

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 1732-2018-OS/OR PIURA**

Piura, 13 de julio del 2018

**VISTOS:**

El expediente N° 201500018372, el Informe Final de Instrucción N° 1698-2017-IFIPAS/OR PIURA de fecha 22 de noviembre de 2017, referido al procedimiento administrativo sancionador iniciado mediante Oficio N° 206-2016-OS/OR PIURA y el escrito de registro N° 2015-18372 de fecha 04 de diciembre de 2017, sobre el incumplimiento a la normativa del subsector electricidad por parte de la empresa Electronoroeste S.A., en adelante ENOSA, identificado con Registro Único Contribuyente (RUC) N° 20102708394.

**CONSIDERANDO:**

**1. ANTECEDENTES**

- 1.1. Mediante Resolución de Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería Osinergmin N° 266-2012-OS/CD, se aprobó el “Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica”, a través del cual se establece el procedimiento para la atención telefónica que reciben las personas cuando efectúan llamadas a los Centros de Atención Telefónica (CAT) de las empresas de distribución eléctrica y los criterios para la supervisión de su cumplimiento.
- 1.2. Mediante Decreto Supremo N° 010-2016-PCM se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de Osinergmin, el cual contiene la nueva estructura orgánica de este organismo.

Posteriormente, a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 10-2017-OS/CD<sup>1</sup>, se determinaron las instancias competentes para el ejercicio de la función instructora y la función sancionadora en el sector energía, disponiéndose que el Especialista Regional de Electricidad es el órgano competente para tramitar la etapa instructora de los procedimientos administrativos sancionadores por incumplimiento de la normativa o de disposiciones emitidas por Osinergmin por parte de los agentes que operan las actividades de distribución y comercialización de electricidad, mientras que la emisión de la resolución sancionadora en el presente procedimiento corresponde al Jefe de la Oficina Regional de Piura.

- 1.3. Con la finalidad de verificar el cumplimiento de lo establecido en el “Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica” (en adelante, el Procedimiento), aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD, se realizó la supervisión de la calidad de atención telefónica respecto de la empresa **ELECTRONOROESTE S.A. (en adelante ENOSA)**, correspondiente al segundo semestre del 2014.
- 1.4. De acuerdo a lo señalado en el Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador N° 87-2016-OS/OR PIURA, de fecha 18 de enero 2016, en la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica correspondiente al segundo semestre 2014, se verificó que ENOSA transgredió el indicador ICAT, configurándose la siguiente infracción:

---

<sup>1</sup> Que modifica la Resolución Consejo Directivo N° 218-2016-OS/CD

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 1732-2018-OS/OR PIURA**

Incumplimientos verificados	Obligación normativa	Normativa incumplida	Tipificación
<p><b><u>Indisponibilidad del Centro de Atención Telefónica (ICAT) E Atención Telefónica No Adecuada (ATNA)</u></b></p> <p>ELECTRONOROESTE ha obtenido el valor de 24.2% para los indicadores ATNA y el valor de 8.3 para el indicador ICAT, trasgrediendo la tolerancia del 2% establecida en el numeral 8 del Procedimiento.</p>	<p><b><u>Atención Telefónica No Adecuada (ATNA)</u></b>                      5.1 Información a solicitar o confirmar a la persona que llama                      e) El número telefónico de contacto.                      5.2 Información a brindar a la persona que llama                      El tiempo estimado o plazo para la atención del requerimiento.                      El código de la llamada y/o reclamo.                      El nombre y apellido de la persona que atiende la llamada.</p> <p><b><u>6.2 Verificación de la Disponibilidad del Centro de Atención Telefónica (...)</u></b>                      c) En cada llamada, Osinergmin verifica los siguientes aspectos:(...)                      3) Que el sistema de contestación automática no corte la llamada mientras es recibida o direccionada para la atención por el personal.                      4) Que el tiempo que transcurre desde la elección de la opción de contestación por un operador y la contestación de éste, no sea superior a un minuto.</p>	<p>Artículo 6 numeral 6.2, artículo 8° y 9° numeral 9.2 de la Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD.                      Numeral 9.2 del Procedimiento</p>	<p>Numeral 1.10 del Anexo 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD.</p>

- 1.5. Mediante el Oficio N° 209-2016-OS/OR PIURA, de fecha 19 de enero de 2016, notificado el día 20 de enero de 2016, se inició el Procedimiento Administrativo Sancionador contra ENOSA por incumplir lo dispuesto en el Procedimiento, otorgándole quince (15) días hábiles de plazo para presentar sus descargos a la imputación formulada.
- 1.6. Mediante la Carta N° 284-2016/Enosa recibida el día 09 de febrero de 2016, ENOSA presentó los descargos al inicio del procedimiento sancionador.

## 2. **ANÁLISIS**

### **CUESTIÓN PREVIA.**

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

Posteriormente, a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 10-2017-OS/CD<sup>2</sup>, se determinaron las instancias competentes para el ejercicio de la función instructora y la función sancionadora en el sector energía, disponiéndose que el Especialista Regional de Electricidad es el órgano competente para tramitar la etapa instructora de los procedimientos administrativos sancionadores por incumplimiento de la normativa o de disposiciones emitidas por Osinergmin por parte de los agentes que operan las actividades de distribución y comercialización de electricidad, mientras que la emisión de la resolución sancionadora en el presente procedimiento corresponde al Jefe de la Oficina Regional de Piura.

- 2.1. De acuerdo con el artículo 253° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS (en

<sup>2</sup> Que modifica la Resolución Consejo Directivo N° 218-2016-OS/CD

adelante, el TUO de la LPAG), decidida la iniciación del procedimiento sancionador, la autoridad instructora del procedimiento formula la respectiva notificación de cargo al posible sancionador.

2.2. Por otro lado, el artículo 257° del TUO de la LPAG, establece que:

“1. El plazo para resolver los procedimientos sancionadores iniciados de oficio es de nueve (9) meses contado desde la fecha de notificación de la imputación de cargos. Este plazo puede ser ampliado de manera excepcional, como máximo por tres (3) meses, debiendo el órgano competente emitir una resolución debidamente sustentada, justificando la ampliación del plazo, previo a su vencimiento. La caducidad no aplica al procedimiento recursivo.

Cuando conforme a ley las entidades cuenten con un plazo mayor para resolver la caducidad operará al vencimiento de este.

2. Transcurrido el plazo máximo para resolver, sin que se notifique la resolución respectiva, se entiende automáticamente caducado el procedimiento y se procederá a su archivo.

3. La caducidad es declarada de oficio por el órgano competente. El administrado se encuentra facultado para solicitar la caducidad del procedimiento en caso el órgano competente no la haya declarado de oficio.

4. En el supuesto que la infracción no hubiera prescrito, el órgano competente evaluará el inicio de un nuevo procedimiento sancionador”.

2.3. En ese sentido, artículo 31° del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-OS/CD (en adelante, el Reglamento de SFS) precisa que:

“31.5 La caducidad es declarada de oficio por el órgano sancionador o el órgano revisor. El Agente Supervisado también se encuentra facultado para solicitar la caducidad del procedimiento ante el órgano sancionador o ante el órgano revisor, en caso no haya sido declarada de oficio.

31.6 En el supuesto que la infracción no hubiera prescrito, el órgano instructor evaluará el inicio de un nuevo procedimiento sancionador. El procedimiento caducado no interrumpe la prescripción”.

2.4. Al respecto, tenemos que el presente procedimiento administrativo sancionador inició el 20 de enero de 2016, con la notificación del Oficio N° 209-2016-OS/OR PIURA, por lo que el plazo para expedir la resolución que pone fin al procedimiento venció (9 meses<sup>3</sup>); sin que esta ha sido expedida o se haya ampliado dicho plazo de manera excepcional.

2.5. En consecuencia, en aplicación del artículo 31° del Reglamento de SFS, corresponde proponer<sup>4</sup> al órgano sancionador declare de oficio la caducidad de oficio del presente procedimiento

---

<sup>3</sup> **TUO de la LPAG**

**Artículo 143°.** - Transcurso del plazo

(...)

143.3 Cuando el plazo es fijado en meses o años, es contado de fecha a fecha, concluyendo el día igual al del mes o año que inició, completando el número de meses o años fijados para el lapso. Si en el mes de vencimiento no hubiere día igual a aquel en que comenzó el cómputo, es entendido que el plazo expira el primer día hábil del siguiente mes calendario.

<sup>4</sup> **Reglamento de SFS**

**Artículo 20°.** - Informe final de instrucción

(...)

20.2 Luego de realizadas las acciones indicadas precedentemente, el órgano instructor elabora un informe final de instrucción, debidamente sustentado, en el que propone al órgano sancionador la imposición de la sanción correspondiente o el archivo del procedimiento administrativo sancionador.

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 1732-2018-OS/OR PIURA**

administrativo sancionador, disponiendo el archivo del expediente; luego de lo cual corresponderá al órgano instructor evaluar si corresponde, o no, disponer el inicio de un nuevo procedimiento sancionador.

De conformidad con lo establecido en el artículo 13° literal c) de la Ley de Creación de Osinergmin, Ley N° 26734, la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, Ley N° 27332 y modificatorias, la Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de Osinergmin, Ley N° 27699, el Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-OS/CD, el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS y la Resolución de Consejo Directivo N° 218-2016-OS/CD y modificatorias.

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.- ARCHIVAR** el procedimiento administrativo sancionador iniciado a la empresa Electronoroeste S.A., a través del Oficio N° 209-2016-OS/OR PIURA, respecto a las imputaciones consignadas en el numeral 1.4 de la presente Resolución, sin perjuicio de iniciar un nuevo procedimiento sancionador.

**Artículo 2°.- NOTIFICAR** a la empresa Electronoroeste S.A. el contenido de la presente Resolución.

Regístrese y comuníquese,

«image:osifirma»

**Jefe de Oficina Regional de Piura  
Osinergmin**