corresponde indicar que el inciso m) del artículo 13° del Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 269-2014-OS/CD, establece como materias reclamantes: "Otras cuestiones vinculadas a la prestación de los servicios públicos de electricidad y gas natural".

En ese sentido, lo establecido en el artículo 64-A del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas modificado por el Decreto Supremo N° 018-2016-EM, atribuye a las concesionarias la responsabilidad por los eventos que originen las sobretensiones en la red imputable a sus sistemas de distribución; en tal sentido, no corresponde señalar en las resoluciones de primera instancia que resuelve los reclamos, que no es una materia atendible en el procedimiento de reclamos y es más declarar como improcedente un reclamo por esta naturaleza, toda vez que lo observado es producto de la distribución del servicio público de electricidad y, por lo tanto, ELECTRO UCAYALI está en la obligación de evaluar las consecuencias que podrían haber generado las sobretensiones o interrupciones del servicio eléctrico y si son motivo de reclamo, emitir pronunciamientos con motivación basados en la normativa vigente, como es el presente incumplimiento.

De otro lado, como se desprende los descargos que ELECTRO UCAYALI sí asumió reparar los artefactos de los usuarios indicando que lo realizó sin corresponder por trato directo o acuerdo de partes; aspecto que debió formar parte de las resoluciones de primera instancia, tanto en la motivación como en la parte resolutive, aunque en algunos casos llegue a la conclusión de que no corresponde y lo declare Infundado, pero en ningún caso como improcedente, porque existe normativa vigente.

Ahora bien, respecto al incumplimiento del artículo 64-A del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas, referida a la toma de lectura, se debe precisar que en las Resoluciones que ponen fin a los reclamos por exceso de consumo (suministros N° 212427, 689755,761130, 111584, 625678 y 222815) se señala que se facturó a promedio, porque no se pudo obtener lecturas confiables debido a la dificultad para la toma de lectura, sin señalar la dificultad. En este sentido, si no se demuestra de manera fehaciente que el impedimento es atribuible al usuario, el documento (resolución de primera instancia), que pone fin no se puede considerar que la conclusión arribada es la que efectivamente corresponde.

En tal sentido, como se verifica en las pruebas presentadas por ELECTRO UCAYALI como nueva prueba; no muestran de manera irrefutable que los promedios realizados en las facturaciones, se encuentran amparados por lo señalado en el artículo 172° del

Reglamento de la Ley de concesiones Eléctricas. Por ejemplo, las vistas fotográficas no evidencian que corresponda al suministro reclamado o indicar que como se tomó la lectura de otros suministros aledaños, existió el fehacientemente impedimento comprobado, como para optar por la excepción establecida en por el artículo antes indicado.

Asimismo, se precisa que las nuevas pruebas presentadas en algunos casos no son claras o no están completas, como el acuerdo de partes, entre otros. En ese sentido, se concluye que el documento que pone fin a los reclamos de los usuarios, adolece de una adecuada motivación y que fue motivo de observación.

Por lo tanto, se mantiene los incumplimientos detectados.

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 AGC₀₄₋₁₆, 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, CNS₀₃₋₁₆, CNS₀₄₋₁₆, CER₀₃₋₁₆ y CER₀₄₋₁₆ realizada por ELECTRO UCAYALI en el segundo semestre de 2016:

Conceptos	Datos	Monto S/.
Incumplimiento al indicador AGC₀₃₋₁₆		
Valor del Indicador AGC (ítem 2)	1	
Factor de tabla (De 20 001 hasta 100 000) Usuarios) = Ft	2.1	
Multa.- Literal b), del numeral 2 de la Resolución N° 141-2011 OS/CD	AGC x Ft x UIT 1 x 2.1 x 4050	S/. 8,505.00
Incumplimiento al indicador CNS₀₃₋₁₆		
Valor del indicador CNS (ítems 4 y 8)	2	
Número de expedientes con observaciones = Ni	138	
Número de expedientes de la muestra = Nm	139	
Número de expedientes del periodo = NT	1 857	
Multa.- Literal d), del numeral 3 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD	0,0008 x (Ni / Nm) x NT x UIT 0,0008 x (138 / 139) x 1 857 x 4 050	S/. 5,973.39
Incumplimiento al indicador CNS₀₄₋₁₆		
Valor del indicador CNS (ítems 4 y 8)	3	
Número de expedientes con observaciones = Ni	123	
Número de expedientes de la muestra = Nm	127	
Número de expedientes del periodo = NT	798	
Multa.- Literal d), del numeral 3 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD	0,0008 x (Ni / Nm) x NT x UIT 0,0008 x (123 / 127) x 798 x 4050	S/. 2,504.09
Incumplimiento al indicador CER₀₃₋₁₆		
Valor del indicador CER (ítems 3 y 7)	2	
Número de expedientes con observaciones = Ni	37	
Número de expedientes de la muestra = Nm	132	
Número de expedientes del periodo = NT	141	
Multa.- Literal f), del numeral 3 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD	0,003 x (Ni / Nm) x NT x UIT 0,003 x (37 / 132) x 141 x 4050	S/. 480.20
Incumplimiento al indicador CER₀₄₋₁₆		
Valor del indicador CER (ítems 2, 3 y 7)	3	
Número de expedientes con observaciones = Ni	27	
Número de expedientes de la muestra = Nm	130	
Número de expedientes del periodo = NT	923	
Multa.- Literal f), del numeral 3 de la Resolución N° 141-2011-OS/CD	0,003 x (Ni / Nm) x NT x UIT 0,003 x (27 / 130) x 923 x 4050	S/. 2,329.16
Monto Total dce la Multa (Soles)		19 791.84

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 1270-2019-OS/OR UCAYALI**

En tal sentido, de acuerdo a lo expuesto en los párrafos precedentes, corresponde declarar **FUNDADO EN PARTE** el recurso de reconsideración interpuesto por ELECTRO UCAYALI en contra de la Resolución de Oficinas Regionales N° 1623-2018-OS/OR-UCAYALI.

De conformidad con lo establecido en la Ley de Creación de Osinergmin, Ley N° 26734; Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, Ley N° 27332; Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de Osinergmin, Ley N° 27699; el Reglamento General de Osinergmin, aprobado por Decreto Supremo N° 054-2001-PCM; la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 2744; la Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-OS/CD y; en uso de las atribuciones conferidas en la Resolución de Consejo Directivo N° 218-2016-OS/CD, normas complementarias y modificatorias;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Declarar **INFUNDADO** el recurso de reconsideración interpuesto por la empresa **ELECTRO UCAYALI S.A.**, en contra de los artículos 2°, 4°, 5°, 6° y 7° de la Resolución de Oficinas Regionales N° 1623-2018-OS/OR-UCAYALI, y en ese sentido, **CONFIRMAR** las multas establecidas en dichos artículos por transgredir la tolerancia de los indicadores AGC₀₄₋₁₆, CNS₀₃₋₁₆, CNS₀₄₋₁₆, CER₀₃₋₁₆ y CER₀₄₋₁₆ del Procedimiento

De tal manera, las sanciones impuestas quedan de la siguiente manera:

INCUMPLIMIENTO	MULTA APLICABLE EN S/	CÓDIGO DE PAGO DE INFRACCIÓN
ÍTEM 1.B (AGC ₀₄₋₁₆ : ASPECTOS GENERALES DE LA COBRANZA)	8,505.00	170012753002
ÍTEM 3-A (CNS ₀₃₋₁₆ : ASPECTOS GENERALES DE LOS EXPEDIENTES DE NUEVOS SUMINISTROS Y MODIFICACIÓN DE EXISTENTES)	5,973.39	170012753004
ÍTEM 3-B (CNS ₀₄₋₁₆ : ASPECTOS GENERALES DE LOS EXPEDIENTES DE NUEVOS SUMINISTROS Y MODIFICACIÓN DE EXISTENTES)	2,504.09	170012753005
ÍTEM 4-A (CER ₀₃₋₁₆ : CALIFICACIÓN DE EXPEDIENTES DE RECLAMOS)	480.20	170012753006
ÍTEM 4-B (CER ₀₄₋₁₆ : CALIFICACIÓN DE EXPEDIENTES DE RECLAMOS)	2,329.16	170012753007

Artículo 2°.- Declarar **FUNDADO EN PARTE** el recurso de reconsideración interpuesto por la empresa **ELECTRO UCAYALI S.A.**, en contra del artículo 1° y 3° de la Resolución de Oficinas Regionales N° 1623-2018-OS/OR-UCAYALI, y en ese sentido, disponer el **ARCHIVO** del procedimiento administrativo sancionador vinculado a las multas establecidas en el artículo 1° y 3° de la Resolución de Oficinas Regionales N° 1623-2018-OS/OR-UCAYALI.

Artículo 3°.- 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, cumplimos con informar que tiene la facultad de

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 1270-2019-OS/OR UCAYALI**

contradecir la presente Resolución, mediante la interposición ante el presente órgano del recurso administrativo de apelación, dentro del plazo de quince (15) días hábiles contados desde el día hábil siguiente de notificada la presente Resolución.

Artículo 4°- NOTIFICAR a la empresa **ELECTRO UCAYALI S.A.** el contenido de la presente Resolución.

Regístrese y comuníquese

«image:osifirma»

**Jefe de la Oficina Regional Ucayali
Órgano Sancionador
Osinergmin**