

**ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL  
DE LA EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE  
ELECTRICIDAD DEL NORTE S.A.**

**INFORME DE AUDITORÍA N° 028-2025-2-4255-AC**

**AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO  
EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE  
ELECTRICIDAD DEL NORTE S.A.  
CHICLAYO – CHICLAYO - LAMBAYEQUE**

**“FACTURACIÓN DE CLIENTES MENORES CON TARIFA BT6  
DE LA UNIDAD EMPRESARIAL SUCURSALES”**

**PERÍODO: 6 DE MAYO DE 2014 AL 30 DE ABRIL DE 2025**

**TOMO I DE V**

**12 DE NOVIEMBRE DE 2025**

**LAMBAYEQUE – PERÚ**

**“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”  
“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”**



**INFORME DE AUDITORÍA 028-2025-2-4255-AC**

**"FACTURACIÓN DE CLIENTES MENORES CON TARIFA BT6 DE LA UNIDAD  
EMPRESARIAL SUCURSALES"**

**ÍNDICE**

DENOMINACIÓN	Nº Pág.
<b>I. ANTECEDENTES</b>	<b>1</b>
1.1. Origen	1
1.2. Objetivos	1
1.3. Materia de Control, Materia Comprometida y Alcance	1
1.4. De la entidad o dependencia	3
1.5. Notificación de las desviaciones de cumplimiento	5
1.6. Aspectos relevantes	5
<b>II. DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO</b>	<b>8</b>
<b>III. OBSERVACIÓN</b>	<b>42</b>
FACTURACIÓN A SUMINISTROS CON TARIFA BT6, EN BASE A UNA POTENCIA MENOR A LA SOLICITADA, COBRÁNDOSE MONTOS INFERIORES, AFECTÓ EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES, LA DISPONIBILIDAD ECONÓMICA Y RECAUDACIÓN DE INGRESOS DE LA EMPRESA, GENERANDO PERJUICIO ECONÓMICO A ELECTRONORTE S.A. POR EL IMPORTE DE S/ 208 815,90.	
<b>IV. ARGUMENTOS JURÍDICOS</b>	<b>101</b>
<b>V. IDENTIFICACIÓN DE PERSONAS COMPRENDIDAS EN LOS HECHOS OBSERVADOS</b>	<b>101</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	<b>101</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	<b>104</b>
<b>VIII. APÉNDICES</b>	<b>106</b>





**INFORME DE AUDITORÍA 028-2025-2-4255-AC**

**"FACTURACIÓN DE CLIENTES MENORES CON TARIFA BT6 DE LA UNIDAD EMPRESARIAL SUCURSALES"**

**PERÍODO: 6 DE MAYO DE 2014 AL 30 DE ABRIL DE 2025**

**I. ANTECEDENTES**

**1.1. Origen**

La Auditoría de Cumplimiento a la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Norte S.A. - Electronorte S.A., en adelante "Electronorte S.A." corresponde a un servicio de control posterior programado en el Plan Anual de Control 2025 del Órgano de Control Institucional (OCI), registrado en el Sistema de Control Gubernamental – SCG con la orden de servicio n.º 2-4255-2025-001, iniciado mediante oficio n.º 000202-2025-CG/OC4255 de 18 de junio de 2025, en el marco de lo previsto en la Directiva n.º 001-2022-CG/NORM "Auditoría de Cumplimiento" y el "Manual de Auditoría de Cumplimiento" aprobados mediante Resolución de Contraloría n.º 001-2022-CG de 7 de enero de 2022 y modificatorias.

**1.2. Objetivos**

**Objetivo General:**

Determinar si el proceso de facturación a los clientes menores con la opción tarifaria BT6 de la Unidad Empresarial Sucursales, se ha efectuado acorde con la potencia solicitada por los usuarios y conforme a lo establecido en la normativa y disposiciones internas aplicables.

**Objetivos Específicos:**

- Determinar si la potencia registrada en el software utilizado por Electronorte S.A., corresponde a la potencia solicitada por los clientes menores con la opción tarifaria BT6 de la Unidad Empresarial Sucursales.
- Establecer si la potencia contratada y facturada por Electronorte S.A., a los clientes menores con la opción tarifaria BT6 de la Unidad Empresarial Sucursales, corresponde a la potencia solicitada.
- Establecer si los cambios de potencia efectuados por Electronorte S.A., se encuentran conforme a lo establecido en la normativa y disposiciones internas aplicables.

**1.3. Materia de Control, Materia Comprometida y Alcance**

**Materia de Control**

La materia de control corresponde al proceso de facturación del servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica que se brinda a los clientes menores con tarifa BT6<sup>1</sup>

<sup>1</sup> El numeral 25.5 del artículo 25 de la Norma "Opciones Tarifarias y Condiciones de Aplicación de las Tarifas a Usuario Final", aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería Osinergmin n.º 206-2013-OS/CD, el 14 de octubre de 2013, publicada en el Diario Oficial El Peruano, el 17 de octubre de 2013, establece la tarifa BT6 señalando:

**"25.5 Opción Tarifaria BT6**

de la Unidad Empresarial Sucursales, conformada por las oficinas de Lambayeque, Motupe y Ferreñafe, tomando como base, el registro de valores en el "Sistema Optimus NGC"<sup>2</sup> respecto de la potencia<sup>3</sup> solicitada por los usuarios.

Cabe precisar que, el proceso de facturación forma parte del proceso operativo "Comercialización de Energía Eléctrica", que se encuentra alineado con el cumplimiento de la misión de Electronorte S.A.<sup>4</sup>

El proceso de comercialización de energía eléctrica involucra las siguientes actividades:

- Atención de solicitudes de nuevos suministros<sup>5</sup>: recepción de solicitud, conformidad de los documentos, registro de la solicitud en el sistema Optimus NGC.
- Intervención de suministro<sup>6</sup>: inspección para la factibilidad eléctrica e instalación del suministro.
- Presupuesto del servicio: valorización del servicio de instalación de suministro.
- Gestión de contratos de suministro de energía eléctrica: emisión y suscripción del contrato de suministro de energía eléctrica y otros documentos aplicables.
- Recaudación: recaudación de los pagos efectuados por los clientes, por concepto de suministro de energía eléctrica.
- Facturación<sup>7</sup>: recepción y consistencia consumos de energía y potencia, valorización de recibos de electricidad, emisión, impresión y distribución de recibos.

#### Materia Comprometida

La materia comprometida corresponde a la potencia no facturada de (16) suministros eléctricos con opción tarifaria BT6 de la Unidad Empresarial Sucursales de Electronorte S.A., durante el período comprendido entre enero de 2016 y abril de 2025, lo que generó una facturación inferior por el monto de S/ 208 815,90; afectando la disponibilidad económica y nivel de recaudación de la empresa.

- a) Solo podrán optar por esta opción tarifaria los usuarios alimentados en BT con una alta participación en las horas de punta o con demanda de potencia y consumo predecible, tales como avisos luminosos, cabinas telefónicas y similares, no comprendiéndose el uso residencial. La demanda máxima mensual para acceder a esta opción tarifaria es de 20 kW (...).

2 En adelante "Sistema Optimus NGC": El Sistema Integral de Gestión Comercial Optimus NGC está basado en las necesidades de funcionalidad requeridas por los usuarios del Grupo Empresarial Distrital y que van acorde a la regulación vigente, siendo los módulos principales para la atención comercial Facturación, Cobranza y Atención al Cliente.

3 Potencia (contratada) Capacidad máxima para transferir energía por parte de la concesionaria, según lo acordado con el usuario. Definido por Resolución de Sala Plena n.º 001-2006-OS/JARU que aprueba la parte I de los Lineamientos Resolutivos de la JARU, publicado el 22 de setiembre de 2006. Definición según la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios (JARU). Es el órgano resolutorio de Osinergrm encargado de resolver, en segunda y última instancia administrativa, los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural. Además, emite resoluciones en primera instancia en materia de procedimientos administrativos sancionadores.

4 Según el Plan Estratégico Institucional (PEI) del periodo 2022-2026 de Electronorte S.A., aprobado por FONAFE, mediante Acuerdo n.º 001/Sesión Extraordinaria, de 14 de julio de 2022; y modificado mediante Resolución de Dirección Ejecutiva n.º 059-2023/DE-FONAFE de 16 de agosto de 2023 (Apéndice n.º 22), establece como misión: "Somos una empresa del Grupo Distrital que satisface las necesidades del servicio de energía eléctrica en nuestra área de influencia, con una gestión sostenible y equipo humano comprometido". Disponible en: (<https://www.distrital.com.pe/transp/ftp/ensa/transp3/1q-PEI.PDF>).

5 Instrucción "Atención de Solicitud de Nuevo Suministro Sin Modificación de Redes para Clientes Menores en Baja Tensión" Código I04-01-18 Versión 03/23-02-16, aprobada por la Gerencia Regional de Electronorte S.A. el 23 de febrero de 2016.

6 Instrucción "Trabajos de Inspección para Clientes en Baja Tensión (Nuevas Conexiones y Cambio de Tipo de Conexión)" Código I04-01-13 Versión 03/13-02-17, aprobado por la Gerencia Regional de Electronorte S.A., el 13 de febrero de 2017.

7 Procedimiento para la Supervisión del Proceso de la Facturación a los Usuarios por el servicio de Electricidad, aprobado con Resolución de Consejo Directivo Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería OSINERGMIN N.º 115-2017-OS/CD de 15 de junio de 2017. Publicada en el Portal del Estado Peruano, el 23 de junio de 2017.



### Alcance

La Auditoría de Cumplimiento comprende el periodo del 6 de mayo de 2014 hasta el 30 de abril de 2025, siendo la unidad orgánica examinada la Gerencia Comercial de Electronorte S.A. y la Unidad Empresarial Sucursales, en el ámbito geográfico de la región de Lambayeque, la cual está conformada por 3 oficinas:

- Oficina de Lambayeque: Ubicada en calle Emiliano Niño 469, distrito de Lambayeque, provincia de Lambayeque y departamento de Lambayeque.
- Oficina de Motupe: Ubicada en calle Elías Aguirre cuadra 1- Pueblo Joven Santa Rosa, distrito de Motupe, provincia de Lambayeque y departamento de Lambayeque.
- Oficina de Ferreñafe: Ubicada en calle Tres Marías 534, distrito de Ferreñafe, provincia de Lambayeque y departamento de Lambayeque.

### 1.4. De la entidad o dependencia

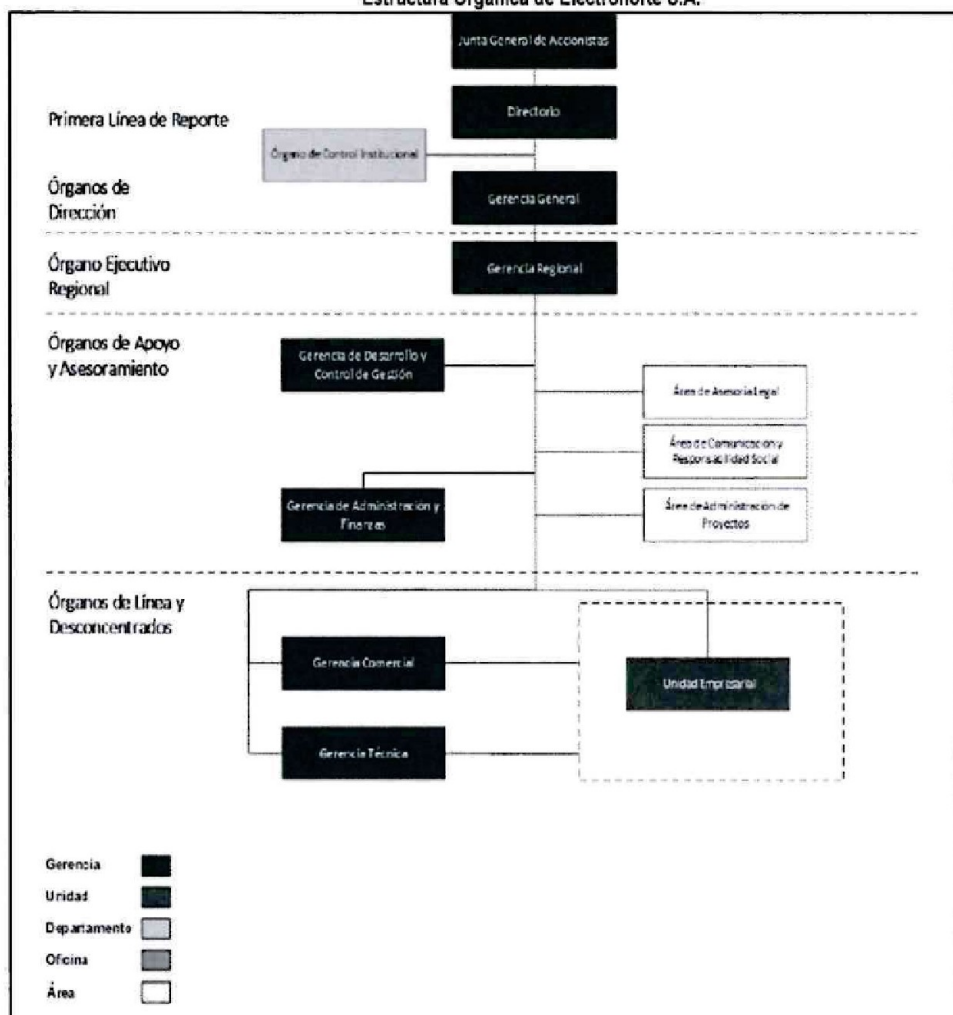
Electronorte S.A., pertenece al sector Energía; siendo una empresa de servicio público de economía mixta que pertenece al Grupo Distriluz y forma parte del Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado (FONAFE). Fue constituida en el marco de la Ley General de Electricidad n.º 23406 y su Reglamento Decreto Supremo n.º 031- 82-EM/VM del 4 de octubre de 1982; así como, por Resolución Ministerial n.º 321-83-EM/DGE del 21 de diciembre de 1983. Las principales actividades son la distribución y comercialización de energía eléctrica, teniendo permiso para realizar actividades de generación y transmisión.<sup>8</sup>

A continuación, se muestra la estructura orgánica gráfica de Electronorte S.A.:



<sup>8</sup> <https://www.gob.pe/institucion/ensa/institucional>

**Imagen n.º 1**  
**Estructura Orgánica de Electronorte S.A.**

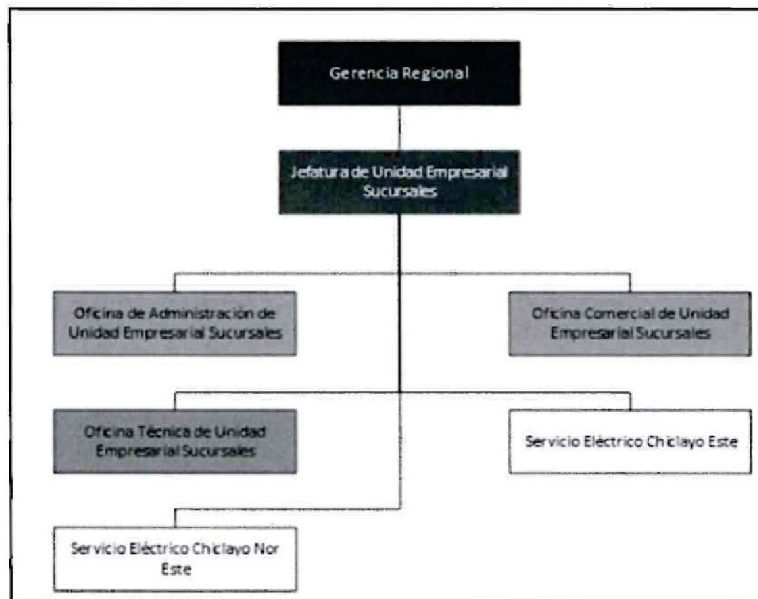


Fuente: Estructura Orgánica aprobada en Sesión de Directorio n.º 14-2024 del 24 de julio de 2024, Código: ORG21-1. Versión: 01/31-07-2024.

Electronorte S.A., cuenta con la Unidad Empresarial Sucursales, siendo el organigrama el que se presenta a continuación:



**Imagen n.º 2**  
**Estructura Orgánica de la Unidad Empresarial Sucursales**



Fuente: Estructura Orgánica aprobada en Sesión de Directorio n.º 14-2024 del 24 de julio de 2024.  
Código: ORG21-1, Versión: 01/31-07-2024.

### 1.5. Notificación de las Desviaciones de Cumplimiento

En aplicación de las Normas Generales de Control Gubernamental, aprobadas con Resolución de Contraloría n.º 295-2021-CG y modificatorias, así como la Directiva n.º 001-2022-CG/NORM "Auditoría de Cumplimiento" y el "Manual de Auditoría de Cumplimiento" aprobados con la Resolución de Contraloría n.º 001-2022-CG y modificada con Resolución de Contraloría n.º 157-2023-CG, así como, al marco normativo que regula la notificación electrónica emitida por la Contraloría General de la República mediante la Directiva n.º 007-2022-CG/DOC "Notificaciones Electrónicas en el Sistema Nacional de Control", se cumplió con el procedimiento de notificación de las desviaciones de cumplimiento a las personas comprendidas en los hechos observados a fin que formulen sus comentarios o aclaraciones.

### 1.6. Aspectos Relevantes

Durante el desarrollo de la auditoría de cumplimiento se identificó un aspecto relevante que la Comisión Auditora ha considerado pertinente desarrollar en el presente Informe de Auditoría, el cual se detalla a continuación:

**1.6.1. ELECTRONORTE S.A. EFECTUÓ LA MODIFICACION DEL VALOR DE LA POTENCIA CONTRATADA PARA 3 SUMINISTROS CON OPCIÓN TARIFARIA BT6 DE LA UNIDAD EMPRESARIAL SUCURSALES.**

De la revisión a la documentación proporcionada por Electronorte S.A.<sup>9</sup> respecto de dieciséis (16) suministros eléctricos con opción tarifaria BT6 de la Unidad Empresarial Sucursales, y de la verificación de los registros efectuados en el "Sistema Optimus NGC" respecto de los expedientes de tales suministros se ha evidenciado que en relación a estos, que registraron valores de potencia menores de los requeridos por los usuarios (observación que se desarrollará más adelante), siendo que, Electronorte S.A. efectuó cambios en el sistema respecto de tres (3) suministros conforme a los datos solicitados por el usuario, ello con posterioridad a la consulta efectuada por el Órgano de Control Institucional sobre los datos registrados en el referido sistema, conforme se detalla en el cuadro a continuación:

**Cuadro n.º 1**

**Suministros con opción tarifaria BT6 - Unidad Empresarial Sucursales que presentan valores de potencia menores a los solicitados y modificaciones en el Sistema Optimus NGC**

Ítem	Suministro	Cliente	Potencia Contratada (Watts)		Modificación de la Potencia Contratada	
			Potencia Solicitada por el Usuario (Watts)	Potencia facturada por la Entidad (Watts)	Potencia Modificada (Watts)	Fecha de modificación
1	37016596	Municipalidad Provincial de Lambayeque	60.00	0.06	60	15/04/2025
2	37047968	Municipalidad Provincial de Lambayeque	60.00	0.06	60	15/04/2025
3	39373444	Municipalidad Provincial de Lambayeque	1,000.00	1	118	15/04/2025
4	36328937	Municipalidad Distrital de Motupe	1,000.00	19	No se efectuaron modificaciones	
5	36328768	Municipalidad Distrital de Motupe	1,000.00	12	No se efectuaron modificaciones	
6	36328955	Municipalidad Distrital de Motupe	1,000.00	12	No se efectuaron modificaciones	
7	36328946	Municipalidad Distrital de Motupe	1,000.00	24	No se efectuaron modificaciones	
8	37016587	Municipalidad Provincial de Lambayeque	60.00	0.06	No se efectuaron modificaciones	
9	39731061	Empresa NORTH TELECOM S.A.C	300.00	30	No se efectuaron modificaciones	
10	36328928	Municipalidad Distrital de Motupe	1,000.00	21	No se efectuaron modificaciones	
11	38064471	I.E. Manuel Antonio Mesones Muro	1,000.00	1	No se efectuaron modificaciones	
12	37108704	Municipalidad Distrital de Pomaica	1,000.00	50	No se efectuaron modificaciones	

<sup>9</sup> Información proporcionada con los siguientes documentos: Documento JCCRN-0004-2025, de 13 de mayo de 2025 (Expediente SGD: 20250212006921); para los suministros n.ºs 37016596, 37047968, 39373444, 36328937, 36328768 y 36328955. Documento ENSA-GR-ESV-0725-2025 de 8 de julio de 2025 (Expediente SGD: 20250212010820); para los suministros n.ºs 39731061, 37016578 y 36328946. Documento ENSA-SUC-CRN-038-2025 de 31 de julio de 2025 (Expediente SGD: 20250212011655); para los suministros n.ºs 38064471 y 36328928. Documento ENSA-SUC-CRN-0862-2025 de 07 de agosto de 2025 (Expediente SGD: 20250212012304); para los suministros n.ºs 37108651, 37108698, 37108624, 37108670 y 37108704.



Ítem	Suministro	Cliente	Potencia Contratada (Watts)		Modificación de la Potencia Contratada	
			Potencia Solicitada por el Usuario (Watts)	Potencia facturada por la Entidad (Watts)	Potencia Modificada (Watts)	Fecha de modificación
13	37108670	Municipalidad Distrital de Pomalca	1,000.00	50	No se efectuaron modificaciones	
14	37108624	Municipalidad Distrital de Pomalca	1,000.00	50	No se efectuaron modificaciones	
15	37108698	Municipalidad Distrital de Pomalca	1,000.00	50	No se efectuaron modificaciones	
16	37108651	Municipalidad Distrital de Pomalca	1,000.00	50	No se efectuaron modificaciones	

Fuente: Verificación en el Sistema Optimus NGC, con fecha 11 de noviembre de 2025

Elaborado por: Comisión auditora a cargo de la Auditoría de Cumplimiento.

Cabe señalar, respecto de los suministros cuyos valores de potencia contratada fueron modificados por la Entidad, lo siguiente:

- Respecto del suministro 37016596, se tiene que mediante documento denominado "Solicitud de Servicio Nuevo" n.º 25800042726, sin fecha de presentación, la Municipalidad Provincial de Lambayeque solicitó ante Electronorte S.A. un "SERVICIO NUEVO" con una potencia de 0.06 KW, sin embargo, el señor Juan Abanto Gallardo, Asistente de Atención al Cliente, con el usuario "Distriluzjabantog", procedió a registrar la solicitud en el Sistema Optimus NGC con una potencia de "0.06 W", es decir, menor al requerimiento del cliente, generando la boleta de atención con dicho valor de potencia para que posteriormente se suscribiera el Contrato de Suministro de Energía Eléctrica n.º 25800025531.
- Respecto del suministro 37047968, se tiene que documento "Solicitud de servicio nuevo" n.º 25800042765, sin fecha de presentación, la Municipalidad Provincial de Lambayeque, solicitó ante Electronorte S.A., suministro eléctrico con una potencia de 0.06 KW, sin embargo, el señor Juan Abanto Gallardo, asistente de Atención al Cliente, con el usuario "Distriluzjabantog", procedió a registrar la solicitud en el Sistema Optimus NGC con una potencia de "0.06 W", es decir, menor al requerimiento del cliente, generando la boleta de atención el 21 de diciembre de 2015 con dicho valor de potencia para que posteriormente se suscribiera el Contrato de Suministro de Energía Eléctrica n.º 25800025722.
- Respecto del suministro 39373444, se tiene que mediante documento "Solicitud de servicio nuevo" n.º 25800058434, de 14 de setiembre de 2021, la Municipalidad Provincial de Lambayeque, requirió ante Electronorte S.A. un "SUMINISTRO NUEVO" con una potencia de 1.0 KW, sin embargo, la señora Glaydes Mundaca Araujo, Asistente Comercial, procedió a registrar la solicitud en el Sistema Optimus NGC mediante su usuario "Distriluzgmundacaa", con una potencia de "1.00 W", es decir, menor al requerimiento del cliente, generando la boleta de atención el 14 de setiembre de 2021 con dicho valor de potencia para que posteriormente se suscribiera el Contrato de Suministro de Energía Eléctrica n.º 25800032968.

Es de señalar que, a través del documento JCCRN-0001-2025 de 6 de mayo de 2025, Electronorte S.A. informó en relación a los suministros n.ºs 37016596, 37047968,

39373444, 36328937, 36328768 y 36328955 que, "se verifica que por error involuntario del gestor realizó el registro de la potencia solicitada en KWH, debiendo calcular la potencia solicitada en Watts. Al error involuntario se ha corregido en nuestro sistema comercial NGC, el cálculo en watts."; sin embargo, de la verificación efectuada en el "Sistema Optimus NGC", y como se ha se aprecia en el cuadro, la corrección fue realizada respecto de tres suministros (37016596, 37047968 y 39373444).



Al respecto, para el caso de los suministros n.ºs 37016596 y 37047968, Electronorte S.A. realizó una modificación en el Sistema Optimus NGC respecto de la potencia facturada por la entidad, consignando la potencia solicitada por el usuario; mientras que, en el caso del suministro n.º 39373444, si bien el usuario solicitó la potencia de 1 KW, suscribiéndose contrato por 1 Watt, Electronorte S.A. realizó una modificación consignando la potencia de 118 Watts, la cual es un valor distinto al solicitado por el usuario.



En ese sentido, se advierte que la Entidad si bien realizó el cambio automático del valor de la potencia contratada respecto de 3 suministros, dicha modificación fue realizada luego de haber transcurrido más de 8 años de iniciado el contrato de dichos suministros.

## II. DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO

Cabe señalar, que las deficiencias reveladas no constituyen necesariamente todos los aspectos de control interno que podrían ser situaciones reportables, debido a que estas fueron identificadas como resultado de la evaluación de las operaciones, procesos, actividades y sistemas relacionados con los objetivos de la auditoría, y no con el propósito de evaluar en su conjunto la estructura de control interno de Electronorte S.A.



A continuación, se describen las deficiencias determinadas como producto de la evaluación de los controles internos de la materia de control.

### 2.1. FALTA DE CONTROL EN LA CONSERVACIÓN Y CUSTODIA DE LOS EXPEDIENTES DE SUMINISTROS CON OPCIÓN TARIFARIA BT6, POR PARTE DE ELECTRONORTE S.A., LIMITA LAS LABORES DE AUDITORÍA; ASI COMO, LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.



Como resultado de la evaluación a la información proporcionada por la Electronorte S.A., relacionada a una data de un total de trescientos nueve (309)<sup>10</sup> suministros eléctricos con opción tarifaria BT6 de la Unidad Empresarial Sucursales, por los cuales el Órgano de Control Institucional solicitó los respectivos expedientes, se ha evidenciado un faltante de ciento un (101) expedientes, que no han sido ubicados por Electronorte S.A., información no proporcionada al Órgano de Control limitando la labor de control.

En relación a la documentación faltante se tiene lo siguiente:

- Documento ENSA-GR-ESV-0651-2025 de 17 de junio de 2025, la Gerencia Regional señaló respecto a los expedientes faltantes, lo siguiente: "(...) Como quiera que es una

<sup>10</sup> Mediante oficio n.º 000104-2025-CG/OC4255 de 20 de marzo de 2025, la Entidad proporcionó data de 269 suministros con opción tarifaria BT6. Posteriormente mediante acta de auditoría de cumplimiento n.º 01-2025-OCI/ENSA-4255-SCC de 2 de julio de 2025, el asistente de Atención al Cliente, señor José Carlos Mestanza López, proporciona nueva data, y del análisis realizado a la misma, se verifica 40 suministros nuevos no incluidos en la primera data evaluada.



gran cantidad de expedientes, aún continuamos en la búsqueda del resto, lo que concluiremos el día jueves 19/06/2025".

- Documento ENSA-GR-ESV-0673-2025 de 26 de junio de 2025, la Gerencia Regional comunicó lo siguiente: "(...) informar de manera complementaria que habiéndose agotado los esfuerzos de búsqueda del listado de expedientes requeridos según documento de la referencia 1). Debo aclarar, que (...) Y la diferencia, 78 expedientes no han sido ubicados a la fecha, conforme se indica en párrafo precedente"; sin embargo, de la revisión a los expedientes físicos remitidos, la Comisión Auditora evidenció un faltante de setenta y seis (76) expedientes, y no setenta y ocho (78) como menciona la entidad.
- Documento ENSA-GR-ESV-0755-2025 de 15 de julio de 2025, la Gerencia Regional<sup>11</sup> de Electronorte S.A., entregó un expediente en físico, además comunicó lo siguiente: "(...) quedan 25 expedientes que, habiéndose realizado las acciones de búsqueda, no han sido encontrados en nuestros archivos".

A continuación, se detallan los ciento uno (101) suministros con opción tarifaria BT6 cuyos expedientes no han sido entregados al Órgano de Control Institucional / Comisión Auditora no habiendo sido encontrados en la entidad:

**Cuadro n.º 2**  
**Expedientes Faltantes – Suministros con opción tarifaria BT6 Unidad Empresarial Sucursales**

Nº	Suministro	Cliente	Documento donde la Entidad señala como expediente faltante
1	41029993	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	ENSA-GR-ESV-0673-2025
2	41012421	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	
3	40302866	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MOTUPE	
4	40124236	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	
5	40124227	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	
6	39775665	NORTH TELECOM S.A.C.	
7	39606018	COMUNICACIONES J&F CABLE TV S.A.C	
8	39449696	WIN EMPRESAS S.A.C.	
9	38807826	CHACON RUIZ, ANDERSON	
10	38786824	CHACON RUIZ, ANDERSON	
11	38623462	TELEFONICA DEL PERU SAA	
12	38394922	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLMOS	
13	38394913	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLMOS	
14	38394904	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLMOS	
15	38394898	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLMOS	
16	38394870	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLMOS	
17	38394860	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLMOS	
18	38394851	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLMOS	
19	38394842	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLMOS	
20	38394824	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLMOS	

<sup>11</sup> Información solicitada mediante oficio n.º 002-2025-OCI/ENSA-AC1 de 8 de julio de 2025.

Nº	Suministro	Cliente	Documento donde la Entidad señala como expediente faltante
21	38394815	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLMOS	
22	38394806	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLMOS	
23	38394790	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLMOS	
24	38394771	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLMOS	
25	38394762	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLMOS	
26	38394753	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLMOS	
27	38394744	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLMOS	
28	38394735	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLMOS	
29	38394726	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLMOS	
30	38394717	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLMOS	
31	38216878	TELEFONICA DEL PERU SAA	
32	38216869	TELEFONICA DEL PERU SAA	
33	38216850	TELEFONICA DEL PERU SAA	
34	38216840	TELEFONICA DEL PERU SAA	
35	27511870	TELEFONICA DEL PERU SAA	
36	27669230	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	
37	27669249	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	
38	27685995	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	
39	38216831	TELEFONICA DEL PERU SAA	
40	38216822	TELEFONICA DEL PERU SAA	
41	38216813	TELEFONICA DEL PERU SAA	
42	38216804	TELEFONICA DEL PERU SAA	
43	28822909	TELEFONICA DEL PERU SAA	
44	28822927	TELEFONICA DEL PERU SAA	
45	28822936	TELEFONICA DEL PERU SAA	
46	28822945	TELEFONICA DEL PERU SAA	
47	28822954	TELEFONICA DEL PERU SAA	
48	28822963	TELEFONICA DEL PERU SAA	
49	28822972	TELEFONICA DEL PERU SAA	
50	34378724	NORTH TELECOM S.A.C.	
51	34378733	NORTH TELECOM S.A.C.	
52	35373240	TELEFONICA DEL PERU SAA	
53	38216798	TELEFONICA DEL PERU SAA	
54	38216789	TELEFONICA DEL PERU SAA	
55	37945612	TELEFONICA DEL PERU SAA	
56	37945597	TELEFONICA DEL PERU SAA	
57	37235108	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JAYANCA	
58	37201558	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TUMAN	
59	37153915	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JAYANCA	
60	37153890	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JAYANCA	
61	37153746	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JAYANCA	
62	37106915	NORTH TELECOM S.A.C.	







N°	Suministro	Cliente	Documento donde la Entidad señala como expediente faltante
63	36048728	TELEFONICA DEL PERU SAA	
64	36221805	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUEBLO NUEVO	
65	36868751	TELEFONICA DEL PERU SAA	
66	36867191	COMUNICACIONES J&F CABLE TV S.A.C	
67	36867164	COMUNICACIONES J&F CABLE TV S.A.C	
68	36822860	COMUNICACIONES J&F CABLE TV S.A.C	
69	36822841	COMUNICACIONES J&F CABLE TV S.A.C	
70	36822832	COMUNICACIONES J&F CABLE TV S.A.C	
71	36822805	COMUNICACIONES J&F CABLE TV S.A.C	
72	36822799	COMUNICACIONES J&F CABLE TV S.A.C	
73	36822780	COMUNICACIONES J&F CABLE TV S.A.C	
74	36532672	TELEFONICA DEL PERU SAA	
75	36532654	TELEFONICA DEL PERU SAA	
76	36452384	TELEFONICA DEL PERU SAA	
77	36463889	PRODUCCION Y MANTENIMIENTO DEL PERU S.A.C.	ENSA-GR-ESV-0755-2025
78	37016578	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE	
79	37050720	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE	
80	37050730	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE	
81	37106432	CATV SYSTEMS E.I.R.L.	
82	37106460	CATV SYSTEMS E.I.R.L.	
83	37106488	CATV SYSTEMS E.I.R.L.	
84	37106559	CATV SYSTEMS E.I.R.L.	
85	37106595	CATV SYSTEMS E.I.R.L.	
86	37106657	CATV SYSTEMS E.I.R.L.	
87	37108642	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE POMALCA	
88	37108660	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE POMALCA	
89	37108689	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE POMALCA	
90	37201496	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TUMAN	
91	37292418	JRD OUTDOORS & SERVICES E.I.R.L	
92	37292427	JRD OUTDOORS & SERVICES E.I.R.L	
93	37306818	CABLENORTV S.A.C.	
94	37306836	CABLENORTV S.A.C.	
95	38394780	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLMOS	
96	38394889	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLMOS	
97	38394931	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLMOS	
98	40111873	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MOCHUMI	
99	40111891	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MOCHUMI	
100	40111908	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MOCHUMI	
101	40111926	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MOCHUMI	

Fuente: Documento ENSA-GR-ESV-0673-2025 de 26 de junio de 2025 y Documento ENSA-GR-ESV-0755-2025 de 15 de julio de 2025.

Elaborador por: Comisión auditora a cargo de la Auditoría de Cumplimiento.

Al respecto, mediante acta de auditoría de cumplimiento n.º 10-2025-OCI/ENSA-4255-AC de 4 de noviembre de 2025, la Comisión Auditora, se entrevistó con la señora Fiorela Tatiana Samamé Guevara, supervisora de Atención al Cliente de Electronorte S.A., quien manifestó lo siguiente: "(...) Respecto a la falta de los expedientes en físico de los suministros BT6, que fueron advertidos en mérito al documento ENSA-GR-ESV-0673-2025 de 26 de junio de 2025, refiere que en el traslado de recojo de los expedientes que se encontraban en las distintas oficinas de la Unidad de Sucursales (10 oficinas contratistas) pudo haberse extraviado documentación".

Al respecto, la normativa vigente, establece lo siguiente:

- **Reglamento de la Ley n.º 25323, que crea el Sistema Nacional de Archivos, aprobada mediante Decreto Supremo n.º 008-92-JUS, publicado el 27 de junio de 1992.**

**"CAPÍTULO I  
GENERALIDADES**

(...)

**Artículo 2º.-** Entiéndase por archivos públicos los pertenecientes a las Entidades del Estado, cualquiera fuere su naturaleza, régimen legal y dependencia, sean regionales o locales y archivos notariales.

**Artículo 3º.-** Documento público es el otorgado o extendido por instituciones o personas en el ejercicio de una actividad o función pública con el que se afirma, prueba o justifica algún hecho y que sirven para la defensa de los derechos.

**Artículo 4º.-** El Patrimonio Documental de la Nación es el conjunto de documentos de valor permanente y forma parte del Patrimonio Cultural de la Nación conservados en los archivos públicos y privados del ámbito nacional que sirven como fuente de información para la investigación en los aspectos históricos, sociales, económicos, políticos y legales. (...)"

- **Ley n.º 28716 Ley de Control Interno de las Entidades del Estado, publicada el 18 de abril de 2006.**

**"Artículo 4º.- Implantación del control interno**

Las entidades del Estado implantan obligatoriamente sistemas de control interno en sus procesos, actividades, recursos, operaciones y actos institucionales, orientando su ejecución al cumplimiento de los objetivos siguientes:

(...)

b) Cuidar y resguardar los recursos y bienes del Estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, así como, en general, contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos.

(...)"





- **Texto Único Ordenado de la Ley n.º 27806 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado con el Decreto Supremo n.º 021-2019-JUS, publicado el 11 de diciembre de 2019.**

"(...)

**Artículo 21.- Conservación de la información**

Es responsabilidad del Estado crear y mantener registros públicos de manera profesional para que el derecho a la información pueda ejercerse a plenitud. En ningún caso la entidad de la Administración Pública podrá destruir la información que posea.

La entidad de la Administración Pública deberá remitir al Archivo Nacional la información que obre en su poder, en los plazos estipulados por la Ley de la materia. El Archivo Nacional podrá destruir la información que no tenga utilidad pública, cuando haya transcurrido un plazo razonable durante el cual no se haya requerido dicha información y de acuerdo a la normatividad por la que se rige el Archivo Nacional.

"(...)"

- **Normas de Control Interno, aprobadas con Resolución de Contraloría n.º 320-2006-CG, publicada el 3 de noviembre de 2006.**

**"III. NORMAS GENERALES DEL CONTROL INTERNO**

(...)

**3. NORMA GENERAL PARA EL COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL GERENCIAL.**

(...)

**NORMAS BÁSICAS PARA LAS ACTIVIDADES DE CONTROL GERENCIAL**

(...)

**3.4. Controles sobre el acceso a los recursos o archivos**

El acceso a los recursos o archivos debe limitarse al personal autorizado que sea responsable por la utilización o custodia de los mismos. La responsabilidad en cuanto a la utilización y custodia debe evidenciarse a través del registro en recibos, inventarios o cualquier otro documento o medio que permita llevar un control efectivo sobre los recursos o archivos.

Comentarios:

01 El acceso a los recursos y archivos se da de dos maneras: (i) autorización para uso y (ii) autorización de custodia.

(...)

**3.8. Documentación de procesos, actividades y tareas**

**Los procesos, actividades y tareas deben estar debidamente documentados para asegurar su adecuado desarrollo de acuerdo con los estándares establecidos, facilitar la correcta revisión de los mismos y garantizar la trazabilidad de los productos o servicios generados.**

01 Los procesos, actividades y tareas que toda entidad desarrolla deben ser claramente entendidos y estar correctamente definidos de acuerdo con los estándares establecidos por el titular o funcionario designado, para así garantizar su adecuada documentación. Dicha documentación comprende también los registros generados por los controles establecidos, como consecuencia de hechos significativos que se produzcan en los procesos, actividades y tareas, debiendo considerarse como mínimo la descripción de los hechos sucedidos, el efecto o impacto, las medidas adoptadas para su corrección y los responsables en cada caso.

(...)

03 La documentación correspondiente a los procesos, actividades y tareas de la entidad deben estar disponibles para facilitar la revisión de los mismos.

04 La documentación de los procesos, actividades y tareas debe garantizar una adecuada transparencia en la ejecución de los mismos, así como asegurar el rastreo de las fuentes de defectos o errores en los productos o servicios generados (trazabilidad)

(...)"

#### 4. NORMA GENERAL PARA EL COMPONENTE DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

(...)

##### **NORMAS BÁSICAS PARA LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

(...)

La información no solo se relaciona con los datos generados internamente, sino también con sucesos, actividades y condiciones externas que deben traducirse a la forma de datos o información para la toma de decisiones. Asimismo, debe existir una comunicación efectiva en sentido amplio a través de los procesos y niveles jerárquicos de la entidad.

La comunicación es inherente a los sistemas de información, siendo indispensable su adecuada transmisión al personal para que pueda cumplir con sus responsabilidades.

(...)

##### **4.6. Archivo institucional**

**El titular o funcionario designado debe establecer y aplicar políticas y procedimientos de archivo adecuados para la preservación y conservación de los documentos e información de acuerdo con su utilidad o por requerimiento técnico o jurídico, tales como los informes y registros contables, administrativos y de gestión, entre otros, incluyendo las fuentes de sustento.**

Comentarios:

01 La importancia del mantenimiento de archivos institucionales se pone de manifiesto en la necesidad de contar con evidencia sobre la gestión para una adecuada rendición de cuentas.

02 Corresponde a la administración establecer los procedimientos y las políticas que deben observarse en la conservación y mantenimiento de archivos electrónicos, magnéticos y físicos según el caso, con base en las disposiciones técnicas y jurídicas que emiten los órganos competentes y que apoyen los elementos del sistema de control interno.

(...)"

#### 5. NORMA GENERAL PARA LA SUPERVISIÓN

(...)

**El sistema de control interno debe ser objeto de supervisión para valorar la eficacia y calidad de su funcionamiento en el tiempo y permitir su retroalimentación. Para ello la supervisión, identificada también como seguimiento, comprende un conjunto de actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de la entidad, con fines de mejora y evaluación. Dichas actividades se llevan a cabo mediante la prevención y monitoreo, el seguimiento de resultados y los compromisos de mejoramiento.**

(...)



## 5.1 NORMAS BÁSICAS PARA LAS ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN Y MONITOREO

### 5.1.1. Prevención y monitoreo

El monitoreo de los procesos y operaciones de la entidad debe permitir conocer oportunamente si éstos se realizan de forma adecuada para el logro de sus objetivos y si en el desempeño de las funciones asignadas se adoptan las acciones de prevención, cumplimiento y corrección necesarias para garantizar la idoneidad y calidad de los mismos.

(...)

Comentarios:

- 01 La supervisión constituye un proceso sistemático y permanente de revisión de los procesos y operaciones que lleva a cabo la entidad, sean de gestión, operativas o de control. En su desarrollo intervienen actividades de prevención y monitoreo por cuanto, dada la naturaleza integral del control interno, resulta conveniente vigilar y evaluar sobre la marcha, es decir conforme transcurre la gestión de la entidad, para la adopción de las acciones preventivas o correctivas que oportunamente correspondan.
- 02 La prevención implica desarrollar y mantener una actitud permanente de cautela e interés por anticipar, contrarrestar, mitigar y evitar errores, deficiencias, desviaciones y demás situaciones adversas para la entidad. Se fundamenta sobre la base de la observación y análisis de sus procesos y operaciones, efectuados de manera diligente, oportuna y comprometida con la buena marcha institucional. En tal sentido, está estrechamente relacionada y opera como resultado de las actividades de monitoreo.
- 03 El ejercicio de la supervisión a través del monitoreo comprende integralmente el desempeño de la entidad. Por ello actúa en la planificación, ejecución y evaluación de la gestión y sus resultados, retroalimentando permanentemente su accionar y proponiendo correcciones o ajustes en las etapas pertinentes, contribuyendo así a mejorar el proceso de toma de decisiones.
- 04 El resultado del monitoreo también provee las bases necesarias para estrategias adicionales de manejo de riesgos, actualiza las existentes y vuelve a analizar los riesgos ya conocidos. Asimismo, facilita y asegura el cabal cumplimiento de la normativa legal o administrativa aplicable a las operaciones de la entidad, de acuerdo con su finalidad y formalidades, brindando seguridad razonable con respecto de potenciales objeciones e inconformidades.

### 5.1.2. Monitoreo oportuno del Control Interno

La implementación de las medidas de control interno sobre los procesos y operaciones de la entidad, debe ser objeto de monitoreo oportuno con el fin de determinar su vigencia, consistencia y calidad, así como para efectuar las modificaciones que sean pertinentes para mantener su eficacia. El monitoreo se realiza mediante el seguimiento continuo o evaluaciones puntuales.

Comentarios:

- 01 El desarrollo del monitoreo sobre el sistema y las actividades de control interno debe proveer a la entidad seguridad razonable sobre el logro de sus objetivos, la confiabilidad de la información, el empleo de los criterios de eficacia y eficiencia, el cumplimiento de políticas y normas internas vigentes, así como el logro de estándares de calidad cada vez mejores.
- 02 Mediante el monitoreo, la supervisión busca asegurar que los controles operen y sean modificados apropiadamente de acuerdo con los cambios en el entorno organizacional. Asimismo, se debe valorar si, en el cumplimiento de la misión de la entidad, se alcanzan los objetivos generales del control interno y si se contribuye al aseguramiento de la calidad.



03 El monitoreo oportuno del sistema de control interno y las medidas puestas en aplicación, se realiza a través del seguimiento continuo de su funcionamiento y a través de evaluaciones puntuales, o una combinación de ambas modalidades.

04 Las actividades de seguimiento continuo se despliegan sobre el conjunto de componentes de control interno, orientándose a minimizar los riesgos y evitar efectos ineficientes, ineficaces o antieconómicos. Regularmente este tipo de monitoreo se construye, implementa y ejecuta dentro de las operaciones normales y recurrentes de la entidad, incluyendo las acciones o funciones que el personal debe realizar al cumplir con sus obligaciones.

05 Las evaluaciones puntuales se realizan para determinar la calidad y eficacia de los controles en una etapa predefinida de los procesos y operaciones de la entidad. El rango y la frecuencia de las evaluaciones puntuales dependerán de la valoración de riesgos y de la efectividad de los procedimientos permanentes de seguimiento. Ambas modalidades se correlacionan, respectivamente, con las categorizaciones del control gubernamental previstas en la Ley N° 27785 (artículos 7° y 8°) que diferencian el control previo, simultáneo y posterior.

(...)"

- **Lineamiento corporativo: "Sistema de Control Interno para las empresas bajo el ámbito de FONAFE", aprobado mediante Acuerdo de Directorio n.º 015-2015/016-FONAFE de 11 de diciembre de 2015 y modificado mediante Resolución de Dirección Ejecutiva n.º 009-2019/DE-FONAFE de 15 de enero de 2019.**

**"6.2.1. Objetivos del Sistema de Control Interno**

(...)

**6.2.1.2. Componentes y Principios del Sistema de Control Interno.**

(...)

Componente 3: Actividades de Control

Son las acciones establecidas por la empresa, mediante políticas y procedimientos, para responder a los riesgos que pudieran afectar el cumplimiento y logro de los objetivos. Las Actividades de Control se llevan a cabo en todos los niveles de la empresa, en las distintas etapas de los procesos y en los sistemas de información.

(...)

Componente 4: Información y Comunicación

La información es necesaria para que la empresa lleve a cabo sus responsabilidades de Control Interno para el logro de sus objetivos. La empresa requiere tener acceso a comunicaciones relevantes y confiables en relación con los eventos internos y externos. La Información y Comunicación eficaces son vitales para la consecución de los objetivos.

(...)"

- **Instrucción Corporativo del Grupo Distriluz, "Archivo General de Documentos" Código IC26.02-1. Versión: 01/04-11-2022, aprobada por Gerencia General el 4 de noviembre de 2022.**

"(...)

**4. CONSIDERACIONES**

- a. La custodia de los documentos dentro de las instalaciones del Archivo implica la responsabilidad de lograr su adecuada conservación y confidencialidad. Por lo tanto, la pérdida o extravío de un documento debe ser detectada y corregida en la brevedad, quedando debidamente consignado el evento.

(...)

- e. El Archivo solo recibe para custodia la documentación original que amerite ser custodiada y únicamente será recibida en las instalaciones del Archivo por personal operativo del área. Solo se recepciona información de 2 años contados desde el año vigente. Los años actual y anterior es responsabilidad del área usuaria su custodia dado que es sobre esta



información que se realizan las auditorías o existe mayor frecuencia de solicitud por áreas de control o supervisión.

(...)"

Lo antes expuesto, genera el riesgo de no contar con evidencia adecuada y oportuna respecto de las operaciones vinculadas al proceso de comercialización de energía eléctrica se suministros con opción tarifaria BT6, limitando significativamente el adecuado desarrollo de las labores de control, al no permitir la verificación integral de ciento un (101) expedientes, por parte de la Comisión Auditora.



Además, afecta la transparencia de la gestión, restringe el acceso oportuno y completo a la información pública, y compromete la trazabilidad, confiabilidad e integridad de los registros documentales utilizados por Electronorte S.A. para la adopción de decisiones comerciales y administrativas.

La situación descrita se originó por la falta de controles y supervisión por parte de los servidores y funcionarios, responsables de garantizar la conservación, integridad y custodia de la documentación física asociada a los procesos de comercialización de energía eléctrica para suministros con opción tarifaria BT6.



## **2.2. DOCUMENTACIÓN PROPORCIONADA POR ELECTRONORTE S.A., QUE SUSTENTA LOS CONTRATOS DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE LA OPCIÓN TARIFARIA BT6 SE ENCUENTRA INCOMPLETA, CARECEN DE FECHA CIERTA Y FIRMA; LIMITANDO SU REVISIÓN Y LA TRAZABILIDAD DE SU CONTENIDO.**

De la revisión efectuada a un total de doscientos nueve (209) expedientes de suministros con opción tarifaria BT6, proporcionados por la Unidad Empresarial Sucursales, correspondiente al periodo 6 de mayo de 2014 hasta el 30 de abril de 2025, los mismos que sustentan el proceso de comercialización de energía eléctrica, se advierte que ciento diez (110) expedientes no contienen la totalidad de información y documentación generada por Electronorte S.A., tales como solicitudes de nuevo suministro, factibilidad, intervenciones, contratos; asimismo, varios de estos documentos carecen de fecha cierta y firma correspondiente, situación que limita la revisión y la trazabilidad del proceso de registro de suministros.



Tal situación se sustenta en los siguientes hechos:



Mediante oficios n.ºs 118-2025-CG/OC4255 de 2 de abril de 2025, 182-2025-CG/OC4255 de 27 de mayo de 2025, y 002-2025-OC/ENSA-AC1 de 8 de julio de 2025; el Órgano de Control Institucional y la Comisión Auditora, solicitó a la Gerencia Regional de Electronorte S.A., remitir los expedientes en físico y originales correspondientes a suministros con opción tarifaria BT6, de la Unidad Empresarial Sucursales; cuyos expedientes deberán de contener, de corresponder, la siguiente documentación: *Solicitud de nuevo suministro, Boleta de atención, Factibilidad, Presupuesto de nuevo suministro, Contrato de suministro de energía eléctrica, Acta de instalación, Actas de intervención y/o informes técnicos de intervención, Actas de inspección y/o informes técnicos de inspección, Notificaciones al cliente (solicitud de corrección de estado de suministro), Reclamos registrados, Informes de cálculo de recupero, Convenios de pago.*

Mediante documentos ENSA-GR-APG-0414-2025 de 18 de abril de 2025, ENSA-GR-ESV-0651-2025 de 17 de junio de 2025, y ENSA-GR-ESV-0755-2025 de 15 de julio de 2025, Electronorte S.A. remitió al Órgano de Control Institucional un total de doscientos nueve

(209) expedientes físicos, respecto a suministros con opción tarifaria BT6 de la Unidad Empresarial Sucursales.

De la revisión efectuada por la Comisión Auditora a dichos expedientes, se advierte que no obra documentación que sustente la trazabilidad del proceso de registro de suministros con opción tarifaria BT6, tales como: *Formato de solicitud de servicio nuevo, Factibilidad de suministro eléctrico, Presupuesto de servicio, Contrato de suministro de energía eléctrica, Intervención de suministro eléctrico*; documentos señalados en la Instrucción de Electronorte S.A. "Atención de solicitud de nuevo suministro sin modificación de redes para clientes menores en baja tensión", Código I04-01-18 Versión 03/23-02-16, aprobada el 23 de febrero de 2016.

Asimismo, se advirtió que, en algunos casos, de los expedientes completos de suministros había documentos esenciales que carecían de fecha cierta, tales como: *Formato de solicitud de servicio nuevo, Factibilidad de suministro eléctrico, Intervención de suministro eléctrico*. Además, algunos contratos de suministro de energía eléctrica no se encuentran firmados, tal como se observa en las siguientes imágenes, a manera de muestra:

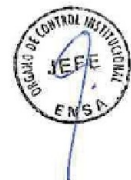


Imagen n.º 3  
Suministro n.º 39332497 - Formato de solicitud de servicio nuevo, sin fecha

11117985

<b>Ensa</b>		<b>FORMATO</b>		Código: F04-16-01
		<b>SOLICITUD DE SERVICIO NUEVO</b>		Versión: 01/2002-10
				Página: 1 de 1

1. DE LA SOLICITUD

1.1 NÚMERO DE EXPEDIENTE: 1.2 NÚMERO DE LA SOLICITUD:

2. DEL SOLICITANTE

2.1 NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: 2.2 DGO DE DISTRITO (DGO/DIST):

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE 20175975234

2.3 NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL: 2.4 DGO DE IDENTIDAD (DGO/DIST):

FERRERES ALVARADO ALEXANDER

2.5 DIRECCIÓN DEL PRECIO: 2.6 DISTRITO:

CHILIANO VINO / FERRERES VILLACCA LAMBAYEQUE

2.7 REFERENCIA DE LA DIRECCIÓN DEL PRECIO:

2.10 TELÉFONO MÓVIL (CELULAR): 2.11 FAX: 2.12 TELÉFONO(S) Fijo (S):

2.13 CORREO ELECTRÓNICO (e-mail): 2.14 ACTIVIDAD / RUBRO DE NEGOCIO:

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

3. DE LO SOLICITADO

3.1 SOLICITA:

☐ SUMINISTRO NUEVO ☐ VARIANTE ☐ MODIFICACIÓN DE POTENCIA ☐ MANTENIMIENTO ☐ AMPLIACIÓN DE POTENCIA ☐ CAMBIO DE TARIFA ☐ SUMINISTRO TEMPORAL (\*) ☐ CAMBIO MONOFÁSICO ☐ SUMINISTRO PROVISIONAL ☐ TRASLADO ☐ RETIRO DE CONEXIÓN

☒ OTROS: CAMBIO DE VIDEOSUPERVISIÓN

(\*) INDICAR N.º DÍAS: /

3.2 CARACTERÍSTICAS DEL SUMINISTRO

MODALIDAD DE DEMANDA

☐ MONOFÁSICO ☐ TRIFÁSICO

2.2 TARIFA: BT6

4. DE LOS DOCUMENTOS QUE PRESENTA

4.1 DOCUMENTO:

☐ DOCUMENTO DE PROPIEDAD ☐ DOCUMENTOS DE REPRESENTACIÓN ☐ PLANO ELECTRÓNICO VISADO CIP ☐ DOCUMENTO DE IDENTIDAD VIGENTE ☐ PLANO DE UBICACIÓN VISADO MUNICIPIO ☐ CUADRO DE DATOS VISADO CIP ☐ DIBUJOS DE UBICACIÓN ☐ OTROS:

5. DATOS ADICIONALES

5.1 TIPO DE PRECIO: ☐ VIVIENDA UNIFAMILIAR ☐ VIVIENDA MULTIFAMILIAR ☐ OTROS

5.2 NÚM. DE SOLICITUD ANTERIOR:

5.3 SUMINISTRO EXISTENTE: 5.4 SUMINISTRO NO ACTIVADO: 5.5 SUMINISTRO (S) ALERCIÓN(S):

5.6 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.8 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.9 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.10 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.11 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.12 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.13 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.14 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.15 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.16 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.17 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.18 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.19 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.20 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.21 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.22 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.23 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.24 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.25 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.26 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.27 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.28 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.29 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.30 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.31 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.32 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.33 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.34 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.35 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.36 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.37 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.38 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.39 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.40 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.41 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.42 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.43 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.44 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.45 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.46 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.47 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.48 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.49 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.50 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.51 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.52 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.53 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.54 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.55 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.56 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.57 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.58 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.59 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.60 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.61 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.62 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.63 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.64 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.65 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.66 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.67 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.68 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.69 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.70 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.71 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.72 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.73 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.74 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.75 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.76 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.77 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.78 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.79 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.80 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.81 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.82 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.83 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.84 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.85 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.86 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.87 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.88 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.89 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.90 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.91 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.92 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.93 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.94 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.95 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.96 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.97 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.98 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.99 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

5.100 FIRMA DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: 5.7 CREDITADO POR:

Fuente: Expediente de suministro eléctrico n.º 39332497.



**Imagen n.º 4**  
**Suministro n.º 39333340 – Factibilidad de suministro eléctrico, sin fecha**

[illegible]

**Fuente:** Expediente de suministro eléctrico n.º 39333340.

Imagen n.º 5

Suministro n.º 38745080 – Intervención de suministro eléctrico, sin fecha

[illegible]

Fuente: Expediente de suministro eléctrico n.º 38745080.

**Imagen n.º 6**  
**Suministro n.º 40574249 – Contrato de suministro eléctrico, sin firma de “el cliente”**

[illegible][illegible]

Fuente: Expediente de suministro eléctrico n.º 40574249.

Por tanto, la Comisión Auditora evidenció que 110 expedientes presentan información incompleta, es decir, no cuentan con solicitud de suministro, no se ha consignado la fecha de la solicitud, tampoco se ha consignado la potencia solicitada, no cuentan con factibilidad y fecha de factibilidad, no cuentan con contrato, no cuentan con el número de intervención y la fecha de intervención, conforme se detalla en el cuadro siguiente:



**Cuadro n.º 3**  
**Expedientes con Información Incompleta**

Nº	Nº suminsitro	Solicitud (Formato ENSA)		Facilidad		Presupuesto		Contrato		Intervenciones	
		Nº	Fecha de Ingreso	Potencia (Kw)	Nº	Fecha	Nº	Fecha	Monto	Nº	Fecha
1	39331936	25800058279	27/08/2021	118	010172-021	doc. En blanco	25800046265	27/08/2021	280,84	25800032841	31/08/2021
2	39333340	25800058285	27/08/2021	149	005568-021	Sin dato	25800046271	27/08/2021	280,84	25800032865	02/09/2021
3	39331927	25800058247	25/08/2021	118	010171-021	doc. En blanco	25800046249	25/08/2021	280,84	25800032840	31/08/2021
4	39330400	25800058226	24/08/2021	118	010161-021	Sin dato	25800058226	24/08/2021	280,84	25800032810	26/08/2021
5	39330394	25800058225	24/08/2021	149	010160-021	Sin dato	25800046231	24/08/2021	280,84	25800032809	26/08/2021
6	39330349	25800058227	24/08/2021	118	010159-021	doc. En blanco	25800046233	24/08/2021	280,84	25800032806	26/08/2021
7	39330204	25800058211	24/08/2021	118	010153-021	doc. En blanco	25800046224	24/08/2021	280,84	25800032797	26/08/2021
8	39330302	25800058216	24/08/2021	118	010157-021	doc. En blanco	25800046228	24/08/2021	280,84	25800032804	26/08/2021
9	39330330	25800058221	24/08/2021	118	010158-021	doc. En blanco	25800046230	24/08/2021	280,84	25800032805	26/08/2021
10	39330278	25800058213	24/08/2021	149	010155-021	doc. En blanco	25800046226	24/08/2021	280,84	25800032802	26/08/2021
11	39332479	25800058248	25/08/2021	118	010173-021	doc. En blanco	25800046250	25/08/2021	280,84	25800032848	01/09/2021
12	39332512	25800058281	27/08/2021	118	010175-021	doc. En blanco	25800046267	27/08/2021	280,84	25800032851	01/09/2021
13	38745080	25100247964	12/11/2019	1000	004752-019	Sin dato	25100233142	15/11/2019	329,22	25800030600	03/12/2019
14	37106479	25800043836	31/03/2016	0,15	0017077-015	04/04/2016	25800035163	05/04/2016	254,88	25800025825	20/04/2016
15	39330895	25800058228	24/08/2021	118	010162-021	doc. En blanco	25800046234	24/08/2021	280,84	25800032818	27/08/2021
16	39330269	25800058212	24/08/2021	118	010154-021	doc. En blanco	25800046225	24/08/2021	280,84	25800032801	26/08/2021
17	39331918	25800058246	25/08/2021	118	010170-021	doc. En blanco	25800046248	25/08/2021	280,84	25800032839	31/08/2021
18	38745124	Sin documento	Sin documento	Sin documento	Sin documento	Sin documento	25100233144	15/11/2019	329,22	25800030602	03/12/2019
19	39332467	Sin dato	Sin dato	Sin dato	005562-021	31/05/2021	25800046266	27/08/2021	280,84	25800032850	01/09/2021
20	38745106	25100247966	12/11/2019	1000	004753-019	Sin dato	25100233143	15/11/2019	329,22	25800030601	03/12/2019
21	39330901	25800058229	24/08/2021	149	010163-021	doc. En blanco	25800046235	24/08/2021	280,84	25800032819	27/08/2021
22	39330920	25800058230	24/08/2021	149	010164-021	doc. En blanco	25800058230	24/08/2021	280,84	25800032820	27/08/2021
23	39330939	25800058231	24/08/2021	118	010165-021	doc. En blanco	25800046237	24/08/2021	280,84	25800032821	27/08/2021
24	39330967	25800058232	24/08/2021	118	010166-021	doc. En blanco	25800046238	24/08/2021	280,84	25800032822	27/08/2021
25	39331005	25800058244	25/08/2021	149	010168-021	doc. En blanco	25800046246	25/08/2021	280,84	25800032824	27/08/2021

N°	N° suministro	Solicitud (Formato ENSA)		Factibilidad		Presupuesto		Contrato		Intervenciones	
		N°	Fecha de ingreso	Potencia (Kw)	N°	Fecha	N°	Fecha	Potencia (W)	N°	Fecha
26	37201629	Sin documento	Sin documento	Sin documento	001112	29/08/2016	42300012825	31/08/2016	254,88	42300009563	20/09/2016
27	37201530	Sin documento	Sin documento	Sin documento	001107	29/08/2016	42300012828	31/08/2016	254,88	42300009556	20/09/2016
28	37945688	25100025401	24/01/2018	1	009290	29/01/2018	25100210780	30/01/2018	253,70	42100020749	15/02/2018
29	38648888	42100024337	20/08/2019	0.1	003379-19	Sin dato	42100024239	23/08/2019	237,18	42100021118	12/09/2019
30	37201567	Sin documento	Sin documento	Sin documento	001104	29/08/2016	42300012824	31/08/2016	254,88	42300009559	20/09/2016
31	37201576	Sin documento	Sin documento	Sin documento	001103	29/08/2016	42300012831	31/08/2016	254,88	42300009560	20/09/2016
32	39770041	26100017784	03/05/2022	0.15	0007384-015	03/05/2022	26100019574	05/05/2022	282,02	26100014570	26/05/2022
33	38648860	42100024338	20/08/2019	0.1	003380-19	Sin dato	42100024238	23/08/2019	237,18	42100021116	12/09/2019
34	34378715	42100022017	19/03/2012	0.5	0000840-011	24/03/2012	Sin dato	26/03/2012	225,27	4210001927300	14/11/2019
35	37201440	Sin documento	Sin documento	Sin documento	001110	29/08/2016	42300012823	31/08/2016	254,88	42300009551	20/09/2016
36	37201520	Sin documento	Sin documento	Sin documento	001108	29/08/2016	42300012827	31/08/2016	254,88	42300009555	20/09/2016
37	37201511	Sin documento	Sin documento	Sin documento	001109	29/08/2016	42300012826	31/08/2016	254,88	42300009554	20/09/2016
38	37201502	Sin documento	Sin documento	Sin documento	001111	29/08/2016	42300012834	31/08/2016	254,88	42300009553	20/09/2016
39	37201594	Sin documento	Sin documento	Sin documento	001102	29/08/2016	42300012832	31/08/2016	254,88	42300009561	20/09/2016
40	37108704	Sin documento	Sin documento	1	0066033-13	08/04/2016	42100023297	12/04/2016	254,88	42100020310	25/04/2016
41	37108670	Sin documento	Sin documento	1	0066031-13	08/04/2016	42100023299	12/04/2016	254,88	42100020307	25/04/2016
42	36822752	Sin documento	Sin documento	Sin documento	Sin documento	Sin documento	Sin documento	Sin documento	Sin documento	Sin documento	Sin dato
43	38648903	42100024341	20/08/2019	0.1	003384-19	Sin dato	42100024235	23/08/2019	237,18	42100021120	12/09/2019
44	37201600	Sin documento	Sin documento	Sin documento	001101	29/08/2016	42300012833	31/08/2016	254,88	42300009562	20/09/2016
45	40245830	41000008578	23/03/2023	3	Sin documento	Sin documento	41000008278	23/03/2023	286,74	42300013924	08/05/2023



N°	N° suministro	Solicitud (Formato ENSA)			Facibilidad		Presupuesto			Contrato			Intervenciones	
		N°	Fecha de ingreso	Potencia (Kw)	N°	Fecha	N°	Fecha	Monto	N°	Fecha	Potencia (W)	N°	Fecha
46	40431433	41000244776	23/08/2023	0.06	Sin documento	Sin documento	41000010439	23/03/2023	269.04	29100003837	25/08/2023	60	-	-
47	40388554	25800065753	05/01/2023	1	011098-023	Sin dato	25800053861	19/07/2023	273.76	25900016471	03/08/2023	1000	029237-23	Sin dato
48	37201549	Sin documento	Sin documento	Sin documento	001106	29/08/2016	42300012829	31/08/2016	254.88	42300009557	20/09/2016	100	038765-16	Sin dato
49	38807844	42300014807	12/03/2020	0.16	000498-020	13/03/2020	42300015490	13/03/2020	234.82	42300011938	13/03/2020	160	012855-20	Sin dato
50	38786842	42300014694	30/01/2020	0.2	006233-19	Sin dato	42300015393	04/02/2020	234.82	42300011858	04/02/2020	200	003838-20	-
51	38807862	42300014806	12/03/2020	0.12	000497-020	13/03/2020	42300015489	13/03/2020	234.82	42300011939	13/03/2020	120	012857-20	Sin dato
52	40884813	25800069748	02/04/2024	1	004179-024	Sin dato	25800057860	03/04/2024	325.68	42300014524	18/04/2024	1000	-	-
53	40194160	25800064250	06/03/2023	0.4	004810-023	Sin dato	25800025342	27/04/2023	279.66	25800035962	27/04/2023	400	-	-
54	40194188	25800064249	06/03/2023	0.4	004809-023	Sin dato	258000552341	27/04/2023	279.66	25800035963	27/04/2023	400	-	-
55	40915268	25800070252	22/04/2024	1	005109-024	Sin dato	25800058309	22/04/2024	325.68	25900017584	23/05/2024	1000	-	-
56	40715605	26000018561	26/01/2024	0.95	022525-023	Sin dato	26000018795	26/01/2024	324.50	26100016288	31/01/2024	950	-	-
57	39330296	25800058214	24/08/2021	0.118	Sin documento	Sin documento	258000046227	24/08/2021	280.84	25800032803	26/08/2021	118	041686-21	01/09/2021
58	38161420	25100228419	20/04/2018	1	Sin documento	Sin documento	25100228419	25/04/2018	256.06	29100002101	17/05/2018	1000	222647-18	Sin dato
59	39770050	26100017785	03/05/2022	0.15	0007385-015	03/05/2022	26100019573	05/05/2022	282.02	26100014571	26/05/2022	150	007725-22	Sin dato
60	39344620	25800058376	08/09/2021	0.118	Sin documento	Sin documento	258000046380	08/09/2021	461.38	25800032920	09/09/2021	118	045845-21	15/09/2021
61	38646879	42100024339	20/08/2019	0.1	003381-19	Sin dato	42100024237	23/08/2019	237.18	42100021117	12/09/2019	100	003931-19	19/09/2019
62	38646821	42100024344	20/08/2019	0.1	003371-19	Sin dato	42100024232	23/08/2019	237.18	42100021122	12/09/2019	100	003933-19	19/09/2019
63	38646912	42100024343	20/08/2019	0.1	003370-19	Sin dato	42100024233	23/08/2019	237.18	42100021121	12/09/2019	100	003930-19	19/09/2019
64	38646897	42100024340	20/08/2019	0.1	003382-19	Sin dato	42100024236	23/08/2019	237.18	42100021119	12/09/2019	100	003927-19	19/09/2019
65	37108624	Sin documento	Sin documento	1	0010995-015	08/04/2016	42100023296	11/04/2016	254.88	42100020303	25/04/2016	50	0005654-015	30/04/2016
66	37945550	25100225399	24/01/2018	1	009289	29/01/2018	25100210787	30/01/2018	253.70	42100020747	15/02/2018	1000	192875-18	Sin dato
67	38646850	42100024342	20/08/2019	0.1	003385-19	Sin dato	42100024234	23/08/2019	237.18	42100021115	12/09/2019	100	003929-19	19/09/2019
68	37945603	25100225410	24/01/2018	1	009292	29/01/2018	25100210782	30/01/2018	253.70	42100020751	15/02/2018	1000	192879-18	Sin dato
69	36353804	25100159019	20/05/2014	0.4	0059451-13	23/05/2014	25100157962	23/05/2014	227.70	25100154502	27/05/2014	400	0009651-14	Sin dato
70	37813954	25100220266	18/08/2017	0.2	004738	Sin dato	25100206003	19/09/2017	253.70	42100020674	13/10/2017	200	-	-
71	37108651	Sin documento	Sin documento	1	0010996-015	08/04/2016	42100023295	11/04/2016	254.88	42100020305	25/04/2016	50	0005656-015	30/04/2016



N°	N° suministro	Solicitud (Formato ENSA)		Factibilidad		Presupuesto		Contrato		Intervenciones	
		N°	Fecha de Ingreso	Potencia (Kw)	N°	Fecha	N°	Fecha	Potencia (W)	N°	Fecha
72	37945621	25100225412	24/01/2018	1	009294	29/01/2018	25100210788	30/01/2018	253,70	42100020753	15/02/2018
73	37108698	Sin documento	Sin documento	1	0086032-13	08/04/2016	4210002329	12/04/2016	254,88	42100020309	25/04/2016
74	36724439	25100182901	01/06/2015	Sin dato	0044303-13	01/06/2015	25100173845	06/06/2015	244,26	25500012542	01/07/2015
75	37159300	26100011180	15/07/2016	0.08	Sin documento	Sin documento	26100012317	20/07/2016	254,88	261000009489	04/08/2016
76	37159285	26100011181	15/07/2016	0.08	Sin documento	Sin documento	26100012318	20/07/2016	254,88	261000009488	04/08/2016
77	37159276	26100011177	15/07/2016	0.08	Sin documento	Sin documento	26100012314	20/07/2016	254,88	261000009487	04/08/2016
78	37159267	26100011178	15/07/2016	0.08	Sin documento	Sin documento	26100012315	20/07/2016	254,88	261000009486	04/08/2016
79	37159258	26100011179	15/07/2016	0.08	Sin documento	Sin documento	26100012316	20/07/2016	254,88	261000009485	04/08/2016
80	37159249	26100011182	15/07/2016	0.08	Sin documento	Sin documento	26100012319	20/07/2016	254,88	261000009484	04/08/2016
81	40571102	42300018454	Sin dato	1	0006253-22	18/10/2023	42300019084	16/09/2023	330,40	26200011862	17/11/2023
82	40592621	42300018115	Sin dato	1	0006251-22	10/10/2023	42300019304	12/12/2023	324,50	26600076665	14/12/2023
83	40574249	42300018114	Sin dato	1	0006252-22	10/10/2023	42300019276	17/11/2023	330,40	26600076665	23/11/2023
84	40715614	26000018562	26/01/2024	0.95	022526-023	Sin dato	26000018796	26/01/2024	324,50	26100016289	31/01/2024
85	38516112	Sin documento	Sin documento	Sin documento	000889-017	27/02/2019	26200011841	27/02/2019	265,50	262000009197	18/03/2019
86	38516097	Sin documento	Sin documento	Sin documento	000888-017	27/02/2019	26200011843	27/02/2019	265,50	262000009195	18/03/2019
87	39744080	25800080350	15/03/2022	3.5	000064-22	Sin dato	25800048355	20/04/2022	307,98	25500019011	20/04/2022
88	36724401	25100182840	01/06/2015	1	0044304-13	Sin dato	25100173846	06/06/2015	244,26	25500012541	01/07/2015
89	36867075	Sin dato	12/10/2015	Sin dato	0018957-015	27/07/2015	25500019170	12/10/2015	252,52	25500012748	12/10/2015
90	36867057	Sin dato	12/10/2015	Sin dato	0018953-015	27/07/2015	25500019171	12/10/2015	252,52	25500012747	12/10/2015
91	36905828	Sin documento	Sin documento	Sin documento	Sin documento	Sin documento	25100177982	03/11/2015	252,52	25500012796	14/04/2025
92	40114599	Sin documento	Sin documento	Sin documento	Sin documento	Sin documento	25900029811	08/02/2023	286,74	25900015874	14/04/2025
93	40114580	Sin documento	Sin documento	Sin documento	Sin documento	Sin documento	25900029810	08/02/2023	286,74	25900015873	14/04/2025
94	40112084	Sin documento	Sin documento	Sin documento	Sin documento	Sin documento	25900029982	03/02/2023	286,74	25900015849	14/04/2025
95	40112075	Sin documento	Sin documento	Sin documento	Sin documento	Sin documento	25900029981	03/02/2023	286,74	25900015848	14/04/2025

N°	N° suministro	Solicitud (Formato ENSA)			Factibilidad		Presupuesto			Contrato			Intervenciones	
		N°	Fecha de ingreso	Potencia (Kw)	N°	Fecha	N°	Fecha	Monto	N°	Fecha	Potencia (W)	N°	Fecha
96	40112066	Sin document	Sin document	Sin document	Sin document	Sin document	258000051260	23/12/2022	286,74	25900015847	14/04/2025	12	004066-23	09/02/2023
97	40112057	Sin document	Sin document	Sin document	Sin document	Sin document	258000051259	23/12/2022	286,74	25900015846	14/04/2025	12	004059-23	08/02/2023
98	40112048	Sin document	Sin document	Sin document	Sin document	Sin document	258000051258	23/12/2022	286,74	25900015845	14/04/2025	12	004058-23	08/02/2023
99	40112039	Sin document	Sin document	Sin document	Sin document	Sin document	258000051257	23/12/2022	286,74	25900015844	14/04/2025	12	004074-23	10/02/2023
100	40112020	Sin document	Sin document	Sin document	Sin document	Sin document	258000051256	23/12/2022	286,74	25900015843	14/04/2025	12	004070-23	09/02/2023
101	40112010	Sin document	Sin document	Sin document	Sin document	Sin document	258000051254	17/01/2023	286,74	25900015842	14/04/2025	12	004080-23	10/02/2023
102	40112001	Sin document	Sin document	Sin document	Sin document	Sin document	258000051252	23/12/2022	286,74	25900015841	14/04/2025	12	004065-23	09/02/2023
103	40111990	Sin document	Sin document	Sin document	Sin document	Sin document	258000053246	23/12/2022	286,74	25900015840	14/04/2025	12	004079-23	10/02/2023
104	40111980	Sin document	Sin document	Sin document	Sin document	Sin document	258000063245	23/12/2022	286,74	25900015839	14/04/2025	12	004069-23	09/02/2023
105	40111971	Sin document	Sin document	Sin document	Sin document	Sin document	258000063244	23/12/2022	286,74	25900015838	14/04/2025	12	004068-23	09/02/2023
106	40111962	Sin document	Sin document	Sin document	Sin document	Sin document	258000051247	23/12/2022	286,74	25900015837	14/04/2025	12	004067-23	09/02/2023
107	40111953	Sin document	Sin document	Sin document	Sin document	Sin document	258000051246	23/12/2022	286,74	25900015836	14/04/2025	12	004061-23	08/02/2023
108	40111828	Sin document	Sin document	Sin document	Sin document	Sin document	258000051243	23/12/2022	286,74	25900015829	14/04/2025	12	004060-23	08/02/2023
109	40111935	Sin document	Sin document	Sin document	Sin document	Sin document	258000063237	23/12/2022	286,74	25900015834	14/04/2025	12	004075-23	10/02/2023
110	40111944	Sin document	Sin document	Sin document	Sin document	Sin document	258000063238	23/12/2022	286,74	25900015835	14/04/2025	12	004081-23	10/02/2023



00029



Al respecto, la normativa vigente, establece lo siguiente:

- **Normas de Control Interno, aprobadas con Resolución de Contraloría n.° 320-2006-CG, publicada el 3 de noviembre de 2006.**

**"III. NORMAS GENERALES DEL CONTROL INTERNO**

(...)

**3. NORMA GENERAL PARA EL COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL GERENCIAL.**

*El componente actividades de control gerencial comprende políticas y procedimientos establecidos para asegurar que se están llevando a cabo las acciones necesarias en la administración de los riesgos que pueden afectar los objetivos de la entidad, contribuyendo a asegurar el cumplimiento de estos.*

*El titular o funcionario designado debe establecer una política de control que se traduzca en un conjunto de procedimientos documentados que permitan ejercer las actividades de control.*

(...)

*Las actividades de control gerencial se dan en todos los procesos, operaciones, niveles y funciones de la entidad. Incluyen un rango de actividades de control de detección y prevención tan diversas como: procedimientos de aprobación y autorización, verificaciones, controles sobre el acceso a recursos y archivos, conciliaciones, revisión del desempeño de operaciones, segregación de responsabilidades, revisión de procesos y supervisión.*

(...)

**NORMAS BÁSICAS PARA LAS ACTIVIDADES DE CONTROL GERENCIAL**

(...)

**3.5. Verificaciones y conciliaciones**

*Los procesos, actividades o tareas significativos deben ser verificados antes y después de realizarse, así como también deben ser finalmente registrados y clasificados para su revisión posterior.*

(...)

*Comentarios:*

- 01 *Las verificaciones y conciliaciones de los registros contra las fuentes respectivas deben realizarse periódicamente para determinar y enmendar cualquier error u omisión que se haya cometido en el procesamiento de los datos.*
- 02 *Deben también realizarse verificaciones y conciliaciones entre los registros de una misma unidad, entre éstos y los de distintas unidades, así como contra los registros generales de la institución y los de terceros ajenos a ésta, con la finalidad de establecer la veracidad de la información contenida en los mismos. Dichos registros están referidos a la información operativa, financiera, administrativa y estratégica propia de la institución.*

**3.8. Documentación de procesos, actividades y tareas**

*Los procesos, actividades y tareas deben estar debidamente documentados para asegurar su adecuado desarrollo de acuerdo con los estándares establecidos, facilitar la correcta revisión de los mismos y garantizar la trazabilidad de los productos o servicios generados.*

(...)

*Comentarios:*

- 01 *Los procesos, actividades y tareas que toda entidad desarrolla deben ser claramente entendidos y estar correctamente definidos de acuerdo con los estándares establecidos por el titular o funcionario designado, para así garantizar su adecuada documentación. Dicha documentación comprende también los registros generados por los controles establecidos, como consecuencia de hechos significativos que se produzcan en los procesos, actividades y tareas, debiendo considerarse como mínimo la descripción de los hechos sucedidos, el efecto o impacto, las medidas adoptadas para su corrección y los responsables en cada caso.*

- 02 Cualquier modificación en los procesos, actividades y tareas producto de mejoras o cambios en las normativas y estándares deben reflejarse en una actualización de la documentación respectiva.
- 03 La documentación correspondiente a los procesos, actividades y tareas de la entidad deben estar disponibles para facilitar la revisión de los mismos.
- 04 La documentación de los procesos, actividades y tareas debe garantizar una adecuada transparencia en la ejecución de los mismos, así como asegurar el rastreo de las fuentes de defectos o errores en los productos o servicios generados (trazabilidad).

#### 4. NORMA GENERAL PARA EL COMPONENTE DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

La información no solo se relaciona con los datos generados internamente, sino también con sucesos, actividades y condiciones externas que deben traducirse a la forma de datos o información para la toma de decisiones. Asimismo, debe existir una comunicación efectiva en sentido amplio a través de los procesos y niveles jerárquicos de la entidad.

La comunicación es inherente a los sistemas de información, siendo indispensable su adecuada transmisión al personal para que pueda cumplir con sus responsabilidades.

(...)

#### NORMAS BÁSICAS PARA LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

(...)

##### 4.1. Funciones y características de la información

La información es resultado de las actividades operativas, financieras y de control provenientes del interior o exterior de la entidad. Debe transmitir una situación existente en un determinado momento reuniendo las características de confiabilidad, oportunidad y utilidad con la finalidad que el usuario disponga de elementos esenciales en la ejecución de sus tareas operativas o de gestión.

(...)

Comentarios:

01 La información debe ser fidedigna con los hechos que describe. En este sentido, para que la información resulte representativa debe satisfacer requisitos de oportunidad, accesibilidad, integridad, precisión, certidumbre, racionalidad, actualización y objetividad.

(...)

#### 5. NORMA GENERAL PARA LA SUPERVISIÓN

El sistema de control interno debe ser objeto de supervisión para valorar la eficacia y calidad de su funcionamiento en el tiempo y permitir su retroalimentación. Para ello la supervisión, identificada también como seguimiento, comprende un conjunto de actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de la entidad, con fines de mejora y evaluación. Dichas actividades se llevan a cabo mediante la prevención y monitoreo, el seguimiento de resultados y los compromisos de mejoramiento.

(...)

##### 5.1 NORMAS BÁSICAS PARA LAS ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN Y MONITOREO

###### 5.1.1. Prevención y monitoreo

El monitoreo de los procesos y operaciones de la entidad debe permitir conocer oportunamente si éstos se realizan de forma adecuada para el logro de sus objetivos y si en el desempeño de las funciones asignadas se adoptan las acciones de prevención, cumplimiento y corrección necesarias para garantizar la idoneidad y calidad de los mismos.

(...)

Comentarios:

01 La supervisión constituye un proceso sistemático y permanente de revisión de los procesos y operaciones que lleva a cabo la entidad, sean de gestión, operativas o de control. En su



desarrollo intervienen actividades de prevención y monitoreo por cuanto, dada la naturaleza integral del control interno, resulta conveniente vigilar y evaluar sobre la marcha, es decir conforme transcurre la gestión de la entidad, para la adopción de las acciones preventivas o correctivas que oportunamente correspondan.

- 02 La prevención implica desarrollar y mantener una actitud permanente de cautela e interés por anticipar, contrarrestar, mitigar y evitar errores, deficiencias, desviaciones y demás situaciones adversas para la entidad. Se fundamenta sobre la base de la observación y análisis de sus procesos y operaciones, efectuados de manera diligente, oportuna y comprometida con la buena marcha institucional. En tal sentido, está estrechamente relacionada y opera como resultado de las actividades de monitoreo.
- 03 El ejercicio de la supervisión a través del monitoreo comprende integralmente el desempeño de la entidad. Por ello actúa en la planificación, ejecución y evaluación de la gestión y sus resultados, retroalimentando permanentemente su accionar y proponiendo correcciones o ajustes en las etapas pertinentes, contribuyendo así a mejorar el proceso de toma de decisiones.
- 04 El resultado del monitoreo también provee las bases necesarias para estrategias adicionales de manejo de riesgos, actualiza las existentes y vuelve a analizar los riesgos ya conocidos. Asimismo, facilita y asegura el cabal cumplimiento de la normativa legal o administrativa aplicable a las operaciones de la entidad, de acuerdo con su finalidad y formalidades, brindando seguridad razonable con respecto de potenciales objeciones e inconformidades.

#### 5.1.2. Monitoreo oportuno del Control Interno

La implementación de las medidas de control interno sobre los procesos y operaciones de la entidad, debe ser objeto de monitoreo oportuno con el fin de determinar su vigencia, consistencia y calidad, así como para efectuar las modificaciones que sean pertinentes para mantener su eficacia. El monitoreo se realiza mediante el seguimiento continuo o evaluaciones puntuales.

##### Comentarios:

- 01 El desarrollo del monitoreo sobre el sistema y las actividades de control interno debe proveer a la entidad seguridad razonable sobre el logro de sus objetivos, la confiabilidad de la información, el empleo de los criterios de eficacia y eficiencia, el cumplimiento de políticas y normas internas vigentes, así como el logro de estándares de calidad cada vez mejores.
- 02 Mediante el monitoreo, la supervisión busca asegurar que los controles operen y sean modificados apropiadamente de acuerdo con los cambios en el entorno organizacional. Asimismo, se debe valorar si, en el cumplimiento de la misión de la entidad, se alcanzan los objetivos generales del control interno y si se contribuye al aseguramiento de la calidad.
- 03 El monitoreo oportuno del sistema de control interno y las medidas puestas en aplicación, se realiza a través del seguimiento continuo de su funcionamiento y a través de evaluaciones puntuales, o una combinación de ambas modalidades.
- 04 Las actividades de seguimiento continuo se despliegan sobre el conjunto de componentes de control interno, orientándose a minimizar los riesgos y evitar efectos ineficientes, ineficaces o antieconómicos. Regularmente este tipo de monitoreo se construye, implementa y ejecuta dentro de las operaciones normales y recurrentes de la entidad, incluyendo las acciones o funciones que el personal debe realizar al cumplir con sus obligaciones.
- 05 Las evaluaciones puntuales se realizan para determinar la calidad y eficacia de los controles en una etapa predefinida de los procesos y operaciones de la entidad. El rango y la frecuencia de las evaluaciones puntuales dependerán de la valoración de riesgos y de la efectividad de los procedimientos permanentes de seguimiento. Ambas modalidades se correlacionan, respectivamente, con las categorizaciones del control gubernamental previstas en la Ley N° 27785 (artículos 7° y 8°) que diferencian el control previo, simultáneo y posterior.

(...)"

- **Lineamiento corporativo: "Sistema de Control Interno para las empresas bajo el ámbito de FONAFE", aprobado mediante Acuerdo de Directorio n.º 015-2015/016-FONAFE de 11 de diciembre de 2015 y modificado mediante Resolución de Dirección Ejecutiva n.º 009-2019/DE-FONAFE de 15 de enero de 2019.**

**"6.2.1. Objetivos del Sistema de Control Interno**

(...)

**6.2.1.2. Componentes y Principios del Sistema de Control Interno.**

(...)

**Componente 3: Actividades de Control**

Son las acciones establecidas por la empresa, mediante políticas y procedimientos, para responder a los riesgos que pudieran afectar el cumplimiento y logro de los objetivos. Las Actividades de Control se llevan a cabo en todos los niveles de la empresa, en las distintas etapas de los procesos y en los sistemas de información. (...)

**Componente 4: Información y Comunicación**

La información es necesaria para que la empresa lleve a cabo sus responsabilidades de Control Interno para el logro de sus objetivos. La empresa requiere tener acceso a comunicaciones relevantes y confiables en relación con los eventos internos y externos. La Información y Comunicación eficaces son vitales para la consecución de los objetivos.

- **Instrucción Corporativo del Grupo Distriluz, "Archivo General de Documentos" Código IC26.02-1. Versión: 01/04-11-2022, aprobada por Gerencia General el 4 de noviembre de 2022.**

"(...)

**4. CONSIDERACIONES**

- a. La custodia de los documentos dentro de las instalaciones del Archivo implica la responsabilidad de lograr su adecuada conservación y confidencialidad. Por lo tanto, la pérdida o extravío de un documento debe ser detectada y corregida en la brevedad, quedando debidamente consignado el evento.

(...)

- e. El Archivo solo recibe para custodia la documentación original que amerite ser custodiada y únicamente será recibida en las instalaciones del Archivo por personal operativo del área. Solo se recepciona información de 2 años contados desde el año vigente. Los años actual y anterior es responsabilidad del área usuaria su custodia dado que es sobre esta información que se realizan las auditorías o existe mayor frecuencia de solicitud por áreas de control o supervisión.

(...)"

- **Instrucción de Electronorte S.A. "Atención de solicitud de nuevo suministro sin modificación de redes para clientes menores en baja tensión", Código I04-01-18 Versión 03/23-02-16, aprobada el 23 de febrero de 2016.**

"(...)

**b. Unidad de Negocios Sucursales**

Act.	Responsable	Descripción
(...)	(...)	(...)
02	Asistente de Atención al Cliente	Informa requisitos Informa los requisitos para la atención de la solicitud de un nuevo suministro, entregando un folleto informativo "Requisitos para servicio nuevo" (Anexo A), <u>formato de solicitud de servicio nuevo F04-18-01</u> y <u>formato de ficha socioeconómica F04-18-02</u> . (Subrayado agregado)
(...)	(...)	(...)





08	Asistente de Atención al Cliente	<u>Recepciona solicitud.</u> Registra los datos en el sistema Optimus NGC, emite, firman y entrega al cliente la boleta de atención para servicio nuevo. (Subrayado agregado)
11	Asistente de Atención al Cliente	Recibe del supervisor técnico <u>el acta de factibilidad</u> , quien la descarga en el sistema y presupuesta el servicio. (Subrayado agregado)
(...)	(...)	(...)
13	Asistente de Atención al Cliente	Procede a la venta del nuevo suministro. Se genera la orden de cobro en sistema Optimus NGC, asimismo se emiten los siguientes documentos: Para nuevos suministros: <ul style="list-style-type: none"> <li>Emisión de comprobantes de Pago Boleta de Venta o Factura, creándose el código de suministro.</li> <li><u>Contrato de suministro de energía eléctrica. El mismo que contará adicional a las firmas escaneadas de los representantes de la empresa, con la firma y huella digital del titular del suministro o su representante acreditado mediante carta poder.</u> (Subrayado agregado)</li> <li>Formato de Declaración Jurada – Distancias Minimas de Seguridad (DMS) F04-18-03.</li> </ul> Si el solicitante requiere de facilidades de pago, se deriva al Jefe Comercial, quien determinará la facilidad a otorgar de acuerdo a la política de la empresa, haciéndole firmar el siguiente documento adicional: Convenio de pago.
14	Asistente de Atención al Cliente	Aplica Instrucción de instalación de nuevo suministro en BT I04-01-14.

(...)"

- Instrucción de Electronorte S.A. "Instalación de nuevo suministro, clientes menores en baja tensión", Código I04-01-14 Versión 01/13-05-14, aprobada el 13 de mayo de 2014.

"(...)

b. Instalación de Nuevo Suministro Cliente Menor Baja Tensión -UUNN Sucursales.



Act.	Responsable	Descripción
(...)	(...)	(...)
12	Asistente de Atención al Cliente	Ordenamiento y Archivo del Expediente -Agrega al expediente Acta de Intervención de suministro, certificado de aferición del medidor y plano eléctrico. -Entrega expediente a contratista para su archivo
13	Contratista	Descarga y Archiva Expediente (...) Archiva expediente

(...)"

- Instrucción de Electronorte S.A. "Instalación de nuevo suministro, clientes menores en baja tensión", Código I04-01-14 Versión 02/22-12-15, aprobada el 22 de diciembre de 2015.

"(...)

b. Instalación de Nuevo Suministro Cliente Menor Baja Tensión -UUNN Sucursales.

Act.	Responsable	Descripción
(...)	(...)	(...)
12	Asistente de Atención al Cliente	Ordenamiento y Archivo del Expediente -Agrega al expediente Acta de Intervención de suministro, certificado de aferición del medidor y plano eléctrico. -Entrega expediente a contratista para su archivo
(...)"	Contratista	Descarga y Archiva Expediente (...) Archiva expediente

- Instrucción de Electronorte S.A. "Instalación de nuevo suministro, clientes menores en baja tensión", Código I04-01-14 Versión 03/17-08-16, aprobada el 17 de agosto de 2016.

"(...)"

b. Instalación de Nuevo Suministro Cliente Menor Baja Tensión -UUNN Sucursales.

Act.	Responsable	Descripción
(...)	(...)	(...)
12	Asistente de Atención al Cliente	Ordenamiento y Archivo del Expediente -Agrega al expediente Acta de Intervención de suministro, certificado de aferición del medidor y plano eléctrico. -Entrega expediente a contratista para su archivo
13	Contratista	Descarga y Archiva Expediente (...) Archiva expediente

(...)"

- Instrucción Electronorte S.A. "Instalación de nuevo suministro, clientes menores en baja tensión" Código I04-01-14 Versión 04/13-02-17, aprobada el 13 de febrero de 2017.

"(...)"

b. Instalación de Nuevo Suministro Cliente Menor Baja Tensión -UUNN Sucursales.

Act.	Responsable	Descripción
(...)	(...)	(...)
13	X Asistente de Atención al Cliente	X Ordenamiento del expediente -X -X -Agrega al expediente Acta de Intervención de suministro, certificado de aferición del medidor y plano eléctrico. -Entrega expediente a contratista 2 para su archivo
14	X Contratista	X Archiva Expediente -X -X -Foliado, archiva y custodia expediente de servicio nuevo.

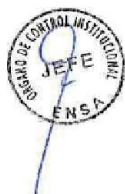
(...)"

El hecho expuesto, limita la revisión y la trazabilidad de su contenido, al no contar con la documentación completa de los expedientes que sustentan los procesos de comercialización de energía eléctrica, afectando con ello las labores de control al impedir contar con un sustento íntegro, ordenado y verificable en el tiempo.



La situación descrita se ha originado por la falta de controles y supervisión en las áreas comprometidas con las actividades de comercialización de energía eléctrica a cargo de la custodia de la documentación que sustenta el mencionado proceso, no habiéndose implementado controles para asegurar el adecuado traslado, archivo y suscripción de la información a fin de garantizar la trazabilidad, seguridad y revisión de las operaciones realizadas.

**2.3 CIERRE DE LA OFICINA DE MOTUPE DURANTE HORARIO DE ATENCIÓN, POR PERÍODO DE VACACIONES DE PERSONAL, NO PERMITE EL ACCESO OPORTUNO AL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, GENERANDO, ADEMÁS, EL RIESGO DE APLICACIÓN DE SANCIONES POR PARTE DE OSINERGMIN.**



Durante el desarrollo de la Auditoría de Cumplimiento, la Comisión Auditora se apersonó en dos oportunidades a la oficina de Electronorte S.A., ubicada en calle Elías Aguirre cuadra 1 – Pueblo joven Santa Rosa, distrito de Motupe, provincia y departamento de Lambayeque; constatando que en dicha oficina no se encontraba brindando atención al público, encontrándose cerrada, según lo señalado en las actas de auditoría de cumplimiento n.ºs 03 y 06-2025-OCI/ENSA-4255-AC de 21 de julio de 2025 y 7 de agosto de 2025, respectivamente; suscritas por la Comisión Auditora y la Administradora de la Unidad de Sucursales (e), Roxana Marilyn Chávez Pasco.

• **Visita efectuada el 21 de julio de 2025.**

En el acta de Auditoría de Cumplimiento n.º 03-2025-OCI/ENSA-4255-AC de 21 de julio de 2025, se dejó constancia que la referida oficina se encontraba cerrada; no obstante que, en la puerta (frontis) de dicho local se visualizaba un aviso con indicación de los días y horarios de atención a los clientes, siendo éstos los días miércoles, jueves y viernes de 9:00 a 16:30 horas, durante el periodo comprendido entre el 17 de julio de 2025 al 14 de agosto de 2025. Cabe precisar que, la Comisión Auditora se apersonó a dicha oficina desde las 10:20 horas de la mañana a 16:30 horas del 21 de julio de 2025.

Durante la visita efectuada, la Comisión Auditora advirtió que a las 10:30 am, se apersonó a la oficina Motupe el señor Carlos Alberto Deza Caycay, quien refirió ser el encargado de la atención a los clientes en dicha oficina, precisando además que, se encontraba de vacaciones, motivo por el cual no había atención, y señalando además que, se encontraba a la espera de que un personal de la entidad lo reemplace.

Cabe señalar que, el referido trabajador se encontraba de vacaciones desde el miércoles 16 de julio de 2025 al jueves 14 de agosto de 2025, de acuerdo a la información proporcionada por la Administradora de la Unidad Empresarial Sucursales y que consta en la documentación adjunta en el acta de Auditoría de Cumplimiento n.º 03-2025-OCI/ENSA-4255-AC de 21 de julio de 2025.

Es importante precisar que, en dicha oportunidad se identificaron usuarios del servicio de energía eléctrica que no pudieron ser atendidos; entre ellos los usuarios con suministros n.ºs 28082799, 36286710 y 39902740, quienes refirieron que no tenía conocimiento del cambio de horario y días de atención, además indicaron que el motivo de su visita fue para presentar reclamos por facturación elevada; asimismo, el usuario con suministro n.º 40369650, buscaba presentar un reclamo por rotura de cable de conexión que va desde el poste hacia su domicilio.

• **Visita efectuada el 7 de agosto de 2025.**

En el acta de Auditoría de Cumplimiento n.º 06-2025-OCI/ENSA-4255-AC de 7 de agosto de 2025, la Comisión Auditora, dejó constancia que la mencionada oficina también se encontraba cerrada pese a que, como se ha indicado, el horario de atención son los días miércoles, jueves y viernes en el horario de 9:00 a 16:30 horas, durante el periodo de 17 de julio de 2025 al 14 de

agosto de 2025. Cabe precisar que, la Comisión Auditora se apersonó a dicha oficina en el horario de las 13:30 a 14:00 horas.

Con posterioridad a las visitas efectuadas, la Comisión Auditora solicitó información al Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN) sobre las oficinas de atención comercial declaradas por Electronorte S.A., su modalidad y horarios de atención; así como, de los documentos emitidos por parte de OSINERGMIN aprobando el funcionamiento de tales oficinas.

En respuesta, a través del oficio n.º 1784-2025-OS-GSE/DSR-OR LAMBAYEQUE de 5 de agosto de 2025, el jefe de la Oficina Regional Lambayeque de OSINERGMIN, remitió el informe técnico GSE/DSR-OR LAMBAYEQUE-437-20 de la misma fecha, en el que se hace referencia a una relación de centros de atención de la concesionaria y centros autorizados de cobranza, identificándose oficinas en Chiclayo, Ferreñafe, Lambayeque, Bambamarca, Santa Cruz, Chota y Cutervo. Asimismo, en el referido documento precisó que, Electronorte S.A. tiene oficinas itinerantes en Pimentel, Reque y Motupe.

Asimismo, la Comisión Auditora, mediante oficio n.º 0020-2025-OCI/ENSA-AC1 de 9 de octubre de 2025, solicitó a Electronorte S.A., la "Organización de la entidad respecto de las oficinas de atención al cliente (Personal asignado, horarios de atención, modalidad de atención, actividades desarrolladas en cada oficina, otros datos relevantes)". En respuesta, con documento ENSA-SUC-CRN-127-2025 de 24 de octubre de 2025, la jefatura comercial de la Unidad Empresarial Sucursales informó que, en la Unidad Empresarial Sucursales brinda atención a los clientes de manera presencial a través de las oficinas, precisando en relación a la oficina de Motupe que el horario de atención es de lunes a viernes, en el horario de 8 hasta las 16 horas, según el siguiente detalle:

Lugar	Horario de Atención	Personal Designado
Lambayeque	8:00 hasta 16:00 horas	Leoncio Inoñan Tejada Saguma Aniceto Leonard Abanto Gallardo Juan Paredes Cachay Rodolfo
Ferreñafe	8:00 hasta 16:00 horas	Vidaurre Velez Silvia Maricella Mundaca Araujo Glaydes
Motupe	8:00 hasta 16:00 horas (*)	Deza Caicay Carlos Alberto Zapata Piscocya Rocio del Pilar

(\*) De Lunes a Viernes.

Asimismo, la jefatura Comercial de la Unidad Empresarial Sucursales precisó que el personal designado, realiza labores de atención al cliente en ventanilla desarrollando las siguientes funciones:

- Atender y registrar en el sistema comercial las solicitudes, quejas, denuncias, reclamos, financiamientos, reprogramaciones de convenio y otros que presenten los usuarios de manera personal en nuestras oficinas de atención al cliente.
- Custodiar los documentos que se generan en el proceso de atención al cliente para su posterior atención o entrega al file.
- Actualizar los datos de contactabilidad del cliente en el Sistema Informático Comercial: cambios de nombre, dirección, teléfono, correo electrónico y otros.
- Realizar a través del correo electrónico, la derivación diaria de documentos para la atención de otras áreas, haciendo el seguimiento respectivo.

Lo expuesto evidencia que Electronorte S.A., durante el periodo de vacaciones del señor Carlos Alberto Deza Caicay, no adoptó las acciones necesarias para designar un personal de reemplazo que garantizara la continuidad del servicio de atención al cliente en la oficina de Motupe. Cabe



precisar que, durante las visitas efectuadas por la Comisión Auditora, no se ubicó a la señora Rocío del Pilar Zapata Piscocoy, referida por la entidad como la persona designada para dicha oficina, constatándose la suspensión total del servicio de atención al público.

Esta situación refleja deficiencias en la planificación y gestión administrativa de la unidad responsable, al no prever mecanismos que aseguren la atención ininterrumpida a los usuarios. La falta de designación oportuna de personal sustituto y la inobservancia del horario comunicado al público contravienen los principios de eficiencia, eficacia y continuidad que deben regir la prestación del servicio público eléctrico, así como las disposiciones internas de la empresa vinculadas a la atención al cliente.

En ese contexto, el cierre de la oficina durante el horario establecido constituye un incumplimiento de las exigencias previstas en la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos (NTCSE), específicamente del artículo 7.4.1, que dispone la obligación de las empresas concesionarias de *"proporcionar los medios adecuados de contacto para recibir infaliblemente y en la oportunidad debida, toda solicitud o reclamación de sus clientes"*. Esta disposición tiene por finalidad asegurar que los usuarios cuenten permanentemente con canales de atención disponibles y eficaces para la presentación de solicitudes, consultas o reclamos.

El cumplimiento de dichas exigencias de la NTCSE es objeto de supervisión por parte del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN), a través de los indicadores de atención al usuario contenidos en la "Gestión para la Supervisión de la Atención al Usuario (AGA)", prevista en el Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario, aprobado mediante Resolución n.º 047-2009-OS/CD. En particular, el subnumeral 5.1 "Aspectos Generales de la Atención al Usuario" de dicho procedimiento evalúa el cumplimiento de los horarios y medios de atención dispuestos para los usuarios, constituyendo parámetros de verificación del cumplimiento de la NTCSE y de la adecuada gestión comercial de las empresas distribuidoras.

Asimismo, conforme al artículo 7º del Reglamento de Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras, aprobado mediante Resolución n.º 208-2020-OS/CD, constituye infracción administrativa toda acción u omisión que implique el incumplimiento de la normativa exigible a las empresas concesionarias del sector eléctrico, incluyendo las obligaciones relacionadas con la atención a los usuarios y la continuidad del servicio comercial.

En consecuencia, la inobservancia del horario comunicado al público y la falta de atención durante el periodo señalado implican el incumplimiento de las exigencias de la NTCSE, verificables mediante los indicadores AGA, y constituyen una infracción tipificada en el numeral 1.44.4 del Anexo de la Resolución de Consejo Directivo n.º 028-2003-OS/CD, modificada por la Resolución n.º 141-2011-OS/CD, la cual sanciona el *"incumplimiento de las exigencias de la NTCSE en lo referente al trato al cliente de la Ley y a los medios a disposición del cliente"*.

De lo expuesto se concluye que la suspensión de la atención al público en la oficina de Motupe afectó la adecuada prestación del servicio a los usuarios de la zona, generando el riesgo de reclamos no atendidos oportunamente y de eventuales sanciones por parte de OSINERGMIN, derivadas del incumplimiento conjunto de las disposiciones de la NTCSE, de los indicadores AGA que operacionalizan su supervisión y de la tipificación prevista en el numeral 1.44.4 de la Resolución n.º 028-2003-OS/CD.

Los hechos expuestos no son acordes a la normativa siguiente:

- Norma técnica de calidad de los servicios eléctricos, aprobada mediante Decreto Supremo n.º 020-97-EM, publicado el 9 de octubre de 1997 y sus respectivas modificatorias.

"(...)

#### TÍTULO SETIMO

#### 7. CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL

"(...)

##### 7.4. OBLIGACIONES DEL SUMINISTRADOR

7.4.1. Proporcionar los medios adecuados de contacto para recibir infaliblemente y en la oportunidad debida, toda solicitud o reclamación de sus clientes (...)"

- Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - OSINERGMIN n.º 047-2009-OS/CD de 19 de marzo de 2009, publicada el 3 de abril de 2009.

#### "OBJETIVO

Establecer el procedimiento a seguir en la supervisión de los procesos de facturación, cobranza y de atención al usuario del Servicio Público de Electricidad, que brindan las Concesionarias de distribución en cumplimiento de la normativa vigente

#### I. ALCANCE

El presente procedimiento regirá para todas las empresas Concesionarias de distribución que atiendan el Servicio Público de Electricidad.

#### TÍTULO QUINTO

#### INDICADORES DE LA GESTIÓN PARA LA SUPERVISIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO.

##### 5.1. AGA: Aspectos generales de la atención al usuario.

Para la determinación de este indicador, a través de inspecciones inopinadas se evaluará los siguientes aspectos que deberá cumplir la Concesionaria:

Ítem	Descripción
(...)	(...)
6	Cumplimiento de los horarios de atención al público
(...)	(...)

"(...)"

- Reglamento de Fiscalización y Sanción de las actividades energéticas y mineras a cargo de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería OSINERGMIN n.º 208-2020-OS/CD, publicada el 18 de diciembre de 2020.

#### "Artículo 7.- Infracción administrativa

7.1. Constituye una infracción administrativa, toda acción u omisión que se encuentre tipificada como tal, que implique el incumplimiento de la normativa bajo el ámbito de competencia de Osinergmin, o de las medidas administrativas emitidas por este organismo a que se refiere el Título IV del presente reglamento."



- **Tipificación de Infracciones y Escala de Multas y Sanciones de OSINERG, aprobada por Resolución de Consejo Directivo Organismo Supervisor de la Inversión en Energía OSINERG n.º 028-2003-OS/CD, publicada el 12 de marzo de 2003.**

"(...)

*Escala de Multas y Sanciones de Electricidad*

Anexo 1

"(...)

Nº	Tipificación de infracción	Base Legal	Sanción	E. Tipo 1	E. Tipo 2	E. Tipo 3	E. Tipo 4
(...) 1.44.4	(...) Por incumplimiento de las exigencias de la NTCSE en lo referente al trato al Cliente y a los medios a disposición al cliente.	(...) Art. 31º inc. e) de la Ley. Numerales 7.1.4 y 7.2.4 de la NTCSE	(...) De 1 a 650 UIT	(...) (M) Hasta 130 UIT	(...) (M) Hasta 260 UIT	(...) (M) Hasta 450 UIT	(...) (M) Hasta 650 UIT

"(...)"

- **Normas de Control Interno, aprobadas con Resolución de Contraloría n.º 320-2006-CG, publicada el 3 de noviembre de 2006.**

### "III. NORMAS GENERALES DEL CONTROL INTERNO

"(...)

#### 1. NORMA GENERAL PARA COMPONENTE EL AMBIENTE DE CONTROL

"(...)

#### NORMAS BÁSICAS PARA EL AMBIENTE DE CONTROL

"(...)

#### 1.5. Administración de los recursos humanos

Es necesario que el titular o funcionario designado establezca políticas y procedimientos necesarios para asegurar una apropiada planificación y administración de los recursos Contraloría General de la República Normas de Control Interno humanos de la entidad, de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y vocación de servicio a la comunidad.

Comentarios:

01. La eficacia del funcionamiento de los sistemas de control interno radica en el elemento humano. De allí la importancia del desempeño de cada uno de los miembros de la entidad y de cuán claro comprendan su rol en el cumplimiento de los objetivos. En efecto, la aplicación exitosa de las medidas, mecanismos y procedimientos de control implantados por la administración está sujeta, en gran parte, a la calidad del potencial del recurso humano con que se cuenta.

"(...)"

#### 1.7. Asignación de autoridad y responsabilidad

Es necesario asignar claramente al personal sus deberes y responsabilidades, así como establecer relaciones de información, niveles y reglas de autorización, así como los límites de su autoridad.

Comentarios:

01. El titular o funcionario designado debe tomar las acciones necesarias para garantizar que el personal que labora en la entidad tome conocimiento de las funciones y autoridad asignadas al cargo que ocupan. Los funcionarios y servidores públicos tienen la

responsabilidad de mantenerse actualizados en sus deberes y responsabilidades demostrando preocupación e interés en el desempeño de su labor.

02. La asignación de autoridad y responsabilidad debe estar definida y contenida en los documentos normativos de la entidad, los cuales deben ser de conocimiento del personal en general.
  03. Todo el personal que labora en las entidades del Estado debe asumir sus responsabilidades en relación con las funciones y autoridad asignadas al cargo que ocupa. En este sentido, cada funcionario o servidor público es responsable de sus actos y debe rendir cuenta de los mismos.
  04. El titular o funcionario designado debe establecer los límites para la delegación de autoridad hacia niveles operativos de los procesos y actividades propias de la entidad, en la medida en que ésta favorezca el cumplimiento de sus objetivos.
  05. Toda delegación incluye la necesidad de autorizar y aprobar, cuando sea necesario, los resultados obtenidos como producto de la autoridad asignada.
  06. Es necesario considerar que la delegación de autoridad no exime a los funcionarios y servidores públicos de la responsabilidad conferida como consecuencia de dicha delegación. Es decir, la autoridad se delega, en tanto que la responsabilidad se comparte.
- (...).

### 3. NORMA GENERAL PARA EL COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL GERENCIAL.

(...)

#### NORMAS BÁSICAS PARA LAS ACTIVIDADES DE CONTROL GERENCIAL

(...)

##### 3.1. Procedimientos de autorización y aprobación

La responsabilidad por cada proceso, actividad o tarea organizacional debe ser claramente definida, específicamente asignada y formalmente comunicada al funcionario respectivo. La ejecución de los procesos, actividades, o tareas debe contar con la autorización y aprobación de los funcionarios con el rango de autoridad respectivo.

Comentarios:

01. La autorización para la ejecución de procesos, actividades o tareas debe ser realizada sólo por personas que tengan el rango de autoridad competente. Las instrucciones que se imparten a todos los funcionarios de la institución deben darse principalmente por escrito u otro medio susceptible de ser verificado y formalmente establecido. La autorización es el principal medio para asegurar que las actividades válidas sean ejecutadas según las intenciones del titular o funcionario designado. Los procedimientos de autorización deben estar documentados y ser claramente comunicados a los funcionarios y servidores públicos. Asimismo, deben incluir condiciones y términos, de tal manera que los empleados actúen en concordancia con dichos términos y dentro de las limitaciones establecidas por el titular o funcionario designado o normativa respectiva.
02. La aprobación consiste en el acto de dar conformidad o calificar positivamente, por escrito u otro medio susceptible de ser verificado y formalmente establecido, los resultados de los procesos, actividades o tareas con el propósito que éstos puedan ser emitidos como productos finales o ser usados como entradas en otros procesos. Los procedimientos de aprobación deben estar documentados y ser claramente comunicados a los funcionarios y servidores públicos.

(...)

##### 3.6. Evaluación de desempeño

Se debe efectuar una evaluación permanente de la gestión tomando como base regular los planes organizacionales y las disposiciones normativas vigentes, para prevenir y corregir cualquier eventual deficiencia o irregularidad que afecte los principios de eficiencia, eficacia, economía y legalidad aplicables.

Comentarios:

01. La administración, independientemente del nivel jerárquico o funcional, debe vigilar y evaluar la ejecución de los procesos, actividades, tareas y operaciones, asegurándose que se observen los requisitos aplicables (jurídicos, técnicos y administrativos; de origen interno y



externo) para prevenir o corregir desviaciones. Durante la evaluación del desempeño, los indicadores establecidos en los planes estratégicos y operativos deben aplicarse como puntos de referencia.

02. La evaluación del desempeño permite generar conciencia sobre los objetivos y beneficios derivados del logro de los resultados organizacionales, tanto dentro de la institución como hacia la colectividad. Asimismo, la retroalimentación obtenida con respecto al cumplimiento de los planes permite conocer si es necesario modificarlos. Esto último con el objetivo de fortalecer a la entidad y enfrentar cualquier riesgo existente, así como prever cualquier otro que pueda presentarse en el futuro.
03. La evaluación de desempeño de la gestión debe constituir una herramienta necesaria que requiere ser formalizada a través de regulaciones internas, debiendo definirse y formalizarse en documentos de carácter institucional.
04. Una medida de evaluación del desempeño en cuanto a procesos u operaciones lo pueden brindar los indicadores. Estos constituyen una herramienta para evaluar el logro de los objetivos y metas y asegurar el adecuado funcionamiento del sistema a través de la aplicación de las actividades de control de control gerencial destinadas a minimizar los riesgos de la entidad. A partir de estos indicadores se puede diseñar un sistema de alerta temprano que permita identificar con anticipación los factores que pueden afectar el logro de objetivos y metas, cuantificando su incidencia.

(...)

### 3.7. Rendición de cuentas

La entidad, los titulares, funcionarios y servidores públicos están obligados a rendir cuentas por el uso de los recursos y bienes del Estado, el cumplimiento misional y de los objetivos institucionales, así como el logro de los resultados esperados, para cuyo Contraloría General de la República Normas de Control Interno 23 efecto el sistema de control interno establecido deberá brindar la información y el apoyo pertinente.

Comentarios:

01. En cumplimiento de la normativa establecida y como correlato a sus responsabilidades por la administración y uso de recursos y bienes de la entidad, los funcionarios y servidores públicos deben estar preparados en todo momento para cumplir con su obligación periódica de rendir cuentas ante la instancia correspondiente, respecto al uso de los recursos y bienes del Estado.
02. El sistema de control interno debe servir como fuente y respaldo de la información necesaria, que refuerza y apoya el compromiso por la oportuna rendición de cuentas mediante la implementación de medidas y procedimientos de control.

(...)

### 3.8. Documentación de procesos, actividades y tareas

Los procesos, actividades y tareas deben estar debidamente documentados para asegurar su adecuado desarrollo de acuerdo con los estándares establecidos, facilitar la correcta revisión de los mismos y garantizar la trazabilidad de los productos o servicios generados.

Comentarios:

01. Los procesos, actividades y tareas que toda entidad desarrolla deben ser claramente entendidos y estar correctamente definidos de acuerdo con los estándares establecidos por el titular o funcionario designado, para así garantizar su adecuada documentación. Dicha documentación comprende también los registros generados por los controles establecidos, como consecuencia de hechos significativos que se produzcan en los procesos, actividades y tareas, debiendo considerarse como mínimo la descripción de los hechos sucedidos, el efecto o impacto, las medidas adoptadas para su corrección y los responsables en cada caso.
02. Cualquier modificación en los procesos, actividades y tareas producto de mejoras o cambios en las normativas y estándares deben reflejarse en una actualización de la documentación respectiva.
03. La documentación correspondiente a los procesos, actividades y tareas de la entidad deben estar disponibles para facilitar la revisión de los mismos.

04. La documentación de los procesos, actividades y tareas debe garantizar una adecuada transparencia en la ejecución de los mismos, así como asegurar el rastreo de las fuentes de defectos o errores en los productos o servicios generados (trazabilidad).  
(...)"

#### 5. NORMA GENERAL PARA LA SUPERVISIÓN

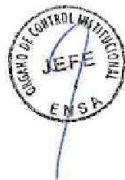
El sistema de control interno debe ser objeto de supervisión para valorar la eficacia y calidad de su funcionamiento en el tiempo y permitir su retroalimentación. Para ello la supervisión, identificada también como seguimiento, comprende un conjunto de actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de la entidad, con fines de mejora y evaluación. Dichas actividades se llevan a cabo mediante la prevención y monitoreo, el seguimiento de resultados y los compromisos de mejoramiento.

Siendo el control interno un sistema que promueve una actitud proactiva y de autocontrol de los niveles organizacionales con el fin de asegurar la apropiada ejecución de los procesos, procedimientos y operaciones; el componente supervisión o seguimiento permite establecer y evaluar si el sistema funciona de manera adecuada o es necesaria la introducción de cambios. En tal sentido, el proceso de supervisión implica la vigilancia y evaluación, por los niveles adecuados, del diseño, funcionamiento y modo cómo se adoptan las medidas de control interno para su correspondiente actualización y perfeccionamiento.

Las actividades de supervisión se realizan con respecto de todos los procesos y operaciones institucionales, posibilitando en su curso la identificación de oportunidades de mejora y la adopción de acciones preventivas o correctivas. Para ello se requiere de una cultura organizacional que propicie el autocontrol y la transparencia de la gestión, orientada a la cautela y la consecución de los objetivos del control interno. La supervisión se ejecuta continuamente y debe modificarse una vez que cambien las condiciones, formando parte del engranaje de las operaciones de la entidad.  
(...)"

La situación expuesta afectó la continuidad del servicio de atención al público en la Oficina de Motupe durante el periodo vacacional del personal designado, generando el riesgo de que los usuarios no puedan registrar reclamos o gestionar diversos trámites de manera presencial; así como, de incumplimiento de los estándares de atención al cliente establecidos por OSINERGMIN.

Los hechos descritos se originaron por la falta de previsión y controles en la gestión del recurso humano, al no designarse oportunamente un personal encargado que garantice la atención durante el periodo vacacional del responsable titular.





### III. OBSERVACIÓN

**FACTURACIÓN A SUMINISTROS CON TARIFA BT6, EN BASE A UNA POTENCIA MENOR A LA SOLICITADA, COBRÁNDOSE MONTOS INFERIORES, AFECTÓ EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES, LA DISPONIBILIDAD ECONÓMICA Y RECAUDACIÓN DE INGRESOS DE LA EMPRESA, GENERANDO PERJUICIO ECONÓMICO A ELECTRONORTE S.A. POR EL IMPORTE DE S/ 208 815,90.**

De la revisión y análisis a la documentación alcanzada por Electronorte S.A., relacionada con la facturación a nuevos suministros bajo la tarifa BT6, se determinó que durante el periodo comprendido entre enero de 2016 hasta abril 2025, Electronorte S.A., facturó el consumo de energía eléctrica en base a una potencia menor a la solicitada<sup>12</sup> a dieciséis (16) suministros pertenecientes a la Unidad Empresarial Sucursales, debido a que en el Sistema Optimus NGC, se registraron valores de potencias menores, conllevando a que dichos valores se mantuvieran desde la emisión de la boleta de atención, el presupuesto, el contrato, hasta su facturación periódica; evidenciándose que se registró la potencia contratada de 1.00 Watts (7 suministros), 50.00 Watts (5 suministros), 0.06 Watts (3 suministros), y 30.00 Watts (1 suministro); no obstante que, la potencia real solicitada por los clientes de los doce (12) primeros suministros fue de 1.0 KW<sup>13</sup> (equivalente a 1000 Watts); mientras que, para los 3 siguientes suministros fue de 0.06 KW (equivalente a 60 Watts) y para el último suministro fue de 0.3 KW (equivalente a 300 Watts); ocasionando que Electronorte S.A. facturara y cobrara montos inferiores a los que correspondían según la potencia real solicitada. Cabe precisar que, los usuarios con opción tarifaria BT6 no cuentan con equipo de medición, por lo cual su consumo es predecible, que depende de la potencia solicitada, situación que se resume en el cuadro siguiente:

**Cuadro n.º 4**

**Diferencias entre el valor de la potencia solicitada por el cliente y el valor de la potencia registrada en el sistema de Electronorte S.A.**

Nº	Suministro <sup>(1)</sup>	Potencia solicitada por usuario <sup>(2)</sup> (W)	Información registrada según Sistema Optimus NGC y boleta de atención		Potencia consignada en el presupuesto (W)	Información según contrato		Mes de primera facturación (Sistema Optimus NGC) <sup>(4)</sup>
			Fecha	Potencia (W)		Fecha contrato <sup>(3)</sup>	Potencia contratada (W)	
1	36328768	1000 W	06/05/2014	1.00 W	1.00 W	07/05/2014	1.00 W	Enero 2016
2	36328937	1000 W	06/05/2014	1.00 W	1.00 W	07/05/2014	1.00 W	Enero 2016
3	36328955	1000 W	06/05/2014	1.00 W	1.00 W	07/05/2014	1.00 W	Enero 2016

<sup>12</sup> El numeral 4.10 del artículo 4 de la norma "Opciones Tarifarias y Condiciones de Aplicación de las Tarifas a Usuario Final", aprobada por Resolución de Consejo Directivo OSINERGMIN n.º 206-2013-OS/CD, establece:

"(...)

b) Se entenderá por *Potencia Conectada*, aquella potencia activa máxima requerida por el usuario al momento de solicitar el suministro (...).

c) Se entenderá por *Potencia Contratada*, aquella potencia activa máxima que puede tomar un suministro y que ha sido convenida mediante contrato entre usuario y concesionaria...".

Asimismo, el artículo 5 de la referida norma indica que el sistema y parámetro de medición para la opción tarifaria BT6 es: "Medición de una potencia activa (1P)" y "Potencia: Máxima del mes", y que para dicha opción tarifaria la facturación está comprendida por "Cargo fijo mensual" y "Cargo por potencia activa". No obstante, téngase presente que para esta opción tarifaria la potencia facturada sería la potencia contratada, la cual debe ser la potencia activa máxima requerida por el usuario, misma que emplea el tipo de medición: "sin medición", conforme se indica en la tabla 1.2 del anexo n.º 1 de la Resolución de Consejo Directivo Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería Osinergmin n.º 159-2015-OS-CD del 21 de julio de 2015.

<sup>13</sup> Kilo es un prefijo del Sistema Internacional de Unidades que indica un factor de 10<sup>3</sup> (1000) y su símbolo es la letra K. El término KW. (kilowatt o kilovatio) es equivalente a 1000 Watts. Por tanto: 1KW. = 1000 W. y 0,1 KW. = 100 W.



N°	Suministro <sup>(1)</sup>	Potencia solicitada por usuario <sup>(2)</sup> (W)	Información registrada según Sistema Optimus NGC y boleta de atención		Potencia consignada en el presupuesto (W)	Información según contrato		Mes de primera facturación (Sistema Optimus NGC) <sup>(4)</sup>
			Fecha	Potencia (W)		Fecha contrato <sup>(3)</sup>	Potencia contratada (W)	
4	39373444	1000 W	14/09/2021	1.00 W	1.00 W	17/09/2021	1.00 W	Octubre 2021
5	36328946	1000 W	06/05/2014	1.00 W	1.00 W	07/05/2014	1.00 W	Enero 2016
6	36328928	1000 W	06/05/2014	1.00 W	1.00 W	07/05/2014	1.00 W	Enero 2016
7	38064471	1000 W	13/03/2018	1.00 W	1.00 W	21/03/2018	1.00 W	Abril 2018
8	37108704	1000 W	07/04/2016	50.00 W	50.00 W	25/04/2016	50.00 W	Mayo 2016
9	37108670	1000 W	07/04/2016	50.00 W	50.00 W	25/04/2016	50.00 W	Mayo 2016
10	37108624	1000 W	07/04/2016	50.00 W	50.00 W	25/04/2016	50.00 W	Mayo 2016
11	37108698	1000 W	07/04/2016	50.00 W	50.00 W	25/04/2016	50.00 W	Mayo 2016
12	37108651	1000 W	07/04/2016	50.00 W	50.00 W	25/04/2016	50.00 W	Mayo 2016
13	37016596	60 W	11/12/2015	0.06 W	0.06 W	12/01/2016	0.06 W	Febrero 2016
14	37047968	60 W	21/12/2015	0.06 W	0.06 W	19/02/2016	0.06 W	Marzo 2016
15	37016587	60 W	11/12/2015	0.06 W	0.06 W	21/12/2015	0.06 W	Febrero 2016
16	39731061	300 W	10/03/2022	30.00 W	30.00 W	06/04/2022	30.00 W	Julio 2022

Fuente: Documento DFA-YYQ-0033-2025 de 25 de marzo de 2025 (Apéndice n.º 4). Documento ENSA-GR-APG-0414-2025 de 15 de abril de 2025 (Apéndice n.º 5). Documento ENSA-GR-APG-0380-2025 de 8 de abril de 2025 (Apéndice n.º 6). Documento ENSA-SUC-CGG-0224-2025 de 29 de abril de 2025 (Apéndice n.º 7). Documento ENSA-GR-ESV-0673-2025 de 26 de junio de 2025 (Apéndice n.º 8). Documento ENSA-GR-ESV-0725-2025 de 8 de julio de 2025 (Apéndice n.º 9). Documento ENSA-SUC-CRN-038-2025 de 31 de julio de 2025 (Apéndice n.º 10). Documento ENSA-GR-ESV-0862-2025 de 07 de agosto de 2025 (Apéndice n.º 11)

Elaborado por: Comisión Auditora a cargo de la Auditoría de Cumplimiento

- (1) Documentos DFA-YYQ-0033-2025 de 25 de marzo de 2025, contiene base de datos de suministros con opción tarifaria BT6 correspondiente a la Unidad Empresarial Sucursales (Apéndice n.º 4)
- (2) Potencia indicada en los formatos "Solicitud de Servicio Nuevo" código F04-18-01 versión 01/16-02-15 contenidos en los expedientes de suministros, alcanzados por Electronorte S.A. con documento ENSA-GR-APG-0414-2025 de 15 de abril de 2025 (Apéndice n.º 5) y documento ENSA-GR-ESV-0673-2025 de 26 de junio de 2025 (Apéndice n.º 8), documento ENSA-GR-ESV-0725-2025 de 8 de julio de 2025 (Apéndice n.º 9) respecto de los valores de las potencias el término KW. (kilowatt o kilovatio) es equivalente a 1000 Watts. Por tanto: 1KW. = 1000 W., 0.06 KW. = 60 W, 0.30 KW = 300 W
- (3) Fecha impresa en los contratos de suministro de energía eléctrica, contenidos en los expedientes de suministros, alcanzados por Electronorte S.A. con documento ENSA-GR-APG-0414-2025 de 15 de abril de 2025 (Apéndice n.º 5)
- (4) Según los estados de cuenta corriente obtenidos del Sistema Optimus NGC, remitidos por el gerente Comercial de Electronorte S.A. mediante documento ENSA-GR-APG-0380-2025 de 8 de abril de 2025 (Apéndice n.º 6). Documento ENSA-SUC-CGG-0224-2025 de 29 de abril de 2025 (Apéndice n.º 7). Documento ENSA-GR-ESV-0725-2025 de 8 de julio de 2025 (Apéndice n.º 9). Documento ENSA-SUC-CRN-038-2025 de 31 de julio de 2025 (Apéndice n.º 10) Documento ENSA-SUC-CRN-0862-2025 de 7 de agosto de 2025 (Apéndice n.º 11)

Los hechos expuestos han contravenido lo dispuesto en los literales b) y c) del numeral 4.10 del artículo 4, artículo 5, numeral 7.1 del artículo 7, numeral 19.1 del artículo 19 de la Norma "Opciones Tarifarias y Condiciones de Aplicación de las Tarifas a Usuario Final", aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería Osinergmin n.º 206-2013-OS/CD, que regula la potencia conectada y potencia contratada, opción tarifaria BT6, elección de la opción tarifaria y relación entre la potencia contratada y la conectada; el literal b. de la Instrucción "Atención de Solicitud de Nuevo Suministro Sin Modificación de Redes para Clientes Menores en Baja Tensión" Código I04-01-18 Versión 03/23-02-16, relacionado con el procedimiento que debe seguirse para atender la solicitud de un nuevo suministro y; el literal b. de la Instrucción "Trabajos de Inspección para Clientes en Baja Tensión (Nuevas Conexiones y Cambio de Tipo de Conexión)" Código I04-01-13 Versión 03/13-02-17, que describe el



procedimiento que debe seguirse a fin de efectuar la inspección para clientes en baja tensión, en mérito a la solicitud de un nuevo suministro.

Igualmente transgreden lo dispuesto en la cláusula segunda del Contrato n.º GR-147-2013 ELECTRONORTE de 5 de junio de 2013, celebrado entre Laborum Outsourcing S.A. en adelante "Contratista" y Electronorte S.A. para la prestación del "Servicio de atención personal a los clientes de la unidad de negocios sucursales de Electronorte S.A." que establece el objeto de la tercerización; y el numeral 1.17.1. "Actividad de Atención Personal" del numeral 1.17 "Descripción de las actividades" del apartado Descripción del servicio de los Términos de Referencia Específicos, que regula las actividades que debe realizar la contratista respecto de la atención personal.

Los hechos descritos generaron que Electronorte S.A., no contribuya al logro de sus objetivos estratégicos institucionales, orientados a incrementar la creación de valor económico y mejorar la eficiencia operativa<sup>14</sup>; toda vez que dejó de percibir recursos económicos para el cumplimiento de sus fines, ocasionando perjuicio económico por el importe de **S/ 208 815,90**, afectando la disponibilidad económica y nivel de recaudación de la empresa.

Situación que fue ocasionada por el accionar de los asistentes de Atención al Cliente, y la contratista Laborum Outsourcing S.A.C., por haber registrado en el sistema "OPTIMUS NGC", valores de potencia menores a lo requerido por el cliente en el proceso de atención de solicitudes nuevos suministros de la opción tarifaria BT6 de la Unidad Empresarial Sucursales; lo cual permitió que, mensualmente, se facturasen montos inferiores a los que correspondían según la potencia solicitada.

La situación expuesta se detalla a continuación:

Es necesario precisar, que los hechos citados a continuación, se sustentan en el Informe Técnico N° 002-2025-ENSA-OCI-AAUR de 25 de setiembre de 2025 (**Apéndice n.º 12**), emitido por el especialista ingeniero mecánico electricista del Órgano de Control Institucional de Electronorte S.A.

<sup>14</sup> Según lo establecido en los objetivos estratégicos OE1 y OE 4, del numeral 8 del Plan Estratégico Institucional (PEI) del periodo 2013-2017 de Electronorte S.A. aprobado mediante Acuerdo n.º 002-2013/013-FONAFE de 15 de noviembre de 2013, modificado por Resolución n.º 102-2015/DE-FONAFE de 13 de noviembre de 2015 y Resolución n.º 051-2016/DE-FONAFE de 13 de julio de 2016 (**Apéndice n.º 22**), que establece:

**"8. ESTRATEGIA CORPORATIVA**

**OE 1. Maximizar la creación de valor económico.**

- Implementar un Programa de impulso a la rentabilidad que incluye el mejoramiento del proceso de compra de energía y la implementación de un programa de reducción de pérdidas y compensaciones. (SIC)

**OE 4. Mejorar los procesos de gestión interna y gobierno corporativo.**

- Plan de control y reducción de pérdidas no técnicas. (...)"

Asimismo, de lo establecido en los objetivos estratégicos institucionales OE1 y OE1 4 del numeral 5 del Plan Estratégico Institucional (PEI) de Electronorte S.A. del periodo 2017-2021 S.A., aprobado mediante Acuerdo de Directorio n.º 006-2017/016-FONAFE y modificado por Resolución n.º 071-2018/DE-FONAFE de 24 de agosto de 2018, Resolución n.º 092-2019/DE-FONAFE de 17 de octubre de 2019 y Resolución n.º 087-2020/DE-FONAFE de 26 de noviembre de 2020 (**Apéndice n.º 22**), que establece:

**"5. Objetivos estratégicos Institucionales (OEI)**

(...) OEI 1. Incrementar la creación de valor económico.

(...) OEI 4. Mejorar la eficiencia operativa. (...)"

De igual manera, de lo establecido en el OEI 1 del numeral 5.1 y el OEI 7 del numeral 5.3 del Plan Estratégico Institucional (PEI) del periodo 2022-2026 de Electronorte S.A., aprobado por el FONAFE, mediante Acuerdo N° 001/Sesión Extraordinaria, de 14 de julio de 2022; y modificado mediante Resolución de Dirección Ejecutiva n.º 059-2023/DE-FONAFE de 16 de agosto de 2023 (**Apéndice n.º 22**), que establece:

**"5. Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI) y Matriz Estratégica**

(...) **5.1 Objetivos Estratégicos de la Perspectiva Financiera**

(...) OEI 1. Incrementar el valor económico: Consiste en gestionar el incremento de los ingresos, márgenes y rentabilidad, optimizando la compra, la venta de energía, costos eficientes de operación y mantenimiento, buscando sinergias corporativas para ser más competitiva y eficiente.

**5.3 Objetivos Estratégicos de la Perspectiva Procesos**

(...) OEI 7. Mejorar la eficiencia operativa y administrativa: Se busca la mejora continua de los procesos con la finalidad de contribuir a la entrega de un servicio de calidad en un tiempo oportuno e impactar positivamente en los resultados del negocio. (...)"

1. Del registro de dieciséis (16) solicitudes de nuevos suministros en tarifa BT6 con asignación de potencia menor a la requerida por los clientes.

1.1. Respecto del suministro n.º 36328768



De la revisión efectuada a la documentación que obra en el expediente del suministro n.º 36328768 (**Apéndice n.º 5**), se evidenció que, mediante documento "Solicitud de suministro eléctrico y servicios" n.º 260-10627 de 6 de mayo de 2014, la Municipalidad Distrital de Motupe, requirió ante Electronorte S.A. "**SUMINISTRO NUEVO**", conforme a las siguientes características:

- Dirección : "Ca. Tupac. Amaru N° 531"
- Referencia de la dirección del predio : "Ca. Tupac Amaru N° cd-05 y Ca. Garcilazo de la Vega"
- Características del suministro : Monofásico  
Máxima demanda "1.0 KW"  
"Semáforos"
- Tarifa : "BT6"  
(Negrita y subrayado es agregado)



En atención a la referida solicitud, el 6 de mayo de 2014, el señor Carlos Alberto Deza Caicay, asistente de Atención al Cliente, procedió a registrar la información en el Sistema Optimus NGC, mediante su usuario personal "Carlos Alberto Deza Caicay", conforme a lo informado por la Unidad Empresarial Sucursales en el documento ENSA-SUC-CGG-0216-2025 de 28 de abril de 2025 (**Apéndice n.º 13**); asimismo, como parte del proceso de atención, el citado asistente emitió la boleta de atención con número de solicitud 26000010627, precisando en el rubro de observación "Para servicio eléctrico semáforos ubicados en Esq. Ca. Tupac Amaru y Garcilazo de la vega", con dirección en "Ca. TUPAC AMARU N° Cd- 05 Centro MOTUPE", contenida en el referido expediente, indicando como tarifa solicitada "BT6"; no obstante, registró como potencia solicitada el valor "**1.00 W**", es decir, menor al requerimiento del cliente, toda vez que fue de 1.0 KW (1000 W).



Posteriormente, el 7 de mayo 2014, se realizó la inspección de factibilidad para la solicitud del suministro, quedando registrada en el documento denominado "Factibilidad de suministro eléctrico 036767-013", el cual señala en el rubro de observaciones: "Se realizó inspección para servicio nuevo 1 Ø - Semáforos", consignando como potencia solicitada 1.0 KW (1000 W), es decir, la potencia efectivamente requerida por el cliente, conforme a lo establecido en la solicitud.



En mérito a la factibilidad otorgada, el señor Carlos Alberto Deza Caicay, asistente de Atención al Cliente, suscribió el presupuesto de servicio n.º 26000010543 con fecha de valorización 7 de mayo de 2014, el cual estableció el importe de S/ 227,70 y que consignó como potencia el valor de 1.00 W; es decir, se mantuvo el mismo valor consignado erróneamente en la boleta de atención que emitió; asimismo, en la misma fecha, el referido presupuesto de servicio fue suscrito por el solicitante "16745849", en representación de la Municipalidad Distrital de Motupe.

Asimismo, el 7 de mayo de 2014, se suscribió el contrato de suministro de energía eléctrica n.º 26000004462, entre la Municipalidad Distrital de Motupe y Electronorte S.A., representado por su gerente Comercial (e), Luis Eduardo Piscoya Salazar. Al respecto, en dicho contrato se consignó una potencia de 1.00 W; cabe precisar que dicho valor consignado fue el mismo, tanto en la boleta de atención y presupuesto de servicio, siendo inferior a la potencia requerida por el cliente 1.0 KW (1000 W).



De lo señalado en los párrafos precedentes, se verificó que el señor Carlos Alberto Deza Caicay, en su condición de Asistente de Atención al Cliente, registró la solicitud 26000010627, con una potencia de 1.00 W y generó la boleta de atención el 6 de mayo de 2014 con dicho valor, siendo menor a la potencia requerida por el usuario 1.0 KW (1000 W), dicho valor menor registrado en el Sistema Optimus NGC, persistió en el presupuesto de servicio y en el contrato de suministro de energía eléctrica n.º 26000004462, todo ello se evidencia en la documentación que conforma el expediente del suministro n.º 36328768.

Asimismo, de acuerdo con la información proporcionada<sup>15</sup> por Electronorte S.A. y obtenida del Sistema Optimus NGC, detallada en el cuadro siguiente y teniendo en cuenta lo señalado en el documento ENSA-SUC-CGG-0216-2025 de 28 de abril de 2025 (Apéndice n.º 13), se constató que la solicitud n.º 260-10627 fue registrada el 6 de mayo de 2014 por el señor Carlos Alberto Deza Caicay, utilizando su usuario personal "Carlos Alberto Deza Caicay" en el referido sistema, consignado un valor de potencia de 1.00 W para el suministro n.º 36328768, siendo ésta al inicio del contrato, que fue el 7 de mayo de 2014, y que desde enero de 2016 se actualizó la potencia a 12 W, fecha en que comenzó a facturarse utilizando como base a dicha potencia inferior, prolongándose hasta abril de 2025.

**Cuadro n.º 5**  
**Información registrada en el Sistema Optimus NGC para el suministro n.º 36328768**

Nombre de consulta o reporte en el Sistema Optimus NGC	Datos registrados para el suministro n.º 36328768	
"Información de solicitud del servicio" <sup>(1)</sup>	Solicitud n.º:	260-10627
	Potencia solicitada:	1.0 KW. (1000W)
"Consulta general" <sup>(2)</sup>	Contrato n.º:	26000004462
	Fecha de inicio:	1/1/2016
	Potencia contratada (W):	1.00 W
"Histórico cambios suministro" <sup>(3)</sup>	Potencia conectada (W) actualizada el 28 de agosto de 2014:	12 W
	Potencia contratada (W) actualizada el 28 de agosto de 2014:	12 W
"Estado de cuenta corriente" <sup>(4)</sup>	Primer mes facturado:	Enero de 2016
	Potencia facturada desde enero de 2016 hasta abril de 2025:	12 W
"Recibos" (mensual) <sup>(5)</sup>	Potencia facturada desde enero de 2016 hasta abril de 2025: (Modificación de potencia en Sistema Optimus NGC a partir de 28 de agosto de 2014 de 1.00 W a 12 W)	12 W

Fuente: Documento ENSA-GR-APG-0414-2025 de 15 de abril de 2025 (Apéndice n.º 5). Documento ENSA-SUC-CGG-0224-2025 de 29 de abril de 2025 (Apéndice n.º 7)

Elaborado por: Comisión auditora a cargo de la Auditoría de Cumplimiento.

- (1) Solicitud de servicio nuevo n.º 260-10627 de 6 de mayo 2014, remitida por el Gerente Regional (e) de Electronorte S.A. con documento ENSA-GR-APG-0414-2025 de 15 de abril de 2025 (Apéndice n.º 5)
- (2) Reporte obtenido del Sistema Optimus NGC, remitido por el Gerente Regional de Electronorte S.A. mediante documentos ENSA-SUC-CGG-0224-2025 de 29 de abril de 2025 (Apéndice n.º 7)
- (3) El listado de "Modificaciones en datos técnicos del contrato" para el suministro n.º 36328768, fue obtenido mediante la opción "Histórico cambios suministro" del subnivel "Consulta general" del "Módulo de atención de clientes" del Sistema Optimus NGC, cuya captura de pantalla fue remitida mediante documento ENSA-SUC-CGG-0224-2025 de 29 de abril de 2025 (Apéndice n.º 7)
- (4) Reporte obtenido del Sistema Optimus NGC, remitido por el jefe de Unidad de Negocio Sucursales (e) de Electronorte

<sup>15</sup> Remitida con documento ENSA-SUC-CGG-0224-2025 de 29 de abril de 2025 (Apéndice n.º 7)

S.A. mediante documento ENSA-SUC-CGG-0224-2025 de 29 de abril de 2025 (**Apéndice n.º 7**)

- (5) Recibos mensuales de enero de 2016 a marzo de 2025 para el suministro n.º 36328768, remitidos por el jefe de Unidad de Negocio Sucursales (e) de Electronorte S.A. mediante documento ENSA-SUC-CGG-0224-2025 de 29 de abril de 2025 (**Apéndice n.º 7**)

Los hechos precedentes, han ocasionado que para el suministro n.º 36328768, se facturara una potencia inferior a la requerida por el cliente, durante el periodo comprendido entre enero de 2016 hasta abril de 2025, dejando de facturar el monto de S/ 23 820,18.

## 1.2. Respetto del suministro n.º 36328937

De la revisión efectuada a la documentación que obra en el expediente del suministro n.º 36328937 (**Apéndice n.º 5**), se evidenció que, mediante documento "Solicitud de suministro eléctrico y servicios" n.º 260-10629, de 6 de mayo de 2014, la Municipalidad Distrital de Motupe, requirió ante Electronorte S.A. "**SUMINISTRO NUEVO**", conforme a las siguientes características:

- Dirección : "Ca. Tupac. Amaru N° 531"
- Referencia de la dirección del predio : "Esq. Ca. San José y Emiliano Niño"
- Características del suministro : Monofásico  
**Máxima demanda "1.0 KW"**  
**"Semáforos"**
- Tarifa : "BT6"  
(Negrita y subrayado es agregado)

En atención a la referida solicitud, el 6 de mayo de 2014, el señor Carlos Alberto Deza Caicay, asistente de Atención al Cliente, procedió a registrar la información en el sistema Optimus NGC, mediante su usuario personal "Carlos Alberto Deza Caicay", conforme a lo informado por la Unidad Empresarial Sucursales en el documento ENSA-SUC-CGG-0216-2025 de 28 de abril de 2025 (**Apéndice n.º 13**); asimismo, como parte del proceso de atención, el citado asistente emitió la respectiva boleta de atención con número de solicitud 26000010629, precisando en el rubro de observación "Por servicio eléctrico, semáforos ubicados en Esq. Ca. San José y Emiliano Niño", con dirección en "Ca. SAN JOSE N° Cd-04 Centro MOTUPE", contenida en el referido expediente, indicando como tarifa solicitada "BT6"; no obstante, registró como potencia requerida el valor de "**1.00 W**", es decir, menor al requerimiento del cliente, toda vez que fue de 1.0 KW (1000 W).

Posteriormente, el 7 de mayo 2013<sup>16</sup>, se realizó la inspección de factibilidad para la solicitud del suministro, quedando registrada en el documento denominado "Factibilidad de suministro eléctrico 036769-13", el cual señala en el rubro de observaciones: "Se realizó inspección para servicio nuevo 1 Ø", consignando como potencia solicitada 1.0 KW (1000 W), es decir, la potencia efectivamente requerida por el cliente, conforme a lo establecido en la solicitud.

En mérito a la factibilidad de suministro eléctrico n.º 036769-013, el señor Carlos Alberto Deza Caicay, asistente de Atención al Cliente, suscribió el presupuesto de servicio n.º 26000010545 con fecha de valorización 7 de mayo de 2014, el cual estableció el importe de S/ 227,70 y que consignó como potencia el valor de 1.00 W; es decir, el mismo valor consignado erróneamente en la boleta de atención que emitió; asimismo, en la misma fecha, el referido presupuesto de servicio fue suscrito por el solicitante "16745849", en representación de la Municipalidad Distrital de Motupe.

<sup>16</sup> El documento "Factibilidad de Suministro Eléctrico N° 036769-013" registra como fecha 07/05/13, debiendo ser 07/05/2014.



Asimismo, en la misma fecha se suscribió el contrato de suministro de energía eléctrica n.º 26000004465, entre Electronorte S.A., representado por su gerente Comercial (e), Luis Eduardo Piscoya Salazar, y la Municipalidad Distrital de Motupe. Al respecto, en dicho contrato se consignó una potencia de 1.00 W; cabe precisar que dicho valor consignado fue el mismo, tanto en la boleta de atención y presupuesto de servicio, siendo inferior a la potencia requerida por el cliente 1.0 KW (1000 W).

De lo señalado en los párrafos precedentes, se verificó que el señor Carlos Alberto Deza Caicay, en su condición de Asistente de Atención al Cliente, registró la solicitud 26000010629, con una potencia de 1.00 W y generó la boleta de atención el 6 de mayo de 2014 con dicho valor, siendo inferior a la potencia requerida por el usuario 1.0 KW (1000W), dicho valor menor registrado en el Sistema Optimus NGC persistió en el presupuesto de servicio y en el contrato de suministro de energía eléctrica n.º 26000004465; todo ello se evidencia en la documentación que conforma el expediente del suministro n.º 36328937.

Asimismo, de acuerdo con la información proporcionada<sup>17</sup> por Electronorte S.A. y obtenida del Sistema Optimus NGC, detallada en el cuadro siguiente y teniendo en cuenta lo señalado en el documento ENSA-SUC-CGG-0216-2025 de 28 de abril de 2025 (Apéndice n.º 13), se constató que la solicitud n.º 260-10629 fue registrada el 6 de mayo de 2014 por el señor Carlos Alberto Deza Caicay, utilizando su usuario personal "Carlos Alberto Deza Caicay" en el referido sistema, consignando un valor de potencia de 1.00 W para el suministro n.º 36328937, siendo ésta al inicio de contrato, que fue el 7 de mayo de 2014 y que desde enero de 2016 se actualizó la potencia a 19 W, fecha en que comenzó a facturarse utilizando como base a dicha potencia menor, prolongándose hasta abril de 2025.

**Cuadro n.º 6**

**Información registrada en el Sistema Optimus NGC para el suministro n.º 36328937**

Nombre de consulta o reporte en el Sistema Optimus NGC	Datos registrados para el suministro n.º 36328937	
"Información de solicitud del servicio" <sup>(1)</sup>	Solicitud n.º:	260-10629
	Potencia solicitada:	1.0 KW. (1000 W)
"Consulta general" <sup>(2)</sup>	Contrato n.º:	26000004465
	Fecha de inicio:	1/1/2016
	Potencia contratada (W):	1.00 W
"Histórico cambios suministro" <sup>(3)</sup>	Potencia conectada (W) actualizada el 28 de agosto de 2014:	19 W
	Potencia contratada (W) actualizada el 28 de agosto de 2014:	19 W
"Estado de cuenta corriente" <sup>(4)</sup>	Primer mes facturado:	Enero de 2016
	Potencia facturada desde enero de 2016 hasta abril de 2025:	19 W
"Recibos" (mensual) <sup>(5)</sup>	Potencia facturada desde enero de 2016 hasta abril de 2025: (Modificación de potencia en Sistema Optimus NGC a partir de 28 de agosto de 2014 de 1.00 W a 19 W)	19 W

Fuente: Documento ENSA-GR-APG-0414-2025 de 15 de abril de 2025 (Apéndice n.º 5) y documento ENSA-SUC-CGG-0224-2025 de 29 de abril de 2025 (Apéndice n.º 7)

Elaborado por: Comisión auditora a cargo de la Auditoría de Cumplimiento.

(1) Solicitud de servicio nuevo n.º 260-10629 de 6 de mayo 2014, remitida por el Gerente Regional (e) de Electronorte S.A. con documento ENSA-GR-APG-0414-2025 de 15 de abril de 2025 (Apéndice n.º 5)

<sup>17</sup> Remitida con documento ENSA-SUC-CGG-0224-2025 de 29 de abril de 2025 (Apéndice n.º 7)

- (2) Reporte obtenido del Sistema Optimus NGC, remitido por el jefe de Unidad de Negocio Sucursales (e) de Electronorte S.A. mediante documentos ENSA-SUC-CGG-0224-2025 de 29 de abril de 2025 (**Apéndice n.º 7**)
- (3) El listado de "Modificaciones en datos técnicos del contrato" para el suministro n.º 36328937, fue obtenido mediante la opción "Histórico cambios suministro" del subnivel "Consulta general" del "Módulo de atención de clientes" del Sistema Optimus NGC, cuya captura de pantalla fue remitida mediante documento ENSA-SUC-CGG-0224-2025 de 29 de abril de 2025 (**Apéndice n.º 7**)
- (4) Reporte obtenido del Sistema Optimus NGC, remitido por el jefe de Unidad de Negocio Sucursales (e) de Electronorte S.A. mediante documento ENSA-SUC-CGG-0224-2025 de 29 de abril de 2025 (**Apéndice n.º 7**)
- (5) Recibos mensuales de enero de 2016 a marzo de 2025 para el suministro n.º 36328937, remitidos por el Gerente Regional (e) de Electronorte S.A. mediante documento ENSA-SUC-CGG-0224-2025 de 29 de abril de 2025 (**Apéndice n.º 7**)

Los hechos precedentes, han ocasionado que para el suministro n.º 36328937 se facturara una potencia menor a la requerida por el cliente, durante el periodo comprendido entre enero de 2016 hasta abril de 2025, dejando de facturar el monto de S/ 23 651,40.

### 1.3. Respecto del suministro n.º 36328955

De la revisión efectuada a la documentación que obra en el expediente del suministro n.º 36328955 (**Apéndice n.º 5**), se evidenció que, mediante documento "Solicitud de suministro eléctrico y servicios" n.º 260-10631, de 6 de mayo de 2014, la Municipalidad Provincial de Motupe, requirió ante Electronorte S.A. "**SUMINISTRO NUEVO**", conforme a las siguientes características:

- Dirección : "Ca. Tupac Amaru N° 531"
- Referencia de la dirección : "Esq. Ca. Soledad y José M. Anteparra"
- Características del suministro : Monofásico  
**Máxima demanda "1.0 KW"**  
**"Semáforos"**
- Tarifa : "BT6"  
(Negrita y subrayado es agregado)

En atención a la referida solicitud, el 6 de mayo de 2014, el señor Carlos Alberto Deza Caicay, asistente de Atención al Cliente, procedió a registrar la información en el Sistema Optimus NGC, mediante su usuario personal "Carlos Alberto Deza Caicay", conforme a lo informado por la Unidad Empresarial Sucursales y según consta en el documento ENSA-SUC-CGG-0216-2025 de 28 de abril de 2025 (**Apéndice n.º 13**); Asimismo, como parte del proceso de atención, emitió la respectiva boleta de atención con número de solicitud 26000010631, precisando en el rubro observación "Por servicio eléctrico, Semáforos ubicados en Esq. Soledad y José M. Anteparra", con dirección en "Ca. SOLEDAD N° Cd-02 Centro MOTUPE", contenida en el referido expediente, indicando que la tarifa solicitada era "BT6"; No obstante, registró como potencia solicitada el valor "**1.00 W**", es decir, menor al requerimiento del cliente, toda vez que fue de 1.0 KW (1000 W).

Posteriormente, el 7 de mayo 2014, se realizó la inspección de factibilidad para la solicitud del suministro, quedando registrada en el documento denominado "*Factibilidad de suministro eléctrico 036771-13*", señalando en el rubro de observaciones: "*Se realizó inspección para servicio nuevo 1 Ø*".

En mérito a la factibilidad de suministro eléctrico n.º 036771-013 de 7 de mayo de 2014, el señor Carlos Alberto Deza Caicay, asistente de Atención al Cliente, suscribió el presupuesto de servicio n.º 26000010547 con fecha de valorización 7 de mayo de 2014, que consigna como potencia 1.00 W; es decir, el mismo valor consignado erróneamente en la boleta de atención que emitió; asimismo, en la misma fecha, el referido presupuesto fue suscrito por el solicitante "16745849", en representación de la Municipalidad Distrital de Motupe.



Cabe señalar que, el presupuesto de servicio estableció el importe de S/ 227,70; asimismo, en la misma fecha se suscribió el contrato de suministro de energía eléctrica n.º 26000004467, entre Electronorte S.A., representado por su gerente Comercial (e), Luis Eduardo Piscoya Salazar y la Municipalidad Distrital de Motupe. Al respecto, es preciso indicar que, tanto en la boleta de atención, presupuesto de servicio, como en el contrato, se consignó una potencia de 1.00 W, siendo diferente a la potencia solicitada por el cliente 1.0 KW (1000 W).



De lo señalado en los párrafos precedentes, se verificó que el señor Carlos Alberto Deza Caicay, en su condición de Asistente de Atención al Cliente, registró la solicitud 26000010631, con una potencia de 1.00 W y generó la boleta de atención el 6 de mayo de 2014 con dicho valor de potencia, siendo inferior a la potencia solicitada por el usuario 1.0 KW (1000 W), dicho valor menor, registrado en el Sistema Optimus NGC, persistió en el presupuesto de servicio y en el contrato de suministro de energía eléctrica n.º 26000004467; todo ello se evidencia en la documentación que conforma el expediente del suministro n.º 36328955.



Asimismo, de acuerdo con la información proporcionada<sup>18</sup> por Electronorte S.A. y obtenida del Sistema Optimus NGC, descrita en el cuadro siguiente, y teniendo en cuenta lo señalado en el documento ENSA-SUC-CGG-0216-2025 de 28 de abril de 2025 (Apéndice n.º 13), se constató que la solicitud n.º 260-10631 fue registrada el 6 de mayo de 2014 por el señor Carlos Alberto Deza Caicay, utilizando su usuario personal "Carlos Alberto Deza Caicay" en el referido sistema, consignando un valor de potencia de 1.00 W para el suministro n.º 36328955, siendo ésta al inicio de contrato, que fue el 7 de mayo de 2014 y que desde enero de 2016 se actualizó la potencia a 12 W, fecha en que comenzó a facturarse utilizando como base a dicha potencia menor, prolongándose hasta abril de 2025.



**Cuadro n.º 7**

**Información registrada en el Sistema Optimus NGC para el suministro n.º 36328955**

Nombre de consulta o reporte en el Sistema Optimus NGC	Datos registrados para el suministro n.º 36328955	
"Información de solicitud del servicio" <sup>(1)</sup>	Solicitud n.º:	260-10631
	Potencia solicitada:	1.0 KW (1000 W)
"Consulta general" <sup>(2)</sup>	Contrato n.º:	26000004467
	Fecha de inicio:	1/1/2016
	Potencia contratada (W):	1.00 W
"Histórico cambios suministro" <sup>(3)</sup>	Potencia conectada (W) actualizada el 28 de agosto de 2014:	12 W
	Potencia contratada (W) actualizada el 28 de agosto de 2014:	12 W
"Estado de cuenta corriente" <sup>(4)</sup>	Primer mes facturado:	Enero de 2016
	Potencia facturada desde enero de 2016 hasta abril de 2025:	12 W
"Recibos" (mensual) <sup>(5)</sup>	Potencia facturada desde enero de 2016 hasta abril de 2025: (Modificación de potencia en Sistema Optimus NGC a partir de 28 de agosto de 2014 de 1.00 W a 12 W)	12 W

**Fuente:** Documento ENSA-GR-APG-0414-2025 de 15 de abril de 2025 (Apéndice n.º 5) y documento ENSA-SUC-CGG-0224-2025 de 29 de abril de 2025 (Apéndice n.º 7)

**Elaborado por:** Comisión auditora a cargo de la Auditoría de Cumplimiento.

- (1) Solicitud de servicio nuevo n.º 260-10631 de 6 de mayo 2014, remitida por el Gerente Regional (e) de Electronorte S.A. con documento ENSA-GR-APG-0414-2025 de 15 de abril de 2025 (Apéndice n.º 5)  
(2) Reporte obtenido del Sistema Optimus NGC, remitido por el jefe de Unidad de Negocio Sucursales (e) de Electronorte

<sup>18</sup> Remitida mediante documentos ENSA-SUC-CGG-0224-2025 de 29 de abril de 2025 (Apéndice n.º 7)

S.A. mediante documento ENSA-SUC-CGG-0224-2025 de 29 de abril de 2025 (Apéndice n.º 7)

- (3) El listado de "Modificaciones en Datos Técnicos del Contrato" para el suministro n.º 36328955, fue obtenido mediante la opción "Histórico Cambios Suministro" del subnivel "Consulta General" del "Módulo de Atención de Clientes" del Sistema Optimus NGC, cuya captura de pantalla fue remitida mediante documento ENSA-SUC-CGG-0224-2025 de 29 de abril de 2025 (Apéndice n.º 7)
- (4) Reporte obtenido del Sistema Optimus NGC, remitido por el jefe de Unidad de Negocio Sucursales (e) de Electronorte S.A. mediante documento ENSA-SUC-CGG-0224-2025 de 29 de abril de 2025 (Apéndice n.º 7)
- (5) Recibos mensuales de enero de 2016 a marzo de 2025 para el suministro n.º 36328955, remitidos por el jefe de Unidad de Negocio Sucursales (e) de Electronorte S.A. mediante documento ENSA-SUC-CGG-0224-2025 de 29 de abril de 2025 (Apéndice n.º 7)



Los hechos precedentes, han ocasionado que para el suministro n.º 36328955, se facturara una potencia menor a la requerida por el cliente, durante el periodo comprendido entre enero de 2016 hasta abril de 2025, dejando de facturar el monto de S/ 23 598,08.

#### 1.4. Respetto del suministro n.º 39373444

De la revisión efectuada a la documentación que obra en el expediente del suministro n.º 39373444 (Apéndice n.º 5), se evidenció que, mediante documento "Solicitud de servicio nuevo" n.º 25800058434, de 14 de setiembre de 2021, la Municipalidad Provincial de Lambayeque, requirió ante Electronorte S.A. un "**SUMINISTRO NUEVO**", conforme a las siguientes características:

- Dirección : "\_\_\_"
- Características del suministro : *Monofásico*  
**Máxima demanda "1.0 KW"**  
**"TARIFA BT6"**  
(Negrita y subrayado es agregado)



En atención a la referida solicitud, el 14 de setiembre de 2021, en concordancia con la Instrucción "Atención de Solicitud de Nuevo Suministro Sin Modificación de Redes para Clientes Menores en Baja Tensión" Código I04-01-18 Versión 03/23-02-16 (Apéndice n.º 14), la señora Glaydes Mundaca Araujo, Asistente Comercial<sup>19</sup>, procedió a registrar la solicitud en el Sistema Optimus NGC mediante su usuario "DistriluzAgmundacaa", conforme a lo informado por la Gerencia Regional, según consta en el documento ENSA-GR-APG-0366-2025 de 3 de abril de 2025 (Apéndice n.º 21); asimismo, como parte del proceso de atención, la citada asistente emitió la respectiva boleta de atención con número de solicitud 25800058434 en la misma fecha, precisando en el rubro de observación "**SERVICIO NUEVO BT6 CÁMARA DE VIGILANCIA N° 54**", con dirección en "**Esq. E. García / L. Negreiros N° 54. PP.JJ. SAN MARTIN – LAS DUNAS**", contenida en el referido expediente, indicando como tarifa solicitada "BT6"; no obstante, registró como potencia requerida el valor de "**1.00 W**", es decir, menor al requerimiento del cliente, toda vez que fue de 1.0 KW (1000 W).



Posteriormente, el 8 de junio 2021, se realizó la inspección de factibilidad en mérito a la instrucción "**Trabajos de Inspección para Clientes en Baja Tensión (Nuevas conexiones y cambio de tipo de conexión)**" código I04-01-13 versión 03/13-02-17<sup>20</sup> (Apéndice n.º 15) para la solicitud del suministro, quedando registrado en el documento denominado "**Factibilidad de suministro eléctrico n.º 018080 – 020**". En mérito a dicha factibilidad otorgada, la señora Glaydes Mundaca Araujo, Asistente de Atención al Cliente, suscribió el presupuesto de servicio n.º

<sup>19</sup> Cambio de denominación del puesto Asistente de Atención al Cliente a asistente comercial, De acuerdo a lo establecido el Manual de Organización y Funciones versión 01/27-12-19, para dicho puesto, aprobado mediante Acuerdo N° 001/No Presencial 27-12-2019 del 27 de diciembre de 2019 (Apéndice n.º 28)

<sup>20</sup> Remitida mediante documento ENSA-GR-ESV-0804-2025 de 22.7.2025 por el Gerente Regional (e) de Electronorte S.A. (Apéndice n.º 15)



25800046456<sup>21</sup> con fecha de valorización 14 de setiembre de 2021, que consignó como potencia 1.00 W; es decir, el mismo valor consignado erróneamente en la boleta de atención que emitió; asimismo, en la misma fecha, el referido presupuesto fue suscrito por Rosmery Sánchez Pérez, en representación de la Municipalidad Provincial de Lambayeque.

Cabe señalar que, el presupuesto de servicio n.º 25800046456 con fecha de valorización 14 de setiembre de 2021, estableció el importe de S/ 284,38; posteriormente, el 17 de setiembre de 2021 se suscribió el contrato de suministro de energía eléctrica n.º 25800032968, entre Electronorte S.A., representado por su gerente Comercial (e), Wilson Enrique Medina Caro y la Municipalidad Provincial de Lambayeque, representada por Rosmery Sánchez Pérez. Al respecto, en dicho contrato se consignó una potencia de 1.00W; cabe precisar que dicho valor consignado fue el mismo, tanto en la boleta de atención y presupuesto de servicio, siendo menor a la potencia requerida por el cliente 1.0 KW (1000W).

De lo señalado en los párrafos precedentes, se verificó que la señora Glaydes Mundaca Araujo, en su condición de Asistente de Atención al Cliente, registró la solicitud 25800058434 con una potencia de 1.00 W y generó la boleta de atención el 14 de setiembre de 2021 con dicho valor, siendo inferior a la potencia requerida por el cliente 1.0 KW (1000W), dicho valor menor registrado en el Sistema Optimus NGC, persistió en el presupuesto y en el contrato de suministro de energía eléctrica n.º 25800032968; todo ello se evidencia en la documentación que conforma el expediente del suministro n.º 39373444.

Asimismo, de acuerdo con la información proporcionada<sup>22</sup> por Electronorte S.A. y obtenida del Sistema Optimus NGC, detallada en el cuadro siguiente y conforme a lo señalado en el documento ENSA-GR-APG-0366-2025 de 3 de abril de 2025 (**Apéndice n.º 21**), se verificó que la solicitud n.º 25800058434 fue registrada el 14 de setiembre de 2021 por la señora Glaydes Mundaca Araujo, con su usuario "Distrikuzlgmundacaa" en el referido sistema, con un valor de potencia de 1.00 W, correspondiente al suministro n.º 39373444; siendo que dicha potencia menor fue utilizada como base para el periodo de facturación octubre de 2021, y que se prolongó hasta abril de 2025.

**Cuadro n.º 8**

**Información registrada en el Sistema Optimus NGC para el suministro n.º 39373444**

Nombre de consulta o reporte en el Sistema Optimus NGC	Datos registrados para el suministro n.º 39373444	
"Información de solicitud del servicio" <sup>(1)</sup>	Solicitud n.º:	25800058434
	Potencia solicitada:	1.0 KW. (1000 W)
"Consulta general" <sup>(2)</sup>	Contrato n.º:	25800032968
	Fecha de inicio:	15/9/2016
	Potencia contratada (W):	1.00 W
"Histórico cambios suministro" <sup>(3)</sup>	Potencia conectada (W) actualizada el 15 de abril de 2025:	118.00 W
"Estado de cuenta corriente" <sup>(4)</sup>	Primer mes facturado:	Octubre de 2021
"Recibos" (mensual) <sup>(5)</sup>	Potencia facturada desde octubre de 2021 hasta abril de 2025:	1.00 W
	Potencia facturada desde octubre de 2021 hasta abril de 2025:	1.00 W

<sup>21</sup> En el expediente del suministro n.º 39373444, se evidencia un presupuesto de servicio con fecha de valorización 14 de setiembre de 2021, por el monto total de servicio de S/ 284,38; sin embargo, no se evidencia que dicho monto fue finalmente pagado por el cliente Municipalidad Provincial de Lambayeque.

<sup>22</sup> Remitida con documento ENSA-GR-APG-0380-2025 de 8 de abril de 2025 (**Apéndice n.º 6**)

Nombre de consulta o reporte en el Sistema Optimus NGC	Datos registrados para el suministro n.° 39373444
	(Modificación de potencia en Sistema Optimus NGC a partir de 15 de abril de 2025 de 1.00 W a 118 W)

Fuente: Documento ENSA-APG-0414-2025 de 15 de abril de 2025 (Apéndice n.° 5) y documento ENSA-GR-APG-0380-2025 de 6 de abril de 2025 (Apéndice n.° 6)

Elaborado por: Comisión auditora a cargo de la Auditoría de Cumplimiento.

- (1) Solicitud de servicio nuevo n.° 25800058434 de 14 de setiembre de 2021, remitida por el Gerente Regional (e) de Electronorte S.A. con documento ENSA-APG-0414-2025 de 15 de abril de 2025 (Apéndice n.° 5)
- (2) Reporte obtenido del Sistema Optimus NGC, remitido por el Gerente Regional de Electronorte S.A. mediante documentos ENSA-GR-APG-0380-2025 de 8 de abril de 2025 (Apéndice n.° 6)
- (3) El listado de "Modificaciones en datos técnicos del contrato" para el suministro n.° 39373444, fue obtenido mediante la opción "Histórico cambios suministro" del subnivel "Consulta general" del "Módulo de Atención de Clientes" del Sistema Optimus NGC, cuya captura de pantalla fue remitida mediante documento ENSA-GR-APG-0380-2025 de 8 de abril de 2025 (Apéndice n.° 6)
- (4) Reporte obtenido del Sistema Optimus NGC, remitido por el Gerente Regional (e) de Electronorte S.A. mediante documento ENSA-GR-APG-0380-2025 de 8 de abril de 2025 (Apéndice n.° 6)
- (5) Recibos mensuales de octubre de 2021 a abril de 2025 para el suministro n.° 39373444, remitidos por el Gerente Regional (e) de Electronorte S.A. mediante documento ENSA-GR-APG-0380-2025 de 8 de abril de 2025 (Apéndice n.° 6)

En tal sentido, se evidenció que la señora Glaydes Mundaca Araujo, en su condición de asistente de Atención al Cliente, inobservó lo establecido en la Actividad 8 del literal b) de la Sección 5 de la Instrucción "Atención de Solicitud de Nuevo Suministro Sin Modificación de Redes para Clientes Menores en Baja Tensión" Código I04-01-18 (Apéndice n.° 14), Versión 3, aprobado el 23 de febrero de 2016, referente a la recepción de solicitud y registro de los datos en el sistema Optimus NGC, así como a la emisión de la boleta de atención; al registrar una potencia de 1.00 W en lugar de la potencia requerida por el cliente 1.0 KW (1000W).

Los hechos precedentes, han ocasionado que para el suministro n.° 39373444 se facturara una potencia menor a la requerida por el cliente, durante el periodo comprendido entre octubre de 2021 hasta abril de 2025, dejando de facturar el monto de S/ 11 817,49.

#### 1.5. Respetto del suministro n.° 36328946

De la revisión efectuada a la documentación que obra en el expediente del suministro n.° 36328946 (Apéndice n.° 8), se evidenció que, mediante documento "Solicitud de suministro eléctrico y servicios" n.° 260-10630 de 6 de mayo de 2014, la Municipalidad Distrital de Motupe, requirió ante Electronorte S.A. "**SUMINISTRO NUEVO**", conforme a las características siguientes:

- Dirección : "Ca. Tupac. Amaru N° 531"
- Referencia de la dirección del predio : "Esq. Ca. Soledad y San José"
- Características del suministro : Monofásico  
**Máxima demanda "1.0 KW"**  
**"Semáforos"**
- Tarifa: "BT6"  
(Negrita y subrayado es agregado)

En atención a la referida solicitud, el 6 de mayo de 2014, el señor Carlos Alberto Deza Caicay, asistente de Atención al Cliente, procedió a registrar la información en el Sistema Optimus NGC, mediante su usuario personal "Distriluz\Cdezac", conforme a lo informado por el Área de Tecnología de Información y según consta en el documento ENSA-TIC-MFD-0057-2025 de 19 de agosto de 2025 (Apéndice n.° 16); asimismo, como parte del proceso de atención, el citado asistente emitió la respectiva boleta de atención con número de solicitud 26000010630, precisando en el rubro de observación "Por Servicio eléctrico, semáforos ubicados en Esq. Ca. Soledad y San José", con dirección en "Ca. TUPAC AMARU N° Cd- 05



Centro **MOTUPE**", contenida en el referido expediente, indicando como tarifa "BT6"; no obstante, registró como potencia requerida el valor de **"1.00 W"**, es decir, menor al requerimiento del cliente, toda vez que fue de 1.0 KW (1000 W).

Posteriormente, el 7 de mayo 2014, se realizó la inspección de factibilidad para la solicitud del suministro, quedando registrada en el documento denominado *"Factibilidad de suministro eléctrico 036770-13"*. En mérito a dicha factibilidad, el señor Carlos Alberto Deza Caicay, Asistente de Atención al Cliente, suscribió el presupuesto de servicio n.º 26000010546 con fecha de valorización de 7 de mayo de 2014, que consigna como potencia 1.00 W; es decir, el mismo valor consignado erróneamente en la boleta de atención que emitió, dicho presupuesto fue cancelado en la misma fecha, mediante comprobante de pago n.º 00600004597, conforme se aprecia del sello inserto al centro del comprobante asimismo, en la misma fecha, el referido presupuesto fue suscrito por el solicitante *"16745849"*, en representación de la Municipalidad Distrital de Motupe.

Cabe señalar que, el presupuesto de servicio estableció el importe de S/ 227,70; asimismo, en la misma fecha se suscribió el contrato de suministro de energía eléctrica n.º 26000004466, entre Electronorte S.A., representado por su gerente Comercial (e), Luis Eduardo Piscocya Salazar y la Municipalidad Distrital de Motupe. Al respecto, Al respecto, en dicho contrato se consignó una potencia de 1.00 W; cabe precisar que dicho valor consignado fue el mismo, tanto en la boleta de atención y presupuesto de servicio, siendo inferior a la potencia requerida por el cliente 1.0 KW (1000 W).

De lo señalado en los párrafos precedentes, se verificó que el señor Carlos Alberto Deza Caicay, en su condición de Asistente de Atención al Cliente, registró la solicitud 26000010630, con una potencia de 1.00 W y generó la boleta de atención el 6 de mayo de 2014 con dicho valor, siendo inferior a la potencia solicitada por el usuario 1.0 KW (1000 W), dicho valor menor registrado en el Sistema Optimus NGC, persistió en el presupuesto y en el contrato de suministro de energía eléctrica n.º 26000004466; todo ello se encuentra evidenciado en la documentación que conforma el expediente del suministro n.º 36328946.

Asimismo, de acuerdo con la información proporcionada<sup>23</sup> por Electronorte S.A. y obtenida del Sistema Optimus NGC, detallada en el cuadro siguiente, y teniendo en cuenta lo señalado en el documento ENSA-TIC-MFD-0057-2025 de 19 de agosto de 2025 (**Apéndice n.º 16**), se constató que la solicitud n.º 260-10630 fue registrada el 6 de mayo de 2014 por el señor Carlos Alberto Deza Caicay, utilizando su usuario personal *"DistrituzlCdezac"* en el referido sistema, consignado un valor de potencia de 1.00 W para el suministro n.º 36328946, siendo ésta al inicio de contrato, que fue el 7 de mayo de 2014 y que desde enero de 2016 se actualizó la potencia a 24 W, fecha en que comenzó a facturarse utilizando como base a dicha potencia menor, prolongándose hasta abril de 2025.

**Cuadro n.º 9**

**Información registrada en el Sistema Optimus NGC para el suministro n.º 36328946**

Nombre de consulta o reporte en el Sistema Optimus NGC	Datos registrados para el suministro n.º 36328946	
"Información de solicitud del servicio" <sup>(1)</sup>	Solicitud n.º:	260-10630
	Potencia solicitada:	1.0 KW. (1000W)
"Consulta general" <sup>(2)</sup>	Contrato n.º:	26000004462
	Fecha de inicio:	1/1/2016
	Potencia contratada (W):	1.00 W
"Histórico cambios suministro" <sup>(3)</sup>	Potencia conectada (W)	24 W

<sup>23</sup> Remitida mediante documento ENSA-GR-ESV-0725-2025 de 08 de julio de 2025 (**Apéndice n.º 9**)

	actualizada el 28 de agosto de 2014:	
	Potencia contratada (W) actualizada el 28 de agosto de 2014:	24 W
	Primer mes facturado:	Enero de 2016
"Estado de cuenta corriente" <sup>(4)</sup>	Potencia facturada desde enero de 2016 hasta abril de 2025:	24 W
"Recibos" (mensual) <sup>(5)</sup>	Potencia facturada desde enero de 2016 hasta abril de 2025: (Modificación de potencia en Sistema Optimus NGC a partir de 28 de agosto de 2014 de 1.00 W a 24 W)	24 W

Fuente: Remitida mediante documento ENSA-GR-ESV-0725-2025 de 08 de julio de 2025 (Apéndice n.º 9) y documento ENSA-SUC-CGG-0224-2025 de 29 de abril de 2025 (Apéndice n.º 7)

Elaborado por: Comisión auditora a cargo de la Auditoría de Cumplimiento.

- (1) Solicitud de servicio nuevo n.º 260-10630 de 6 de mayo 2014, remitida por el Gerente Regional (e) de Electronorte S.A. con documento ENSA-GR-APG-0414-2025 de 15 de abril de 2025 (Apéndice n.º 5).
- (2) Reporte obtenido del Sistema Optimus NGC, remitido por el Gerente Regional (e) de Electronorte S.A. mediante documento ENSA-GR-ESV-0725-2025 de 08 de julio de 2025 (Apéndice n.º 9)
- (3) El listado de "Modificaciones en datos técnicos del contrato" para el suministro n.º 36328946, fue obtenido mediante la opción "Histórico cambios suministro" del subnivel "Consulta general" del "Módulo de atención de clientes" del Sistema Optimus NGC, cuya captura de pantalla fue remitida mediante documento ENSA-GR-ESV-0725-2025 de 08 de julio de 2025 (Apéndice n.º 9)
- (4) Reporte obtenido del Sistema Optimus NGC, remitido por el Gerente Regional (e) de Electronorte S.A. mediante documento ENSA-GR-ESV-0725-2025 de 08 de julio de 2025 (Apéndice n.º 9)
- (5) Recibos mensuales de enero de 2016 a marzo de 2025 para el suministro n.º 36328946, remitidos por el Gerente Regional (e) de Electronorte S.A. mediante documento ENSA-GR-ESV-0725-2025 de 08 de julio de 2025 (Apéndice n.º 9)

Los hechos precedentes, han ocasionado que para el suministro n.º 36328946 se facturara una potencia menor a la requerida por el cliente, durante el periodo comprendido entre enero de 2016 hasta abril de 2025, dejando de facturar el monto total de S/ 24 201,50.

#### 1.6. Respetto del suministro n.º 36328928

De la revisión efectuada a la documentación que obra en el expediente del suministro n.º 36328928 (Apéndice n.º 8), se evidenció que, mediante documento "Solicitud de suministro eléctrico y servicios" n.º 260-10628 de 6 de mayo de 2014, la Municipalidad Distrital de Motupe, solicitó ante Electronorte S.A. "**SUMINISTRO NUEVO**", conforme a las siguientes características:

- Dirección : "Ca. Tupac. Amaru N° 531"
- Referencia de la dirección del predio : "Esq. Ca. San José y Garcilazo de la Vega"
- Características del suministro : Monofásico  
**Máxima demanda "1.0 KW"**  
**"Semáforos"**
- Tarifa: "BT6"  
(Negrita y subrayado es agregado)

En atención a la referida solicitud, el 6 de mayo de 2014, el señor Carlos Alberto Deza Caicay, asistente de Atención al Cliente, , procedió a registrar la información en el Sistema Optimus NGC, mediante su usuario personal "Distrituz\Cdezac", conforme a lo informado por el Área de Tecnología de la Información y según consta en el documento ENSA-TIC-MFD-0057-2025 de 19 de agosto de 2025 (Apéndice n.º 16); asimismo, como parte del proceso de atención, el citado asistente emitió la respectiva boleta de atención con número de solicitud



26000010628, precisando en el rubro de observación "Por Servicio eléctrico, semáforos ubicados en Esq. Ca. San José y Garcilazo de la Vega", con dirección en "Ca. SAN JOSE N° Cd- 06 Centro MOTUPE", contenida en el referido expediente, indicando como tarifa "BT6", no obstante, registró como potencia requerida el valor de "1.00 W", es decir, menor al requerimiento del cliente, toda vez que fue de 1.0 KW (1000 W).

Posteriormente, el 7 de mayo 2014, se realizó la inspección de factibilidad para la solicitud del suministro, quedando registrada en el documento denominado "Factibilidad de suministro eléctrico 036768-13". En mérito a dicha factibilidad, el señor Carlos Alberto Deza Caicay, Asistente de Atención al Cliente, suscribió el presupuesto de servicio n.° 26000010544 con fecha de valorización 7 de mayo de 2014, que consigna como potencia 1.00 W; es decir, se mantuvo el mismo valor consignado erróneamente en la boleta de atención que emitió, el cual fue cancelado en la misma fecha, mediante comprobante de pago n.° 00600004595, conforme se aprecia del sello inserto al centro del comprobante asimismo, en la misma fecha, el referido presupuesto fue firmado por el solicitante "16745849", en representación de la Municipalidad Distrital de Motupe.

Cabe señalar que, el presupuesto de servicio estableció el importe de S/ 227,70; asimismo, en la misma fecha se suscribió el contrato de suministro de energía eléctrica n.° 26000004464, entre Electronorte S.A., representado por su gerente Comercial (e), Luis Eduardo Piscoya Salazar y la Municipalidad Distrital de Motupe. Al respecto, en dicho contrato se consigno una potencia de potencia de 1.00 W; cabe precisar que dicho valor consignado fue el mismo, tanto en la boleta de atención y presupuesto de servicio, siendo menor a la potencia requerida por el cliente 1.0 KW (1000 W).

De lo señalado en los párrafos precedentes, se verificó que el señor Carlos Alberto Deza Caicay, en su condición de Asistente de Atención al Cliente, registró la solicitud 26000010628 con una potencia de 1.00 W y generó la boleta de atención el 6 de mayo de 2014 con dicho valor de potencia, siendo inferior a la potencia requerida por el usuario 1.0 KW (1000 W), dicho valor menor registrado en el Sistema Optimus NGC persistió en el presupuesto y en el contrato de suministro de energía eléctrica n.° 26000004464; todo ello se evidencia en la documentación que conforma el expediente del suministro n.° 36328928.

Asimismo, de acuerdo con la información proporcionada<sup>24</sup> por Electronorte S.A. y obtenida del Sistema Optimus NGC, detallada en el cuadro siguiente, y teniendo en cuenta lo señalado en el documento ENSA-TIC-MFD-0057-2025 de 19 de agosto de 2025 (Apéndice n.° 16), se evidencia que la solicitud n.° 260-10628 fue registrada el 6 de mayo de 2014 por el señor Carlos Alberto Deza Caicay con el usuario "DistritalCdezac" en el referido sistema, con un valor de potencia solicitada de 1.00 W, correspondiente al suministro n.° 36328928, siendo ésta al inicio de contrato, que fue el 7 de mayo de 2014 y que desde enero de 2016 se actualizó la potencia a 21 W, fecha en que comenzó a facturarse utilizando como base a dicha potencia menor, prolongándose hasta abril de 2025.

**Cuadro n.° 10**  
**Información registrada en el Sistema Optimus NGC para el suministro n.° 36328928**

Nombre de consulta o reporte en el Sistema Optimus NGC	Datos registrados para el suministro n.° 36328928	
"Información de solicitud del servicio" <sup>(1)</sup>	Solicitud n.°:	260-10628
	Potencia solicitada:	1.0 KW. (1000W)
"Consulta general" <sup>(2)</sup>	Contrato n.°:	26000004464
	Fecha de inicio:	1/1/2016

<sup>24</sup> Remitida mediante ENSA-SUC-CRN-038-2025 de 31 de julio de 2025 (Apéndice n.° 10)

Nombre de consulta o reporte en el Sistema Optimus NGC	Datos registrados para el suministro n.° 36328928	
	Potencia contratada (W):	1.00 W
"Histórico cambios suministro" <sup>(3)</sup>	Potencia conectada (W) actualizada el 28 de agosto de 2014:	21 W
	Potencia contratada (W) actualizada el 28 de agosto de 2014:	21 W
"Estado de cuenta corriente" <sup>(4)</sup>	Primer mes facturado:	Enero de 2016
	Potencia facturada desde enero de 2016 hasta abril de 2025:	21 W
"Recibos" (mensual) <sup>(5)</sup>	Potencia facturada desde enero de 2016 hasta abril de 2025: (Modificación de potencia en Sistema Optimus NGC a partir de 28 de agosto de 2014 de 1.00 W a 24 W)	21 W

Fuente: Documento Remitida mediante documento ENSA-SUC-CRN-038-2025 de 31 de julio de 2025 (Apéndice n.° 10) y documento ENSA-SUC-CGG-0224-2025 de 29 de abril de 2025 (Apéndice n.° 7)

Elaborado por: Comisión auditora a cargo de la Auditoría de Cumplimiento.

- (1) Solicitud de servicio nuevo n.° 260-10628 de 6 de mayo 2014, remitida por el Gerente Regional (e) de Electronorte S.A. con documento ENSA-GR-APG-0414-2025 de 15 de abril de 2025 (Apéndice n.° 5)
- (2) Reporte obtenido del Sistema Optimus NGC, remitido por la jefa Comercial (e) de la Unidad Empresarial Sucursales de Electronorte S.A. mediante documento ENSA-SUC-CRN-038-2025 de 31 de julio de 2025 (Apéndice n.° 10)
- (3) El listado de "Modificaciones en datos técnicos del contrato" para el suministro n.° 36328928, fue obtenido mediante la opción "Histórico cambios suministro" del subnivel "Consulta general" del "Módulo de atención de clientes" del Sistema Optimus NGC, cuya captura de pantalla fue remitida mediante documento ENSA-SUC-CRN-038-2025 de 31 de julio de 2025 (Apéndice n.° 10)
- (4) Reporte obtenido del Sistema Optimus NGC, remitido por la jefa Comercial (e) de la Unidad Empresarial Sucursales de Electronorte S.A. mediante documento ENSA-SUC-CRN-038-2025 de 31 de julio de 2025 (Apéndice n.° 10)
- (5) Recibos mensuales de enero de 2016 a marzo de 2025 para el suministro n.° 36328928, remitidos por la jefa Comercial (e) de la Unidad Empresarial Sucursales, mediante documento ENSA-SUC-CRN-038-2025 de 31 de julio de 2025 (Apéndice n.° 10)

Los hechos precedentes, han ocasionado que para el suministro n.° 36328928 se facturara una potencia menor a la requerida por el cliente, durante el periodo comprendido entre enero de 2016 hasta abril de 2025, dejando de facturar el monto total de S/ 23 562,78.

#### 1.7. Respecto del suministro n.° 38064471

De la revisión efectuada a la documentación que obra en el expediente del suministro n.° 38064471 (Apéndice n.° 8), se evidenció que, mediante documento "Solicitud de servicio nuevo" n.° 25500021741 de 13 de marzo de 2018, la I.E Manuel Antonio Mesones Muro, solicitó ante Electronorte S.A., un "**SERVICIO NUEVO**", conforme a las siguientes características:

- Dirección : "Ca. ILO N° Cd-08 - FERREÑAFE"
- Características del suministro : **Monofásico**  
**Máxima demanda "1.0 KW"**  
**"Tarifa BT6"**  
(Negrita y subrayado es agregado)

En atención a la referida solicitud, el 13 de marzo de 2018, en concordancia con la Instrucción "Atención de Solicitud de Nuevo Suministro Sin Modificación de Redes para Clientes Menores en Baja Tensión" Código I04-01-18 Versión 03/23-02-16 (Apéndice n.° 14), el señor Juan Abanto Gallardo, Asistente de Atención al Cliente, procedió a registrar la solicitud en el Sistema Optimus NGC mediante su usuario "DistriluzJabantog", conforme a lo informado por



el Área de Tecnología de Información y según consta en el documento ENSA-TIC-MFD-0057-2025 de 19 de agosto de 2025 (**Apéndice n.º 16**); asimismo, en la misma fecha, como parte del proceso de atención, el citado asistente emitió la respectiva boleta de atención con número de solicitud n.º 255000021741, precisando en el rubro observación "*Servicio Nuevo Monofásico Tarifa BT6*", con dirección en "Ca. ILO N° Cd-08 - FERREÑAFE", contenida en el referido expediente, estableciendo como tarifa solicitada "BT6"; no obstante, registró como potencia requerida el valor de "**1.00 W**", es decir, menor al requerimiento del cliente, toda vez que fue de 1.00KW (1000 W).



Posteriormente, el 16 de marzo de 2018, se realizó la inspección de factibilidad en mérito a la instrucción "Trabajos de Inspección para Clientes en Baja Tensión (Nuevas Conexiones y Cambio de Tipo de Conexión)" (**Apéndice n.º 15**) para la solicitud del suministro, quedando registrado en el documento denominado "*Factibilidad de suministro eléctrico N° 009943*". En mérito a dicha factibilidad, el señor Juan Abanto Gallardo, Asistente de Atención al Cliente, suscribió el presupuesto de servicio n.º 25500021980<sup>25</sup> con fecha de valorización 16 de marzo de 2018, que consignó como potencia 1.00 W; es decir, el mismo valor menor consignado erróneamente en la boleta de atención que emitió; asimismo, en la misma fecha, el referido presupuesto fue suscrito por Marisa Ramírez Olano, en representación de I.E Manuel Mesones Muro.



Cabe señalar que, el presupuesto de servicio n.º 25500021980 con fecha de valorización 16 de marzo de 2018, estableció el importe de S/ 256,06; posteriormente, el 21 de marzo de 2018, se suscribió el contrato de suministro de energía eléctrica n.º 25500014996, entre Electronorte S.A., representado por su gerente Comercial (e), Wilson Enrique Medina Caro y la I.E Manuel Mesones Muro, representada por Marisa Ramírez Olano. Al respecto, en dicho contrato se consignó una potencia de 1. 00W; cabe precisar que dicho valor consignado fue el mismo, tanto en la boleta de atención y presupuesto de servicio, siendo menor a la potencia requerida por el cliente 1.00 KW (1000W).



De lo señalado en los párrafos precedentes, se verificó que el señor Juan Abanto Gallardo, en su condición de Asistente de Atención al Cliente, registró la solicitud n.º 255000021741 con una potencia de 1.00 W y generó la boleta de atención el 13 de marzo de 2018 con dicho inferior de potencia, siendo inferior a la potencia requerida por el cliente 1.00 KW (1000W), dicho valor menor, registrado en el Sistema Optimus NGC, persistió en el presupuesto y en el contrato de suministro de energía eléctrica n.º 25500014996; todo ello se encuentra evidenciado en la documentación que conforma el expediente del suministro n.º 38064471.



Asimismo, de acuerdo con la información proporcionada<sup>26</sup> por Electronorte S.A. y obtenida del Sistema Optimus NGC, detallada en el cuadro siguiente y conforme a lo señalado en el documento ENSA-TIC-MFD-0057-2025 de 19 de agosto de 2025 (**Apéndice n.º 16**), se evidencia que la solicitud n.º 255000021741, fue registrada el 13 de marzo de 2018 por el señor Juan Abanto Gallardo, con su usuario "*DistriluzJabantog*", con un valor de potencia de 1.00W, correspondiente al suministro n.º 38064471; siendo que dicha potencia menor fue utilizada como base para el periodo de facturación de abril de 2018, prolongándose hasta enero de 2019.

<sup>25</sup> En el expediente del suministro n.º 38064471, se evidencia que el presupuesto de servicio n.º 25500021980 con fecha de valorización 16 de marzo de 2018, por el monto total de servicio de S/ 256,06, el cual no se evidencia que dicho monto fue finalmente pagado.

<sup>26</sup> Remitida mediante documento ENSA-GR-ESV-0862-2025 de 7 de agosto de 2025 (**Apéndice n.º 11**)

**Cuadro n.º 11**

**Información registrada en el Sistema Optimus NGC para el suministro n.º 38064471**

Nombre de consulta o reporte en el Sistema Optimus NGC	Datos registrados para el suministro n.º 38064471	
"Información de solicitud del servicio" <sup>(1)</sup>	Solicitud n.º:	255000021741
	Potencia solicitada:	0.30 KW. (300 W)
"Consulta general" <sup>(2)</sup>	Contrato n.º:	42100022376
	Fecha de inicio:	21/3/2018
	Potencia contratada (W):	1.00 W
"Histórico cambios suministro" <sup>(3)</sup>	Potencia conectada (W)	1.00 W
"Estado de cuenta corriente" <sup>(4)</sup>	Primer mes facturado:	abril de 2018
"Recibos" (mensual) <sup>(5)</sup>	Potencia facturada desde abril de 2018 hasta abril de 2025:	1.00 W
	Potencia facturada desde abril de 2018 hasta abril de 2025: (no se evidencia modificación de potencia en Sistema Optimus NGC)	1.00 W

**Fuente:** Documento ENSA-GR-APG-0414-2025 de 15 de abril de 2025 (Apéndice n.º 5) y documento ENSA-GR-ESV-0862-2025 de 7 de agosto de 2025 (Apéndice n.º 11)

**Elaborado por:** Comisión auditora a cargo de la Auditoría de Cumplimiento.

- (1) Solicitud de servicio nuevo n.º 255000021741 de 13 de marzo de 2018, remitida por el Gerente Regional (e) de Electronorte S.A. con documento ENSA-GR-APG-0414-2025 de 15 de abril de 2025 (Apéndice n.º 5)
- (2) Reporte obtenido del Sistema Optimus NGC, remitido por el Gerente Regional de Electronorte S.A. mediante documento ENSA-GR-ESV-0862-2025 de 7 de agosto de 2025 (Apéndice n.º 11)
- (3) El listado de "Modificaciones en datos técnicos del contrato" para el suministro n.º 38064471, fue obtenido mediante la opción "Histórico cambios suministro" del subnivel "Consulta general" del "Módulo de Atención de Clientes" del Sistema Optimus NGC, cuya captura de pantalla fue remitida mediante documento ENSA-GR-ESV-0862-2025 de 7 de agosto de 2025 (Apéndice n.º 11)
- (4) Reporte obtenido del Sistema Optimus NGC, remitido por el Gerente Regional (e) de Electronorte S.A. mediante documento ENSA-GR-ESV-0862-2025 de 7 de agosto de 2025 (Apéndice n.º 11)
- (5) Recibos mensuales de julio de 2022 a abril de 2025 para el suministro n.º 38064471, remitidos por el Gerente Regional (e) de Electronorte S.A. mediante documento ENSA-GR-ESV-0862-2025 de 7 de agosto de 2025 (Apéndice n.º 11)

Los hechos precedentes, han ocasionado que para el suministro n.º 38064471 se facturara una potencia menor a la requerida por el cliente, durante el periodo comprendido entre abril de 2018 hasta enero de 2019, dejando de facturar el monto total de S/ 2 038,17.

**1.8. Respetto del suministro n.º 37108704**

De la revisión efectuada a la documentación que obra en el expediente del suministro n.º 37108704 (Apéndice n.º 8), se evidenció que, mediante solicitud s/n y sin denominación<sup>27</sup> de 29 de marzo de 2016 y de asunto "SOLICITO: PUNTO DE ENERGIA", la Municipalidad Distrital de Pomalca, solicitó ante Electronorte S.A. "Habilitación de un punto de energía" conforme a las características siguientes:

- Ubicación : "Av. Apolinario Salcedo con intersección de la Av. Aurelio Ballena"
- Características del suministro : "Cámara de video vigilancia"
- Tarifa : "BT6"
- Potencia total : "1 KW"  
(Negrita y subrayado es agregado)

<sup>27</sup> Firmada por el gerente de servicios comunales de la Municipalidad de Pomalca, señor Eduardo Pejerrey Zeballos



En atención a la referida solicitud, el 7 de abril de 2016, en concordancia con la Instrucción "Atención de Solicitud de Nuevo Suministro Sin Modificación de Redes para Clientes Menores en Baja Tensión" Código 104-01-18 Versión 03/23-02-16 (**Apéndice n.º 14**), la contratista a través de su personal (no identificado)<sup>28</sup>, procedió a registrar en el Sistema Optimus NGC a través del "NombreUsuarioRegistro" denominado "*Usuario ATC POMALCA Laborum Outsorsing*", correspondiente a la contratista<sup>29</sup>, conforme a lo informado por el Área de Tecnología de Información, según se evidencia en el documento ENSA-TIC-MFD-0057-2025 de 19 de agosto de 2025 (**Apéndice n.º 16**); asimismo, emitió la respectiva boleta de atención con número de solicitud n.º 42100023317, para el suministro con dirección en "CA. Apolinar Salcedo N.º s/n. Centro POMALCA", contenida en el referido expediente, estableciendo como tarifa solicitada "BT6" y consignando como potencia requerida el valor "**50.00 W**"; es decir, menor al requerimiento del cliente, toda vez que fue de 1.0 KW (1000 W), evidenciándose incongruencia entre la potencia requerida por el cliente y lo registrado por el personal de atención al cliente.



Posteriormente, el 8 de abril 2016, se realizó la inspección de factibilidad en mérito a la instrucción "Trabajos de Inspección para Clientes en Baja Tensión (Nuevas Conexiones y Cambio de Tipo de Conexión)" (**Apéndice n.º 15**) para la solicitud del suministro, quedando registrado en el documento denominado "*Factibilidad de suministro eléctrico n.º 0066033 - 13*".

En mérito a dicha factibilidad, se suscribió el presupuesto de servicio n.º 42100023297<sup>30</sup> con fecha de valorización 14 de abril de 2016, que consigna como potencia 50.00 W; es decir, el mismo valor menor consignado erróneamente en la boleta de atención que emitió; asimismo, en la misma fecha, el referido presupuesto fue firmado por Eduardo W. Pejerrey Zeballos, en representación de la Municipalidad Distrital de Pomalca.



Cabe señalar que, el presupuesto de servicio n.º 42100023297 con fecha de valorización 12 de abril de 2016, estableció el importe de S/ 254,88; posteriormente el 25 de abril de 2016 se suscribió el contrato de suministro de energía eléctrica n.º 42100020310, entre Electronorte S.A., representado por su gerente Comercial (e), Luis Eduardo Piscoya Salazar y la Municipalidad Distrital de Pomalca representada por Eduardo W. Pejerrey Zeballos. Al respecto, en dicho contrato se consignó una potencia de 50.00 W; cabe precisar que dicho valor consignado fue el mismo, tanto en la boleta de atención y presupuesto de servicio, siendo menor a la potencia solicitada por el cliente 1.0 KW (1000 W).



De lo señalado en los párrafos precedentes, se verificó que la contratista a través de su personal, registró la solicitud s/n y sin denominación, con una potencia de 50.00 W y generó la boleta de atención el 7 de abril de 2016 con dicho valor de potencia, siendo inferior a la potencia requerida por el cliente 1.0 KW (1000W), dicho valor menor, registrado en el Sistema Optimus NGC, persistió en el presupuesto y en el contrato de suministro de energía eléctrica

<sup>28</sup> Realizó el registro de la solicitud el 7 de abril de 2025, con el Usuario Registro "DISTRILUZIU251atc004", en el sistema OPTIMUS NGC con el "Usuario ATC POMALCA Laborum Outsorsing" en el marco del Contrato GR-147-2013-ELECTRONORTE de 5 de junio de 2013, para la prestación del "Servicio de Atención Personal a los Clientes de la Unidad de Negocios Sucursales de Electronorte S.A."; según lo informado por Electronorte S.A. mediante documento ENSA-SUC-HRC-0234-2025 de 3 de setiembre de 2025 (**Apéndice n.º 17**), que precisa lo siguiente: "El usuario en mención fue creado para cumplir con el objetivo del servicio prestado con contrato GR-047- 2013, así mismo es importante destacar este tipo de acciones de crear los usuarios con código para las contratistas normalmente se realizan para evitar desnaturalización o contingencias laborales por lo que no posible determinar la persona que usó dicho usuario". Cabe precisar que mediante Oficio n.º 0013-2025-OC/ENSA-AC1 de 3 de setiembre de 2025 (**Apéndice n.º 18**), notificado el 3 setiembre de 2025, la comisión de control solicitó a Raúl Renzo Alvarado Caruajulca, gerente general de la contratista: "Precisar que persona (s) efectuó el registro en el sistema con el usuario "DISTRILUZIU251atc004", sin embargo a la fecha de emisión del Informe de Auditoría, no se ha obtenido respuesta.

<sup>29</sup> Con RUC N° 20512913289, representada por el señor Alejandro Enrique Cabello Caruajulca.

<sup>30</sup> En el expediente del suministro n.º 37108704, se evidencia que el presupuesto de servicio n.º 42100023297 con fecha de valorización 12 de abril de 2016, por el monto total de servicio de S/ 254,58; no contiene la firma del personal o representante de la empresa; cabe precisar que, no se evidencia que dicho monto fue finalmente pagado.

n.° 42100020310; todo ello se encuentra evidenciado en la documentación que conforma el expediente del suministro n.° 37108704.

Asimismo, de acuerdo con la información proporcionada<sup>31</sup> por Electronorte S.A. y obtenida del Sistema Optimus NGC, detallada en el cuadro siguiente y conforme a lo señalado en el documento ENSA-TIC-MFD-0057-2025 de 19 de agosto de 2025 (**Apéndice n.° 16**), se evidencia que la solicitud s/n y sin denominación, fue registrada el 7 de abril de 2016 por la contratista a través de su personal, utilizando el "NombreUsuarioRegistro" denominado "Usuario ATC POMALCA Laborum Outsorsing" en el referido sistema, con un valor de potencia de 50.00 W, correspondiente al suministro n.° 37108704, cuya fecha de inicio de contrato fue el 25 de abril de 2016 y siendo que dicha potencia menor fue utilizada como base para el periodo facturación desde mayo de 2016, prolongándose hasta abril de 2025.

**Cuadro n.° 12**

**Información registrada en el Sistema Optimus NGC para el suministro n.° 37108704**

Nombre de consulta o reporte en el Sistema Optimus NGC	Datos registrados para el suministro n.° 37108704	
"Información de solicitud del servicio" <sup>(1)</sup>	Solicitud n.°:	s/n
	Potencia solicitada:	1.0 KW. (1000 W)
"Consulta general" <sup>(2)</sup>	Contrato n.°:	42100020310
	Fecha de inicio:	25/4/2016
	Potencia contratada (W):	50.00 W
"Histórico cambios suministro" <sup>(3)</sup>	Potencia conectada (W):	50.00 W
"Estado de cuenta corriente" <sup>(4)</sup>	Primer mes facturado:	Mayo de 2016
"Recibos" (mensual) <sup>(5)</sup>	Potencia facturada desde mayo de 2016 hasta abril de 2025:	50.00 W
	Potencia facturada desde mayo de 2016 hasta abril de 2025: (no se evidencia modificación de potencia en Sistema Optimus NGC)	50.00 W

Fuente: Documento ENSA-GR-APG-0414-2025 de 15 de abril de 2025 (**Apéndice n.° 5**) y documento ENSA-GR-ESV-0862-2025 de 7 de agosto de 2025 (**Apéndice n.° 11**)

Elaborado por: Comisión auditora a cargo de la Auditoría de Cumplimiento.

- (1) Solicitud de servicio nuevo s/n y sin denominación 29 marzo de 2016, remitida por el Gerente Regional (e) de Electronorte S.A. con documento ENSA-APG-0414-2025 de 15 de abril de 2025 (**Apéndice n.° 5**)
- (2) Reporte obtenido del Sistema Optimus NGC, remitido por el Gerente Regional (e) de Electronorte S.A. mediante documento ENSA-GR-ESV-0862-2025 de 7 de agosto de 2025 (**Apéndice n.° 11**)
- (3) El listado de "Modificaciones en datos técnicos del contrato" para el suministro n.° 37108704, fue obtenido mediante la opción "Histórico cambios suministro" del subnivel "Consulta general" del "Módulo de Atención de Clientes" del Sistema Optimus NGC, cuya captura de pantalla fue remitida mediante documento ENSA-GR-ESV-0862-2025 de 7 de agosto de 2025 (**Apéndice n.° 11**)
- (4) Reporte obtenido del Sistema Optimus NGC, remitido por el Gerente Regional (e) de Electronorte S.A. mediante documento ENSA-GR-ESV-0862-2025 de 7 de agosto de 2025 (**Apéndice n.° 11**)
- (5) Recibos mensuales de mayo de 2016 a abril de 2025 para el suministro n.° 37108704, remitidos por el Gerente Regional (e) de Electronorte S.A. mediante documento ENSA-GR-ESV-0862-2025 de 7 de agosto de 2025 (**Apéndice n.° 11**)

En tal sentido, se evidenció que la contratista, inobservó lo establecido en la Actividad 8 del literal b) de la Sección 5 de la Instrucción "Atención de Solicitud de Nuevo Suministro Sin Modificación de Redes para Clientes Menores en Baja Tensión" Código 104-01-18, Versión 3, aprobado el 23 de febrero de 2016 (**Apéndice n.° 14**), referente a la recepción de solicitud y registro de los datos en el sistema Optimus NGC, así como a la emisión de la boleta de atención, efectuados por su personal; al registrar una potencia de 50.00 W en lugar de la potencia requerida por el cliente 1.0 KW (1000W).

<sup>31</sup> Remitida mediante documento ENSA-GR-ESV-0862-2025 de 7 de agosto de 2025 (**Apéndice n.° 11**)



Los hechos precedentes, han ocasionado que para el suministro n.º 37108704 se facturara una potencia menor a la requerida por el cliente, durante el periodo comprendido entre mayo de 2016 hasta abril de 2025, dejando de facturar el monto total de S/ 12 773,29.

### 1.9. Respetto del suministro n.º 37108670

De la revisión efectuada a la documentación que obra en el expediente del suministro n.º 37108670 (**Apéndice n.º 8**), se evidenció que, mediante solicitud s/n y sin denominación<sup>32</sup> de 29 de marzo de 2016 y de asunto "SOLICITO: PUNTO DE ENERGIA", la Municipalidad Distrital de Pomalca, solicitó ante Electronorte S.A. "**Habilitación de un punto de energía**" conforme a las siguientes características:

- Ubicación : "Intersección Apolinario Salcedo con Calle 9 de octubre (arco de ingreso a Pomalca)"
- Características del suministro : "Cámara de video vigilancia"
- Tarifa : "BT6"
- Potencia total : "**1 KW**"  
(Negrita y subrayado es agregado)

En atención a la referida solicitud, el 7 de abril de 2016, en concordancia con la Instrucción "Atención de Solicitud de Nuevo Suministro Sin Modificación de Redes para Clientes Menores en Baja Tensión" Código I04-01-18 Versión 03/23-02-16 (**Apéndice n.º 14**), la contratista a través de su personal (no identificado)<sup>33</sup>, procedió a registrar la solicitud en el Sistema Optimus NGC a través del "NombreUsuarioRegistro" denominado "*Usuario ATC POMALCA Laborum Outsorsing*", correspondiente a la contratista<sup>34</sup>, conforme a lo informado por el Área de Tecnología de Información, según se evidencia en el documento ENSA-TIC-MFD-0057-2025 de 19 de agosto de 2025 (**Apéndice n.º 16**); asimismo, emitió la respectiva boleta de atención con número de solicitud n.º 42100023315, para el suministro con dirección en "CA. APOLINAR SALCEDO N.º s/n. Centro POMALCA", contenida en el referido expediente, estableciendo como tarifa solicitada "BT6" y consignando como potencia solicitada el valor "**50.00 W**", es decir, menor al requerimiento del cliente, toda vez que fue 1.0 KW (1000 W), evidenciándose incongruencia entre la potencia requerida por el cliente y lo registrado por el personal de atención al cliente.

Posteriormente, el 8 de abril 2016, se realizó la inspección de factibilidad en mérito a la instrucción "Trabajos de Inspección para Clientes en Baja Tensión (Nuevas Conexiones y Cambio de Tipo de Conexión)" (**Apéndice n.º 15**) para la solicitud del suministro, quedando registrado en el documento denominado "*Factibilidad de suministro eléctrico n.º 0066031 - 13*".

<sup>32</sup> Firmada por el gerente de servicios comunales de la Municipalidad Distrital de Pomalca, señor Eduardo Pejerrey Zeballos.

<sup>33</sup> Realizó el registro de la solicitud el 7 de abril de 2025, con el Usuario Registro "DISTRILUZU251atc004", en el sistema OPTIMUS NGC con el "Usuario ATC POMALCA Laborum Outsorsing" en el marco del Contrato GR-147-2013-ELECTRONORTE de 5 de junio de 2013, para la prestación del "Servicio de Atención Personal a los Clientes de la Unidad de Negocios Sucursales de Electronorte S.A."; según lo informado por Electronorte S.A. mediante documento ENSA-SUC-HRC-0234-2025 de 3 de setiembre de 2025 (**Apéndice n.º 17**), que precisa lo siguiente: "El usuario en mención fue creado para cumplir con el objetivo del servicio prestado con contrato GR-047-2013, así mismo es importante destacar este tipo de acciones de crear los usuarios con código para las contratistas normalmente se realizan para evitar desnaturalización o contingencias laborales por lo que no posible determinar la persona que usó dicho usuario". Cabe precisar que mediante Oficio n.º 0013-2025-OC/ENSA-AC1 de 3 de setiembre de 2025 (**Apéndice n.º 18**), notificado el 3 setiembre de 2025, la comisión de control solicitó a Raúl Renzo Alvarado Caruajulca, gerente general de la contratista: "Precisar que persona (s) efectuó el registro en el sistema con el usuario "DISTRILUZU251atc004", sin embargo a la fecha de emisión del Informe de Auditoría, no se ha obtenido respuesta.

<sup>34</sup> Con RUC N.º 20512913289, representada por el señor Alejandro Enrique Cabello Caruajulca.

En mérito a dicha factibilidad, se suscribió el presupuesto de servicio n.° 42100023299<sup>35</sup> con fecha de valorización 12 de abril de 2016; que consigna como potencia 50.00 W; es decir, el mismo valor consignado erróneamente en la boleta de atención que emitió; asimismo, en la misma fecha, el referido presupuesto fue firmado por Eduardo W. Pejerrey Zeballos, en representación de la Municipalidad Distrital de Pomalca.

Cabe señalar que, el presupuesto de servicio n.° 42100023299 con fecha de valorización 12 de abril de 2016, estableció el importe de S/ 254,88; asimismo el 25 de abril de 2016 se suscribió el contrato de suministro de energía eléctrica n.° 42100020307, entre Electronorte S.A., representado por su gerente Comercial (e), Luis Eduardo Piscocoy Salazar y la Municipalidad Distrital de Pomalca representada por Eduardo W. Pejerrey Zeballos. Al respecto, en dicho contrato se consignó una potencia de 50.00 W; cabe precisar que dicho valor consignado fue el mismo, tanto en la boleta de atención y presupuesto de servicio, siendo menor a la potencia solicitada por el cliente 1.0 KW (1000 W).

De lo señalado en los párrafos precedentes, se verificó que la contratista a través de su personal, registró la solicitud s/n y sin denominación, con una potencia de 50.00 W y generó la boleta de atención el 7 de abril de 2016 con dicho valor de potencia, siendo inferior a la potencia requerida por el cliente 1.0 KW (1000W), dicho valor inferior, registrado en el Sistema Optimus NGC, persistió en el presupuesto y en el contrato de suministro de energía eléctrica n.° 42100020307; todo ello se encuentra evidenciado en la documentación que conforma el expediente del suministro n.° 37108670.

Asimismo, de acuerdo con la información proporcionada<sup>36</sup> por Electronorte S.A. y obtenida del Sistema Optimus NGC, detallada en el cuadro siguiente y conforme a lo señalado en el documento ENSA-TIC-MFD-0057-2025 de 19 de agosto de 2025 (**Apéndice n.° 16**), se evidencia que la solicitud s/n y sin denominación, fue registrada el 7 de abril de 2016 por la contratista a través de su personal, utilizando el "NombreUsuarioRegistro" denominado "Usuario ATC POMALCA Laborum Outsorsing" en el referido sistema, con un valor de potencia solicitada de 50.00 W, correspondiente al suministro n.° 37108670, cuya fecha de inicio de contrato fue el 25 de abril de 2016 y siendo que dicha potencia menor fue utilizada como base para el periodo de facturación desde mayo de 2016, prolongándose hasta abril de 2025.

**Cuadro n.° 13**

**Información registrada en el Sistema Optimus NGC para el suministro n.° 37108670**

Nombre de consulta o reporte en el Sistema Optimus NGC	Datos registrados para el suministro n.° 37108670	
	Solicitud n.°:	s/n
"Información de solicitud del servicio" <sup>(1)</sup>	Potencia solicitada:	1.0 KW. (1000 W)
	Contrato n.°:	42100020307
"Consulta general" <sup>(2)</sup>	Fecha de inicio:	25/4/2016
	Potencia contratada (W):	50.00 W
	Potencia conectada (W):	50.00 W
"Histórico cambios suministro" <sup>(3)</sup>	Primer mes facturado:	Mayo de 2016
"Estado de cuenta corriente" <sup>(4)</sup>	Potencia facturada desde mayo de 2016 hasta abril de 2025:	50.00 W
	Potencia facturada desde mayo de 2016 hasta abril de 2025:	50.00 W

<sup>35</sup> En el expediente del suministro n.° 37108670, se evidencia que el presupuesto de servicio n.° 42100023299 con fecha de valorización 12 de abril de 2024, por el monto total de servicio de S/ 254,88; no contiene la firma del personal o representante de la empresa; cabe precisar que, no se evidencia que dicho monto fue finalmente pagado.

<sup>36</sup> Remitida mediante documento ENSA-GR-ESV-0862-2025 de 7 de agosto de 2025 (**Apéndice n.° 11**)



Nombre de consulta o reporte en el Sistema Optimus NGC	Datos registrados para el suministro n.° 37108670
	(no se evidencia modificación de potencia en Sistema Optimus NGC)

Fuente: Documento ENSA-GR-APG-0414-2025 de 15 de abril de 2025 (Apéndice n.° 5) y documento ENSA-GR-ESV-0862-2025 de 7 de agosto de 2025 (Apéndice n.° 11)

Elaborado por: Comisión auditora a cargo de la Auditoría de Cumplimiento.

- (1) Solicitud de servicio nuevo s/n y sin denominación 29 marzo de 2016, remitida por el Gerente Regional (e) de Electronorte S.A. con documento ENSA-GR-APG-0414-2025 de 15 de abril de 2025 (Apéndice n.° 5)
- (2) Reporte obtenido del Sistema Optimus NGC, remitido por el Gerente Regional (e) de Electronorte S.A. mediante documento ENSA-GR-ESV-0862-2025 de 7 de agosto de 2025 (Apéndice n.° 11)
- (3) El listado de "Modificaciones en datos técnicos del contrato" para el suministro n.° 37108670, fue obtenido mediante la opción "Histórico cambios suministro" del subnivel "Consulta general" del "Módulo de Atención de Clientes" del Sistema Optimus NGC, cuya captura de pantalla fue remitida mediante documento ENSA-GR-ESV-0862-2025 de 7 de agosto de 2025 (Apéndice n.° 11)
- (4) Reporte obtenido del Sistema Optimus NGC, remitido por el Gerente Regional (e) de Electronorte S.A. mediante documento ENSA-GR-ESV-0862-2025 de 7 de agosto de 2025 (Apéndice n.° 11)
- (5) Recibos mensuales de mayo de 2016 a abril de 2025 para el suministro n.° 37108670, remitidos por el Gerente Regional (e) de Electronorte S.A. mediante documento ENSA-GR-ESV-0862-2025 de 7 de agosto de 2025 (Apéndice n.° 11)

En tal sentido, se evidenció que la contratista, inobservó lo establecido en la Actividad 8 del literal b) de la Sección 5 de la Instrucción "Atención de Solicitud de Nuevo Suministro Sin Modificación de Redes para Clientes Menores en Baja Tensión" Código I04-01-18, Versión 3, aprobado el 23 de febrero de 2016 (Apéndice n.° 14), referente a la recepción de solicitud y registro de los datos en el sistema Optimus NGC, así como a la emisión de la boleta de atención, efectuados por su personal; al registrar una potencia de 50.00 W en lugar de la potencia requerida por el cliente 1.0 KW (1000W).

Los hechos precedentes, han ocasionado que para el suministro n.° 37108670 se facturara una potencia menor a la requerida por el cliente, durante el periodo comprendido entre mayo de 2016 hasta abril de 2025, dejando de facturar el monto total de S/ 13 497,95.

#### 1.10. Respetto del suministro n.° 37108624

De la revisión efectuada a la documentación que obra en el expediente del suministro n.° 37108624 (Apéndice n.° 8), se evidenció que, mediante solicitud s/n y sin denominación<sup>37</sup> de 29 de marzo de 2016 y de asunto "SOLICITO: PUNTO DE ENERGIA", la Municipalidad Distrital de Pomalca, solicitó ante Electronorte S.A. "Habilitación de un punto de energía" conforme a las características siguientes:

- Ubicación : "Intersección José de San Martín, con Av. Aurelio Ballena."
- Características del suministro : "Cámara de video vigilancia"
- Tarifa : "BT6"
- Potencia total : "1 KW"  
(Negrita y subrayado es agregado)

En atención a la referida solicitud, el 7 de abril de 2016, en concordancia con la Instrucción "Atención de Solicitud de Nuevo Suministro Sin Modificación de Redes para Clientes Menores en Baja Tensión" Código I04-01-18 Versión 03/23-02-16 (Apéndice n.° 14), la contratista a través de su personal (no identificado)<sup>38</sup>, procedió a registrar la solicitud en el Sistema

<sup>37</sup> Firmada por el gerente de servicios comunales de la Municipalidad de Pomalca, señor Eduardo Pejerrey Zeballos

<sup>38</sup> Realizó el registro de la solicitud el 7 de abril de 2025, con el Usuario Registro "DISTRILUZIU251atc004", en el sistema OPTIMUS NGC con el "Usuario ATC POMALCA Laborum Outsorsing" en el marco del Contrato GR-147-2013-ELECTRONORTE de 5 de junio de 2013, para la prestación del "Servicio de Atención Personal a los Clientes de la Unidad de Negocios Sucursales de Electronorte S.A."; según lo informado por Electronorte S.A. mediante documento ENSA-SUC-HRC-0234-2025 de 3 de setiembre de 2025 (Apéndice n.° 17), que



Optimus NGC a través del "NombreUsuarioRegistro" denominado "*Usuario ATC POMALCA Laborum Outsorsing*", correspondiente a la contratista<sup>39</sup>, conforme a lo informado por el Área de Tecnología de Información, según se evidencia en el documento ENSA-TIC-MFD-0057-2025 de 19 de agosto de 2025 (**Apéndice n.º 16**); asimismo, emitió la respectiva boleta de atención con número de solicitud n.º 42100023313, para el suministro con dirección en "CA. APOLINAR SALCEDO N.º s/n. Centro POMALCA", contenida en el referido expediente, estableciendo como tarifa solicitada "BT6" y consignando como potencia solicitada el valor "**50.00 W**", es decir, menor al requerimiento del cliente, toda vez que fue 1.0 KW (1000 W), evidenciándose incongruencia entre la potencia requerida por el cliente y lo registrado por el personal de atención al cliente.



Posteriormente, el 8 de abril 2016, se realizó la inspección de factibilidad en mérito a la instrucción "Trabajos de Inspección para Clientes en Baja Tensión (Nuevas Conexiones y Cambio de Tipo de Conexión)" (**Apéndice n.º 15**) para la solicitud del suministro, quedando registrado en el documento denominado "*Factibilidad de suministro eléctrico 0010995 - 015*".

En mérito a dicha factibilidad, se suscribió el presupuesto de servicio n.º 42100023296<sup>40</sup> con fecha de valorización 11 de abril de 2016; que consigna como potencia 50.00 W; es decir, el mismo valor consignado erróneamente en la boleta de atención que emitió; asimismo, en la misma fecha, el referido presupuesto fue firmado por Eduardo W. Pejerrey Zeballos, en representación de la Municipalidad Distrital de Pomalca.



Cabe señalar que, el presupuesto de servicio n.º 42100023296 con fecha de valorización 11 de abril de 2016, estableció el importe de S/ 254,88; asimismo el 25 de abril de 2016 se suscribió el contrato de suministro de energía eléctrica n.º 42100020303, entre Electronorte S.A., representado por su gerente Comercial (e), Luis Eduardo Piscoya Salazar y la Municipalidad Distrital de Pomalca representada por Eduardo W. Pejerrey Zeballos. Al respecto, en dicho contrato se consignó una potencia de 50.00 W; cabe precisar que dicho valor consignado fue el mismo, tanto en la boleta de atención y presupuesto de servicio, siendo inferior a la potencia solicitada por el cliente 1.0 KW (1000 W).



De lo señalado en los párrafos precedentes, se evidenció que la contratista a través de su personal, registró la solicitud s/n y sin denominación, con una potencia de 50.00 W y generó la boleta de atención el 7 de abril de 2016 con dicho valor de potencia, siendo inferior a la potencia requerida por el cliente 1.0 KW (1000W), dicho valor inferior, registrado en el Sistema Optimus NGC, persistió en el presupuesto y en el contrato de suministro de energía eléctrica n.º 42100020303; todo ello se encuentra evidenciado en la documentación que conforma el expediente del suministro n.º 37108624.

Asimismo, de acuerdo con la información proporcionada<sup>41</sup> por Electronorte S.A. y obtenida del Sistema Optimus NGC, detallada en el cuadro siguiente y conforme a lo señalado en el documento ENSA-TIC-MFD-0057-2025 de 19 de agosto de 2025 (**Apéndice n.º 16**), se evidencia que la solicitud s/n y sin denominación, fue registrada el 7 de abril de 2016 la

precisa lo siguiente: "*El usuario en mención fue creado para cumplir con el objetivo del servicio prestado con contrato GR-047- 2013, así mismo es importante destacar este tipo de acciones de crear los usuarios con código para las contratistas normalmente se realizan para evitar desnaturalización o contingencias laborales por lo que no posible determinar la persona que usó dicho usuario*". Cabe precisar que mediante Oficio n.º 0013-2025-OC/ENSA-AC1 de 3 de setiembre de 2025 (**Apéndice n.º 18**), notificado el 3 setiembre de 2025, la comisión de control solicitó a Raúl Renzo Alvarado Caruajulca, gerente general de la contratista: "*Precisar que persona (s) efectuó el registro en el sistema con el usuario "DISTRILUZU251atc004"*", sin embargo a la fecha de emisión del Informe de Auditoría, no se ha obtenido respuesta.

<sup>39</sup> Con RUC N.º 20512913289, representada por el señor Alejandro Enrique Cabello Caruajulca.

<sup>40</sup> En el expediente del suministro n.º 37108624, se evidencia que el presupuesto de servicio n.º 42100023296 con fecha de valorización 11 de abril de 2024, por el monto total de servicio de S/ 254,88; no contiene la firma del personal o representante de la empresa; cabe precisar que, no se evidencia que dicho monto fue finalmente pagado.

<sup>41</sup> Remitida mediante documento ENSA-GR-ESV-0862-2025 de 7 de agosto de 2025 (**Apéndice n.º 11**)



contratista a través de su personal, utilizando el "NombreUsuarioRegistro" denominado "Usuario ATC POMALCA Laborum Outsorsing" en el referido sistema, con un valor de potencia solicitada de 50.00 W, correspondiente al suministro n.º 37108624, cuya fecha de inicio de contrato fue el 25 de abril de 2016 y siendo que dicha potencia inferior fue utilizada como base para el periodo facturación desde mayo de 2016, prolongándose hasta abril de 2025.

**Cuadro n.º 14**

**Información registrada en el Sistema Optimus NGC para el suministro n.º 37108624**

Nombre de consulta o reporte en el Sistema Optimus NGC	Datos registrados para el suministro n.º 37108624	
	Solicitud n.º:	s/n
"Información de solicitud del servicio" <sup>(1)</sup>	Potencia solicitada:	1.0 KW. (1000 W)
	Contrato n.º:	42100020303
"Consulta general" <sup>(2)</sup>	Fecha de inicio:	25/4/2016
	Potencia contratada (W):	50.00 W
"Histórico cambios suministro" <sup>(3)</sup>	Potencia conectada (W):	50.00 W
"Estado de cuenta corriente" <sup>(4)</sup>	Primer mes facturado:	Mayo de 2016
"Recibos" (mensual) <sup>(5)</sup>	Potencia facturada desde mayo de 2016 hasta abril de 2025:	50.00 W
	Potencia facturada desde mayo de 2016 hasta abril de 2025: (no se evidencia modificación de potencia en Sistema Optimus NGC)	50.00 W

**Fuente:** Documento ENSA-APG-0414-2025 de 15 de abril de 2025 (Apéndice n.º 5) y documento ENSA-GR-ESV-0862-2025 de 7 de agosto de 2025 (Apéndice n.º 11)

**Elaborado por:** Comisión auditora a cargo de la Auditoría de Cumplimiento.

- (1) Solicitud de servicio nuevo s/n y sin denominación 29 marzo de 2016, remitida por el Gerente Regional (e) de Electronorte S.A. con documento ENSA-GR-APG-0414-2025 de 15 de abril de 2025 (Apéndice n.º 5)
- (2) Reporte obtenido del Sistema Optimus NGC, remitido por el Gerente Regional (e) de Electronorte S.A. mediante documento ENSA-GR-ESV-0862-2025 de 7 de agosto de 2025 (Apéndice n.º 11)
- (3) El listado de "Modificaciones en datos técnicos del contrato" para el suministro n.º 37108624, fue obtenido mediante la opción "Histórico cambios suministro" del subnivel "Consulta general" del "Módulo de Atención de Clientes" del Sistema Optimus NGC, cuya captura de pantalla fue remitida mediante documento ENSA-GR-ESV-0862-2025 de 7 de agosto de 2025 (Apéndice n.º 11)
- (4) Reporte obtenido del Sistema Optimus NGC, remitido por el Gerente Regional (e) de Electronorte S.A. mediante documento ENSA-GR-ESV-0862-2025 de 7 de agosto de 2025 (Apéndice n.º 11)
- (5) Recibos mensuales de mayo de 2016 a abril de 2025 para el suministro n.º 37108624, remitidos por el Gerente Regional (e) de Electronorte S.A. mediante documento ENSA-GR-ESV-0862-2025 de 7 de agosto de 2025 (Apéndice n.º 11)

En tal sentido, se evidenció la contratista, inobservó lo establecido en la Actividad 8 del literal b) de la Sección 5 de la Instrucción "Atención de Solicitud de Nuevo Suministro Sin Modificación de Redes para Clientes Menores en Baja Tensión" Código I04-01-18, Versión 3, aprobado el 23 de febrero de 2016 (Apéndice n.º 14), referente a la recepción de solicitud y registro de los datos en el sistema Optimus NGC, así como a la emisión de la boleta de atención, efectuados por su personal; al registrar una potencia de 50.00 en lugar de la potencia requerida por el cliente 1.0 KW (1000W).

Los hechos precedentes, han ocasionado que para el suministro n.º 37108624 se facturara una potencia inferior a la requerida por el cliente, durante el periodo comprendido entre mayo de 2016 hasta abril de 2025, dejando de facturar el monto total de S/ 12 773,29.

### 1.11. Respecto del suministro n.º 37108698

De la revisión efectuada a la documentación que obra en el expediente del suministro n.º 37108698 (**Apéndice n.º 8**), se evidenció que, mediante solicitud s/n y sin denominación<sup>42</sup> de 29 de marzo de 2016 y de asunto "SOLICITO: PUNTO DE ENERGIA", la Municipalidad Distrital de Pomalca, solicitó ante Electronorte S.A. "**Habilitación de un punto de energía**" conforme a las características siguientes:



- Ubicación : "Jr. Manuel Iturregui, Av. 1 (el toldo)."
- Características del suministro : "Cámara de video vigilancia"
- Tarifa : "BT6"
- Potencia total : "**1 KW**"  
(Negrita y subrayado es agregado)



En atención a la referida solicitud, el 7 de abril de 2016, en concordancia con la Instrucción "Atención de Solicitud de Nuevo Suministro Sin Modificación de Redes para Clientes Menores en Baja Tensión" Código 104-01-18 Versión 03/23-02-16 (**Apéndice n.º 14**), la contratista a través de su personal (no identificado)<sup>43</sup>, procedió a registrar en el Sistema Optimus NGC a través del "NombreUsuarioRegistro" denominado "**Usuario ATC POMALCA Laborum Outsorsing**", correspondiente a la contratista<sup>44</sup>, conforme a lo informado por el Área de Tecnología de Información, según se evidencia en el documento ENSA-TIC-MFD-0057-2025 de 19 de agosto de 2025 (**Apéndice n.º 16**); asimismo, emitió la respectiva boleta de atención con número de solicitud n.º 42100023316, para el suministro con dirección en "CA. JUAN MANUEL ITURREGI N° AV 1. Centro POMALCA", contenida en el referido expediente, estableciendo como tarifa solicitada "BT6" y consignando como potencia solicitada el valor "**50.00 W**", es decir, menor al requerimiento del cliente, toda vez que fue 1.0 KW (1000 W), evidenciándose incongruencia entre la potencia requerida por el cliente y lo registrado por el personal de atención al cliente.



Posteriormente, el 8 de abril 2016, se realizó la inspección de factibilidad en mérito a la instrucción "Trabajos de Inspección para Clientes en Baja Tensión (Nuevas Conexiones y Cambio de Tipo de Conexión)" (**Apéndice n.º 15**) para la solicitud del suministro, quedando registrado en el documento denominado "*Factibilidad de suministro eléctrico 0066032 - 013*".



En mérito a dicha factibilidad, se suscribió el presupuesto de servicio n.º 42100023298<sup>45</sup> con fecha de valorización 12 de abril de 2016, que consigna como potencia 50.00 W; es decir, el mismo valor consignado erróneamente en la boleta de atención que emitió; asimismo, en la misma fecha, el referido presupuesto fue firmado por Eduardo W. Pejerrey Zeballos, en representación de la Municipalidad Distrital de Pomalca.

<sup>42</sup> Firmada por el gerente de servicios comunales de la Municipalidad Distrital de Pomalca, señor Eduardo Pejerrey Zeballos

<sup>43</sup> Realizó el registro de la solicitud el 7 de abril de 2025, con el Usuario Registro "DISTRILUZU251atc004", en el sistema OPTIMUS NGC con el "Usuario ATC POMALCA Laborum Outsorsing" en el marco del Contrato GR-147-2013-ELECTRONORTE de 5 de junio de 2013, para la prestación del "Servicio de Atención Personal a los Clientes de la Unidad de Negocios Sucursales de Electronorte S.A."; según lo informado por Electronorte S.A. mediante documento ENSA-SUC-HRC-0234-2025 de 3 de setiembre de 2025 (**Apéndice n.º 17**), que precisa lo siguiente: "El usuario en mención fue creado para cumplir con el objetivo del servicio prestado con contrato GR-047- 2013; así mismo es importante destacar este tipo de acciones de crear los usuarios con código para las contratistas normalmente se realizan para evitar desnaturalización o contingencias laborales por lo que no posible determinar la persona que usó dicho usuario". Cabe precisar que mediante Oficio n.º 0013-2025-OC/ENSA-AC1 de 3 de setiembre de 2025 (**Apéndice n.º 18**), notificado el 3 setiembre de 2025, la comisión de control solicitó a Raúl Renzo Alvarado Caruajulca, gerente general de la contratista: "Precisar que persona (s) efectuó el registro en el sistema con el usuario "DISTRILUZU251atc004"; sin embargo, a la fecha de emisión del Informe de Auditoría, no se ha obtenido respuesta.

<sup>44</sup> Con RUC N° 20512913289, representada por el señor Alejandro Enrique Cabello Caruajulca.

<sup>45</sup> En el expediente del suministro n.º 37108698, se evidencia que el presupuesto de servicio n.º 42100023298 con fecha de valorización 12 de abril de 2024, por el monto total de servicio de S/ 254,88; no contiene la firma del personal o representante de la empresa; cabe precisar que, no se evidencia que dicho monto fue finalmente pagado.



Cabe señalar que, el presupuesto de servicio n.° 42100023298 con fecha de valorización 12 de abril de 2016, estableció el importe de S/ 254,88; asimismo el 25 de abril de 2016 se suscribió el contrato de suministro de energía eléctrica n.° 42100020309, entre Electronorte S.A., representado por su gerente Comercial (e), Luis Eduardo Piscocya Salazar y la Municipalidad Distrital de Pomalca representada por Eduardo W. Pejerrey Zeballos. Al respecto, en dicho contrato se consignó una potencia de 50.00 W; cabe precisar que dicho valor consignado fue el mismo, tanto en la boleta de atención y presupuesto de servicio, siendo inferior a la potencia solicitada por el cliente 1.0 KW (1000 W).

De lo señalado en los párrafos precedentes, se verificó que la contratista a través de su personal, registró la solicitud s/n y sin denominación, con una potencia de 50.00 W y generó la boleta de atención el 7 de abril de 2016 con dicho valor de potencia, siendo inferior a la potencia solicitada por el usuario 1.0 KW (1000W), dicho valor menor, registrado en el Sistema Optimus NGC, persistió en el presupuesto y en el contrato de suministro de energía eléctrica n.° 42100020309; todo ello se encuentra evidenciado en la documentación que conforma el expediente del suministro n.° 37108698.

Asimismo, de acuerdo con la información proporcionada<sup>46</sup> por Electronorte S.A. y obtenida del Sistema Optimus NGC, descrita en el cuadro siguiente y conforme a lo señalado en el documento ENSA-TIC-MFD-0057-2025 de 19 de agosto de 2025 (Apéndice n.° 16), se evidencia que la solicitud s/n y sin denominación, fue registrada el 7 de abril de 2016 por la contratista a través de su personal, utilizando el "NombreUsuarioRegistro" denominado "Usuario ATC POMALCA Laborum Outsorsing" en el referido sistema, con un valor de potencia solicitada de 50.00 W, correspondiente al suministro n.° 37108698, cuya fecha de inicio de contrato fue el 25 de abril de 2016 y siendo que dicha potencia menor fue utilizada como base para el periodo facturación desde mayo de 2016, prolongándose hasta abril de 2025.

**Cuadro n.° 15**

**Información registrada en el Sistema Optimus NGC para el suministro n.° 37108698**

Nombre de consulta o reporte en el Sistema Optimus NGC	Datos registrados para el suministro n.° 37108698	
"Información de solicitud del servicio" <sup>(1)</sup>	Solicitud n.°:	s/n
	Potencia solicitada:	1.0 KW. (1000 W)
"Consulta general" <sup>(2)</sup>	Contrato n.°:	42100020309
	Fecha de inicio:	25/4/2016
	Potencia contratada (W):	50.00 W
"Histórico cambios suministro" <sup>(3)</sup>	Potencia conectada (W):	50.00 W
"Estado de cuenta corriente" <sup>(4)</sup>	Primer mes facturado:	Mayo de 2016
"Recibos" (mensual) <sup>(5)</sup>	Potencia facturada desde mayo de 2016 hasta abril de 2025:	50.00 W
	Potencia facturada desde mayo de 2016 hasta abril de 2025: (no se evidencia modificación de potencia en Sistema Optimus NGC)	50.00 W

Fuente: Documento ENSA-APG-0414-2025 de 15 de abril de 2025 (Apéndice n.° 5) y documento ENSA-GR-ESV-0862-2025 de 7 de agosto de 2025 (Apéndice n.° 11)

Elaborado por: Comisión auditora a cargo de la Auditoría de Cumplimiento.

(1) Solicitud de servicio nuevo s/n y sin denominación 29 marzo de 2016, remitida por el Gerente Regional (e) de Electronorte S.A. con documento ENSA-GR-APG-0414-2025 de 15 de abril de 2025 (Apéndice n.° 5)

(2) Reporte obtenido del Sistema Optimus NGC, remitido por el Gerente Regional (e) de Electronorte S.A. mediante documento ENSA-GR-ESV-0862-2025 de 7 de agosto de 2025 (Apéndice n.° 11)

<sup>46</sup> Remitida mediante documento ENSA-GR-ESV-0862-2025 de 7 de agosto de 2025 (Apéndice n.° 11)

- (3) El listado de "Modificaciones en datos técnicos del contrato" para el suministro n.º 37108698, fue obtenido mediante la opción "Histórico cambios suministro" del subnível "Consulta general" del "Módulo de Atención de Clientes" del Sistema Optimus NGC, cuya captura de pantalla fue remitida mediante documento ENSA-GR-ESV-0862-2025 de 7 de agosto de 2025 (**Apéndice n.º 11**)
- (4) Reporte obtenido del Sistema Optimus NGC, remitido por el Gerente Regional (e) de Electronorte S.A. mediante documento ENSA-GR-ESV-0862-2025 de 7 de agosto de 2025 (**Apéndice n.º 11**)
- (5) Recibos mensuales de mayo de 2016 a abril de 2025 para el suministro n.º 37108698, remitidos por el Gerente Regional (e) de Electronorte S.A. mediante documento ENSA-GR-ESV-0862-2025 de 7 de agosto de 2025 (**Apéndice n.º 11**)



En tal sentido, se evidenció que la contratista, inobservó lo establecido en la Actividad 8 del literal b) de la Sección 5 de la Instrucción "Atención de Solicitud de Nuevo Suministro Sin Modificación de Redes para Clientes Menores en Baja Tensión" Código I04-01-18, Versión 3, aprobado el 23 de febrero de 2016 (**Apéndice n.º 14**), referente a la recepción de solicitud y registro de los datos en el sistema Optimus NGC, así como a la emisión de la boleta de atención, efectuados por su personal; al registrar una potencia de 50.00 en lugar de la potencia requerida por el cliente 1.0 KW (1000W).



Los hechos precedentes, han ocasionado que para el suministro n.º 37108624 se facturara una potencia menor a la requerida por el cliente, durante el periodo comprendido entre mayo de 2016 hasta abril de 2025, dejando de facturar el monto total de S/ 12 773,29.

### 1.12. Respecto del suministro n.º 37108651



De la revisión efectuada a la documentación que obra en el expediente del suministro n.º 37108651 (**Apéndice n.º 8**), se evidenció que, mediante solicitud s/n y sin denominación<sup>47</sup> de 29 de marzo de 2016 y de asunto "SOLICITO: PUNTO DE ENERGIA", la Municipalidad Distrital de Pomalca, solicitó ante Electronorte S.A. "**Habilitación de un punto de energía**" conforme a las siguientes características:

- Ubicación : "Intersección José de San Martín, con calle 25."
- Características del suministro : "Cámara de video vigilancia"
- Tarifa : "BT6"
- Potencia total : "**1 KW**"  
(Negrita y subrayado es agregado)



En atención a referida solicitud, el 7 de abril de 2016, en concordancia con la Instrucción "Atención de Solicitud de Nuevo Suministro Sin Modificación de Redes para Clientes Menores en Baja Tensión" Código I04-01-18 Versión 03/23-02-16 (**Apéndice n.º 14**), la contratista a través de su personal (no identificado)<sup>48</sup>, procedió a registrar en el Sistema Optimus NGC a través del "NombreUsuarioRegistro" denominado "Usuario ATC POMALCA Laborum Outsorsing", correspondiente a la contratista<sup>49</sup>, conforme a lo informado por el Área de Tecnología de Información y según se evidencia en el documento ENSA-TIC-MFD-0057-2025 de 19 de agosto de 2025 (**Apéndice n.º 16**); asimismo, emitió la respectiva boleta de atención con número de solicitud n.º 42100023314, para el suministro con dirección en "Ca. JOSE DE SAN MARTIN N° s/n. Centro POMALCA", contenida en el referido expediente, estableciendo

<sup>47</sup> Firmada por el gerente de servicios comunales de la Municipalidad Distrital de Pomalca, señor Eduardo Pejerrey Zeballos.

<sup>48</sup> Realizó el registro de la solicitud el 7 de abril de 2025, con el Usuario Registro "DISTRILUZU251atc004", en el sistema OPTIMUS NGC con el "Usuario ATC POMALCA Laborum Outsorsing" en el marco del Contrato GR-147-2013-ELECTRONORTE de 5 de junio de 2013, para la prestación del "Servicio de Atención Personal a los Clientes de la Unidad de Negocios Sucursales de Electronorte S.A."; según lo informado por Electronorte S.A. mediante documento ENSA-SUC-HRC-0234-2025 de 3 de setiembre de 2025 (**Apéndice n.º 17**), que precisa lo siguiente: "El usuario en mención fue creado para cumplir con el objetivo del servicio prestado con contrato GR-047-2013, así mismo es importante destacar este tipo de acciones de crear los usuarios con código para las contratistas normalmente se realizan para evitar desnaturalización o contingencias laborales por lo que no posible determinar la persona que usó dicho usuario". Cabe precisar que mediante Oficio n.º 0013-2025-OC/ENSA-AC1 de 3 de setiembre de 2025 (**Apéndice n.º 18**), notificado el 3 setiembre de 2025, la comisión de control solicitó a Raúl Renzo Alvarado Caruajulca, gerente general de la contratista: "Precisar que persona (s) efectuó el registro en el sistema con el usuario "DISTRILUZU251atc004"; sin embargo, a la fecha de emisión del Informe de Auditoría, no se ha obtenido respuesta.

<sup>49</sup> Con RUC N° 20512913289, representada por el señor Alejandro Enrique Cabello Caruajulca.



como tarifa solicitada "BT6" y consignando como potencia solicitada el valor "**50.00 W**", es decir, menor al requerimiento del cliente, toda vez que fue 1.0 KW (1000 W), evidenciándose incongruencia entre la potencia requerida por el cliente y lo registrado por el personal de atención al cliente.

Posteriormente, el 8 de abril 2016, se realizó la inspección de factibilidad en mérito a la instrucción "Trabajos de Inspección para Clientes en Baja Tensión (Nuevas Conexiones y Cambio de Tipo de Conexión)" (**Apéndice n.º 15**) para la solicitud del suministro, quedando registrado en el documento denominado "*Factibilidad de suministro eléctrico 0010996 - 015*".

En mérito a dicha factibilidad, se suscribió el presupuesto de servicio n.º 42100023295<sup>50</sup> con fecha de valorización 11 de abril de 2016, que consigna como potencia 50.00 W; es decir, el mismo valor consignado erróneamente en la boleta de atención que emitió; asimismo, en la misma fecha, el referido presupuesto fue firmado por Eduardo W. Pejerrey Zeballos, en representación de la Municipalidad Distrital de Pomalca.

Cabe señalar que, el presupuesto de servicio n.º 42100023295 con fecha de valorización 11 de abril de 2016, estableció el importe de S/ 254,88; asimismo el 25 de abril de 2016 se suscribió el contrato de suministro de energía eléctrica n.º 42100020305, entre Electronorte S.A., representado por su gerente Comercial (e), Luis Eduardo Piscoya Salazar y la Municipalidad Distrital de Pomalca representada por Eduardo W. Pejerrey Zeballos. Al respecto, en dicho contrato se consignó una potencia de 50.00 W; cabe precisar que dicho valor consignado fue el mismo, tanto en la boleta de atención y presupuesto de servicio, siendo menor a la potencia requerida por el cliente 1.0 KW (1000 W).

De lo señalado en los párrafos precedentes, se verificó que la contratista a través de su personal, registró la solicitud s/n y sin denominación, con una potencia de 50.00 W y generó la boleta de atención el 7 de abril de 2016 con dicho valor de potencia, siendo inferior a la potencia solicitada por el usuario 1.0 KW (1000W), dicho valor menor, registrado en el Sistema Optimus NGC, persistió en el presupuesto y en el contrato de suministro de energía eléctrica n.º 42100020305; todo ello se encuentra evidenciado en la documentación que conforma el expediente del suministro n.º 37108651.

Asimismo, de acuerdo con la información proporcionada<sup>51</sup> por Electronorte S.A. y obtenida del Sistema Optimus NGC, detallada en el cuadro siguiente y conforme a lo señalado en el documento ENSA-TIC-MFD-0057-2025 de 19 de agosto de 2025 (**Apéndice n.º 16**), se evidencia que la solicitud s/n y sin denominación, fue registrada el 7 de abril de 2016 por la contratista a través de su personal, utilizando el "NombreUsuarioRegistro" denominado "*Usuario ATC POMALCA Laborum Outsorsing*" en el referido sistema, con un valor de potencia solicitada de 50.00 W, correspondiente al suministro n.º 37108651, cuya fecha de inicio de contrato fue el 25 de abril de 2016 y siendo que dicha potencia menor fue utilizada como base para el periodo facturación desde mayo de 2016, prolongándose hasta abril de 2025.

**Cuadro n.º 16**

**Información registrada en el Sistema Optimus NGC para el suministro n.º 37108651**

Nombre de consulta o reporte en el Sistema Optimus NGC	Datos registrados para el suministro n.º 37108651	
	Solicitud n.º:	s/n
"Información de solicitud del servicio" <sup>(1)</sup>	Potencia solicitada:	1.0 KW. (1000 W)

<sup>50</sup> En el expediente del suministro n.º 37108651, se evidencia que el presupuesto de servicio n.º 42100023295 con fecha de valorización 11 de abril de 2016, por el monto total de servicio de S/ 254,88; no contiene la firma del personal o representante de la empresa; cabe precisar que, no se evidencia que dicho monto fue finalmente pagado.

<sup>51</sup> Remitida mediante documento ENSA-GR-ESV-0862-2025 de 7 de agosto de 2025 (**Apéndice n.º 11**)

Nombre de consulta o reporte en el Sistema Optimus NGC	Datos registrados para el suministro n.° 37108651	
"Consulta general" <sup>(2)</sup>	Contrato n.°:	42100020305
	Fecha de inicio:	25/4/2016
	Potencia contratada (W):	50.00 W
"Histórico cambios suministro" <sup>(3)</sup>	Potencia conectada (W):	50.00 W
"Estado de cuenta corriente" <sup>(4)</sup>	Primer mes facturado:	Mayo de 2016
"Recibos" (mensual) <sup>(5)</sup>	Potencia facturada desde mayo de 2016 hasta abril de 2025:	50.00 W
	Potencia facturada desde mayo de 2016 hasta abril de 2025: (no se evidencia modificación de potencia en Sistema Optimus NGC)	50.00 W

Fuente: Documento ENSA-GR-APG-0414-2025 de 15 de abril de 2025 (Apéndice n.° 5) y documento ENSA-GR-ESV-0862-2025 de 7 de agosto de 2025 (Apéndice n.° 11).

Elaborado por: Comisión auditora a cargo de la Auditoría de Cumplimiento.

- (1) Solicitud de servicio nuevo s/n y sin denominación 29 marzo de 2016, remitida por el Gerente Regional (e) de Electronorte S.A. con documento ENSA-GR-APG-0414-2025 de 15 de abril de 2025 (Apéndice n.° 5)
- (2) Reporte obtenido del Sistema Optimus NGC, remitido por el Gerente Regional (e) de Electronorte S.A. mediante documento ENSA-GR-ESV-0862-2025 de 7 de agosto de 2025 (Apéndice n.° 11)
- (3) El listado de "Modificaciones en datos técnicos del contrato" para el suministro n.° 37108651, fue obtenido mediante la opción "Histórico cambios suministro" del subnivel "Consulta general" del "Módulo de Atención de Clientes" del Sistema Optimus NGC, cuya captura de pantalla fue remitida mediante documento ENSA-GR-ESV-0862-2025 de 7 de agosto de 2025 (Apéndice n.° 11)
- (4) Reporte obtenido del Sistema Optimus NGC, remitido por el Gerente Regional (e) de Electronorte S.A. mediante documento ENSA-GR-ESV-0862-2025 de 7 de agosto de 2025 (Apéndice n.° 11)
- (5) Recibos mensuales de mayo de 2016 a abril de 2025 para el suministro n.° 37108651, remitidos por el Gerente Regional (e) de Electronorte S.A. mediante documento ENSA-GR-ESV-0862-2025 de 7 de agosto de 2025 (Apéndice n.° 11)

En tal sentido, se evidenció que la contratista, inobservó lo establecido en la Actividad 8 del literal b) de la Sección 5 de la Instrucción "Atención de Solicitud de Nuevo Suministro Sin Modificación de Redes para Clientes Menores en Baja Tensión" Código 104-01-18, Versión 3, aprobado el 23 de febrero de 2016 (Apéndice n.° 14), referente a la recepción de solicitud y registro de los datos en el sistema Optimus NGC, así como a la emisión de la boleta de atención, efectuados por su personal; al registrar una potencia de 50.00 en lugar de la potencia requerida por el cliente 1.0 KW (1000W).

Los hechos precedentes, han ocasionado que para el suministro n.° 37108651 se facturara una potencia menor a la requerida por el cliente, durante el período comprendido entre mayo de 2016 hasta abril de 2025, dejando de facturar el monto total de S/ 16 158,46.

### 1.13. Respecto del suministro n.° 37016596

De la revisión efectuada a la documentación que obra en el expediente del suministro n.° 37016596 (Apéndice n.° 5), se evidenció que, la Municipalidad Provincial de Lambayeque, mediante documento denominado "Solicitud de Servicio Nuevo" n.° 25800042726, sin fecha de presentación, solicitó ante Electronorte S.A. un "SERVICIO NUEVO", conforme a las siguientes características:

- Dirección : "Bolívar n.° 400 - Lambayeque"
- Características del suministro : Monofásico  
Máxima demanda "0.06 KW"  
"Tarifa BT6"  
(Negrita y subrayado es agregado)



En atención a la referida solicitud, el 11 de diciembre de 2015, el señor Juan Abanto Gallardo, Asistente de Atención al Cliente, con el usuario "Distriluzjabantog", procedió a registrar la solicitud en el Sistema Optimus NGC, conforme a lo informado por la Gerencia Regional, y según se evidencia en el documento ENSA-GR-APG-0366-2025 de 3 de abril de 2025 (**Apéndice n.º 21**); asimismo, emitió la respectiva boleta de atención con número de solicitud 25800042726, precisando en el rubro observación "SERVICIO NUEVO MONOFÁSICO – BT6 SEMÁFORO.", con dirección "Ca. BOLÍVAR N° 400. centro LAMBAYEQUE", contenida en el referido expediente, estableciendo como tarifa solicitada "BT6" y consignando como potencia solicitada el valor de "0.06 W", es decir, menor al requerimiento del cliente, toda vez que fue 0.06KW (60 W).



Posteriormente, el 14 de diciembre 2015, se realizó la inspección de factibilidad para la solicitud del suministro, la cual quedó registrada en el documento denominado "Factibilidad de suministro eléctrico 0008908 – 015", señalando en el rubro de observaciones: "Se inspeccionó para venta de servicio nuevo monofásico en BT6. (...)", consignando una "Potencia solicitada" igual a "0.06 kw" y tarifa BT6, es decir, la potencia requerida por el cliente.



En mérito a dicha factibilidad, la señora Eliana Aguilar Muñoz, asistente de Atención al Cliente, suscribió el presupuesto de servicio n.º 25800034406 con fecha de valorización 7 de enero de 2016, que consigna como potencia 0.06 W; es decir, el mismo valor consignado erróneamente en la boleta de atención que emitió, el referido presupuesto fue suscrito por Ricardo Velezmoro Ruiz, en representación de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, recepcionado en la misma fecha<sup>52</sup>.



Cabe señalar que, el presupuesto de servicio estableció el importe de S/ 392,94, el cual fue cancelado el 12 de enero de 2016, mediante comprobante de pago n.º 06200001117, conforme se aprecia del sello inserto al centro del comprobante; asimismo, en la misma fecha se suscribió el contrato de suministro de energía eléctrica n.º 25800025531, entre Electronorte S.A., representado por su Gerente Comercial (e), Luis Eduardo Piscocoy Salazar y la Municipalidad Provincial de Lambayeque, representada por Ricardo Velezmoro Ruiz. Al respecto, en dicho contrato se consignó una potencia de 0.06 W; cabe precisar que dicho valor consignado fue el mismo, tanto en la boleta de atención y presupuesto de servicio, siendo inferior a la potencia requerida por el cliente 0.06 KW (60 W).



De lo señalado en los párrafos precedentes se verificó que el señor Juan Abanto Gallardo, en su condición de Asistente de Atención al Cliente, registró la solicitud n.º 25800042726 con una potencia de 0.06 W y generó la boleta de atención con dicho valor de potencia, siendo inferior a la potencia solicitada por el usuario 0.06 KW (60 W), este valor inferior, registrado en el Sistema Optimus NGC persistió en el presupuesto de servicio n.º 25800034406 y en el Contrato de Suministro de Energía Eléctrica n.º 25800025531; todo ello se encuentra evidenciado en la documentación que conforma el expediente del suministro n.º 37016596.

Asimismo, de acuerdo a la información proporcionada<sup>53</sup> por Electronorte S.A. y obtenida del Sistema Optimus NGC, detallada en el cuadro siguiente y conforme a lo señalado en el documento ENSA-GR-APG-0366-2025 de 3 de abril de 2025 (**Apéndice n.º 21**), se evidencia que la solicitud n.º 25800042726 fue registrada en el sistema, el 11 de diciembre de 2015 con el usuario "Distriluzjabantog" perteneciente al señor Juan Abanto Gallardo, con un valor de potencia solicitada de 0.06 W, correspondiente al suministro n.º 37016596, cuya fecha de

<sup>52</sup> En el expediente del suministro n.º 37016596, se evidencia un presupuesto de servicio con fecha de valorización 16 de diciembre de 2015, por el monto total de servicio de S/ 390,58; sin embargo, dicho monto no fue finalmente pagado por el cliente Municipalidad Provincial de Lambayeque.

<sup>53</sup> Remitida con documento ENSA-GR-RYD-0380-2025 de 6 de abril de 2025 (**Apéndice n.º 6**)

inicio de contrato fue el 12 de enero de 2016 y siendo que dicha potencia menor fue utilizada como base para el periodo de facturación desde febrero de 2016, prolongándose hasta abril de 2025.

**Cuadro n.º 17**

**Información registrada en el Sistema Optimus NGC para el suministro n.º 37016596**

Nombre de consulta o reporte en el Sistema Optimus NGC	Datos registrados para el suministro n.º 37016596	
"Información de solicitud del servicio" <sup>(1)</sup>	Solicitud n.º:	25800042726
	Potencia solicitada:	0.06 KW.(60 W)
"Consulta general" <sup>(2)</sup>	Contrato n.º:	25800025531
	Fecha de inicio:	12/1/2016
	Potencia contratada (W):	0.06 W
"Histórico cambios suministro" <sup>(3)</sup>	Potencia conectada (W) actualizada el 27 de enero de 2016:	0.06 W
"Estado de cuenta corriente" <sup>(4)</sup>	Primer mes facturado:	Febrero de 2016
	Potencia facturada desde febrero de 2016 hasta abril de 2025:	0.06 W
"Recibos" (mensual) <sup>(5)</sup>	Potencia facturada desde febrero de 2016 hasta abril de 2025: (Modificación de potencia en Sistema Optimus NGC a partir del 15 de abril de 2025 de 0.06 W a 60 W)	0.06 W

**Fuente:** Documento ENSA-GR-APG-0414-2025 de 15 de abril de 2025 (Apéndice n.º 5) y documento ENSA-GR-APG-0380-2025 de 8 de abril de 2025 (Apéndice n.º 6)

**Elaborado por:** Comisión auditora a cargo de la Auditoría de Cumplimiento.

- (1) Solicitud de servicio nuevo n.º 25800042726 de 11 de diciembre de 2015, remitida por el Gerente Regional (e) de Electronorte S.A. con documento ENSA-GR-APG-0414-2025 de 15 de abril de 2025 (Apéndice n.º 5)
- (2) Reporte obtenido del Sistema Optimus NGC, remitido por el Gerente Regional de Electronorte S.A. mediante documento ENSA-GR-APG-0380-2025 de 8 de abril de 2025 (Apéndice n.º 6)
- (3) El listado de "Modificaciones en datos técnicos del contrato" para el suministro n.º 37016596, fue obtenido mediante la opción "Histórico cambios suministro" del subnivel "Consulta general" del "Módulo de atención de clientes" del Sistema Optimus NGC, cuya captura de pantalla fue remitida mediante documento ENSA-GR-APG-0380-2025 de 8 de abril de 2025 (Apéndice n.º 6)
- (4) Reporte obtenido del Sistema Optimus NGC, remitido por el Gerente Regional (e) de Electronorte S.A. mediante documento ENSA-GR-APG-0380-2025 de 8 de abril de 2025 (Apéndice n.º 6)
- (5) Recibos mensuales de marzo de 2016 a marzo de 2025 para el suministro n.º 37016596, remitidos por el Gerente Regional (e) de Electronorte S.A. mediante documento ENSA-GR-APG-0380-2025 de 8 de abril de 2025 (Apéndice n.º 6)

Los hechos precedentes, han ocasionado que para el suministro n.º 37016596 se facturara una potencia menor a la requerida por el cliente, durante el periodo comprendido entre febrero de 2016 hasta abril de 2025, dejando de facturar el monto total de S/ 1 564,84.

**1.14. Respecto del suministro n.º 37047968**

De la revisión efectuada a la documentación que obra en el expediente del suministro n.º 37047968 (Apéndice n.º 5), se evidenció que, mediante documento "Solicitud de servicio nuevo" n.º 25800042765, sin fecha de presentación, la Municipalidad Provincial de Lambayeque, solicitó ante Electronorte S.A., suministro eléctrico, conforme a las siguientes características:

- Dirección : "Bolivar # 400"
- Solicita : Nuevo Suministro



- Características del suministro : *Monofásico*  
**Máxima demanda "0.06 KW"**  
**"TARIFA BT6"**  
(Negrita y subrayado es agregado)

En mérito a ello, el 21 de diciembre de 2015, el señor Juan Abanto Gallardo, asistente de Atención al Cliente, con el usuario "Distriluzjabantog", procedió a registrar la solicitud en el Sistema Optimus NGC, conforme a lo informado por la Gerencia Regional, y se evidencia en el documento ENSA-GR-APG-0366-2025 de 3 de abril de 2025 (**Apéndice n.º 21**); asimismo, emitió la respectiva boleta de atención con número de solicitud 25800042765, precisando en el rubro observación "SERVICIO NUEVO MONOFÁSICO SUBTERRÁNEO - SEMÁFOROS BT6", con dirección en "Ca BOLIVAR N° 400. CENTRO DE LAMBAYEQUE", contenida en el referido expediente, estableciendo como tarifa solicitada "BT6" y consignando como "Potencia solicitada: 0.06 W", es decir, menor al requerimiento del cliente, toda vez que fue 0.06KW (60 W).



Es así que, el 22 de diciembre 2015, se realizó la inspección de factibilidad para la solicitud del suministro, quedando registrado en el documento denominado "Factibilidad de suministro eléctrico n.º 0008929 - 015", señalando en el rubro de observaciones "Se realizó inspección para nuevo suministro en BT6", consignando una "Potencia solicitada" igual a "0.06 kw" y tarifa BT6, es decir, la potencia solicitada por el cliente.



En mérito a dicha factibilidad de suministro n.º 0008929-015 de 22 de diciembre de 2015, el señor Juan Abanto Gallardo, asistente de Atención al Cliente, suscribió el presupuesto de servicio n.º 25800034426 con fecha de valorización 22 de diciembre de 2015, que consigna como potencia 0.06 W; es decir, el mismo valor consignado erróneamente en la boleta de atención que emitió, el referido presupuesto se encuentra firmado por Alfredo Chasquez Ballena, en representación de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, siendo recepcionado en la misma fecha.



Cabe señalar que, el presupuesto de servicio estableció el importe de S/ 392,94, el cual fue cancelado el 19 de febrero de 2016 mediante comprobante de pago n.º 00400008498, conforme se aprecia del sello inserto al centro del comprobante; asimismo, en la misma fecha se suscribió el contrato de suministro de energía eléctrica n.º 25800025722, entre Electronorte S.A., representado por su gerente Comercial (e), Luis Eduardo Piscocoya Salazar y la Municipalidad Provincial de Lambayeque, representada por el señor Ricardo Velezmore Ruiz. Al respecto, en dicho contrato se consignó una potencia de 0.06 W; cabe precisar que dicho valor consignado fue el mismo, tanto en la boleta de atención y presupuesto de servicio, siendo menor a la potencia requerida por el cliente 0.06 KW (60 W).



De lo señalado en los párrafos precedentes se verificó que el señor Juan Abanto Gallardo, en su condición de asistente de Atención al Cliente, registró la solicitud 25800042765 con una potencia de 0.06 W y generó la boleta de atención el 21 de diciembre de 2015 con dicho valor de potencia, siendo inferior a la potencia requerida por el cliente 0.06 KW (60 W), dicho valor menor, registrado en el Sistema Optimus NGC, persistió en el presupuesto y en el contrato de suministro de energía eléctrica n.º 25800025722; todo ello se encuentra evidenciado en la documentación que conforma el expediente del suministro n.º 37047968.

Del mismo modo, de acuerdo a la información proporcionada<sup>54</sup> por Electronorte S.A. y obtenida del Sistema Optimus NGC, detallada en el cuadro siguiente y conforme a lo señalado en el documento ENSA-GR-APG-0366-2025 de 3 de abril de 2025 (**Apéndice n.º 21**), se

<sup>54</sup> Remitida con documentos ENSA-GR-APG-0380-2025 de 8 de abril de 2025 (**Apéndice n.º 6**)

evidencia que la solicitud n.º 25800042765 fue registrada en el sistema, el 21 de diciembre de 2015, con el usuario "Distrituzjabantog", perteneciente al señor Juan Abanto Gallardo, con un valor de potencia solicitada de 0.06 W, correspondiente al suministro n.º 37047968, cuya fecha de inicio de contrato fue el 19 de febrero de 2016 y siendo que dicha potencia menor fue utilizada como base para el periodo de facturación desde marzo de 2016, prolongándose hasta abril de 2025.



**Cuadro n.º 18**

**Información registrada en el Sistema Optimus NGC para el suministro n.º 37047968**

Nombre de consulta o reporte en el Sistema Optimus NGC	Datos registrados para el suministro n.º 37047968	
"Información de solicitud del servicio" (1)	Solicitud n.º:	25800042765
	Potencia solicitada:	0.06 KW. (60 W)
"Consulta general" (2)	Contrato n.º:	25800025722
	Fecha de inicio:	19/2/2016
	Potencia contratada (W):	0.06 W
"Histórico cambios suministro" (3)	Potencia conectada (W) actualizada el 25 de febrero de 2016:	0.06 W
"Estado de cuenta corriente" (4)	Primer mes facturado:	Marzo de 2016
"Recibos" (mensual) (5)	Potencia facturada desde marzo de 2016 hasta abril de 2025:	0.06 W
	Potencia facturada desde marzo de 2016 hasta abril de 2025: (Modificación de potencia en Sistema Optimus NGC a partir de 15 de abril de 2025 de 0.06 W a 60 W)	0.06 W

Fuente: Documento ENSA-GR-APG-0414-2025 de 15 de abril de 2025 (Apéndice n.º 5) y documento ENSA-GR-APG-0380-2025 de 8 de abril de 2025 (Apéndice n.º 6)

Elaborado por: Comisión auditora a cargo de la Auditoría de Cumplimiento.

- (1) Solicitud de servicio nuevo n.º 25800042765 de 21 de diciembre de 2015, remitida por el Gerente Regional (e) de Electronorte S.A. con documento ENSA-GR-APG-0414-2025 de 15 de abril de 2025 (Apéndice n.º 5)
- (2) Reporte obtenido del Sistema Optimus NGC, remitido por el Gerente Regional de Electronorte S.A. mediante documentos ENSA-GR-APG-0380-2025 de 8 de abril de 2025 (Apéndice n.º 6)
- (3) El listado de "Modificaciones en datos técnicos del contrato" para el suministro n.º 37047968, fue obtenido mediante la opción "Histórico cambios suministro" del subnivel "Consulta general" del "Módulo de Atención de Clientes" del Sistema Optimus NGC, cuya captura de pantalla fue remitida mediante ENSA-GR-APG-0380-2025 de 8 de abril de 2025 (Apéndice n.º 6)
- (4) Reporte obtenido del Sistema Optimus NGC, remitido por el Gerente Regional (e) de Electronorte S.A. mediante documento ENSA-GR-APG-0380-2025 de 8 de abril de 2025 (Apéndice n.º 6)
- (5) Recibos mensuales de marzo de 2016 a abril de 2025 para el suministro n.º 37047968, remitidos por el Gerente Regional (e) de Electronorte S.A. mediante documento ENSA-GR-APG-0380-2025 de 8 de abril de 2025 (Apéndice n.º 6)

Los hechos precedentes, han ocasionado que para el suministro n.º 37047968 se facturara una potencia menor a la requerida por el cliente, durante el periodo comprendido entre marzo de 2016 a abril de 2025, dejando de facturar el monto total de S/ 1 552,76.

#### **1.15. Respecto del suministro n.º 37016587**

De la revisión efectuada a la documentación que obra en el expediente del suministro n.º 37016587 (Apéndice n.º 8), se evidenció que, la Municipalidad Provincial de Lambayeque, mediante documento denominado "Solicitud de Servicio Nuevo" n.º 25800042725 de 11 de diciembre de 2015, solicitó ante Electronorte S.A. un "SERVICIO NUEVO", conforme a las características siguientes:



- Dirección : "Bolívar N° 400"
- Características del suministro : Monofásico  
**Máxima demanda "0.06 KW"**  
"Tarifa BT6"  
(Negrita y subrayado es agregado)



En atención a la referida solicitud, el 11 de diciembre de 2015, el señor Juan Abanto Gallardo, Asistente de Atención al Cliente, con el usuario "Distrituzjyabantog", procedió a registrar la solicitud en el Sistema Optimus NGC, conforme a lo informado por el Área de Tecnología de Información y se evidencia en el documento ENSA-TIC-MFD-0057-2025 de 19 de agosto de 2025 (Apéndice n.º 16); asimismo, emitió la respectiva boleta de atención con número de solicitud 25800042725, precisando en el rubro observación "SERVICIO NUEVO MONOFÁSICO – TARIFA BT6 - SEMÁFOROS", con dirección "Av. FEDERICO VILLARREAL N° S/N. Centro LAMBAYEQUE", contenida en el referido expediente, estableciendo como tarifa solicitada "BT6" y consignando una potencia solicitada el valor de "**0.06 W**", evidenciándose incongruencia entre lo requerido por el usuario y lo registrado por el asistente de Atención al Cliente, toda vez que la potencia requerida fue de 0.06 KW (60 W).

Posteriormente, el 14 de diciembre 2015, se realizó la inspección de factibilidad para la solicitud del suministro, la cual quedó registrada en el documento denominado "Factibilidad de suministro eléctrico 0008907 – 015", señalando en el rubro de observaciones: "Se inspeccionó predio para venta de servicio nuevo monofásico", consignando una "Potencia solicitada" igual a "0.06 kw" y tarifa BT6, es decir, la potencia requerida por el cliente.

En mérito a dicha factibilidad, la señora Rocio del Pilar Zapata Piscocya, asistente de Atención al Cliente, suscribió el presupuesto de servicio n.º 25800034407 con fecha de valorización 7 de enero de 2016, que consigna como potencia 0.06 W; es decir, el mismo valor consignado erróneamente en la boleta de atención que emitió, el referido presupuesto fue suscrito por Ricardo Velezmoro Ruiz, en representación de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, recepcionado en la misma fecha<sup>55</sup>.

Cabe señalar que, el presupuesto de servicio estableció el importe de S/ 392,94 (trescientos noventa y dos con 94/100 soles), el cual fue cancelado el 12 de enero de 2016, mediante comprobante de pago n.º 06200001116, conforme se aprecia del sello inserto al centro del comprobante; asimismo, en la misma fecha se suscribió el contrato de suministro de energía eléctrica n.º 25800025530, entre Electronorte S.A., representado por su Gerente Comercial (e), Luis Eduardo Piscocya Salazar y la Municipalidad Provincial de Lambayeque, representada por Ricardo Velezmoro Ruiz. Al respecto, en dicho contrato se consignó una potencia de 0.06 W; cabe precisar que dicho valor consignado fue el mismo, tanto en la boleta de atención y presupuesto de servicio, siendo menor a la potencia requerida por el cliente 0.06 KW (60 W).

De lo señalado en los párrafos precedentes se verificó que el señor Juan Abanto Gallardo, en su condición de asistente de Atención al Cliente, registró la solicitud n.º 25800042725 con una potencia de 0.06 W y generó la boleta de atención con dicho valor de potencia, siendo menor a la potencia requerida por el usuario 0.06 KW (60 W), este valor inferior, registrado en el Sistema Optimus NGC persistió en el presupuesto n.º 25800034407 y en el Contrato de Suministro de Energía Eléctrica n.º 25800025530; todo ello se encuentra evidenciado en la documentación que conforma el expediente del suministro n.º 37016587.

<sup>55</sup> En el expediente del suministro n.º 37016587, se evidencia una copia del dicho presupuesto de servicio el cual es recepcionado el 7 de enero de 2016 por el técnico electricistas Alfredo Chasques Bailena.

Del mismo modo, según la información proporcionada<sup>56</sup> por Electronorte S.A. y obtenida del Sistema Optimus NGC, detallada en el cuadro siguiente y conforme a lo señalado en el documento ENSA-TIC-MFD-0057-2025 de 19 de agosto de 2025 (**Apéndice n.º 16**), se evidencia que la solicitud n.º 25800042725 fue registrada en el sistema, el 11 de diciembre de 2015 con el usuario "Distriuzjabantog" perteneciente al señor Juan Abanto Gallardo, con un valor de potencia solicitada de 0.06 W, correspondiente al suministro n.º 37016596, cuya fecha de inicio de contrato fue el 12 de enero de 2016 y siendo que dicha potencia menor fue utilizada como base para el periodo de facturación desde febrero de 2016, prolongándose hasta julio de 2018.

**Cuadro n.º 19**

**Información registrada en el Sistema Optimus NGC para el suministro n.º 37016587**

Nombre de consulta o reporte en el Sistema Optimus NGC	Datos registrados para el suministro n.º 37016587	
"Información de solicitud del servicio" <sup>(1)</sup>	Solicitud n.º:	25800042725
	Potencia solicitada:	0.06 KW.(60 W)
"Consulta general" <sup>(2)</sup>	Contrato n.º:	25800025530
	Fecha de inicio:	12/1/2016
	Potencia contratada (W):	0.06 W
"Histórico cambios suministro" <sup>(3)</sup>	Potencia conectada (W):	0.06 W
"Estado de cuenta corriente" <sup>(4)</sup>	Primer mes facturado:	Febrero de 2016
	Potencia facturada desde febrero de 2016 hasta abril de 2025:	0.06 W
"Recibos" (mensual) <sup>(5)</sup>	Potencia facturada desde febrero de 2016 hasta abril de 2025: (No registra modificación de potencia en Sistema Optimus NGC al 30 de abril de 2025)	0.06 W

Fuente: Documento ENSA-GR-APG-0414-2025 de 15 de abril de 2025 (**Apéndice n.º 5**) y documento ENSA-GR-ESV-0725-2025 de 8 de julio de 2025 (**Apéndice n.º 9**)

Elaborado por: Comisión auditora a cargo de la Auditoría de Cumplimiento.

- (1) Solicitud de servicio nuevo n.º 25800042725 de 11 de diciembre de 2015, remitida por el Gerente Regional (e) de Electronorte S.A. con documento ENSA-GR-APG-0414-2025 de 15 de abril de 2025 (**Apéndice n.º 5**)
- (2) Reporte obtenido del Sistema Optimus NGC, remitido por el Gerente Regional (e) de Electronorte S.A. mediante documento ENSA-GR-ESV-0725-2025 de 8 de julio de 2025 (**Apéndice n.º 9**)
- (3) El listado de "Modificaciones en datos técnicos del contrato" para el suministro n.º 37016587, fue obtenido mediante la opción "Histórico cambios suministro" del subnivel "Consulta general" del "Módulo de atención de clientes" del Sistema Optimus NGC, cuya captura de pantalla fue remitida mediante documento ENSA-GR-ESV-0725-2025 de 8 de julio de 2025 (**Apéndice n.º 9**)
- (4) Reporte obtenido del Sistema Optimus NGC, remitido por el Gerente Regional (e) de Electronorte S.A. mediante documento ENSA-GR-ESV-0725-2025 de 8 de julio de 2025 (**Apéndice n.º 9**)
- (5) Recibos mensuales de febrero de 2016 a abril de 2025 para el suministro n.º 37016587, remitidos por el Gerente Regional (e) de Electronorte S.A. mediante ENSA-GR-ESV-0725-2025 de 8 de julio de 2025 (**Apéndice n.º 9**)

Los hechos precedentes, han ocasionado que para el suministro n.º 37016587 se facturara una potencia menor a la requerida por el cliente, durante el periodo comprendido entre febrero de 2016 hasta julio de 2018, dejando de facturar el monto total de S/ 356,60.

#### **1.16. Respecto del suministro n.º 39731061**

De la revisión efectuada a la documentación que obra en el expediente del suministro n.º 39731061 (**Apéndice n.º 8**), se evidenció que, mediante documento "Solicitud de servicio

<sup>56</sup> Remitida mediante documento ENSA-GR-ESV-0725-2025 de 8 de julio de 2025 (**Apéndice n.º 9**)



nuevo" n.º 25800060297 de 9 de marzo de 2022, la empresa North Telecom S.A.C., solicitó ante Electronorte S.A., un **"SERVICIO NUEVO"**, conforme a las siguientes características:

- Dirección : **"FRENTE A. MZ 171 LOT S/N SECTOR EL LINO"**
- Características del suministro : **Monofásico**  
**Máxima demanda "0.30 KW"**  
**"Tarifa BT6"**  
**(Negrita y subrayado es agregado)**



En atención a la referida solicitud, el 10 de marzo de 2022, en concordancia con la Instrucción "Atención de Solicitud de Nuevo Suministro Sin Modificación de Redes para Clientes Menores en Baja Tensión" Código I04-01-18 Versión 03/23-02-16 (**Apéndice n.º 14**), el señor Leoncio Inoñan Tejada, asistente de Atención al Cliente, con el usuario "DistriluzVlinonant", procedió a registrar la solicitud en el Sistema Optimus NG, conforme a lo informado por el área de Tecnología de Información y se evidencia en el documento ENSA-TIC-MFD-0057-2025 de 19 de agosto de 2025. (**Apéndice n.º 16**); asimismo, emitió la respectiva boleta de atención con número de solicitud n.º 25800060297, precisando en el rubro observación "Servicio nuevo", con dirección en "Mz. "A" Lote 171 Sector EL LINO", contenida en el referido expediente, estableciendo como tarifa solicitada "BT6"; no obstante, registró como potencia requerida el valor **"30.00 W"**, es decir, menor al requerimiento del cliente, toda vez que la potencia requerida fue de 0.30KW (300 W).

Posteriormente, el 12 de marzo de 2022, se realizó la inspección de factibilidad en mérito a la instrucción "Trabajos de Inspección para Clientes en Baja Tensión (Nuevas Conexiones y Cambio de Tipo de Conexión)" (**Apéndice n.º 15**) para la solicitud del suministro, quedando registrado en el documento denominado "Factibilidad de suministro eléctrico 003301 - 022".

En mérito a dicha factibilidad, la Contratista R y M Corp. Sierra S.A.C. suscribió el presupuesto de servicio n.º 25800048388<sup>57</sup> con fecha de valorización 6 de abril de 2022; asimismo, en la misma fecha, el referido presupuesto fue suscrito por Ramiro Palomino Balcázar, en representación de North Telecom S.A.C.

Cabe señalar que, el presupuesto de servicio n.º 25800048388 con fecha de valorización 6 de abril de 2022, estableció el importe de S/ 273,76; pagado mediante comprobante de N.º F055-00000072 en la misma fecha, asimismo en la 6 de mayo de 2022, se suscribió el contrato de suministro de energía eléctrica n.º 42100022376, entre Electronorte S.A., representado por su gerente Comercial (e), Wilson Enrique Medina Caro y North Telecom S.A.C. representada por Ramiro Palomino Balcázar. Al respecto, en dicho contrato se consignó una potencia de 30.00 W; cabe precisar que dicho valor consignado fue el mismo, tanto en la boleta de atención y presupuesto de servicio, siendo menor a la potencia requerida por el cliente 0.30 KW (300W).

De lo señalado en los párrafos precedentes se verificó que el señor Leoncio Inoñan Tejada, en su condición de Asistente de Atención al Cliente, registró la solicitud 25800060297 con una potencia de 30.00 W y generó la boleta de atención el 10 de marzo de 2022 con dicho valor de potencia, siendo menor a la potencia solicitada por el usuario 0.30 KW (300W), dicho valor menor, registrado en el Sistema Optimus NGC, persistió en el presupuesto y en el contrato de suministro de energía eléctrica n.º 42100022376; todo ello se encuentra evidenciado en la documentación que conforma el expediente del suministro n.º 39731061.

<sup>57</sup> En el expediente del suministro n.º 39731061, se evidencia que el presupuesto de servicio n.º 25800048388 con fecha de valorización 6 de abril de 2022, por el monto total de servicio de S/ 273,76; firmado por R y M Corp. Sierra S.A.C.

Asimismo, de acuerdo con la información proporcionada<sup>58</sup> por Electronorte S.A. y obtenida del Sistema Optimus NGC, detallada en el cuadro siguiente y conforme a lo señalado en el documento ENSA-TIC-MFD-0057-2025 de 19 de agosto de 2025 (**Apéndice n.º 16**), se evidencia que la solicitud n.º 25800060297, fue registrada el 10 de marzo de 2022 con el usuario "DistriluzLinonant" perteneciente al señor Leoncio Inoñan Tejada, con un valor de potencia de 30.00W, correspondiente al suministro n.º 39731061, cuya fecha de inicio de contrato fue el 6 abril de 2016 y siendo que dicha potencia inferior fue utilizada como base para el periodo de facturación desde julio de 2022, prologándose hasta abril de 2025.

**Cuadro n.º 20**

**Información registrada en el Sistema Optimus NGC para el suministro n.º 39731061**

Nombre de consulta o reporte en el Sistema Optimus NGC	Datos registrados para el suministro n.º 39731061	
"Información de solicitud del servicio" <sup>(1)</sup>	Solicitud n.º:	25800060297
	Potencia solicitada:	0.30 KW. (300 W)
"Consulta general" <sup>(2)</sup>	Contrato n.º:	42100022376
	Fecha de inicio:	6/4/2022
	Potencia contratada (W):	30.00 W
"Histórico cambios suministro" <sup>(3)</sup>	Potencia conectada (W):	30.00 W
"Estado de cuenta corriente" <sup>(4)</sup>	Primer mes facturado:	Julio de 2016
"Recibos" (mensual) <sup>(5)</sup>	Potencia facturada desde julio de 2022 hasta abril de 2025:	30.00 W
	Potencia facturada desde julio de 2022 hasta abril de 2025: (no se evidencia modificación de potencia en Sistema Optimus NGC)	30.00 W

**Fuente:** Documento ENSA-GR-APG-0414-2025 de 15 de abril de 2025. (**Apéndice n.º 5**) y documento ENSA-GR-ESV-0862-2025 de 7 de agosto de 2025. (**Apéndice n.º 11**)

**Elaborado por:** Comisión auditora a cargo de la Auditoría de Cumplimiento.

- (1) Solicitud de servicio nuevo n.º 25800060297 de 9 de marzo de 2022, remitida por el Gerente Regional (e) de Electronorte S.A. con documento ENSA-GR-APG-0414-2025 de 15 de abril de 2025 (**Apéndice n.º 5**)
- (2) Reporte obtenido del Sistema Optimus NGC, remitido por el Gerente Regional (e) de Electronorte S.A. mediante documento ENSA-GR-ESV-0862-2025 de 7 de agosto de 2025. (**Apéndice n.º 11**)
- (3) El listado de "Modificaciones en datos técnicos del contrato" para el suministro n.º 39731061, fue obtenido mediante la opción "Histórico cambios suministro" del subnivel "Consulta general" del "Módulo de Atención de Clientes" del Sistema Optimus NGC, cuya captura de pantalla fue remitida mediante documento ENSA-GR-ESV-0862-2025 de 7 de agosto de 2025. (**Apéndice n.º 11**)
- (4) Reporte obtenido del Sistema Optimus NGC, remitido por el Gerente Regional (e) de Electronorte S.A. mediante documento ENSA-GR-ESV-0862-2025 de 7 de agosto de 2025. (**Apéndice n.º 11**)
- (5) Recibos mensuales de julio de 2022 a abril de 2025 para el suministro n.º 39731061, remitidos por el Gerente Regional (e) de Electronorte S.A. mediante documento ENSA-GR-ESV-0862-2025 de 7 de agosto de 2025. (**Apéndice n.º 11**)

En tal sentido, se evidenció que el señor Leoncio Inoñan Tejada, en su condición de asistente de Atención al Cliente, inobservó lo establecido en la Actividad 8 del literal b) de la Sección 5 de la Instrucción "Atención de Solicitud de Nuevo Suministro Sin Modificación de Redes para Clientes Menores en Baja Tensión" Código 104-01-18, Versión 3, aprobado el 23 de febrero de 2016 (**Apéndice n.º 14**), referente a la recepción de solicitud y registro de los datos en el sistema Optimus NGC, así como a la emisión de la boleta de atención; al registrar una potencia de 30.00 W en lugar de la potencia requerida por el cliente 0.30 KW (300W).

Los hechos precedentes, han ocasionado que para el suministro n.º 39731061 se facturara una potencia menor a la requerida por el cliente, durante el periodo comprendido entre mayo de 2016 hasta abril de 2025, dejando de facturar el monto total de S/ 2 575,42.

<sup>58</sup> Remitida mediante documento ENSA-GR-ESV-0862-2025 de 7 de agosto de 2025 (**Apéndice n.º 11**)



2. De la facturación de los suministros n.ºs 37016596, 37047968, 37016587, 39373444, 36328955, 36328937, 36328768, 36328946, 36328928, 38064471, 37108704, 37108670, 37108624, 37108698, 37108651 y 39731061, con potencia que no es concordante con la requerida por los clientes.

De acuerdo con lo verificado en los reportes de estado de cuenta corriente correspondientes a los dieciséis (16) suministros eléctricos con tarifa BT6, obtenidos del Sistema Optimus NGC y remitidos<sup>59</sup> por el gerente Comercial de Electronorte S.A., en concordancia con el cálculo contenido en el informe técnico n.º 002-2025-ENSA-OCI-AAUR de 25 de setiembre de 2025 (**Apéndice n.º 12**), emitido por el ingeniero Antony Armando Urcia Ramón, especialista ingeniero mecánico electricista del Órgano de Control Institucional de Electronorte S.A., se tiene que, durante la prestación del servicio, el proceso de facturación se ha realizado con la aplicación de la potencia contratada de 0.06 watts, desde febrero de 2016 hasta abril de 2025 para los suministros n.ºs 37016596 y 37016587, y desde marzo de 2016 hasta julio de 2018 para el suministro n.º 37047968; para los suministros n.ºs 39373444 y 38064471, se aplicó una potencia contratada de 1.00 watt, desde octubre de 2021 hasta abril de 2025, y desde abril de 2018 hasta enero de 2019, respectivamente.

Asimismo, para los suministros n.ºs 36328955, 36328937, 36328768, 36328946 y 36328928 se contrató una potencia de 1.00 Watts, pero desde enero de 2016 se aplicó una potencia de 12.00 Watt, 19 Watt, 12 Watt, 24 Watt y 21 Watt, respectivamente; para los suministros n.ºs 37108704, 37108670, 37108624, 37108698 y 37108651, se aplicó una potencia de 50 Watt desde mayo de 2016 hasta abril de 2025; y para el suministro n.º 39731061 se aplicó una potencia de 30 Watt desde julio de 2022 hasta abril de 2025, tal como se muestra a continuación:

**Cuadro n.º 21**

**Resumen de facturación en el Sistema Optimus NGC con potencia que no es concordante con la requerida**

Suministro	Según información registrada en el Sistema Optimus NGC		
	Periodo facturado	Nº meses	Potencia (W)
37016596	Febrero 2016 – abril 2025	111	0.06 W
37047968	Marzo 2016 – abril 2025	110	0.06 W
39373444	Octubre 2021 – abril 2025	43	1.00 W
36328937	Enero 2016 – abril 2025	112	19.00 W
36328768	Enero 2016 – abril 2025	112	12.00 W
36328955	Enero 2016 – abril 2025	112	12.00 W
36328946	Enero 2016 – abril 2025	112	24.00 W
37016587	Febrero 2016 – julio 2018	30	0.06 W
39731061	julio 2022 - abril 2025	34	30.00 W
36328928	enero 2016 - abril 2025	112	21.00 W
38064471	Abril 2018 – enero 2019	10	1.00 W
37108704	Mayo de 2016 – abril 2025	108	50.00 W
37108670	Mayo de 2016 – abril 2025	108	50.00 W

<sup>59</sup> Remitidos por el gerente Comercial de Electronorte S.A. mediante documento ENSA-GR-APG-0380-2025 de 6 de abril de 2025 (**Apéndice n.º 6**), ENSA-SUC-CGG-0224-2025 de 29 de abril de 2025 (**Apéndice n.º 7**), documento ENSA-GR-ESV-0725-2025 de 8 de julio de 2025 (**Apéndice n.º 9**), documento ENSA-SUC-CRN-038-2025 de 31 de julio de 2025 (**Apéndice n.º 10**) y documento ENSA-SUC-CRN-0862-2025 de 07 de agosto de 2025 (**Apéndice n.º 11**)

Suministro	Según información registrada en el Sistema Optimus NGC		
	Periodo facturado	N° meses	Potencia (W)
37108624	Mayo de 2016 – abril 2025	108	50.00 W
37108698	Mayo de 2016 – abril 2025	108	50.00 W
37108651	Mayo de 2016 – abril 2025	108	50.0 W

Fuente: Documento ENSA-GR-APG-0414-2025 de 15 de abril de 2025. (Apéndice n.° 5). Documento ENSA-GR-APG-0380-2025 de 6 de abril de 2025. (Apéndice n.° 6). Documento ENSA-SUC-CGG-0224-2025 de 29 de abril de 2025. (Apéndice n.° 7). Documento ENSA-GR-ESV-0862-2025 de 7 de agosto de 2025. (Apéndice n.° 11). Documento ENSA-GR-ESV-0725-2025 de 8 de julio de 2025. (Apéndice n.° 9). Documento ENSA-SUC-CRN-038-2025 de 31 de julio de 2025. (Apéndice n.° 10). Informe técnico n.° 002-2025-ENSA-OCI-AAUR de 25 de setiembre de 2025 (Apéndice n.° 12)

Elaborado por: Comisión auditora a cargo de la Auditoría de Cumplimiento.

En el siguiente cuadro se muestra un resumen de cálculo del importe total del perjuicio económico, que asciende a S/ 208 815,90 (Doscientos ocho mil ochocientos quince con 90/100 soles), que corresponde a los 16 suministros identificados:

**Cuadro n.° 22**  
**Resumen de cálculo del perjuicio económico por cada suministro**

N°	Suministro	Facturación errónea (N° meses)	Facturación con potencia errónea		Facturación que correspondió		Perjuicio económico (B) - (A) (S/)
			Potencia facturada (W)	Importe facturado (A) (S/)	Potencia que correspondió (W)	Importe que debió facturarse - (B) (S/)	
1	37016596	111	0.06 W	1.53	60.00 W	1 566,37	1 564,84
2	37047968	110	0.06 W	1.52	60.00 W	1 554,28	1 552,76
3	39373444	43	1.00 W	11.81	1,000.00 W	11 829,30	11 817,49
4	36328937	112	19.00 W	458.10	1,000.00 W	24 109,50	23 651,40
5	36328768	112	12.00 W	289.32	1,000.00 W	24 109,50	23 820,18
6	36328955	112	12.00 W	286.62	1,000.00 W	23 884,70	23 598,08
7	36328946	112	24.00 W	595.10	1,000.00 W	24 796,60	24 201,50
8	37016587	30	0.06 W	0.30	60.00 W	356.90	356,60
9	39731061	34	30.00 W	286.16	300.00 W	2 861,58	2 575,42
10	36328928	112	21.00 W	505.42	1,000.00 W	24 068, 20	23 562,78
11	38064471	10	1.00 W	2.03	1,000.00 W	2 040,20	2 038,17
12	37108704	108	50.00 W	672.41	1,000.00 W	13 445,70	12 773,29
13	37108670	108	50.00 W	710.55	1,000.00 W	14 208,50	13 497,95
14	37108624	108	50.00 W	672.41	1,000.00 W	13 445,70	12 773,29
15	37108698	108	50.00 W	783.01	1,000.00 W	15 656,70	14 873,69
16	37108651	108	50.00 W	850.64	1,000.00 W	17 009,10	16 158,46
Total				6 126,93		214 942,83	208 815,90

Fuente: Cálculo efectuado conforme se indica en el informe técnico n.° 002-2025-ENSA-OCI-AAUR de 25 de setiembre de 2025 (Apéndice n.° 12)

Elaborado por: Comisión auditora a cargo de la Auditoría de Cumplimiento.

Es de precisar que, el detalle donde se explica la metodología empleada del cálculo utilizado para la obtención de los datos contenidos en el cuadro precedente, se muestra en el informe técnico n.° 002-2025-ENSA-OCI-AAUR de 25 de setiembre de 2025 (Apéndice n.° 12), emitido por el ingeniero Antony Armando Urcia Ramón, especialista ingeniero mecánico electricista del Órgano de Control Institucional de Electronorte S.A.



### 3. Modificaciones de la potencia contratada para la facturación

De acuerdo con la información solicitada<sup>60</sup>, sobre si Electronorte S.A. tuvo conocimiento o detectó irregularidades en los suministros n.ºs 37016596, 37047968, 39373444, 36328937, 36328768 y 36328955; se obtuvo respuesta de la jefatura Comercial de la Unidad Empresarial Sucursales, mediante documento JCCRN-0001-2025 de 6 de mayo de 2025 (**Apéndice n.º 23**), en dicho documento informó que se verificó un error involuntario del gestor, quien registró una potencia solicitada en KWH (Kilovatio-hora), debiendo calcular la potencia solicitada en Watts; asimismo se precisó, que el error involuntario fue corregido en el Sistema Optimus NCG.



Al respecto, la comisión auditora contrastó dicha información y, tras la revisión efectuada en el Sistema Optimus NCG, verificó que el día 15 de abril de 2025 se realizaron modificaciones a los suministros n.ºs 37016596, 37047968, 39373444, específicamente en el apartado de "Modificaciones en datos técnicos del contrato", evidenciándose que para los suministros n.ºs 37016596, 37047968, se registró una potencia de 60 W y respecto al suministro n.º 39373444, se registró una potencia de 118 W.



Es importante precisar que, para los suministros n.ºs 37016596, 37047968, la potencia requerida inicialmente por los usuarios fue de 0.06 KW, equivalente a 60 Watts; no obstante, antes de la modificación realizada el 15 de abril de 2024, en el Sistema Optimus NCG registraba un valor de 0.06 Watts, lo cual fue corregido, en concordancia con lo requerido por los usuarios.

Respecto del suministro n.º 39373444, se evidenció que el 15 de abril de 2025 se registró una modificación en la potencia requerida de 1.00 W a 118 W; sin embargo, este valor sigue siendo inferior a lo requerido por el cliente (1000 W), por tanto, conllevó a facturar consumos de energía eléctrica tomando un valor de potencia inferior al requerido por los clientes de los suministros mencionados.



De modo similar, mediante documento JCCRN-0004-2025 de 13 de mayo de 2025 (**Apéndice n.º 24**), la jefatura de Comercial de la Unidad Empresarial Sucursales informó al OCI de Electronorte S.A. que, tras haberse identificado error material en la consignación de datos en los contratos de los suministros n.ºs 36328955, 36328768 y 36328937, originado por un defecto al momento de grabar la información en el sistema comercial, se procedió a la subsanación de las potencias; respecto a los suministros n.ºs 36328946 y 36328928, sobre los cuales se informó<sup>61</sup> cambios de potencia requerida inicialmente.



Es importante precisar que, para los mencionados suministros n.ºs 36328955, 36328937 y 36328768, 36328946 y 36328928, la potencia inicialmente requerida fue de 1.0 KW (1000 Watt); sin embargo, el 28 de agosto de 2014 se efectuaron modificaciones a 12, 19, 12, 24 y 21 Watts respectivamente, conforme se evidencia en el Sistema Optimus NCG, específicamente en la sección de "modificaciones técnicas al contrato". Asimismo; es importante resaltar que, de acuerdo con los estados de cuenta de dichos suministros, dichas potencias han sido consideradas para efectos de la facturación desde enero de 2016 hasta la actualidad.

Por tanto, para los suministros n.ºs 37016596, 37047968, se ha considerado un valor de potencia que no es el solicitado de 0.06 Watts desde el inicio de su facturación [febrero y marzo de 2016] hasta el 15 de abril de 2025. Respecto al suministro n.º 39373444 se

<sup>60</sup> Mediante oficio n.º 000141-2025-CG/OC4255 de 22 de abril de 2025.

<sup>61</sup> Mediante documento ENSA-GR-ESV-0725-2025 de 8 de julio de 2025, se adjuntó documento archivo Excel denominado "3. Modificaciones técnicas del contrato" (**Apéndice n.º 9**)

consignó un valor incorrecto de 1.00 Watts desde el inicio de su facturación [octubre de 2021] hasta la misma fecha en mención. Asimismo, para los suministros n.ºs 36328955, 36328937, 36328768, 36328946, 36328928 y, desde el inicio de su facturación [enero de 2016] a la actualidad, se ha efectuado la facturación considerando de manera incorrecta un valor de 12, 19, 12, 24 y 21 Watts.

Las modificaciones efectuadas de potencia registrada en el sistema Optimus NGC se resumen en el cuadro siguiente:

**Cuadro n.º 23**

**Modificaciones técnicas del contrato registradas en el Sistema Optimus NGC para los suministros n.ºs 37016596, 37047968, 39373444, 36328955, 36328937, 36328768, 36328946 y 36328928**

SUMINISTRO	POTENCIA CONTRATADA		
	FECHA DE CAMBIO	VALOR ANTERIOR (Watts)	VALOR ACTUAL (Watts)
37016596	15/4/2025	0.06 W	60 W
37047968	15/4/2025	0.06 W	60 W
39373444	15/4/2025	1.00 W	118 W
36328937	28/8/2014	1.00 W	19 W
36328768	28/8/2014	1.00 W	12 W
36328955	28/8/2014	1.00 W	12 W
36328946	28/8/2014	1.00 W	24 W
36328928	28/8/2014	1.00 W	21 W

Fuente: Documento JCCRN-0001-2025 de 6 de mayo de 2025 (Apéndice n.º 23).  
Documento JCCRN-0004-2025 de 13 de mayo de 2025 (Apéndice n.º 24).  
Documento ENSA-GR-ESV-0725-2025 de 8 de julio de 2025 (Apéndice n.º 9).  
Informe técnico n.º 002-2025-ENSA-OCI-AAUR de 25 de setiembre de 2025 (Apéndice n.º 12)

Elaborado por: Comisión auditora a cargo de la Auditoría de Cumplimiento.

Conforme a lo expuesto, la Gerencia Comercial de Electronorte S.A. identificó inconsistencias de enero de 2016 hasta abril de 2025 para los referidos suministros, en atención a ello, efectuó modificaciones en la potencia contratada en el Sistema Optimus NGC el 15 de abril de 2025, respecto a los suministros n.ºs 37016596, 37047968 registrando el valor de potencia de 0.06 watts a 60 watts, siendo este último lo solicitado por el usuario; para el suministro n.º 39373444 se modificó un valor de potencia inferior a lo requerido de 1W a 118 W; Asimismo se evidenció que para los suministros 36328937, 36328768, 36328955, 36328946 y 36328928, el 28 de agosto de 2014 modificó las potencias a valores inferiores a lo solicitado con valores de potencia de 19, 12, 12, 24 y 21 W respectivamente, manteniéndose desde esa fecha a la actualidad; Dichas inconsistencias fueron atribuidas a un error material en la consignación de datos en los contratos, los cuales fueron originados por un defecto al momento de grabar la información en el sistema comercial.

Sin perjuicio de lo indicado, es importante resaltar que, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4.10 del artículo 4 de la Norma "Opciones Tarifarias y Condiciones de Aplicación de las Tarifas a Usuario Final", la potencia conectada es "aquella potencia activa máxima requerida por el usuario al momento de solicitar el suministro" y la potencia contratada es "aquella potencia activa máxima que puede tomar un suministro y que ha sido convenida mediante contrato entre usuario y concesionaria"; asimismo, el artículo 19 de la referida norma indica que "la potencia conectada del usuario, requerida por el mismo al momento de solicitar el suministro o de ser el caso cuando realiza un cambio de opción tarifaria, se deberá estimar inicialmente a partir de una declaración del usuario".



Asimismo, es importante destacar que los referidos suministros corresponden a la opción tarifaria BT6, siendo su tipo de conexión: C1.1 con acometida aérea de acuerdo a los contratos de suministro de energía eléctrica suscritos para cada uno de ellos, cuyo sistema de medición es: **sin medición**, como se establece en la tabla n.º 1.2 del Anexo n.º 1 de la Resolución de Consejo Directivo Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería Osinergmin n.º 159-2015-OS-CD de 21 de julio de 2015<sup>62</sup>.

En ese sentido, para dichos suministros al no contar con un sistema de medición, la potencia a facturar debe corresponder a la potencia contratada, la cual debe ser determinada en función de la potencia requerida por el cliente, de conformidad con lo establecido en los artículos 4 numeral 4.10, 5 y 19 de la Norma "Opciones Tarifarias y Condiciones de Aplicación de las Tarifas a Usuario Final".

En ese sentido, se ha evidenciado que los servidores que se desempeñaron como Asistente de Atención al Cliente de Electronorte S.A., no registraron correctamente la potencia solicitada por los usuarios con suministros n.ºs 37016596, 37047968, 39373444, 36328937, 36328768 y 36328955, 36328946, 37016587, 39731061, 36328928, 38064471, 37108704, 37108670, 37108624, 37108698 y 37108651 de tarifa BT6, en el Sistema Optimus NGC, lo cual generó que se facturen consumos, aplicando la potencia de 0.06 Watts, cuando lo solicitado fue 60 Watts para los suministros n.ºs 37016596, 37047968 y 37016587, y 1 Watts para los suministros n.ºs 39373444 y 38064471 cuando lo solicitado fue 1000 Watts; 12 Watts para los suministros n.ºs 36328768 y 36328955, siendo lo solicitado por el usuario fue de 1000 Watts, 19 Watts para el suministro n.º 36328937 cuando lo solicitado fue de 1000 Watts, 24 Watts para el suministro n.º 36328946 cuando lo solicitado fue de 1000 Watts, 21 Watts para el suministro n.º 36328928 cuando lo solicitado por el usuario fue de 1000 Watts, 50 Watts para los suministros n.ºs 37108704, 37108670, 37108624, 37108698 y 37108651 cuando lo solicitado fue de 1000 Watts, 30 Watts para el suministro n.º 39731061 cuando lo solicitado fue de 300 Watts.

Sin perjuicio de lo anteriormente señalado, el 15 de abril de 2025 se ha actualizado la potencia contratada para los suministros n.ºs 37016596, 37047968 y 39373444, y el 28 de agosto de 2014 se modificó para los suministros n.ºs 36328937, 36328768 y 36328955, 36328946 y 36328928 por parte de la Jefatura Comercial de la Unidad Empresarial Sucursales, como resultado de intervenciones efectuadas por Electronorte S.A. en dichas fechas. Lo expuesto se sintetiza en el cuadro siguiente:

**Cuadro n.º 24**  
**Detalle de la potencia requerida y modificaciones de la potencia por suministro**

Suministro <sup>(1)</sup>	Potencia solicitada por usuario <sup>(2)</sup> (W)	Información registrada según boleta de atención		Potencia consignada en el presupuesto (W)	Información según contrato y Sistema Optimus NGC		Modificación de potencia en Sistema Optimus NGC <sup>(4)(5)</sup>	
		Fecha	Potencia (W)		Fecha contrato <sup>(3)</sup>	Potencia contratada (W)	Fecha	Potencia (W)
37016596	60 W	11/12/2015	0.06 W	0.06 W	12/1/2016	0.06 W	15/4/2025	60 W
37047968	60 W	21/12/2015	0.06 W	0.06 W	19/2/2016	0.06 W	15/4/2025	60 W
37016587	60 W	11/12/2015	0.06 W	0.06 W	21/12/2015	0.06 W	Ninguna	Ninguna
39373444	1000 W	14/9/2021	1.00 W	1.00 W	17/9/2021	1.00 W	15/4/2025	118 W
36328955	1000 W	6/5/2014	1.00 W	1.00 W	7/5/2014	1.00 W	28/8/2014	12 W
36328937	1000 W	6/5/2014	1.00 W	1.00 W	7/5/2014	1.00 W	28/8/2014	19 W
36328768	1000 W	6/5/2014	1.00 W	1.00 W	7/5/2014	1.00 W	28/8/2014	12 W

<sup>62</sup> Publicada en el diario oficial El Peruano el 23 de julio de 2015.

36328946	1000 W	6/5/2014	1.00 W	1.00 W	7/5/2014	1.00 W	28/8/2014	24 W
36328928	1000 W	6/5/2014	1.00 W	1.00 W	7/5/2014	1.00 W	28/8/2014	21 W
38064471	1000 W	13/3/2018	1.00 W	1.00 W	21/3/2018	1.00 W	Ninguna	Ninguna
37108704	1000 W	7/4/2016	50.00 W	50.00 W	25/4/2016	50.00 W	Ninguna	Ninguna
37108670	1000 W	7/4/2016	50.00 W	50.00 W	25/4/2016	50.00 W	Ninguna	Ninguna
37108624	1000 W	7/4/2016	50.00 W	50.00 W	25/4/2016	50.00 W	Ninguna	Ninguna
37108698	1000 W	7/4/2016	50.00 W	50.00 W	25/4/2016	50.00 W	Ninguna	Ninguna
37108651	1000 W	7/4/2016	50.00 W	50.00 W	25/4/2016	50.00 W	Ninguna	Ninguna
39731061	300 W	10/3/2022	30.00 W	30.00 W	6/4/2022	30.00 W	Ninguna	Ninguna

**Fuente:** Documentos DFA-YYQ-0033-2025 de 25 de marzo de 2025 (Apéndice n.º 4). Documento ENSA-GR-APG-0414-2025 de 15 de abril de 2025 (Apéndice n.º 5). Documento ENSA-GR-APG-0380-2025 de 8 de abril de 2025 (Apéndice n.º 6). Documento ENSA-SUC-CGG-0224-2025 de 29 de abril de 2025 (Apéndice n.º 7). Documento ENSA-GR-ESV-0673-2025 de 28 de junio de 2025 (Apéndice n.º 8). Documento ENSA-GR-ESV-0725-2025 de 8 de julio de 2025 (Apéndice n.º 9). Documento ENSA-SUC-CRN-038-2025 de 31 de julio de 2025 (Apéndice n.º 10). Documento ENSA-GR-ESV-0862-2025 de 07 de agosto de 2025 (Apéndice n.º 11).

**Elaborado por:** Comisión auditora a cargo de la Auditoría de Cumplimiento.

- (5) Documentos DFA-YYQ-0033-2025 de 25 de marzo de 2025, contiene base de datos de suministros con opción tarifaria BT6 correspondiente a la Unidad Empresarial Sucursales (Apéndice n.º 4)
- (6) Potencia indicada en los formatos "Solicitud de Servicio Nuevo" código F04-18-01 versión 01/16-02-15 contenidos en los expedientes de suministros, alcanzados por Electronorte S.A. con documento ENSA-GR-APG-0414-2025 de 15 de abril de 2025 (Apéndice n.º 5) y documento ENSA-GR-ESV-0673-2025 de 28 de junio de 2025 (Apéndice n.º 8), documento ENSA-GR-ESV-0725-2025 de 08 de julio de 2025 (Apéndice n.º 9) respecto de los valores de las potencias el término KW. (kilowatt o kilovatio) es equivalente a 1000 Watts. Por tanto: 1KW. = 1000 W., 0,06 KW. = 60 W, 0,30 KW = 300 W
- (7) Fecha impresa en los contratos de suministro de energía eléctrica, contenidos en los expedientes de suministros, alcanzados por Electronorte S.A. con documento ENSA-GR-APG-0414-2025 de 15 de abril de 2025 (Apéndice n.º 5)
- (8) Según las capturas de modificaciones técnicas del contrato obtenidas del Sistema Optimus NGC, remitidos por el gerente Comercial de Electronorte S.A. mediante ENSA-GR-APG-0380-2025 de 6 de abril de 2025 (Apéndice n.º 6) y ENSA-SUC-CGG-0224-2025 de 29 de abril de 2025 (Apéndice n.º 7), documento ENSA-GR-ESV-0725-2025 de 8 de julio de 2025 (Apéndice n.º 9), documento ENSA-SUC-CRN-038-2025 de 31 de julio de 2025 (Apéndice n.º 10) y documentos ENSA-SUC-CRN-0862-2025 de 07 de agosto de 2025 (Apéndice n.º 11)
- (9) El valor de potencia actualizado en el Sistema Optimus NGC el 15 de abril de 2025 es de 60 W para los suministros n.ºs 37016596 y 37047968; en el caso del suministro n.º 39373444 su valor de potencia actualizado es de 118 W en la misma fecha; por otro lado, el valor de potencia actualizado en el Sistema Optimus NGC el 28 de agosto de 2014 es de 19 W para el suministro n.º 36328937, en el caso de los suministros n.ºs 36328955 y 36328768 su valor de potencia actualizado es de 12 W en la misma fecha, en el caso de los suministros n.º 36328946 su valor de potencia actualizado es de 24 W en la misma fecha y, en el caso del suministro n.º 36328928 su valor actualizado es de 21 W en la misma fecha.

#### 4. Determinación del monto del perjuicio económico e identificación de los involucrados

A continuación, se detalla el cargo y período de gestión de los asistentes de Atención al Cliente y de la empresa Laborum Outsourcing S.A. que tuvieron intervención en los hechos antes mencionados; así como, el monto del perjuicio económico generado.

Es de precisar que, el perjuicio económico se ha determinado en mérito a lo dejado de facturar por cada suministro registrado por los asistentes de atención al cliente, cuyo detalle del cálculo se ha desarrollado en el informe técnico n.º 002-2025-ENSA-OCI-AAUR de 25 de setiembre de 2025 (Apéndice n.º 12), y se resume en el cuadro siguiente:



**Cuadro n.º 25**  
**Detalle de asistentes de Atención al Cliente, contratista y perjuicio económico generado**

Detalle de asistentes de Atención al Cliente, contratista y perjuicio económico generado						
N°	Nombres y Apellidos	Cargo desempeñado	Periodo de gestión		Suministros registrados	Perjuicio Económico S/
			Desde	Hasta		
			[dd/mm/aaaa]	[dd/mm/aaaa]		
1	Juan Abanto Gallardo	Asistente de Atención al Cliente	16/11/2007 <sup>(1)</sup>	Actualidad	37018596	5 512,37
					37047968	
					37016587	
					38064471	
2	Glaydes Mundaca Araujo	Asistente de Atención al Cliente	20/11/2009 <sup>(2)</sup>	Actualidad	39373444	11 817,49
3	Carlos Alberto Deza Caicay	Asistente de Atención al Cliente	18/10/2010 <sup>(3)</sup>	Actualidad	36328955	118 833,94
					36328937	
					36328768	
					36328928	
					36328946	
4	Leoncio Inoñan Tejada	Asistente de Atención al Cliente	25/10/2021 <sup>(4)</sup>	Actualidad	39731061	2 575,42
5	Raúl Renzo Alvarado Carhuajulca, gerente general de Laborum Outsourcing S.A.C. <sup>63</sup>	Empresa contratista	5/6/2013 <sup>64</sup>	30/6/2016 <sup>65</sup>	37108624	70 076,68
					37108551	
					37108670	
					37108698	
					37108704	
TOTAL						208 815,90

Fuente: Memorando n.º DPG-SMM-616-2025 de 9 de mayo de 2025 (Apéndice n.º 19). Informe técnico n.º 002-2025-ENSA-OCI-AAUR de 25 de setiembre de 2025 (Apéndice n.º 12)

Elaborado por: Comisión auditora a cargo de la Auditoría de Cumplimiento.

- (1) Según acta de reincorporación de ex trabajadores en el puesto de atención al cliente – San Ignacio, según lo dispuesto por la Ley 27803 y normas conexas de 16 de noviembre de 2007, cuya copia autenticada fue remitida con memorando n.º DPG-SMM-616-2025 de 9 de mayo de 2025, en concordancia con lo señalado por el jefe de Gestión de Personas en este último documento. (Apéndice n.º 19)
- (2) Según documento ENSA-URH-JVC-0340-2024 de 4 de abril de 2024, cuya copia autenticada fue remitida con memorando n.º DPG-SMM-616-2025 de 9 de mayo de 2025, en concordancia con lo señalado por el jefe de Gestión de Personas en este último documento (Apéndice n.º 19)
- (3) Según boleta de remuneraciones marzo 2025, cuya copia autenticada fue remitida con memorando n.º DPG-SMM-616-2025 de 9 de mayo de 2025, en concordancia con lo señalado por el jefe de Gestión de Personas en este último documento. (Apéndice n.º 19)
- (4) Según documento ENSA-GA-0727-2021 de 21 de octubre de 2021, cuya copia fue remitida con documento ENSA-GA-MVM-0603-2025 de 30 de julio de 2025, en concordancia con lo señalado por el Gerente de Administración y Finanzas en este último documento. (Apéndice n.º 20)

Los hechos expuestos contravienen la normativa siguiente:

- **Norma “Opciones Tarifarias y Condiciones de Aplicación de las Tarifas a Usuario Final”, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería Osinergmin n.º 206-2013-OS/CD, el 14 de octubre de 2013, publicada en el Diario Oficial El Peruano, el 17 de octubre de 2013, que establece:**

**“Artículo 4.- Definiciones**

(...)

**4.10 Potencia Instalada, Potencia Conectada y Potencia Contratada**

(...)

- b) Se entenderá por Potencia Conectada, aquella potencia activa máxima requerida por el usuario

<sup>63</sup> Con RUC N° 20512913289, representada por el señor Alejandro Enrique Cabello Caruajulca, en mérito al contrato GR-147- 2013- Electronorte, entre la contratista y Electronorte S.A. de 5 de junio de 2013, adenda N° 04 al contrato n.º GR-147-2013/ELECTRONORTE. (Apéndice n.º 17)

<sup>64</sup> Inicio de Contrato GR-147- 2013- Electronorte, entre la contratista y Electronorte S.A. de 5 de junio de 2013 (Apéndice n.º 17)

<sup>65</sup> Plazo de vencimiento de adenda N° 04 al contrato N° GR-147-2013/ELECTRONORTE de 5 de junio de 2013. (Apéndice n.º 17)

al momento de solicitar el suministro y que técnicamente soporta la conexión eléctrica; el mismo que debe adecuarse al derecho de potencia otorgado por cada tipo de conexión eléctrica establecido en la Resolución OSINERGMIN N° 159-2015-OS-CD, o la que la sustituya. (subrayado agregado).

- c) Se entenderá por Potencia Contratada, aquella potencia activa máxima que puede tomar un suministro y que ha sido convenida mediante contrato entre usuario y concesionaria. Al respecto, cualquier aumento de la mencionada potencia activa máxima, requerida por el usuario y que no exceda la potencia conectada, no deberá generar cobros adicionales por conceptos relacionados con los costos de conexión eléctrica y en tal sentido la empresa concesionaria de forma conjunta con el usuario, deberán regularizar automáticamente la nueva potencia contratada. (subrayado agregado).

(...)"

#### "Artículo 5.- Opciones Tarifarias

Las opciones tarifarias para usuarios MT y BT son las siguientes:

Opción Tarifaria	Sistemas y Parámetros de Medición	Cargos de Facturación
Baja Tensión		
(...)	(...)	(...)
BT6	Medición de una potencia activa (1P)	a) Cargo fijo mensual.
	Potencia: Máxima del mes	b) Cargo por potencia activa.
(...)	(...)	(...)

(...)"

#### "Artículo 7.- Elección de la Opción Tarifaria

7.1 Los usuarios podrán elegir libremente cualquiera de las opciones tarifarias descritas en el Capítulo "Opciones Tarifarias", de la presente Norma, teniendo en cuenta el sistema de medición que exige la respectiva opción tarifaria, independientemente de su potencia conectada y con las limitaciones establecidas en las condiciones específicas para las opciones tarifarias BT5A, BT5B, BT5D, BT5E, BT6, BT7 y BT8; dentro del nivel de tensión que le corresponda. La opción tarifaria elegida por el usuario deberá ser aceptada obligatoriamente por la empresa de distribución eléctrica".

#### "Artículo 19.- Relación entre la Potencia Contratada y la Conectada

19.1 La potencia conectada del usuario, requerida por el mismo al momento de solicitar el suministro o de ser el caso cuando realiza un cambio de opción tarifaria, se deberá estimar inicialmente a partir de una declaración del usuario y luego se determinará de acuerdo a lo que se señala en los artículos 20 y 21 de la presente Norma. (subrayado agregado)

(...)"

#### ➤ Instrucción "Atención de Solicitud de Nuevo Suministro Sin Modificación de Redes para Clientes Menores en Baja Tensión" Código I04-01-18 Versión 03/23-02-16.

a.(...)

b. Unidad de Negocios Sucursales

Act.	Responsable	Descripción
(...)	(...)	(...)
08	Asistente de Atención al Cliente	Recepciona solicitud. Registra los datos en el sistema Optimus NGC, emite, firman y entrega cliente la boleta de atención para servicio nuevo.
09	Asistente de Atención al Cliente	Trámite de expedientes de servicio nuevo. Mediante un cargo, el asistente de atención al cliente, deriva el expediente servicio nuevo a Técnico Comercial, para su inspección de factibilidad.
10	Técnico Comercial/ Jefe Sistema Eléctrico	Aplica Instrucción de Factibilidad de suministro I04-01-13.



11	Asistente de Atención al Cliente	Recibe del supervisor técnico el acta de factibilidad, quien la descarga en sistema y presupuesta el servicio.
(...)	(...)	(...)
13	Asistente de Atención al Cliente	Procede a la venta del nuevo suministro. Se genera la orden de cobro en sistema Optimus NGC, asimismo se emiten los siguientes documentos: Para nuevos suministros: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Emisión de comprobantes de Pago Boleta de Venta o Factura, creándose el código de suministro.</li> <li>• Contrato de suministro de energía eléctrica. El mismo que contará adicional a las firmas escaneadas de los representantes de la empresa, con la firma y huella digital del titular del suministro ó su representante acreditado mediante carta poder.</li> <li>• Formato de Declaración Jurada – Distancias Mínimas de Seguridad (DMS) F04-18-03.</li> </ul> Si el solicitante requiere de facilidades de pago, se deriva al Jefe Comercial quien determinará la facilidad a otorgar de acuerdo a la política de la empresa haciéndole firmar el siguiente documento adicional: Convenio de pago.
(...)	(...)	(...)

(...)"

- Instrucción "Trabajos de Inspección para Clientes en Baja Tensión (Nuevas Conexiones y Cambio de Tipo de Conexión)" Código I04-01-13 Versión 03/13-02-17, aprobado por la Gerencia Regional de Electronorte S.A., el 13 de febrero de 2017.

b. Inspecciones para Clientes en Baja Tensión UUNN Sucursales

Act.	Responsable	Descripción
(...)	(...)	(...)
04	Asistente de Atención al Cliente	Confirma Datos - Confirma que los datos del solicitante coincidan con aquellos consignados en la orden de solicitud, si la información no coincidiera, se especifican en formato Factibilidad de Suministro (F04-13-01).
(...)	(...)	(...)
06	Asistente de Atención al Cliente	Recepción Factibilidad de suministro eléctrico. - Recepciona el registro de Factibilidad del Suministro Eléctrico donde conste los materiales y trabajos a realizar en la nueva conexión, y adjunta expediente.
07	Asistente de Atención al Cliente	Elabora presupuesto por Nueva Conexión. -Elabora presupuesto por nueva conexión, según datos del registro factibilidad -de nuevo suministro.
(...)	(...)	(...)

- Contrato n.º GR-147-2013-ELECTRONORTE de 5 de junio de 2013, suscrito entre la empresa Laborum Outsourcing S.A. y Electronorte S.A., para la prestación del "Servicio de atención personal a los clientes de la Unidad de Negocios Sucursales de Electronorte S.A."

**CLAUSULA SEGUNDA: OBJETO DE LA TERCERIZACIÓN ACTIVIDAD EMPRESARIAL A EJECUTAR**

"Mediante el presente documento, EL CONTRATISTA se obliga a efectuar las actividades descritas en las Bases del Concurso n.º 058-2013, que forman parte del presente contrato en calidad en Anexo N° 03.

La descripción de los trabajos a ser ejecutados como parte del "Servicio de atención personal a los clientes de la Unidad de Negocios Sucursales de Electronorte S.A", se encuentran especificados en el numeral 1.17 de los Términos de referencia específicos del concurso (Anexo 3)  
(...)"

Anexo 3:

**Términos de referencia específicos - CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN PERSONAL A LOS CLIENTES DE LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.**

(...)

**1.17. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES**

(...)

**1.17.1. Actividad de Atención Personal:**

El Servicio Atención Personal de clientes en las oficinas de la Unidad de Negocio Sucursales de LA CONCESIONARIA, tiene como función principal la atención a los clientes por diversos motivos relacionados con el servicio de energía eléctrica, como realizar sus consultas, solicitudes, quejas, reclamos o denuncias; referidas a la prestación del servicio eléctrico.

Efectuar el completo y correcto registro de las atenciones en el Sistema de Información Comercial de LA CONCESIONARIA.

Coordina, por medio del Supervisor, con las áreas Comercial y Técnica de LA CONCESIONARIA (vía teléfono, RPM o correo electrónico), realizando el seguimiento de los requerimientos de los clientes, verificando que sean atendidos satisfactoriamente en los plazos establecidos por la empresa y el Organismo Fiscalizador.

Descargo oportuno de los registros de atención, informando el cumplimiento de las actividades dentro de los plazos establecidos por la empresa y el Organismo Fiscalizador.

Respecto a la venta de nuevos suministros, esta debe efectuarse de acuerdo a lo normado por la Norma Técnica de Calidad Servicios Eléctricos, Norma Técnica de Calidad Servicios Eléctricos Rurales y Resolución N° 047-2009-OS/CD. Incluye el registro de solicitud, Generación de Ordenes de trabajo, seguimiento de plazos de inspección, venta de servicio.

(...)

**Recepción de reclamos, solicitudes, consultas, interrupciones, denuncias, quejas y otros:**

Consiste en registrar online en el sistema comercial los diversos petitorios formulados por el cliente, los cuales deben diferenciarse según su naturaleza debiendo clasificarse como reclamo, solicitud, denuncia, queja, consultas, interrupciones u otros relacionados con la prestación del servicio de electricidad.

Debiendo cumplir en cada caso los requisitos que señala la normatividad vigente. Debe seguirse el procedimiento que señale LA CONCESIONARIA a efectos de atender cada caso debiendo crear el expediente debidamente archivados y foliado todos los actuados.

(...)"

La situación expuesta generó que Electronorte S.A. no contribuya al logro de sus objetivos estratégicos institucionales, de incrementar la creación de valor económico y mejorar la eficiencia operativa, dado que dejó de cobrar recursos económicos para el cumplimiento de sus fines, ocasionando perjuicio económico por el importe de **S/ 208 815,90** que corresponden al importe que dejó de percibir, afectando la disponibilidad económica y nivel de recaudación de la empresa.

Los hechos descritos se han producido por el accionar de los Asistentes de Atención al Cliente de Electronorte S.A., y la contratista Laborum Outsourcing S.A.C., por haber registrado valores de potencia inferiores a lo requerido por el cliente de dieciséis (16) suministros eléctricos en el sistema "OPTIMUS NGC", en el proceso de atención de solicitudes nuevos suministros con tarifa BT6 de la Unidad Empresarial Sucursales; permitiendo que se emitiesen mensualmente facturaciones con montos inferiores a los que correspondían.

**Comentarios de las personas comprendidas en los hechos observados.**

Las personas comprendidas en los hechos observados presentaron sus comentarios o aclaraciones, sin adjuntar documentación, conforme al **Apéndice n.º 26**, del Informe de Auditoría.



Es preciso indicar que, el señor Juan Abanto Gallardo, a la fecha de emisión del presente informe no alcanzó sus comentarios o aclaraciones a la desviación de cumplimiento comunicada, pese haber sido notificado válidamente mediante casilla electrónica.

#### **Evaluación de los comentarios o aclaraciones de las personas comprendidas en los hechos.**

Efectuada la evaluación de los comentarios o aclaraciones (**Apéndice n.º 26**), se concluye que los mismos no desvirtúan los hechos notificados en la desviación de cumplimiento. La referida evaluación, la cédula de comunicación y la notificación correspondiente, forman parte del (**Apéndice n.º 26**) del Informe de Auditoría; considerando la participación de las personas comprendidas en el hecho observado, conforme se describe a continuación:

- **CARLOS ALBERTO DEZA CAICAY**, identificado con Documento Nacional de Identidad (DNI) n.º [REDACTED] asistente de Atención al Cliente de Electronorte S.A., período de gestión de 18 de octubre de 2010 hasta la actualidad<sup>86</sup>, según boleta de remuneraciones (**Apéndice n.º 19**) y memorando GAF-0434-2016 del 8 de noviembre de 2016 (**Apéndice n.º 19**); a quien se le notificó la desviación de cumplimiento mediante Cédula de Notificación n.º 01-2025-CG/OCI-AC-ENSA de 1 de octubre de 2025, notificada a través del Sistema de Notificaciones y Casillas Electrónicas "eCasilla-CGR" con Cédula de Notificación Electrónica n.º 00000001-2025-CG/4255-02-001 de 1 de octubre de 2025 (**Apéndice n.º 26**), quien presentó sus comentarios o aclaraciones a través de documento s/n de 10 de octubre de 2025, recibido por la comisión auditora en la misma fecha, en un total de tres (3) folios (**Apéndice n.º 26**).

Por cuanto en su condición de **asistente de Atención al Cliente, de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Norte S.A. – Electronorte S.A.**:

- Respecto al suministro n.º 36328768, por registrar, el 6 de mayo de 2014, en el Sistema de Gestión Comercial "OPTIMUS NGC", la "Solicitud de suministro eléctrico y servicios" n.º 260-10627, de 6 de mayo de 2014, de la opción tarifaria BT6, consignando la potencia de 1.00 W cuando la potencia requerida por la Municipalidad Distrital de Motupe fue de 1.0 KW (1000 W), conllevando a la emisión de la respectiva boleta de atención, presupuesto de servicio y contrato n.º 26000004462 de 7 de mayo de 2014, documentos que también consignan una potencia menor; lo que originó que Electronorte S.A., facture montos mensuales en base a una potencia menor a la solicitada, durante el periodo enero de 2016 a abril de 2025, ocasionando perjuicio económico de S/ 23 820,18. (**Apéndice n.º 12**).
- Respecto al suministro n.º 36328937, por registrar el 6 de mayo de 2014, en el Sistema de Gestión Comercial "OPTIMUS NGC", la "Solicitud de suministro eléctrico y servicios" n.º 260-10629, de 6 de mayo de 2014, de la opción tarifaria BT6, consignando la potencia de 1.00 W cuando la potencia requerida por la Municipalidad distrital de Motupe fue de 1.0 KW (1000 W), conllevando a la emisión de la respectiva boleta de atención, presupuesto de servicio y contrato n.º 26000004465 de 7 de mayo de 2014, documentos que también consignan una potencia menor; lo que originó que Electronorte S.A., facture montos mensuales en base a una potencia menor a la solicitada, durante el periodo enero de 2016 a abril de 2025, ocasionando perjuicio económico de S/ 23 651,40. (**Apéndice n.º 12**).
- Respecto al suministro n.º 36328955, por registrar el 6 de mayo de 2014, en el Sistema de Gestión Comercial "OPTIMUS NGC", la "Solicitud de suministro eléctrico y servicios"

<sup>86</sup> Según Boleta de Remuneraciones y Memorando GAF-0434-2016 del 8 de noviembre de 2016 (**Apéndice n.º 19**).

n.º 260-10631 de 6 de mayo de 2014, de la opción tarifaria BT6, consignando la potencia de 1.00 W cuando la potencia requerida por la Municipalidad Distrital de Motupe fue de 1.0 KW (1000 W), conllevando a la emisión de la respectiva boleta de atención, presupuesto de servicio y contrato n.º 26000004467 de 7 de mayo de 2014, documentos que también consignan una potencia menor; lo que originó que Electronorte S.A., facture montos mensuales en base a una potencia menor a la solicitada, durante el periodo de enero de 2016 a abril de 2025, ocasionando perjuicio económico de S/ 23 598,08. **(Apéndice n.º 12).**



- Respecto al suministro n.º 36328946, por registrar el 6 de mayo de 2014, con el usuario "Distriluz\Cdezac" en el Sistema de Gestión Comercial "OPTIMUS NGC", la "Solicitud de suministro eléctrico y servicios" n.º 260-10630 de 6 de mayo de 2014, de la opción tarifaria BT6, consignando la potencia de 1.00 W cuando la potencia requerida por la Municipalidad distrital de Motupe fue de 1.0 KW (1000 W), conllevando a la emisión de la respectiva boleta de atención, presupuesto de servicio y contrato n.º 26000004466 de 7 de mayo de 2014, documentos que también consignan una potencia menor; lo que originó que Electronorte S.A., facture montos mensuales en base a una potencia menor a la solicitada, durante el periodo enero de 2016 a abril de 2025, ocasionando perjuicio económico de S/ 24 201,50. **(Apéndice n.º 12).**



- Respecto al suministro n.º 36328928, por registrar el 6 de mayo de 2014, con el usuario "Distriluz\Cdezac" en el Sistema de Gestión Comercial "OPTIMUS NGC", la "Solicitud de suministro eléctrico y servicios" n.º 260-10628, de 6 de mayo de 2014, de la opción tarifaria BT6, consignando la potencia de 1.00 W cuando la potencia requerida por la Municipalidad distrital de Motupe fue de 1.0 KW (1000 W), conllevando a la emisión de la respectiva boleta de atención, presupuesto de servicio y contrato n.º 26000004464 de 7 de mayo de 2014, documentos que también consignan una potencia menor; lo que originó que Electronorte S.A., facture montos mensuales en base a una potencia menor a la solicitada, durante el periodo enero de 2016 a abril de 2025, ocasionando perjuicio económico de S/ 23 562,78. **(Apéndice n.º 12).**



Por lo expuesto, con su accionar como **Asistente de Atención al Cliente** registró en el Sistema Optimus NGC, cinco (5) solicitudes de nuevos servicios para los suministros n.ºs 36328768, 36328937, 36328955, 36328946 y 36328928, con tarifa BT6, solicitados por la Municipalidad Distrital de Motupe, consignando erróneamente un valor menor de potencia de 1.00 W para cada suministro, lo que posteriormente derivó en la emisión de sus respectivas boletas de atención, presupuestos de servicio y contratos de suministro eléctrico, documentos que también consignan la misma potencia menor; toda vez que, lo requerido por el cliente fue de 1.00 KW (1000 W), generando una facturación inferior a la que le correspondía durante el periodo comprendido entre enero de 2016 a abril de 2025; afectando el nivel de recaudación de Electronorte S.A. y ocasionando perjuicio económico por el importe de S/ 118 833,94; que corresponde al importe dejado de percibir para el cumplimiento de sus objetivos estratégicos institucionales, según se indica:



**Cuadro n.º 26**  
**Perjuicio económico total**

Suministro	Montos
	S/
36328768	23 820,18
36328937	23 651,40
36328955	23 598,08
36328946	24 201,50



36328928	23 562,78
<b>Total de perjuicio económico</b>	<b>118 833,94</b>

Fuente: informe técnico n.º 002-2025-ENSA-OCI-AAUR de 25 de setiembre de 2025 (Apéndice n.º 12)  
Elaborado por: Comisión auditora a cargo de la Auditoría de Cumplimiento



De lo expuesto se advierte que, en su condición de **Asistente de Atención al Cliente** ha transgredido lo dispuesto en los literales b) y c) del numeral 4.10 del artículo 4, artículo 5, numeral 7.1 del artículo 7, numeral 19.1 del artículo 19 de la Norma "Opciones Tarifarias y Condiciones de Aplicación de las Tarifas a Usuario Final", aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería Osinergmin n.º 206-2013-OS/CD, que regula la potencia conectada y potencia contratada, opción tarifaria BT6, elección de la opción tarifaria y relación entre la potencia contratada y la conectada.

Del mismo modo en su condición de **Asistente de Atención al Cliente** incumplió sus funciones establecidas en el numeral 1 y 8. del literal C. FUNCIONES ESPECIFICAS, del puesto Asistente de Atención al Cliente – código 4.1.19, establecidas en el Manual de Organización y Funciones – MOF, de la empresa Electronorte S.A., aprobado por Resolución de Gerencia General n.º GG-003-2006 de 27 de febrero de 2006 (Apéndice n.º 27), según el cual es función del Asistente de Atención al Cliente el "1. Seguimiento de las solicitudes nuevos suministros hasta su instalación; 8. Recepción, ingreso y seguimiento de todos los requerimientos (reclamos, quejas, solicitudes, denuncias y otros)"

Igualmente, incumplió lo dispuesto en los numerales 1.1. Principio de legalidad y 1.15. Principio de predictibilidad o de confianza legítima del artículo IV del Texto Único Ordenado de la Ley n.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, los cuales señalan "Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas" y "La autoridad administrativa se somete al ordenamiento jurídico vigente y no puede actuar arbitrariamente. En tal sentido, la autoridad administrativa no puede variar irrazonable e inmotivadamente la interpretación de las normas aplicables", respectivamente.

Así también, incumplió, el deber recogido en el numeral 6 del artículo 7 de la Ley n.º 27815 "Ley del Código de Ética de la Función Pública", modificada por la Ley n.º 28496 "Ley del Código de Ética de la Función Pública", el cual señala: "6. Responsabilidad: Todo servidor público debe desarrollar sus funciones a cabalidad y en forma integral, asumiendo con pleno respeto su función pública. (...)"; norma vinculada a su actuación funcional.

Los hechos anteriormente expuestos, configuran la presunta responsabilidad administrativa no sujeta a la potestad sancionadora de la Contraloría General de la República, derivada del deber incumplido previsto en la normativa anteriormente señalada; asimismo, la presunta responsabilidad civil dando mérito al inicio del procedimiento administrativo a cargo de la entidad, y a las acciones legales a cargo de la instancia competente.

- **GLAYDES MUNDACA ARAUJO**, identificada con Documento Nacional de Identidad (DNI) n.º [REDACTED], asistente de Atención al Cliente<sup>67</sup> de Electronorte S.A., periodo de gestión de

<sup>67</sup> Cambio de denominación del puesto Asistente de Atención al Cliente a asistente comercial, De acuerdo a lo establecido el Manual de Organización y Funciones versión 01/27-12-19, para dicho puesto, aprobado mediante Acuerdo N° 001/No Presencial 27-12-2019 del 27 de diciembre de 2019. (Apéndice n.º 28).

20 de noviembre de 2009 hasta la actualidad<sup>68</sup>, según documento ENSA-GA-MVM-0259-2024 de 22 de marzo de 2024, documento ENSA-URH-JVC-0340-2024 de 4 de abril de 2024 y Memorando AH-628-2013 de 27 de setiembre de 2013 (**Apéndice n.º 19**), a quien se le notificó la desviación de cumplimiento mediante Cédula de Notificación n.º 02-2025-CG/OCI-AC-ENSA de 1 de octubre de 2025, notificada a través del Sistema de Notificaciones y Casillas Electrónicas "eCasilla-CGR" con Cédula de Notificación Electrónica n.º 00000002-2025-CG/4255-02-001 de 1 de octubre de 2025, (**Apéndice n.º 26**), quien presentó sus comentarios o aclaraciones a través de documento s/n de 10 de octubre de 2025, recibido por la comisión auditora en la misma fecha, en un total de cuatro (4) folios (**Apéndice n.º 26**).

Por cuanto en su condición de **asistente de Atención al Cliente, de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Norte S.A. – Electronorte S.A.**:

- Respecto al suministro n.º 39373444, por registrar el 14 de septiembre de 2021, con el usuario "Distriluzigmundacaa" en el Sistema de Gestión Comercial "OPTIMUS NGC", la "Solicitud de servicio nuevo" n.º 25800058434, de la opción tarifaria BT6, consignando la potencia de 1.00 W cuando la potencia requerida por la Municipalidad Provincial de Lambayeque fue de 1.0 KW (1000 W), conllevando a la emisión de la respectiva boleta de atención, presupuesto de servicio y contrato n.º 25800032968 de 17 de septiembre de 2021, documentos que también consignan una potencia menor; lo que originó que Electronorte S.A., facture montos mensuales en base a una potencia menor a la solicitada, durante el periodo de octubre de 2021 a abril de 2025; ocasionando perjuicio económico de S/ 11 817,49; afectando el logro de los objetivos estratégicos institucionales, la disponibilidad económica y recaudación de ingresos de la empresa. (**Apéndice n.º 12**).

De lo expuesto se advierte que, en su condición de **Asistente de Atención al Cliente** ha transgredido lo dispuesto en los literales b) y c) del numeral 4.10 del artículo 4, artículo 5, numeral 7.1 del artículo 7, numeral 19.1 del artículo 19 de la Norma "Opciones Tarifarias y Condiciones de Aplicación de las Tarifas a Usuario Final", aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería Osinergmin n.º 206-2013-OS/CD, que regula la potencia conectada y potencia contratada, opción tarifaria BT6, elección de la opción tarifaria y relación entre la potencia contratada y la conectada.

Asimismo, la señora Glaydes Mundaca Araujo, su condición de **Asistente de Atención al Cliente**, inobservó lo establecido en las actividades 8, 9, 10, 11 y 13 del literal b. de la Instrucción "Atención de Solicitud de Nuevo Suministro Sin Modificación de Redes para Clientes Menores en Baja Tensión" Código I04-01-18 Versión 03/23-02-16, relacionado con el procedimiento que debe seguirse para atender la solicitud de un nuevo suministro y; lo establecido en la actividad 4, 6 y 7 del literal b. de la Instrucción "Trabajos de Inspección para Clientes en Baja Tensión (Nuevas Conexiones y Cambio de Tipo de Conexión)" Código I04-01-13 Versión 03/13-02-17, que describe el procedimiento que debe seguirse a fin de efectuar la inspección para clientes en baja tensión, en mérito a la solicitud de un nuevo suministro.

Del mismo modo en su condición de **Asistente de Atención al Cliente** incumplió sus funciones establecidas en el literal a. del numeral III. FUNCIONES ESPECIFICAS, del puesto Asistente Comercial código - MOF-21-01 versión 01/27-12-19, establecidas en el Manual de Organización y Funciones – MOF, de la empresa Electronorte SA, aprobado mediante Acuerdo N° 001/No Presencial 27-12-2019 del 27 de diciembre de 2019, (**Apéndice n.º 28**), según el cual es función del Asistente de Atención al Cliente: "a. Tramitar en forma oportuna y diligente los documentos que ingresan por los módulos de atención a las diferentes áreas de la Empresa". De igual

<sup>68</sup> Según documento ENSA-GA-MVM-0259-2024 de 22 de marzo de 2024, documento ENSA-URH-JVC-0340-2024 de 4 de abril de 2024 y Memorando AH-628-2013 de 27 de setiembre de 2013. (**Apéndice n.º 19**).



modo, el literal "c. Registrar y controlar los documentos de repuesta al cliente derivados del proceso de atención al cliente".

Igualmente, incumplió lo dispuesto en los numerales 1.1. Principio de legalidad y 1.15. Principio de predictibilidad o de confianza legítima del artículo IV del Texto Único Ordenado de la Ley n.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, los cuales señalan "Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas" y "La autoridad administrativa se somete al ordenamiento jurídico vigente y no puede actuar arbitrariamente. En tal sentido, la autoridad administrativa no puede variar irrazonable e inmotivadamente la interpretación de las normas aplicables", respectivamente.

Así también, incumplió, el deber recogido en el numeral 6 del artículo 7 de la Ley n.º 27815 "Ley del Código de Ética de la Función Pública", modificada por la Ley n.º 28496 "Ley del Código de Ética de la Función Pública", el cual señala: "6. Responsabilidad: Todo servidor público debe desarrollar sus funciones a cabalidad y en forma integral, asumiendo con pleno respeto su función pública. (...)"; norma vinculada a su actuación funcional.

Los hechos anteriormente expuestos, configuran la presunta responsabilidad administrativa no sujeta a la potestad sancionadora de la Contraloría General de la República, derivada del deber incumplido previsto en la normativa anteriormente señalada; asimismo, la presunta responsabilidad civil dando mérito al inicio del procedimiento administrativo a cargo de la entidad, y a las acciones legales a cargo de la instancia competente.

- **JUAN ABANTO GALLARDO**, identificado con Documento Nacional de Identidad (DNI) n.º [REDACTED], asistente de Atención al Cliente de Electronorte S.A., periodo de gestión de 16 de noviembre de 2007 hasta la actualidad<sup>69</sup>; según "Acta de reincorporación de ex trabajador en el puesto de asistente de atención al cliente – San Ignacio, según lo dispuesto por la Ley n.º 27803 y normas conexas" de 16 de noviembre de 2007 (**Apéndice n.º 19**) y Memorando GAF-145-2010 del 31 de agosto de 2010 (**Apéndice n.º 19**); a quien se le notificó la desviación de cumplimiento mediante Cédula de Notificación n.º 03-2025-CG/OCI-AC-ENSA de 1 de octubre de 2025, notificado a través del Sistema de Notificaciones y Casillas Electrónicas "eCasilla-CGR" con Cédula de Notificación Electrónica n.º 00000003-2025-CG/4255-02-001 de 1 de octubre de 2025, (**Apéndice n.º 26**), quien no presentó sus comentarios o aclaraciones.

Por cuanto en su condición de **asistente de Atención al Cliente, de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Norte S.A. – Electronorte S.A.**:

- Respecto al suministro n.º 38064471, por registrar el 13 de marzo de 2018, con el usuario "DistriluzJabantog" en el Sistema de Gestión Comercial "OPTIMUS NGC", la "Solicitud de servicio nuevo" n.º 25500021741, de la opción tarifaria BT6, consignando la potencia de 1.00 W cuando la potencia requerida por la I.E. Manuel Antonio Mesones Muro, fue de 1.00 KW (100 W), conllevando a emisión de respectiva boleta de atención, presupuesto de servicio y contrato n.º 25500014996 de 21 de marzo de 2018, documentos que también consignan una potencia menor; lo que originó que Electronorte S.A., facture montos mensuales en base a una potencia menor a la solicitada, durante el periodo de abril de 2018 a enero de 2019, ocasionando perjuicio económico de S/ 2 038,17. (**Apéndice n.º 12**).

<sup>69</sup> Según "Acta de reincorporación de ex trabajador en el puesto de asistente de atención al cliente – San Ignacio, según lo dispuesto por la ley 27803 y normas conexas" de 16 de noviembre de 2007 (**Apéndice n.º 19**) y Memorando GAF-145-2010 del 31 de agosto de 2010



- Respecto al suministro n.° 37047968, por registrar el 21 de diciembre de 2015, con el usuario "Distriluz\jabantog" en el Sistema de Gestión Comercial "OPTIMUS NGC", la "Solicitud de servicio nuevo" n.° 25800042765, de la opción tarifaria BT6, consignando la potencia de 0.06 W cuando la potencia requerida por la Municipalidad Provincial de Lambayeque fue de 0.06 KW (60 W), conllevando a la emisión de la respectiva boleta de atención, presupuesto de servicio y contrato n.° 25800025722 de 19 de febrero de 2016, documentos que también consignan una potencia menor; lo que originó que Electronorte S.A., facture montos mensuales en base a una potencia menor a la solicitada, durante el periodo marzo de 2016 a 15 de abril de 2025, ocasionando perjuicio económico de S/ 1 552,76. **(Apéndice n.° 12).**
- Respecto al suministro n.° 37016596, por registrar el 11 de diciembre de 2015, con el usuario "Distriluz\jabantog" en el Sistema de Gestión Comercial "OPTIMUS NGC", la "Solicitud de servicio nuevo" n.° 25800042726 de 11 de diciembre de 2015, de la opción tarifaria BT6, consignando la potencia de 0.06 W cuando la potencia requerida por la Municipalidad Provincial de Lambayeque fue de 0.06 KW (60 W), conllevando a la emisión de la respectiva boleta de atención, presupuesto de servicio y contrato n.° 25800025531 de 12 de enero de 2016, documentos que también consignan una potencia menor; lo que originó que Electronorte S.A., facture montos mensuales en base a una potencia menor a la solicitada, durante el periodo febrero de 2016 a 15 de abril de 2025, ocasionando perjuicio económico de S/ 1 564,84. **(Apéndice n.° 12).**
- Respecto al suministro n.° 37016587, por registrar el 11 de diciembre de 2015, con el usuario "Distriluz\jabantog" en el Sistema de Gestión Comercial "OPTIMUS NGC", la "Solicitud de servicio nuevo" n.° 25800042725, de la opción tarifaria BT6, consignando la potencia de 0.06 W cuando la potencia requerida por la Municipalidad Provincial de Lambayeque fue de 0.06 KW (60 W), conllevando a la emisión de la respectiva boleta de atención, presupuesto de servicio y contrato n.° 25800025530 de 12 de enero de 2016, documentos que también consignan una potencia menor; lo que originó que Electronorte S.A., facture montos mensuales en base a una potencia menor a la solicitada, durante el periodo febrero 2016 a julio de 2018, ocasionando perjuicio económico de S/ 356, 60. **(Apéndice n.° 12).**

Por lo expuesto, con su accionar como **Asistente de Atención al Cliente** registró en el Sistema Optimus NGC, cuatro (4) solicitudes de nuevos servicios para los suministros n.°s 38064471, 37047968, 37016596 y 37016587, con tarifa BT6; siendo que el primero fue solicitado por la I.E. Manuel Antonio Mesones Muro, y los tres (3) últimos por Municipalidad Provincial de Lambayeque, consignando erróneamente un valor menor de potencia de 1.00 W para el suministro n.° 38064471, y de 0.06 W para los suministros n.° 37047968, 37016596 y 37016587; lo que posteriormente derivó en la emisión de sus respectivas boletas de atención, presupuestos de servicio y contratos de suministro eléctrico, documentos que también consignan la misma potencia menor; toda vez que, lo requerido por el cliente fue de 1.00 KW (1000 W) y 0.06 KW (60 W) correspondientemente, generando una facturación inferior a la que le correspondía durante el periodo comprendido entre abril de 2018 a enero de 2019 para el suministro n.° 38064471, entre marzo de 2016 a 15 de abril de 2025 para el suministro n.° 37047968, en el caso del suministro n.° 37016596 fue entre febrero de 2016 a 15 de abril de 2025, y entre febrero 2016 a julio de 2018 para el suministro n.° 37016587; afectando el nivel de recaudación de Electronorte S.A. y ocasionando perjuicio económico por el importe total de S/ 5 512,37; que corresponde al importe dejado de percibir para el cumplimiento de sus objetivos estratégicos institucionales, según se indica:



**Cuadro n.º 27**  
**Perjuicio económico total**

Suministro	Montos
	S/
38064471	2 038,17
37047968	1 552,76
37016596	1 564,84
37016587	356,60
<b>Total de perjuicio económico</b>	<b>5 511,77</b>

**Fuente:** informe técnico n.º 002-2025-ENSA-OCI-AAUR de 25 de setiembre de 2025 (Apéndice n.º 12)

**Elaborado por:** Comisión auditora a cargo de la Auditoría de Cumplimiento.



De lo expuesto se advierte que, en su condición de **Asistente de Atención al Cliente** ha transgredido lo dispuesto en los literales b) y c) del numeral 4.10 del artículo 4, artículo 5, numeral 7.1 del artículo 7, numeral 19.1 del artículo 19 de la Norma "Opciones Tarifarias y Condiciones de Aplicación de las Tarifas a Usuario Final", aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería Osinergmín n.º 206-2013-OS/CD, que regula la potencia conectada y potencia contratada, opción tarifaria BT6, elección de la opción tarifaria y relación entre la potencia contratada y la conectada.

Del mismo modo en su condición de **Asistente de Atención al Cliente** incumplió sus funciones establecidas incumplió lo establecido en el numeral 1 y 8. del literal C. FUNCIONES ESPECIFICAS, del puesto Asistente de Atención al Cliente – código 4.1.19 establecidas en el Manual de Organización y Funciones – MOF, de la empresa Electronorte SA, aprobado por Resolución de Gerencia General n.º GG-003-2006 de 27 de febrero de 2006 (**Apéndice n.º 27**), según el cual es función del Asistente de Atención al Cliente el "1. Seguimiento de las solicitudes nuevos suministros hasta su instalación; 8. Recepción, ingreso y seguimiento de todos los requerimientos (reclamos, quejas, solicitudes, denuncias y otros)".

Igualmente, incumplió lo dispuesto en los numerales 1.1. Principio de legalidad y 1.15. Principio de predictibilidad o de confianza legítima del artículo IV del Texto Único Ordenado de la Ley n.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, los cuales señalan "Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas" y "La autoridad administrativa se somete al ordenamiento jurídico vigente y no puede actuar arbitrariamente. En tal sentido, la autoridad administrativa no puede variar irrazonable e inmotivadamente la interpretación de las normas aplicables", respectivamente.

Así también, incumplió, el deber recogido en el numeral 6 del artículo 7 de la Ley n.º 27815 "Ley del Código de Ética de la Función Pública", modificada por la Ley n.º 28496 "Ley del Código de Ética de la Función Pública", el cual señala: "6. Responsabilidad: Todo servidor público debe desarrollar sus funciones a cabalidad y en forma integral, asumiendo con pleno respeto su función pública. (...)"; norma vinculada a su actuación funcional.

Los hechos anteriormente expuestos, configuran la presunta responsabilidad administrativa no sujeta a la potestad sancionadora de la Contraloría General de la República, derivada del deber incumplido previsto en la normativa anteriormente señalada; asimismo, la presunta

responsabilidad civil dando mérito al inicio del procedimiento administrativo a cargo de la entidad, y a las acciones legales a cargo de la instancia competente.

- **LEONCIO INOÑAN TEJADA**, identificado con Documento Nacional de Identidad (DNI) n.º [REDACTED] asistente de Atención al Cliente de Electronorte S.A., periodo de gestión de 25 de octubre de 2021 hasta la actualidad<sup>70</sup>, según Memorando ENSA-GA-0727-2021 de 21 de octubre de 2021 (**Apéndice n.º 20**); a quien se le notificó la desviación de cumplimiento mediante Cédula de Notificación n.º 04-2025-CG/OCI-AC-ENSA de 1 de octubre de 2025, notificado a través del Sistema de Notificaciones y Casillas Electrónicas "eCasilla-CGR" con Cédula de Notificación Electrónica n.º 00000004-2025-CG/4255-02-001 de 1 de octubre de 2025, (**Apéndice n.º 26**), quien presentó sus comentarios o aclaraciones a través de documento s/n de 10 de octubre de 2025, recibido por la comisión auditora en la misma fecha, en un total de tres (3) folios (**Apéndice n.º 26**).

Por cuanto en su condición de **asistente de Atención al Cliente, de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Norte S.A. – Electronorte S.A.**:

- Respecto al suministro n.º 39731061, en su condición de asistente de Atención al Cliente de Electronorte S.A., por registrar el 10 de marzo de 2022, con el usuario "Distriluz\Lionant" en el Sistema de Gestión Comercial "OPTIMUS NGC", la "Solicitud de servicio nuevo" n.º 25800060297 de 9 de marzo de 2022, de la opción tarifaria BT6, consignando la potencia de 30.00 W cuando la potencia requerida por la empresa North Telecom SAC fue de 0.30 KW (300 W), conllevando a la emisión de la respectiva boleta de atención, presupuesto de servicio y contrato n.º 42100022376 de 6 de abril de 2022, documentos que también consignan una potencia menor; lo que originó que Electronorte S.A., facture montos mensuales en base a una potencia menor a la solicitada, durante el periodo julio de 2022 a abril de 2025, ocasionando perjuicio económico de S/ 2 575,42, afectando el logro de los objetivos estratégicos institucionales, la disponibilidad económica y recaudación de ingresos de la empresa; conforme lo desarrollado en la desviación de cumplimiento. (**Apéndice n.º 12**).

De lo expuesto se advierte que, en su condición de **Asistente de Atención al Cliente** ha transgredido lo dispuesto en los literales b) y c) del numeral 4.10 del artículo 4, artículo 5, numeral 7.1 del artículo 7, numeral 19.1 del artículo 19 de la Norma "Opciones Tarifarias y Condiciones de Aplicación de las Tarifas a Usuario Final", aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería Osinergmin n.º 206-2013-OS/CD, que regula la potencia conectada y potencia contratada, opción tarifaria BT6, elección de la opción tarifaria y relación entre la potencia contratada y la conectada.

Asimismo, el señor Leoncio Inoñan Tejada, en su condición de Asistente de Atención al Cliente, inobservó lo establecido en las actividades 8, 9, 10, 11 y 13 del literal b. de la Instrucción "Atención de Solicitud de Nuevo Suministro Sin Modificación de Redes para Clientes Menores en Baja Tensión" Código I04-01-18 Versión 03/23-02-16, relacionado con el procedimiento que debe seguirse para atender la solicitud de un nuevo suministro y; lo establecido en la actividad 4, 6 y 7 del literal b. de la Instrucción "Trabajos de Inspección para Clientes en Baja Tensión (Nuevas Conexiones y Cambio de Tipo de Conexión)" Código I04-01-13 Versión 03/13-02-17, que describe el procedimiento que debe seguirse a fin de efectuar la inspección para clientes en baja tensión, en mérito a la solicitud de un nuevo suministro.

Del mismo modo en su condición de **Asistente de Atención al Cliente** incumplió sus funciones establecidas en el literal a. del numeral III. FUNCIONES ESPECIFICAS, del puesto

<sup>70</sup> Según Memorando ENSA-GA-0727-2021 de 21 de octubre de 2021. (**Apéndice n.º 20**)



Asistente Comercial, código - MOF-21-01 versión 01/27-12-19, establecidas en el Manual de Organización y Funciones – MOF, de la empresa Electronorte SA, aprobado mediante Acuerdo N° 001/No Presencial 27-12-2019 del 27 de diciembre de 2019, (**Apéndice n.° 28**), según el cual es función del Asistente de Atención al Cliente: que señalan: “a. *Tramitar en forma oportuna y diligente los documentos que ingresan por los módulos de atención a las diferentes áreas de la Empresa*”. De igual modo, el literal “c. *Registrar y controlar los documentos de repuesta al cliente derivados del proceso de atención al cliente*”.



Igualmente, incumplió lo dispuesto en los numerales 1.1. Principio de legalidad y 1.15. Principio de predictibilidad o de confianza legítima del artículo IV del Texto Único Ordenado de la Ley n.° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, los cuales señalan “*Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas*” y “*La autoridad administrativa se somete al ordenamiento jurídico vigente y no puede actuar arbitrariamente. En tal sentido, la autoridad administrativa no puede variar irrazonable e inmotivadamente la interpretación de las normas aplicables*”, respectivamente.

Así también, incumplió, el deber recogido en el numeral 6 del artículo 7 de la Ley n.° 27815 “Ley del Código de Ética de la Función Pública”, modificada por la Ley n.° 28496 “Ley del Código de Ética de la Función Pública”, el cual señala: “6. *Responsabilidad: Todo servidor público debe desarrollar sus funciones a cabalidad y en forma integral, asumiendo con pleno respeto su función pública. (...)*”; norma vinculada a su actuación funcional.

Los hechos anteriormente expuestos, configuran la presunta responsabilidad administrativa no sujeta a la potestad sancionadora de la Contraloría General de la República, derivada del deber incumplido previsto en la normativa anteriormente señalada; asimismo, la presunta responsabilidad civil dando mérito al inicio del procedimiento administrativo a cargo de la entidad, y a las acciones legales a cargo de la instancia competente.

### TERCERO PARTÍCIPE

- **RAÚL RENZO ALVARADO CARHUAJULCA**, identificado con DNI n.° [REDACTED], gerente General de Laborum Outsourcing S.A.C<sup>71</sup>, con RUC N° 20512913289, empresa con la cual Electronorte S.A., suscribió el contrato GR-147-2013-ELECTRONORTE de 5 de junio de 2013 (**Apéndice n.° 17**), a quien se le requirió información sobre el hecho observado, mediante Oficio N° 019-2025-OCI/ENSA-AC1 de 1 de octubre de 2025 (**Apéndice n.° 25**), entregado el 3 de octubre de 2025; sin embargo, a la fecha de emisión del presente informe, no se ha recibido respuesta al requerimiento formulado.
- Respecto al suministro n.° 37108704, el 7 de abril de 2016, a través del usuario “Usuario ATC POMALCA Laborum Outsourcing”; asignado a su representada para cumplir con el objetivo del contrato GR-147-2013-ELECTRONORTE S.A., de 5 de junio de 2013, personal de su empresa, registró en el Sistema de Gestión Comercial “OPTIMUS NGC” de Electronorte S.A., la solicitud s/n de 29 de marzo de 2016, consignando la potencia de 50.00 W cuando la potencia requerida por la Municipalidad Distrital de Pomalca fue de 1.0 KW (1000 W), conllevando a la emisión de la respectiva boleta de atención, presupuesto de servicio y contrato n.° 42100020310 de 25 de abril de 2016, documentos que también consignan una potencia menor; lo que originó que Electronorte S.A., facture montos mensuales en base a una potencia menor a la solicitada, durante el periodo de mayo de 2016 a abril de 2025, ocasionando perjuicio económico de S/ 12 773,29. (**Apéndice n.° 12**).

<sup>71</sup> Según consulta efectuada en la página web de SUNARP, registro de personas jurídicas. Rubro nombramiento de mandatarios. Asiento C00006. de la partida electrónica n.° 11866528, correspondiente a Laborum Outsourcing S.A.C de la zona registral n.° IX. Sede Lima, oficina registral Lima.



- Respecto al suministro n.º 37108670, el 7 de abril de 2016, a través del usuario "Usuario ATC POMALCA Laborum Outsorsing"; asignado a su representada para cumplir con el objetivo del contrato GR-147-2013-ELECTRONORTE S.A., de 5 de junio de 2013, personal de su empresa, registró en el Sistema de Gestión Comercial "OPTIMUS NGC", la solicitud s/n de 29 de marzo de 2016, consignando la potencia de 50.00 W cuando la potencia requerida por la Municipalidad Distrital de Pomalca fue de 1.0 KW (1000 W), conllevando a la emisión de la respectiva boleta de atención, presupuesto de servicio y contrato n.º 42100020307 del 25 de abril de 2016, documentos que también consignan una potencia menor; lo que originó que Electronorte S.A., facture montos mensuales en base a una potencia menor a la solicitada, durante el periodo mayo de 2016 a abril de 2025, ocasionando perjuicio económico de S/ 13 497,95. **(Apéndice n.º 12).**



- Respecto al suministro n.º 37108624, el 7 de abril de 2016, a través del usuario "Usuario ATC POMALCA Laborum Outsorsing"; asignado a su representada para cumplir con el objetivo del contrato GR-147-2013-ELECTRONORTE S.A., de 5 de junio de 2013, personal de su empresa, registró en el Sistema de Gestión Comercial "OPTIMUS NGC", la solicitud s/n de 29 de marzo de 2016, consignando la potencia de 50.00 W cuando la potencia requerida por la Municipalidad Distrital de Pomalca fue de 1.0 KW (1000 W), conllevando a la emisión de la respectiva boleta de atención, presupuesto de servicio y contrato n.º 42100020303 del 25 de abril de 2016, documentos que también consignan una potencia menor; lo que originó que Electronorte S.A., facture montos mensuales en base a una potencia menor a la solicitada, durante el periodo de mayo de 2016 a abril de 2025, ocasionando perjuicio económico de S/ 12 773,29. **(Apéndice n.º 12).**



- Respecto al suministro n.º 37108698, el 7 de abril de 2016, a través del usuario "Usuario ATC POMALCA Laborum Outsorsing"; asignado a su representada para cumplir con el objetivo del contrato GR-147-2013-ELECTRONORTE S.A., de 5 de junio de 2013, personal de su empresa, registró en el Sistema de Gestión Comercial "OPTIMUS NGC", la solicitud s/n de 29 de marzo de 2016, consignando la potencia de 50.00 W cuando la potencia requerida por la Municipalidad Distrital de Pomalca fue de 1.0 KW (1000 W), conllevando a la emisión de la respectiva boleta de atención, presupuesto de servicio y contrato n.º 42100020309 del 25 de abril de 2016, documentos que también consignan una potencia menor; lo que originó que Electronorte S.A., facture montos mensuales en base a una potencia menor a la solicitada, durante el periodo mayo de 2016 a abril de 2025, ocasionando perjuicio económico de S/ 14 873,69. **(Apéndice n.º 12).**



- Respecto al suministro n.º 37108651, el 7 de abril de 2016, a través del usuario "Usuario ATC POMALCA Laborum Outsorsing"; asignado a su representada para cumplir con el objetivo del contrato GR-147-2013-ELECTRONORTE S.A., de 5 de junio de 2013, personal de su empresa, registró en el Sistema de Gestión Comercial "OPTIMUS NGC", la solicitud s/n de 29 de marzo de 2016, consignando la potencia de 50.00 W cuando la potencia requerida por la Municipalidad Distrital de Pomalca fue de 1.0 KW (1000 W), conllevando a la emisión de la respectiva boleta de atención, presupuesto de servicio y contrato n.º 42100020305 de 25 de abril de 2016, documentos que también consignan una potencia menor; lo que originó que Electronorte S.A., facture montos mensuales en base a una potencia menor a la solicitada, durante el periodo de mayo de 2016 a abril de 2025, ocasionando perjuicio económico de S/ 16 158,46. **(Apéndice n.º 12).**



Por lo expuesto, se evidenció que la contratista Laborum Outsourcing S.A.C., registró en el Sistema Optimus NGC, a través de su personal (no identificado)<sup>72</sup> cinco (5) solicitudes de nuevos servicios para los suministros n.ºs 37108704, 37108670, 37108624, 37108698 y 37108651, con tarifa BT6, solicitados por la Municipalidad Distrital de Pomalca, consignando un valor inferior de potencia de 50.00 W para cada suministro, lo que posteriormente derivó en la emisión de sus respectivas boletas de atención, presupuestos de servicio y contratos de suministro eléctrico, documentos que también consignan la misma potencia inferior; toda vez que, lo requerido por el cliente fue de 1.00 KW (1000 W), generando una facturación inferior a la que le correspondía durante el periodo comprendido entre mayo de 2016 a abril de 2025, afectando el nivel de recaudación de Electronorte S.A. y ocasionando perjuicio económico por el importe de S/ 70 076,68 que corresponde al importe dejado de percibir; que corresponde al importe dejado de percibir para el cumplimiento de sus objetivos estratégicos institucionales, según se indica:

**Cuadro n.º 28**  
**Perjuicio económico total**

Suministro	Montos S/
37108704	12 773,29
37108670	13 497,95
37108624	12 773,29
37108698	14 873,69
37108651	16 158,46
<b>Total de perjuicio económico</b>	<b>70 076,68</b>

Fuente: informe técnico n.º 002-2025-ENSA-OCI-AAUR de 25 de setiembre de 2025 (Apéndice n.º 12)

Elaborado por: Comisión auditora a cargo de la Auditoría de Cumplimiento.

De lo expuesto se advierte que, Laborum Outsourcing S.A.C., representada por su Gerente General, Raúl Renzo Alvarado Carhuajulca, ha transgredido lo dispuesto en los literales b) y c) del numeral 4.10 del artículo 4, artículo 5, numeral 7.1 del artículo 7, numeral 19.1 del artículo 19 de la Norma "Opciones Tarifarias y Condiciones de Aplicación de las Tarifas a Usuario Final", aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería Osinergmin n.º 206-2013-OS/CD, que regula la potencia conectada y potencia contratada, opción tarifaria BT6, elección de la opción tarifaria y relación entre la potencia contratada y la conectada.

Asimismo, ha vulnerado lo estipulado en el literal g) de la cláusula segunda del Contrato n.º GR-147-2013-Electronorte celebrado con Electronorte S.A. para el servicio de atención a los clientes de la Unidad de Negocios Sucursales.

<sup>72</sup> Realizó el registro de la solicitud el 7 de abril de 2025, con el Usuario Registro "DISTRILUZIU251atc004", en el sistema OPTIMUS NGC con el "Usuario ATC POMALCA Laborum Outsourcing" en el marco del Contrato GR-147-2013-ELECTRONORTE de 5 de junio de 2013, para la prestación del "Servicio de Atención Personal a los Clientes de la Unidad de Negocios Sucursales de Electronorte S.A."; según lo informado por Electronorte S.A. mediante documento ENSA-SUC-HRC-0234-2025 de 3 de setiembre de 2025 (Apéndice n.º 17), que precisa lo siguiente: "El usuario en mención fue creado para cumplir con el objetivo del servicio prestado con contrato GR-047-2013, así mismo es importante destacar este tipo de acciones de crear los usuarios con código para las contratistas normalmente se realizan para evitar desnaturalización o contingencias laborales por lo que no posible determinar la persona que usó dicho usuario". Cabe precisar que mediante Oficio n.º 0013-2025-OCI/ENSA-AC1 de 3 de setiembre de 2025 (Apéndice n.º 18), notificado el 3 setiembre de 2025, la comisión de control solicitó a Raúl Renzo Alvarado Carhuajulca, gerente general de la contratista: "Precisar que persona (s) efectuó el registro en el sistema con el usuario "DISTRILUZIU251atc004", sin embargo a la fecha de emisión del Informe de Auditoría, no se ha obtenido respuesta.

Los hechos anteriormente expuestos, configuran presunta responsabilidad civil dando mérito al inicio a las acciones legales a cargo de la instancia competente.

#### IV. ARGUMENTOS JURÍDICOS

- Los argumentos jurídicos por presunta responsabilidad administrativa funcional no sujeta a la potestad sancionadora de la Contraloría, de la Observación "Facturación a suministros con tarifa BT6, en base a una potencia menor a la solicitada, cobrándose montos inferiores, afectó el logro de los objetivos estratégicos institucionales, la disponibilidad económica y recaudación de ingresos de la empresa, generando perjuicio económico a ELECTRONORTE S.A. por el importe de s/ 208 815,90", están desarrollados en el **Apéndice n.º 2** del Informe de Auditoría.
- Los argumentos jurídicos por presunta responsabilidad civil de la Observación "Facturación a suministros con tarifa BT6, en base a una potencia menor a la solicitada, cobrándose montos inferiores, afectó el logro de los objetivos estratégicos institucionales, la disponibilidad económica y recaudación de ingresos de la empresa, generando perjuicio económico a ELECTRONORTE S.A. por el importe de s/ 208 815,90", están desarrolladas en el **Apéndice n.º 3** del Informe de Auditoría.



#### V. IDENTIFICACIÓN DE PERSONAS COMPRENDIDAS EN LOS HECHOS OBSERVADOS

En virtud de la documentación sustentante, la cual se encuentra detallada en los anexos del presente Informe de Auditoría, los responsables por los hechos observados están identificados en el **Apéndice n.º 1**.

#### VI. CONCLUSIONES

Como resultado de la Auditoría de Cumplimiento practicado a la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Norte S.A. – Electronorte S.A., se formulan las conclusiones siguientes:

1. De la revisión y análisis a la documentación alcanzada por Electronorte S.A., relacionada con la facturación a nuevos suministros bajo la tarifa BT6, se determinó que durante el periodo comprendido entre enero de 2016 hasta abril 2025, Electronorte S.A. facturó el consumo de energía eléctrica en base a una potencia menor a la solicitada a dieciséis (16) suministros pertenecientes a la Unidad Empresarial Sucursales, debido a que en el Sistema de Gestión Comercial, se registraron valores de potencias menores, conllevando a que dichos valores se mantuvieran desde la emisión de la boleta de atención, el presupuesto, el contrato, hasta su facturación periódica; evidenciándose que se registró la potencia contratada de 1.00 Watts para los suministros n.ºs 36328768, 36328937, 36328955, 39373444, 36328946, 36328928 y 38064471, de 50.00 Watts para los suministros n.ºs 37108704, 37108670, 37108624, 37108698 y 37108651, de 0.06 Watts para los suministros n.ºs 37016596, 3704796 y 37016587, de 30.00 Watts para el suministro 39731061.

Sin embargo, la potencia real solicitada por los clientes de los doce (12) primeros suministros fue de 1.0 KW (equivalente a 1000 Watts); mientras que, para los 3 siguientes suministros fue de 0.06 KW (equivalente a 60 Watts) y para el último suministro fue de 0.3 KW (equivalente a 300 Watts); ocasionando que Electronorte S.A. facturara y cobrara montos inferiores a los que correspondían según la potencia real solicitada. Cabe precisar que, los usuarios con opción tarifaria BT6 no cuentan con equipo de medición, por lo cual su consumo es predecible, que depende de la potencia solicitada.

Los hechos expuestos han contravenido lo dispuesto en los literales b) y c) del numeral 4.10 del artículo 4, artículo 5, numeral 7.1 del artículo 7, numeral 19.1 del artículo 19 de la Norma "Opciones Tarifarias y Condiciones de Aplicación de las Tarifas a Usuario Final", aprobado





mediante Resolución de Consejo Directivo Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería Osinergmin n.° 206-2013-OS/CD, que regula la potencia conectada y potencia contratada, opción tarifaria BT6, elección de la opción tarifaria y relación entre la potencia contratada y la conectada; el literal b. de la Instrucción "Atención de Solicitud de Nuevo Suministro Sin Modificación de Redes para Clientes Menores en Baja Tensión" Código I04-01-18 Versión 03/23-02-16, relacionado con el procedimiento que debe seguirse para atender la solicitud de un nuevo suministro y; el literal b. de la Instrucción "Trabajos de Inspección para Clientes en Baja Tensión (Nuevas Conexiones y Cambio de Tipo de Conexión)" Código I04-01-13 Versión 03/13-02-17, que describe el procedimiento que debe seguirse a fin de efectuar la inspección para clientes en baja tensión, en mérito a la solicitud de un nuevo suministro.



Asimismo, trasgreden lo dispuesto en la cláusula segunda del contrato n.° GR-147-2013 ELECTRONORTE de 5 de junio de 2013, celebrado entre Laborum Outsourcing S.A. en adelante "Contratista" y Electronorte S.A. para la prestación del "Servicio de atención personal a los clientes de la unidad de negocios sucursales de Electronorte S.A." que establece el objeto de la tercerización; y el numeral 1.17.1. "Actividad de Atención Personal" del numeral 1.17 "Descripción de las actividades" del apartado Descripción del servicio de los Términos de Referencia Específicos, que regula las actividades que debe realizar la contratista respecto de la atención personal.



Los hechos descritos generaron que Electronorte S.A., no contribuya al logro de sus objetivos estratégicos institucionales, orientados a incrementar la creación de valor económico y mejorar la eficiencia operativa; toda vez que dejó de percibir recursos económicos para el cumplimiento de sus fines, ocasionando perjuicio económico por el importe de S/ 208 815,90, afectando la disponibilidad económica y nivel de recaudación de la empresa.



La situación expuesta fue ocasionada por el accionar de los asistentes de Atención al Cliente, y la contratista Laborum Outsourcing S.A.C., por haber registrado en el sistema "OPTIMUS NGC", valores de potencia menores a lo requerido por el cliente en el proceso de atención de solicitudes nuevos suministros de la opción tarifaria BT6 de la Unidad Empresarial Sucursales; lo cual permitió que, mensualmente, se facturaran montos inferiores a los que correspondían según la potencia solicitada.

**(Observación única).**



2. Durante la ejecución de la auditoría de cumplimiento se evidenció un faltante de ciento uno (101) expedientes físicos de suministros eléctricos con opción tarifaria BT6 de la Unidad Empresarial Sucursales, que no han sido ubicados por Electronorte S.A.

Dicha circunstancia, revela una deficiencia de control interno contraria a lo establecido en el literal b) del artículo 4 de la Ley n.° 28716 Ley de Control Interno de las Entidades del Estado, artículo 21 de Texto Único Ordenado de la Ley n.° 27806 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículos 2, 3, 4 del Reglamento de la Ley n.° 25323 del Sistema Nacional de Archivos; asimismo, los numerales 3.4 y 3.8 de las Normas Básicas para las Actividades de Control Gerencial del punto 3. Norma General para el Componente de Actividades de Control Gerencial, y el numeral 4.6 de las Normas Básicas para la Información y Comunicación del punto 4. Norma General para el Componente de Información y Comunicación, del rubro III "Normas Generales de Control Interno", aprobadas mediante Resolución de Contraloría n.° 320-2006-CG; asimismo, componente 3 y 4 del numeral 6.2.1.2 del lineamiento corporativo: "Sistema de Control Interno para las empresas bajo el ámbito de FONAFE" y literales a. y e. del numeral 4 de la Instrucción "Archivo General de Documentos" Código IC26.02-1. Versión: 01/04-11-2022.



El hecho expuesto, ha limitado significativamente el adecuado desarrollo de las labores de control de la Comisión Auditora, impidiendo la verificación integral de las operaciones vinculadas al proceso de comercialización de energía eléctrica de ciento uno (101) expedientes de suministros con opción tarifaria BT6; además, afecta la transparencia de la gestión, restringe el acceso oportuno y completo a la información pública, y compromete la trazabilidad, confiabilidad e integridad de los registros documentales utilizados por Electronorte S.A. para la adopción de decisiones comerciales y administrativas.

La situación descrita se originó por la falta de controles y supervisión por parte de los servidores y funcionarios, responsables de garantizar la conservación, integridad y custodia de la documentación física asociada a los procesos de comercialización de energía eléctrica para suministros con opción tarifaria BT6.

**(Deficiencia de Control Interno n.º 1).**

3. De la revisión efectuada a los expedientes de suministros con opción tarifaria BT6, de la Unidad Empresarial Sucursales, correspondiente al periodo 6 de mayo de 2014 hasta el 30 de abril de 2025, los mismos que sustentan el proceso de comercialización de energía eléctrica, se detectó que no contienen la totalidad de información y documentación generada por de Electronorte S.A., tales como solicitudes de nuevo suministro, factibilidad, intervenciones, contratos; asimismo, varios de dichos documentos carecen de fecha cierta y firma correspondiente, situación que limita la revisión y la trazabilidad del proceso de registro de suministros.

Dicha circunstancia, revela una deficiencia de control interno contraria a lo establecido en los numerales 3.5 y 3.8 de las Normas Básicas para las Actividades de Control Gerencial del punto 3. Norma General para el Componente de Actividades de Control Gerencial, numerales 4.1 de las Normas Básicas para la Información y Comunicación del punto 4. Norma General para el Componente de Información y Comunicación, numerales 5.1.1 y 5.1.2 de las Normas Básicas para las Actividades de Prevención y Monitoreo del punto 5. Norma General para la Supervisión del rubro III. Normas Generales de Control Interno, aprobadas con Resolución de Contraloría n.º 320-2006-CG publicada el 3 de noviembre de 2006.

Asimismo, componente 3 y 4 del numeral 6.2.1.2 del lineamiento corporativo: "Sistema de Control Interno para las empresas bajo el ámbito de FONAFE", literales a. y e. del numeral 4 de la Instrucción "Archivo General de Documentos" Código IC26.02-1. Versión: 01/04-11-2022, numerales 2, 8, 11, 13 y 14 del literal b. de la Instrucción "Atención de solicitud de nuevo suministro sin modificación de redes para clientes menores en baja tensión" Código I04-01-18 Versión 03/23-02-16., numerales 12 y 13 del literal b. de la Instrucción "Instalación de nuevo suministro, clientes menores en baja tensión" Código I04-01-14 Versión 01/13-05-14, numerales 12 y 13 del literal b. de la Instrucción "Instalación de nuevo suministro, clientes menores en baja tensión" Código I04-01-14 Versión 02/22-12-15, numerales 12 y 13 del literal b. de la Instrucción "Instalación de nuevo suministro, clientes menores en baja tensión" Código I04-01-14 Versión 03/17-08-16; y numerales 13 y 14 del literal b. de la Instrucción "Instalación de nuevo suministro, clientes menores en baja tensión" Código I04-01-14 Versión 04/13-02-17.

El hecho expuesto, limita la revisión y la trazabilidad de su contenido, al no contar con la documentación completa de los expedientes que sustentan los procesos de comercialización de energía eléctrica, afectando con ello las labores de control al impedir contar con un sustento íntegro, ordenado y verificable en el tiempo.

La situación descrita se ha originado por la falta de controles y supervisión en las áreas comprometidas con las actividades de comercialización de energía eléctrica a cargo de la custodia de la documentación que sustenta el mencionado proceso, no habiéndose implementado controles para asegurar el adecuado traslado, archivo y suscripción de la



información a fin de garantizar la trazabilidad, seguridad y revisión de las operaciones realizadas.

**(Deficiencia de Control Interno n.º 2).**

4. Durante la ejecución de la auditoría de cumplimiento, se constató que la Oficina de Atención al Cliente de Electronorte S.A. ubicada en Motupe permaneció cerrada durante el periodo comprendido entre el 17 de julio y el 14 de agosto de 2025, debido a la ausencia del personal encargado durante el periodo de vacaciones; sin embargo, Electronorte S.A. no adoptó las acciones necesarias para garantizar la continuidad del servicio de atención al cliente.



Dicha circunstancia, revela una deficiencia de control interno contraria a lo establecido en el subnumeral 7.4.1 del numeral 7. del Título Séptimo de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos; subnumeral 5.1 del Título V del Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario; numerales 1.5 y 1.7 de las Normas Básicas para el Ambiente de Control del punto 1. Norma General para el Componente el Ambiente de Control, los numerales 3.4, 3.7 y 3.8; y el punto 5. Norma General para la Supervisión, del rubro III "Normas Generales de Control Interno", aprobadas mediante Resolución de Contraloría N.º 320-2006-CG.



La situación expuesta genera el riesgo de afectación a la adecuada prestación del servicio de atención al cliente en las oficinas, así como de ocasionar reclamos no atendidos oportunamente y de eventuales sanciones por parte de OSINERGMIN, al incumplirse los indicadores de atención al usuario establecidos en la supervisión AGA (Gestión para la Supervisión de la Atención al Usuario).

**(Deficiencia de Control Interno n.º 3).**

5. Electronorte S.A. efectuó la modificación del valor de potencia contratada en tres suministros con opción tarifaria BT6 de la Unidad Empresarial Sucursales, identificados con n.ºs 37016596, 37047968 y 39373444; sobre los dos primero la Entidad realizó una modificación en el Sistema Optimus NGC, procediendo a realizar el cambio de "0.06 W" a "0.06 KW", es decir, consignando la potencia solicitada por el usuario, mientras que para el tercer suministro si bien el usuario solicitó la potencia de 1 KW, suscribiéndose contrato por 1 Watt, la Entidad realizó una modificación consignando la potencia de 118 Watts, la cual es un valor distinto al solicitado por el usuario. Dichas modificaciones y conforme a los indicado por la Entidad, se efectuaron como resultado de la detección de errores en el registro inicial de la potencia requerida por los clientes; asimismo, se verificó en el Sistema Optimus NGC que no se efectuaron las modificaciones correspondientes en los otros trece suministros identificados con n.ºs 36328768, 36328937, 36328955, 36328946, 36328928, 38064471, 37108704, 37108670, 37108624, 37108698, 37108651, 37016587, 39731061



**(Aspecto Relevante).**

## VII. RECOMENDACIONES

### Al presidente del Directorio del Grupo Distriluz:

En uso de las atribuciones conferidas en el literal b) del artículo 15º de la Ley n.º 27785, con el propósito de coadyuvar a la mejora de la capacidad y eficiencia de la entidad en la toma de decisiones y en el manejo de sus recursos, se formulan las recomendaciones siguientes:

1. Incluir en el plan de capacitación y desarrollo a los auxiliares asistentes de atención al cliente de la Unidad Empresarial Sucursales, asegurando su participación en actividades formativas relacionadas con los temas técnico-normativos vinculados a la atención de nuevos suministros

eléctricos; con el fin de fortalecer sus competencias, mejorar la calidad del servicio brindado y asegurar el cumplimiento de los estándares establecidos por el organismo regulador.

**(Conclusión n.º 1)**

2. Disponer las acciones pertinentes a la búsqueda y localización de los expedientes con tarifa BT6 faltantes en archivos del área respectiva, en caso de no ser posible su hallazgo íntegro, se debe proceder a su reconstrucción en virtud de lo establecido en la Ley n.º 27444 y la Instrucción "Archivo General de Documentos" Código IC26.02-1. Versión: 01/04-11-2022, y de ser el caso, disponer el deslinde de responsabilidades que correspondan ante la pérdida de la documentación.

**(Conclusión n.º 2)**

3. Disponer la revisión de los expedientes de suministros eléctricos con tarifa BT6, en los archivos del área correspondiente, con el fin de identificar la documentación e información faltante que sustenta el proceso de comercialización de energía eléctrica y disponer su reconstrucción en virtud de lo establecido en la Ley n.º 27444, y la Instrucción "Archivo General de Documentos" Código IC26.02-1. Versión: 01/04-11-2022, y de ser el caso, disponer el deslinde de responsabilidades que correspondan ante la pérdida de la documentación.

**(Conclusión n.º 3)**

4. Implementar un plan de continuidad operativa que asegure la atención ininterrumpida al público en todas las oficinas de atención al cliente de la entidad, incluso durante periodos de ausencia del personal titular, mediante la designación y capacitación de personal de reemplazo. Asimismo, deberá formalizar procedimientos internos que regulen la asignación temporal de responsabilidades.

**(Conclusión n.º 4)**

5. Disponer la evaluación a fin de determinar -de corresponder- la modificación del valor de la potencia contratada correspondiente a los suministros n.ºs 36328768, 36328937, 36328955, 36328946, 36328928, 38064471, 37108704, 37108670, 37108624, 37108698, 37108651, 37016587 y 39731061, asegurando la actualización de dicha información en el sistema Optimus NGC y en los documentos asociados.

**(Conclusión n.º 5)**

#### **Al presidente del Directorio del Grupo Distriluz:**

6. Realizar las acciones tendentes a fin que el órgano competente efectúe el deslinde de las responsabilidades que correspondan, de los funcionarios y servidores públicos de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Norte S.A. – Electronorte S.A., comprendidos en el hecho observado del presente Informe de Auditoría, de acuerdo a las normas que regulan la materia.

**(Conclusión n.º 1)**

#### **A la Procuraduría Pública de la Contraloría General de la República**

7. Iniciar las acciones civiles contra los funcionarios y servidores comprendidos en los hechos de la observación única del Informe de Auditoría con la finalidad que se determinen las responsabilidades que correspondan.

**(Conclusión n.º 1)**





## VIII. APÉNDICES

- Apéndice n.º 1** Relación de personas comprendidas en la observación.
- Apéndice n.º 2** Argumentos jurídicos por presunta responsabilidad administrativa funcional no sujeta a la potestad sancionadora de la Contraloría General de la República.
- Apéndice n.º 3** Argumentos Jurídicos por Presunta Responsabilidad Civil.
- Apéndice n.º 4** Copia visada del documento DFA-YYQ-0033-2025 de 25 de marzo de 2025 y documentación que se detalla a continuación:
- Copia visada de base de datos de suministros con tarifa BT6 de la Unidad Empresarial Sucursales.
- Apéndice n.º 5** Copia visada del Documento ENSA-GR-APG-0414-2025 de 15 de abril de 2025 y documentación que se detalla a continuación:
- Copia visada del reporte de expedientes y documentos de suministros con tarifa BT6.
  - Copia visada de expediente de suministros eléctricos con tarifa BT6 n.º 37016596, 37047968, 39373444, 36328768, 36328937 y 36328955.
- Apéndice n.º 6** Copia visada del documento ENSA-GR-APG-0380-2025 de 8 de abril de 2025 y documentación que se detalla a continuación:
- Copia visada de capturas de pantalla de consulta general, reporte de modificaciones técnicas del contrato, estado de cuenta corriente, consulta de recibo, e información de la solicitud de servicio de los suministros n.ºs 37016596, 39373444 y 37047968.
- Apéndice n.º 7** Copia visada del documento ENSA-SUC-CGG-0224-2025 de 29 de abril de 2025 documentación que se detalla a continuación:
- Copia visada de capturas de pantallas de consulta general, reporte de modificaciones técnicas del contrato, estado de cuenta corriente, consulta de recibo, y boleta de atención de los suministros n.ºs 36328937, 36328768, 36328955.
- Apéndice n.º 8** Copia visada del documento ENSA-GR-ESV-0673-2025 de 26 de junio de 2025 y documentación que se detalla a continuación:
- Copia visada de reporte de expedientes faltantes de suministros eléctricos con opción tarifaria BT6.
  - Copia visada de expediente de suministros eléctricos con opción tarifaria BT6, n.ºs 36328928, 36328946, 37016587, 37108624, 37108651, 37108670, 37108698, 37108704, 38064471 y 39731061.
- Apéndice n.º 9** Copia visada del documento ENSA-GR-ESV-0725-2025 de 6 de julio de 2025 y documentación que se detalla a continuación:
- Copia visada de capturas de pantallas de consulta general, reporte de modificaciones técnicas del contrato, estado de cuenta corriente, consulta de recibo, boleta de atención de los suministros n.ºs 39731061, 37016587, 36328946.
  - Copia visada de precio ponderado rango de los suministros n.ºs 36328946, 37016587 y 39731061.
- Apéndice n.º 10** Copia visada del documento ENSA-SUC-CRN-038-2025 del 31 de julio de 2025 y documentación que se detalla a continuación:
- Copia visada de capturas de pantallas de consulta general, reporte de modificaciones técnicas del contrato, estado de cuenta corriente, consulta de recibo, y boleta de atención de los suministros n.ºs 37064471 y 36328928.
  - Copia visada de pliego tarifarios ponderados los suministros n.ºs 38064471 y 36328928.

- Apéndice n.º 11** Copia visada del documento ENSA-GR-ESV-0862-2025 de 7 de agosto de 2025 y documentación que se detalla a continuación:
- Copia visada de capturas de pantallas de consulta general, reporte de modificaciones técnicas del contrato, estado de cuenta corriente, consulta de recibo, y boleta de atención de los suministros n.ºs 37108624, 37108651, 37108670, 37108698 y 37108704.
  - Copia visada de pliego tarifarios ponderados los suministros n.ºs 37108624, 37108651, 37108670, 37108698 y 37108704.
- Apéndice n.º 12** Original de Informe Técnico n.º 002-2025-ENSA-OCI-AAUR de 25 de setiembre de 2025.
- Apéndice n.º 13** Copia autenticada del documento ENSA-SUC-CGG-0216-2025 de 28 de abril de 2025 y anexo autenticado.
- Apéndice n.º 14** Copia autenticada de la Instrucción "Atención de solicitud de nuevo suministro sin modificación de redes para clientes menores en baja tensión" Código 104-01-18, Versión 03/23-02-16.
- Apéndice n.º 15** Copia autenticada del documento ENSA-GR-ESV-0804-2025 de 22 de julio de 2025 y documentación que se detalla a continuación:
- Copia autenticada de la Instrucción "Trabajos de inspección para clientes en baja tensión (nuevas conexiones y cambio de tipo de conexión" Código 104-01-13, Versión 03/13-02-17.
- Apéndice n.º 16** Copia autenticada del documento ENSA-TIC-MFD-0057-2025 de 19 de agosto de 2025.
- Apéndice n.º 17** Copia autenticada del documento ENSA-SUC-HRC-0234-2025 de 3 de setiembre de 2025 y documentación que se detalla a continuación:
- Copia autenticada del documento ENSA-DVCM-JMC-0002-2025 de 29 de agosto de 2025.
  - Copia autenticada del documento ENSA-SUC-HRC-0223-2025 de 28 de agosto de 2025.
  - Copia autenticada del Contrato n.º GR-147-2013-ELECTRONORTE de 5 de junio de 2013.
  - Copia autenticada de Adenda n.º 01 al CONTRATO n.º GR-147-2013-ELECTRONORTE de 4 de junio de 2013.
  - Copia autenticada de Adenda n.º 02 al CONTRATO n.º GR-147-2013-ELECTRONORTE de 10 de diciembre de 2015.
  - Copia autenticada de Adenda n.º 03 al CONTRATO n.º GR-147-2013-ELECTRONORTE de 16 de febrero de 2016.
  - Copia autenticada de Adenda n.º 04 al CONTRATO n.º GR-147-2013-ELECTRONORTE de 27 de junio de 2016.
  - Copia autenticada de Términos de referencia específicos - CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN PERSONAL A LOS CLIENTES DE LA UNIDAD DE NEGOCIOS SUCURSALES DE ELECTRONORTE S.A.
- Apéndice n.º 18** Copia autenticada del oficio n.º 0013-2025-OCI/ENSA-AC1 de 3 de setiembre de 2025.
- Apéndice n.º 19** Copia autenticada del Memorando n.º DPG-SMM-616-2025 de 9 de mayo de 2025 y documentación que se detalla a continuación:
- Copia autenticada – Información de 01.01.2014 hasta la actualidad personal ENSA.
  - Copia autenticada de Acta de reincorporación de ex trabajador en el puesto de asistente de atención al cliente -San Ignacio, según lo dispuesto por la Ley 27803 y normas conexas.







- Copia autenticada del documento ENSA-URH-JVC-0340-2024 de 4 de abril de 2024.
- Copia autenticada del documento ENSA-GA-MVM-0259-2024 de 22 de marzo de 2024.
- Copia autenticada del MEMORANDO GAF n.º 0434-2016 de 8 de noviembre de 2016-
- Copia autenticada de Boleta de remuneraciones marzo 2025 – Deza Caicay Carlos Alberto.
- Copia autenticada de MEMORANDUM GAF-145-2010 de 31 de agosto de 2010.
- Copia autenticada de MEMORANDO-AH-n.º 628-2013 de 27 de setiembre de 2013.

**Apéndice n.º 20**

Copia autenticada del documento ENSA-GA-MVM-0603-2025 de 30 de julio de 2025 y documentación que se detalla a continuación:

- Copia autenticada – Información de 06.05.2014 hasta 30.04.2025 personal ENSA.
- Copia autenticada del documento ENSA-GA-0727-2021 de 21 de octubre de 2021.

**Apéndice n.º 21**

Copia autenticada del documento ENSA-GR-APG-0366-2025 de 3 de abril de 2025 y anexo autenticado.

**Apéndice n.º 22**

Copia autenticada de documento DPE-MCC-0010-2024 de 18 de abril de 2024.

**Apéndice n.º 23**

Copia autenticada de documento JCCRN-0001-2025 de 6 de mayo de 2025 y anexo autenticado.

**Apéndice n.º 24**

Copia autenticada de documento JCCRN-0004-2025 de 13 de mayo de 2025.

**Apéndice n.º 25**

Oficio n.º 019-2025-OCI/ENSA-AC1 de 1 de octubre de 2025.

**Apéndice n.º 26**

- Impresión con firma digital de la Cédula de Notificación n.º 01-2025-CG/OCI-AC-ENSA de 1 de octubre de 2025, Cédula de Notificación Electrónica n.º 00000001-2025-CG/4255-02-001 con firma digital de 1 de octubre de 2025, con su respectivo Cargo de Notificación, comunicada a Carlos Alberto Deza Caicay.
- Impresión con firma digital de la Cédula de Notificación n.º 02-2025-CG/OCI-AC-ENSA de 1 de octubre de 2025, Cédula de Notificación Electrónica n.º 00000002-2025-CG/4255-02-001 de 1 de octubre de 2025, con su respectivo Cargo de Notificación, comunicada a Glaydes Mundaca Araujo.
- Impresión con firma digital de la Cédula de Notificación n.º 03-2025-CG/OCI-AC-ENSA de 1 de octubre de 2025, Cédula de Notificación Electrónica n.º 00000003-2025-CG/4255-02-001 de 1 de octubre de 2025, con su respectivo Cargo de Notificación, comunicada a Juan Abanto Gallardo.
- Impresión con firma digital de la Cédula de Notificación n.º 04-2025-CG/OCI-AC-ENSA de 1 de octubre de 2025, Cédula de Notificación Electrónica n.º 00000004-2025-CG/4255-02-001 de 1 de octubre de 2025, con su respectivo Cargo de Notificación de 1 de octubre de 2025, comunicada a Leoncio Inoñan Tejada.
- Impresión con firma digital del Apéndice a la cédula de comunicación desviación de cumplimiento – Carlos Deza Caicay.
- Impresión con firma digital del Apéndice a la cédula de comunicación desviación de cumplimiento – Glaydes Mundaca Araujo.
- Impresión con firma digital del Apéndice a la cédula de comunicación desviación de cumplimiento – Juan Abanto Gallardo.

- Impresión con firma digital del Apéndice a la cédula de comunicación desviación de cumplimiento – Leoncio Inoñan Tejada.
  - Original de Oficio n.° 019-2025-OCI/ENSA-AC1 de 1 de octubre de 2025 y anexos en impresión con firma digital y simple.
  - Copia simple del Documento s/n, recibido el 10 de octubre de 2025, mediante el cual el señor Carlos Alberto Deza Caicay presentó sus comentarios o aclaraciones.
  - Copia simple del Documento s/n, recibido el 10 de octubre de 2025, mediante el cual la señora Glaydes Mundaca Araujo presentó sus comentarios o aclaraciones.
  - Copia simple del Documento s/n, recibido el 10 de octubre de 2025, mediante el cual el señor Leoncio Inoñan Tejada presentó sus comentarios o aclaraciones.
  - Impresión con firma digital de la desviación de cumplimiento en la auditoría a la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Norte S.A. – ELECTRONORTE S.A.
  - Original de Evaluación de los comentarios o aclaraciones presentados por las personas comprendidas en los hechos.
  - Copia autenticada de la Resolución de Gerencia General GG-003 2006 de 27 de febrero de 2006.
  - Copia autenticada de las funciones generales y funciones específicas del puesto de Asistente de Atención al Cliente.
  - Copia autenticada de la transcripción de acuerdos de directorio de 30 de diciembre de 2019, que aprueba el Manual de Organización y Funciones de Electronorte S.A.
  - Copia autenticada del puesto de Asistente Comercial.
- Apéndice n.° 27**
- Apéndice n.° 28**

Chiclayo, 12 de noviembre de 2025



**Nelson Rodríguez Quinde**  
Supervisor de Comisión Auditora



**Hubert Santisteban Baldera**  
Jefe de Comisión Auditora



**Cindy J. Salcedo Reátegui**  
Abogada de Comisión Auditora





La jefa de Órgano de Control Institucional de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Norte S.A. - Electronorte S.A., que suscribe el presente informe, ha revisado su contenido y lo hace suyo, procediendo a su aprobación.

Chiclayo, 12 de noviembre de 2025



**Patricia Távora Zarpán**  
Jefa del Órgano de Control Institucional  
Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Norte S.A.

## Apéndice n.º 1





APÉNDICE N° 1 DEL INFORME DE AUDITORÍA N° 028-2025-2-4255-AC

RELACIÓN DE PERSONAS COMPRENDIDAS EN LA OBSERVACIÓN

N°	Sumilla del Hecho Observado	Nombres y Apellidos	Documento Nacional de Identidad N°	Cargo Desempeñado	Período de Gestión			Dirección domiciliaria	Presunta responsabilidad identificada (Marcar con X)		
					Desde	Hasta	Condición de vínculo laboral o contractual		Civil	Penal	Administrativa funcional
					[dd/mm/aaaa]	[dd/mm/aaaa]					Sujeta a la potestad sancionadora de la Contraloría
1	Facturación a suministros con tarifa BT6, en base a una potencia menor a la solicitada, cobrándose montos inferiores, afectó el logro de los objetivos estratégicos institucionales, la disponibilidad económica y recaudación de ingresos de la empresa, generando perjuicio económico a Electronorte S.A. por el importe de s/ 208 815,90.	Carlos Alberto Deza Calcaý	[REDACTED]	Asistente de Atención al Cliente	18/10/2010	actualidad	D.L. 728	[REDACTED]	X		X
2		Gladyes Mundaca Araujo	[REDACTED]	Asistente de Atención al Cliente	20/10/2009	actualidad	D.L. 728	[REDACTED]	X		X
3		Juan Abanto Gallardo	[REDACTED]	Asistente de Atención al Cliente	16/11/2007	actualidad	D.L. 728	[REDACTED]	X		X
4		Leoncio Inofian Tejada	[REDACTED]	Asistente de Atención al Cliente	25/10/2021	actualidad	D.L. 728	[REDACTED]	X		X



*Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres  
Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana*

Chiclayo, 18 de Noviembre de 2025  
**OFICIO N° 000325-2025-CG/OC4255**

Señor  
**Ivan Eduardo Castro Morales**  
Presidente de Directorio  
**Grupo Distriluz - Electronorte S.A.**  
Camino Real n.° 348, Torre del Pilar Of. 1305  
**San Isidro/Lima/Lima**

**Asunto** : Remite Informe de Auditoría n.° 028-2025-2-4255-AC, con firma y vistos manuales.

**Referencia** : a) Oficio n.° 000202-2025-CG/OC4255 de 18 de junio de 2025.  
b) Directiva n.° 001-2022-CG/NORM "Auditoría de Cumplimiento", aprobada mediante Resolución de Contraloría n° 001-2022-CG, publicada el 9 de enero de 2022 y modificatorias.  
c) Manual de Auditoría de Cumplimiento aprobado mediante Resolución de Contraloría n.° 001-2022-CG, de 7 de enero de 2022 y modificatorias.  
d) Oficio n.° 000319-2025-CG/OC4255 de 13 de noviembre de 2025.

Me dirijo a usted con relación al documento de la referencia a), mediante el cual se comunicó el inicio de la Auditoría de Cumplimiento a "**FACTURACIÓN DE CLIENTES MENORES CON TARIFA BT6 DE LA UNIDAD EMPRESARIAL SUCURSALES**"; en la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Norte S.A. - Electronorte S.A. a su cargo.

Sobre el particular, como resultado de la Auditoría de Cumplimiento, se remite el Informe de Auditoría n.° 028-2025-2-4255-AC, rectificado respecto de las firmas y vistos digitales por firmas y vistos manuales, tanto en el referido Informe como en el Apéndice n.° 1, en relación del Informe que fuera remitido mediante el documento de la referencia d); precisándose que el mismo recomienda disponer el inicio del procedimiento administrativo a los funcionarios y servidores públicos involucrados en el hecho observado, debiendo informar a este Órgano de Control Institucional, las acciones adoptadas al respecto. Se adjunta el citado Informe de Auditoría que contiene veintiocho (28) apéndices, en cinco (5) tomos, en un total de dos mil cuatrocientos ochenta y ocho (2488) folios.

Asimismo, hacemos de su conocimiento que el Informe de Auditoría ha sido remitido al Procurador Público de la Contraloría General de la República para el inicio de las acciones legales civiles por las observaciones identificadas en el referido Informe.

Es propicia la oportunidad para expresarle las seguridades de mi consideración.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente  
**Carla Patricia Távara Zarpán**  
Jefa del Órgano de Control Institucional  
Electronorte S.A.  
Contraloría General de la República

CC. Gerente Regional de Electronorte S.A  
(CTZ/nrq)  
Nro. Emisión: 00899 (4255 - 2025) Elab:(U64296 - 4255)





**Anexo al OFICIO N° 000325-2025-CG/OC4255**

Link de acceso:

[https://drive.google.com/drive/folders/1xkj2GqrEcrwBM\\_O6KL5h5Y8bfFJvI5Ld?usp=sharing](https://drive.google.com/drive/folders/1xkj2GqrEcrwBM_O6KL5h5Y8bfFJvI5Ld?usp=sharing)



# Distriluz

Enxos • Enxos • Hidrografía • Electrocerámicos

FECHA Y HORA IMPRESIÓN:

18/11/2025 - 03:15 P. M.

## CARGO DE DOCUMENTOS INGRESADOS

EXPEDIENTE: 20250511002321

**FECHA Y HORA DE INGRESO:**

18/11/2025 03:14:41 P. M.

**REMITENTE:**

ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL-  
ELECTRONORTE S.A.

**DIRECCIÓN:**

SAN MARTIN N° 250 CHICLAYO - CHICLAYO -  
CHICLAYO - LAMBAYEQUE

**RUC/DNI/OTRO:**

S/N

**TIPO DE DOCUMENTO:**

OFICIO

**NÚMERO DE DOCUMENTO:**

OFICIO-000325-2025-OC4255\_Y\_ANEXO



**ASUNTO:**

REMITE INFORME DE AUDITORÍA N.º 028-2025-2-4255-AC, CON FIRM...

**PARA UN PRÓXIMO TRÁMITE, RECUERDE SEÑALAR EL  
CÓDIGO DE EXPEDIENTE.**

DISTRILUZ - AV. CAMINO REAL Nº 348 EDIFICIO TORRE EL PILAR -  
PISO 13 URB. SAN ISIDRO LIMA 27 PERU - TELÉFONO: (511) 211-5500



**CUD: 20250511-3148.**



# Distriluz

Enxas • Enxas • Hidroeléctrica • Electroenergía

FECHA Y HORA IMPRESIÓN:

18/11/2025 - 04:55 P. M.

## CARGO DE DOCUMENTOS INGRESADOS

EXPEDIENTE: 20250212018277

**FECHA Y HORA DE INGRESO:**

18/11/2025 04:55:16 P. M.

**REMITENTE:**

ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL DE  
ELECTRONORTE S.A.

**DIRECCIÓN:**

CALLE SAN MARTIN N° 250 - CHICLAYO -  
CHICLAYO - LAMBAYEQUE

**RUC/DNI/OTRO:**

S/N

**TIPO DE DOCUMENTO:**

OFICIO

**NÚMERO DE DOCUMENTO:**

000325-2025-CG/OC4255



**ASUNTO:**

REMITE INFORME DE AUDITORÍA N.º 028-2025-2-4255-AC, CON FIRM...

**PARA UN PRÓXIMO TRÁMITE, RECUERDE SEÑALAR EL  
CÓDIGO DE EXPEDIENTE.**

DISTRILUZ - AV. CAMINO REAL Nº 348 EDIFICIO TORRE EL PILAR -  
PISO 13 URB. SAN ISIDRO LIMA 27 PERU - TELÉFONO: (511) 211-5500



**CUD: 20250212-19930.**