

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 1356-2018-OS/OR LIMA SUR**

San Juan de Miraflores, 11 de junio del 2018

**VISTOS:**

El expediente N° 201700006410, referido al procedimiento sancionador iniciado mediante Oficio N° 2034-2017-OS/OR-LIMA SUR a la empresa Luz del Sur S.A.A. (en adelante Luz del Sur), identificada con RUC N° 20331898008.

**CONSIDERANDO:**

**1. ANTECEDENTES**

- 1.1. Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD, se aprobó el Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica (en adelante, el Procedimiento), el cual tiene como objetivo establecer el mecanismo 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° 218-2016-OS/CD, modificada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 10-2017-OS-CD, se determinó que la instancia competente para el ejercicio de la función instructora en las actividades de distribución y comercialización de electricidad es el Especialista Regional de Electricidad.

- 1.3. Con la finalidad de verificar el cumplimiento de lo establecido en el Procedimiento, se realizó la supervisión de las obligaciones asociadas a la calidad de la atención telefónica a cargo de la empresa Luz del Sur, correspondiente al primer semestre del año 2017.
- 1.4. De acuerdo a lo señalado en el Informe de Supervisión N° SUP1700030-2017-07-01-3, en la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las empresas distribuidoras, correspondiente al primer semestre del año 2017, se verificó que la empresa Luz del Sur no cumplió con el Procedimiento, configurándose la siguiente infracción

ÍTEM	INCUMPLIMIENTO VERIFICADO	OBLIGACIÓN NORMATIVA	TIPIFICACIÓN
1	<u>Transgredir el porcentaje de la Tolerancia del indicador ATNA: Atención Telefónica no Adecuada</u>  Luz del Sur presenta en once (11) llamadas telefónicas de una muestra de 180, incumplió con lo establecido en el numeral 5.2 del Procedimiento.	<u>Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD</u>  5. Procedimiento para la Atención Telefónica	Numerales 5.2 y 8 del Procedimiento y el numeral 1.10 del Anexo N° 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 028-

	<p>Con el valor de 6,11% ha superado la tolerancia establecida de 2%.</p>	<p>En la atención de las llamadas telefónicas debe primar el trato cortés y adecuado tono de voz, y cumplirse con lo siguiente: (...)</p> <p><u>5.2 Información a brindar a la persona que llama</u></p> <p><b>a)</b> Las acciones específicas que van a efectuar o efectuadas para la atención del requerimiento. Si la llamada está relacionada con una interrupción del servicio eléctrico, informar si es programada o no programada. <b>b)</b> El tiempo estimado o plazo para la atención del requerimiento, fijado por norma o en su defecto fijado por la empresa. Si la llamada está relacionada con una interrupción programada del servicio eléctrico, informar la hora programada para la reposición del servicio. <b>c)</b> El código de la llamada y/o reclamo. En caso de que exista un código de llamada y/o reclamo para un requerimiento en proceso de atención, puede informarse el mismo código a la persona que llama. <b>d)</b> El nombre y apellido de la persona que atiende la llamada.</p> <p><u>5.3 Llamadas reiterativas (rellamadas)</u></p> <p>En caso de llamadas reiterativas (rellamadas) sobre el mismo requerimiento, sólo es obligatorio solicitar o confirmar el código de la llamada y/o reclamo o código de suministro.</p> <p>Debe informar a la persona que llama lo indicado en el punto 5.2. Si se hubiese excedido el plazo para la atención del requerimiento, debe informar el motivo de la demora y el tiempo adicional estimado para la atención.</p> <p><u>8. Tolerancias para los Indicadores</u></p> <p>Se fijan las siguientes tolerancias:</p> <table border="1" data-bbox="781 1545 1045 1614"> <thead> <tr> <th>Indicador</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ATNA</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>ICAT</td> <td>2%</td> </tr> </tbody> </table>	Indicador	Valor	ATNA	2%	ICAT	2%	<p>2003-OS/CD.</p>
Indicador	Valor								
ATNA	2%								
ICAT	2%								
<p>2</p>	<p><u>Transgredir el porcentaje de la Tolerancia del indicador ICAT: Indisponibilidad del Centro de Atención Telefónica</u></p> <p>Luz del Sur presenta en veintitrés (23) llamadas, de 90 llamadas testigo que conforman la muestra, se incumplió con lo establecido en el numeral 6.2 y 8 del Procedimiento.</p>	<p><u>Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD</u></p> <p><u>6.2 Verificación de la Disponibilidad del Centro de Atención Telefónica</u> (...) c) En cada llamada, Osinergmin verifica los</p>	<p>Numerales 6.2 y 8 del Procedimiento y el numeral 1.10 del Anexo N° 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD.</p>						

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 1356-2018-OS/OR LIMA SUR**

	<p>Con el valor de 25,55% ha superado la tolerancia establecida de 2%.</p>	<p>siguientes aspectos: (...) <b>3</b> Que el sistema de contestación automática no corte la llamada mientras es recibida o direccionada para la atención por el personal.</p> <p><u>8. Tolerancias para los Indicadores</u></p> <p>Se fijan las siguientes tolerancias:</p> <table border="1" data-bbox="781 499 1045 569"> <thead> <tr> <th>Indicador</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ATNA</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>ICAT</td> <td>2%</td> </tr> </tbody> </table>	Indicador	Valor	ATNA	2%	ICAT	2%	
Indicador	Valor								
ATNA	2%								
ICAT	2%								

- 1.5. Mediante Oficio N° 2034-2017-OS/OR-LIMA SUR de fecha 31 de agosto de 2017, notificado el 01 de setiembre de 2017, se inició el procedimiento administrativo sancionador contra Luz del Sur por incumplir con lo dispuesto en el Procedimiento, otorgándole cinco (05) días hábiles de plazo para presentar sus descargos a las imputaciones formuladas; asimismo, se le remitió el Informe de Instrucción N° 431-OS/OR LIMA SUR, el cual detalla la infracción administrativa detectada.
- 1.6. A través del del documento LE-036-2017/RC, Luz del Sur solicitó la ampliación del plazo otorgado para formular los descargos al Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador N° 431-OS/OR-LIMA SUR. En ese sentido, mediante Oficio N° 1762-2017-OS/OR LIMA SUR, notificado el 12 de setiembre de 2017, se otorgó un plazo adicional improrrogable de cinco (5) días para presentar los correspondientes descargos.
- 1.7. Con fecha 15 de setiembre de 2017, a través del escrito de registro N° 2017-6410, Luz del Sur presentó sus descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador.
- 1.8. A través del Oficio N° 411-2018-OS/OR LIMA SUR de fecha 28 de febrero de 2018, notificado el 28 de febrero de 2018, se corrió traslado a la concesionaria del Informe Final de Instrucción N° 445-2018-OS/OR-LIMA SUR.
- 1.9. A través del del documento LE-012-2018/RC, Luz del Sur solicitó la ampliación del plazo otorgado para formular los descargos al Informe Final de Instrucción N° 445-2018-OS/OR-LIMA SUR. En ese sentido, mediante Oficio N° 544-2018-OS/OR LIMA SUR, notificado el 15 de marzo de 2018, se otorgó un plazo adicional improrrogable de cuatro (4) días para presentar los correspondientes descargos.
- 1.10. Mediante la Resolución de Oficinas Regionales N° 9-2018-OS/OR LIMA SUR de fecha 20 de marzo de 2018, notificada el 21 de marzo de 2018, se dispuso ampliar el presente procedimiento administrativo sancionador por tres (3) meses adicionales.
- 1.11. Con fecha 13 de marzo de 2018, a través del escrito de registro N° 201700006410, complementado con el escrito del 20 de marzo de 2018, Luz del Sur presentó sus descargos al Informe Final de Instrucción.

## **2. ANÁLISIS**

### **2.1. 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, mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 218-2016-OS/CD, modificada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 10-2017-OS-CD, se determinó que los actos de instrucción en el sector energía para las actividades de distribución y comercialización de electricidad son ejercidos por el Especialista Regional de Electricidad.

En tal sentido, en virtud del ROF de Osinergmin y del artículo 1° de la Resolución de Consejo Directivo N° 218-2016-OS/CD, modificado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 10-2017-OS-CD, corresponde que el procedimiento administrativo sancionador continúe su tramitación en la etapa instructiva a través del Especialista Regional de Electricidad de la Oficina Regional de Lima Sur, por lo que a continuación se procederá a efectuar el análisis correspondiente.

### **2.2. VULNERACIÓN DE LOS PRINCIPIOS QUE RIGEN LA POTESTAD SANCIONADORA DE LA ADMINISTRACIÓN EN EL INFORME FINAL DE INSTRUCCIÓN N° 445-2018-OS/OR-LIMA SUR**

#### **DESCARGOS DE LUZ DEL SUR**

La empresa precisa que el Informe Final de Instrucción incumple con lo señalado en el artículo 25° del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de OSINERGMIN, aprobado por Resolución N° 040-2017-OS-CD (en adelante, Reglamento SFS) al no sustentar ni motivar los criterios utilizados para el cálculo de multa, por lo que el Oficio N° 411-2018-OS/OR LIMA SUR vulnera los principios de predictibilidad o confianza legítima.

Asimismo, señala que el Informe Final de Instrucción vulnera los principios de legalidad y razonabilidad debido a que utiliza en la metodología del cálculo de la multa el indicador ICAT como la tasa de indisponibilidad sin ningún tipo de sustento.

En esa línea indica que el valor que establecen como daño ex – ante, ascendente a 1 UIT, tampoco se encuentra establecido en el Procedimiento ni en la Resolución 028-2003-OS/CD, simplemente está siendo fijado de manera arbitraria cuando no existe ningún tipo de "daño a la sociedad".

En ese sentido, se le pretende sancionar utilizando una metodología creada y que no cuenta con sustento normativo y criterios que no forman parte del presente procedimiento.

#### **ANÁLISIS DE OSINERGMIN**

En torno a los argumentos formulados por Luz del Sur se debe indicar que, el Principio de Predictibilidad tiene como finalidad evitar que la discrecionalidad de la Administración Pública al resolver determinados asuntos se convierta en arbitrariedad. Al respecto, el Tribunal Constitucional ha señalado reiteradamente lo siguiente:

*“(...) la discrecionalidad –que existe para que la Administración pueda apreciar lo que realmente conviene o perjudica al interés público– tiene como requisito la razonabilidad y no puede ser sinónimo de arbitrario, que es todo aquello que es o se presenta como carente de fundamentación objetiva, incongruente o contradictorio con la realidad que ha de servir de base a toda decisión, y desprendido o ajeno a toda razón capaz de explicarlo”<sup>1</sup>.*

Al respecto, el cálculo de multa elaborado por la Oficina Regional de Lima Sur no resulta ambigua, sino por el contrario, fue debidamente motivado de acuerdo a lo señalado en la Metodología General para la Determinación de Sanciones Administrativas que no cuentan con Criterios Específicos de Sanción aprobada mediante Resolución de Gerencia General N° 352-2011-OS/GG, de fecha 19 de agosto de 2011, con la finalidad de poder aplicar Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD, por lo que resulta previsible la posible sanción a imponer al administrado por incumplir la normativa del Procedimiento, lo que no genera una vulneración al principio de predictibilidad.

En torno a los argumentos formulados referidos a la vulneración del principio de Legalidad, es preciso indicar que, en el numeral 1.1 del artículo IV del Título Preliminar de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, modificado por el Decreto Legislativo N° 1272, se establece que las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al Derecho, dentro de las facultades que les sean atribuidas, y de acuerdo con los fines para los cuales les fueron conferidas.

Cabe indicar que el artículo 1° de la Ley N° 27699, también consigna que toda acción u omisión que implique incumplimiento a las leyes, reglamentos y demás normas bajo el ámbito de competencia de Osinergmin constituye infracción sancionable. Asimismo, el tercer párrafo del referido artículo 1° de la Ley N° 27699, indica que la infracción será determinada en forma objetiva y sancionada administrativamente, de acuerdo a la Escala de Multas y Sanciones del Osinergmin, aprobada por el Consejo Directivo, la cual podrá contemplar, entre otras, penas pecuniarias.

En esa línea, de acuerdo al numeral 8 del Procedimiento se señala que la concesionaria deberá cumplir con la tolerancia establecida del 2% para el indicador ICAT, y en caso trasgreda este valor corresponderá concluir que dicho incumplimiento constituye infracción administrativa de acuerdo al ítem 9.2 del numeral 9 del Procedimiento, siendo pasible de sanción conforme al numeral 1.10 del Anexo N° 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD.

Cabe precisar que, para aplicar la norma en mención, debe tomarse en cuenta en lo pertinente, tanto los criterios de graduación establecidos en el artículo 25° del Reglamento SFS, como lo previsto en el numeral 3 del artículo 230° de la Ley N° 27444.

---

<sup>1</sup> Sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el expediente N° 2763-2003-AC/TC.

En ese sentido, en virtud del Principio de Razonabilidad, según el cual para la determinación de la sanción a ser impuesta se consideró, entre otros criterios: el beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción, la probabilidad de detección de la infracción, la gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido, el perjuicio económico causado, la reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción, las circunstancias de la comisión de la infracción, y la existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

Por tanto, los criterios utilizados para a determinación de las sanciones en el presente caso fueron debidamente aplicados considerando los criterios anteriormente señalados, por lo que no existe una vulneración a los principios de legalidad ni razonabilidad.

### **2.3. TRANSGREDIR EL INDICADOR ATNA: ATENCIÓN TELEFÓNICA NO ADECUADA**

A partir de la supervisión efectuada por Osinergmin conforme a lo dispuesto en el numeral 5.2 del Procedimiento, se ha verificado que la concesionaria en once (11) llamadas telefónicas de una muestra de ochenta (80) llamadas telefónicas, no cumplió con las condiciones de calidad de atención telefónica, obteniendo el valor de 6,11%, con lo cual la empresa ha incumplido con la tolerancia establecida en el numeral 8 del Procedimiento para el indicador ATNA: Atención Telefónica no Adecuada, cuyo valor es de 2%, en el primer semestre del año 2017.

### **DESCARGOS DE LUZ DEL SUR**

La concesionaria no ha presentado descargos al Informe Final de Instrucción N° 445-2018-OS/OR LIMA SUR de fecha 20 de febrero de 2018, notificado con fecha 28 de febrero de 2018, por medio del cual se respondieron a los descargos planteados por la administrada en respuesta a las imputaciones formuladas mediante el Oficio N° 2034-2017-OS/OR-LIMA SUR de fecha 31 de agosto de 2017, notificado el 01 de setiembre de 2017, a través del cual se inició procedimiento administrativo sancionador a la empresa Luz del Sur por la imputación precisada en el ítem 1 del numeral 1.4 precedente. En ese sentido, se debe precisar que el resultado de la supervisión efectuada por Osinergmin consta en el Informe de Instrucción N° 431-OS/OR LIMA SUR, el cual fue notificado a la empresa conjuntamente con el citado oficio de inicio.

### **ANÁLISIS DE OSINERGMIN**

En el presente caso, se ha verificado que la concesionaria no ha presentado descargos respecto a la imputación precisada en el ítem 1 del numeral 1.4 precedente, la cual comprende las observaciones referidas a incumplir con la información a brindar a la persona que llama. En consecuencia, habiéndose otorgado a la entidad el plazo correspondiente para la formulación de sus descargos, se ha cautelado debidamente el ejercicio de su derecho de defensa, por lo que corresponde a la autoridad administrativa emitir pronunciamiento de acuerdo con lo previsto en el artículo 252° de la Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>2</sup>, modificada por el Decreto Legislativo N° 1272

---

<sup>2</sup> Ley N° 27444.

Es preciso indicar que conforme al numeral 18.3 del artículo 18° del Reglamento del Procedimiento Administrativo Sancionador de Osinergmin<sup>3</sup>, los informes técnicos constituyen medios probatorios dentro del procedimiento administrativo sancionador y la información contenida en ellos se presume cierta y responde a la verdad de los hechos que en ellos se afirman, salvo prueba en contrario.

En virtud de lo expuesto corresponde ratificar el resultado obtenido a partir de la supervisión efectuada por Osinergmin para el presente caso, el cual fue consignado en el numeral 4.1 del Informe de Instrucción N° 431-OS/OR LIMA SUR, notificado el 01 de setiembre de 2017 junto al Oficio N° 2034-2017-OS/OR-LIMA SUR de fecha 31 de agosto de 2017.

Por tanto, en el presente procedimiento sancionador se debe tener en cuenta que la responsabilidad administrativa por incumplir con la tolerancia del indicador ATNA, establecida en el numeral 8 del Procedimiento, es de tipo objetiva, dado que el artículo 1° de la Ley N° 27699, Ley Complementaria del Fortalecimiento Institucional de Osinergmin, consigna que toda acción u omisión que implique incumplimiento a las leyes, reglamentos y demás normas bajo el ámbito de competencia de Osinergmin constituye infracción sancionable y el tercer párrafo del referido artículo 1° indica que la infracción será determinada en forma objetiva y sancionada administrativamente, de acuerdo a la Escala de Multas y Sanciones del Osinergmin, aprobada por el Consejo Directivo, la cual podrá contemplar, entre otras, penas pecuniarias.

Finalmente, considerando el principio de causalidad, previsto en el numeral 8 del artículo 246° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, modificada por el Decreto Legislativo N° 1272, según el cual la responsabilidad por infracciones administrativas debe corresponder a quien incurrió en la conducta prohibida, en el presente caso corresponde atribuir a la concesionaria la responsabilidad administrativa, por el incumplimiento que fue materia de imputación en el Oficio N° 2034-2017-OS/OR-LIMA SUR.

### **CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS EFECTUADO**

En el presente caso no se ha desvirtuado la información contenida en el el Informe de Instrucción N° 431-OS/OR LIMA SUR, notificado el 01 de setiembre de 2017 junto al Oficio N° 2034-2017-OS/OR-LIMA SUR de fecha 31 de agosto de 2017, en el cual se determinó que Luz del Sur incumplió con la tolerancia establecida el numeral 8 del Procedimiento, respecto al indicador ATNA: Atención Telefónica no Adecuada.

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

En ese sentido, dado que se ha verificado que la empresa trasgredió la tolerancia del indicador ATNA establecida en el numeral 8 del Procedimiento, corresponde concluir que dicho incumplimiento constituye infracción administrativa de acuerdo al ítem 9.2 del numeral 9 del Procedimiento, siendo pasible de sanción conforme al numeral 1.10 del Anexo N° 1 de la

---

<sup>3</sup> Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 272-2012-OS/CD.

Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD.

**2.4. TRANSGREDIR EL INDICADOR ICAT: INDISPONIBILIDAD DE LA CENTRAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA**

A partir de la supervisión efectuada por Osinergmin conforme a lo dispuesto en el numeral 6.2 del Procedimiento, se ha verificado que la concesionaria en veintitrés (23) llamadas, de una muestra de ciento noventa (90) llamadas testigo, no cumplió con las condiciones de disponibilidad del Centro de Atención Telefónica, obteniendo el valor de 25,55%, con lo cual la empresa ha incumplido con la tolerancia establecida en el numeral 8 del Procedimiento para el indicador ICAT: Disponibilidad de la Central de Atención Telefónica, cuyo valor es de 2%, en el primer semestre del año 2017.

La relación de llamadas se presenta en el siguiente cuadro:

Ítem	Número Telefónico del que se realiza la llamada	Fecha y Hora en que se realiza la llamada [dd/mm/aaaa]	Tiempo que transcurre desde la elección de la opción de contestación por un operador mayor a un minuto [mm:ss]
1	961575234	11/01/2017 20:41	3:40
2	961575234	14/01/2017 20:13	4:57
3	961575234	25/01/2017 9:23	2:50
4	961575234	26/01/2017 21:18	2:13
5	961575234	27/01/2017 20:16	3:21
6	961575234	07/02/2017 11:31	3:52
7	961575234	27/02/2017 17:19	3:01
8	961575234	28/02/2017 11:06	2:32
9	961575234	02/03/2017 14:58	2:28
10	961575234	07/03/2017 9:36	3:15
11	961575234	18/03/2017 23:37	0:00
12	961575234	19/03/2017 15:21	0:00
13	961575234	26/03/2017 23:47	3:33
14	934296680	20/04/2017 20:09	2:13
15	969541770	09/05/2017 21:13	2:08
16	969541770	17/05/2017 16:47	4:04
17	969541770	25/05/2017 6:40	7:04
18	969541770	26/05/2017 23:17	4:45
19	969541770	28/05/2017 0:58	4:00
20	934296680	14/06/2017 20:17	3:08
21	934296680	15/06/2017 23:10	2:55
22	934296680	21/06/2017 17:21	2:52
23	934296680	21/06/2017 23:43	2:57

### **DESCARGOS DE LUZ DEL SUR**

Luz del Sur señaló que los ítems están siendo interpretados bajo criterios subjetivos sin sustento legal, afectando el principio de legalidad en materia administrativa. Es así que, los argumentos expuestos el 15 de setiembre de 2017, la Oficina Regional continúa señalando que no se aportó medios de prueba idóneos, que demuestren, que, ante los eventos ocurridos y la capacidad de la central telefónica, no se encontraban en capacidad de atender dichas llamadas.

Luz del Sur refiere que, tomando en consideración los argumentos expuestos por la Oficina Regional, han procedido a valorar los puntos expuestos. Por lo que, adjuntan un nuevo análisis que permitirían evidenciar que, independientemente de la existencia o no de interrupciones de orden masivo, existen determinados momentos en el día, en los cuales el servicio de atención telefónica es sometido a "estrés", donde su capacidad es puesta a prueba y, en algunos casos, excedida por la cantidad de llamadas que ingresan, tal como es el caso de los ítems, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 14, 15, 16, 18, 20, 21 y 22. A pesar de contar con la cantidad de agentes necesarios para una atención adecuada, al existir una demanda creciente, algunas atenciones no es posible atenderlas antes del minuto de espera.

Asimismo, la concesionaria señala que los "Criterios Utilizados para el Cálculo de la Multa" que forma parte del Informe, cita el Documento de Trabajo N° 10 publicado por la Gerencia de Políticas y Análisis Económicos, quienes preparan un sustento para la Supervisión y Esquema de Sanciones para el Sector Hidrocarburos, y sin mayor sustento ni la debida motivación, proceden a Interpretar de manera arbitraria lo señalado en dicho documento en lo que corresponde al Sector Electricidad, ello sin ninguna motivación adecuada, pretendiendo incorporar criterios y supuestos alejados de la realidad del sector, sin cumplir con lo establecido en su Reglamento Sancionador.

### **ANÁLISIS DE OSINERGMIN**

Respecto a las observaciones señaladas por Luz del Sur cabe indicar que, independientemente de la existencia o no de interrupciones de orden masivo, existen determinados momentos en el día, en los cuales el servicio de atención telefónica es sometido a "estrés", y donde su capacidad es puesta a prueba y excedida por la cantidad de llamadas que ingresan, tácitamente están reconociendo el incumplimiento.

Sobre lo señalado por la concesionaria respecto de los ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 14, 15, 16, 18, 20, 21 y 22; en las que indicó que obedecen a la excesiva cantidad de llamadas que ingresan y que a pesar de contar con la cantidad de agentes necesarios para una atención adecuada, al existir una demanda creciente, no es posible atenderlos antes del minuto de espera; precisamos que de acuerdo a lo establecido en los numerales 8 y 9 de la exposición de motivos del procedimiento; si la empresa eléctrica demuestra que no fue responsable del incumplimiento, no está afecta a sanción; sin embargo, la concesionaria no aportó los medios de prueba que desvirtúen el incumplimiento imputado.

Además, la concesionaria no sustentó con medios probatorios adecuados el tráfico de llamadas por hora ni la capacidad de su central telefónica, que demuestren que, ante los eventos observados, no se encontraban en capacidad de atender las llamadas testigo.

Al respecto, toda vez que Luz del Sur no presentó nuevos argumentos a los descargos ya presentados anteriormente, los mismos que no desvirtúan las observaciones identificadas, los incumplimientos se mantienen en las 23 llamadas testigo.

Sin perjuicio de lo indicado precedentemente, corresponde precisar que Luz del Sur debe garantizar la capacidad operativa del ICAT en todo momento, a fin de evitar afectar la calidad de la atención brindada a los usuarios (llamadas no atendidas).

Por lo que reiteramos, respecto a lo señalado por Luz del Sur, que corresponde a la gestión de la concesionaria prever la operatividad del ICAT y que, además, el Procedimiento fue aprobado luego de un proceso regulatorio, que comenzó con la pre publicación y el análisis de las consultas y opiniones de todos los agentes que intervienen en la aplicación del procedimiento de llamadas, dentro del cual Luz del Sur tuvo la oportunidad de mostrar los criterios señalados en sus descargos, siendo extemporáneo su cuestionamiento respecto a los indicadores aprobados en el procedimiento de llamadas.

Sobre lo señalado por la concesionaria, en el sentido que el Osinergmin utilizaba los criterios correspondientes al sector hidrocarburos para establecer el cálculo de multa del sector electricidad, corresponde precisar que el Osinergmin es la entidad pública encargada de determinar la existencia de infracciones, imponer sanciones y establecer la cuantía de estas en el caso de las multas tanto para el sector hidrocarburos como para el sector electricidad, en este contexto el Documento de Trabajo N° 10, así como los otros documentos utilizados, constituyen documentos de orden referencial debido a que los criterios del cálculo de multa se encuentran establecidos en el Artículo 25.- Graduación de multas de la Resolución N° 040-2017-OS/CD<sup>4</sup> y son los que este organismo utiliza al momento de calcular la multa tanto en el ámbito de hidrocarburos como en el sector electricidad.

Para los demás ítems observados, Luz del Sur no efectuó descargo y en consecuencia se mantienen las observaciones en las cinco (05) ítems restantes.

En ese sentido, las veintitrés (23) llamadas con incumplimientos observados se mantienen, y, en consecuencia, el valor del indicador ICAT es equivalente a 25,55% y, por tanto, se ha transgredido el valor de la tolerancia de 2%.

### **CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS EFECTUADO**

En el presente caso, no se ha desvirtuado la información contenida en el Informe de Instrucción N° 431-OS/OR LIMA SUR, notificado el 01 de setiembre de 2017 junto al Oficio N° 2034-2017-OS/OR-LIMA SUR de fecha 31 de agosto de 2017, en el cual se determinó que Luz del Sur incumplió con la tolerancia establecida el numeral 8 del Procedimiento, respecto al indicador ICAT: Indisponibilidad del Centro de Atención Telefónica.

---

<sup>4</sup> La Resolución N° 040-2017-OS/CD, a través de la cual se aprobó el nuevo Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, fue publicada en el Diario Oficial "El Peruano", el 18 de marzo de 2017; por lo tanto, conforme al artículo 2° de la citada norma entró en vigencia al día siguiente de su publicación, es decir, el 19 de marzo de 2017.

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

En ese sentido, dado que se ha verificado que la empresa trasgredió la tolerancia del indicador ICAT establecida en el numeral 8 del Procedimiento, corresponde concluir que dicho incumplimiento constituye infracción administrativa de acuerdo al ítem 9.2 del numeral 9 del Procedimiento, siendo pasible de sanción conforme al numeral 1.10 del Anexo N° 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD.

## **2.5. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN PROPUESTA.**

### **2.5.1 MULTA O AMONESTACIÓN**

Es importante definir si se debe aplicar multa o amonestación. De acuerdo a los incumplimientos citados anteriormente el cual se refiere de modo general a la indisponibilidad de la central telefónica y la mala calidad de la atención de las llamadas, por tal se estaría incurriendo en un costo evitado por parte de la empresa concesionaria al no disponer de los recursos necesarios para atención de llamadas. Este criterio será más ampliamente detallado en el análisis de cálculo de multa.

Por tal se descarta la aplicación de una AMONESTACIÓN y por ende corresponde determinar una MULTA. Para la determinación de la multa se realizará un análisis del costo evitado y el daño ocasionado por el incumplimiento de la empresa.

### **2.5.2 CRITERIOS UTILIZADOS PARA EL CÁLCULO DE LA MULTA**

Tomando en consideración la Metodología General para la Determinación de Sanciones Administrativas que no cuentan con Criterios Específicos de Sanción, aprobada mediante Resolución de Gerencia General N° 352-2011, la misma que está sustentada en los criterios que sustentan los Documentos de Trabajo Nos. 10, 18 y 20, publicados por la Gerencia de Políticas y Análisis Económico (GPAE) antes Oficina de Estudios Económicos de Osinergmin, los cuales establecen criterios de determinación de multas de aplicación en Osinergmin. Esta metodología sugiere que el cálculo del valor de la multa a aplicar en base al beneficio económico ilícito que percibe el agente infractor derivado de su actividad ilícita y al valor económico del daño derivado de la infracción en caso aplicase. De esta manera, la multa obtenida servirá, por un lado, para disuadir la conducta ilícita de los agentes infractores y, por otro, dará una señal a las empresas de que van a tener que asumir parte de los costos generados por las externalidades que causan a la sociedad. Asimismo, estos valores serán asociados a una probabilidad de detección y a factores atenuantes o agravantes cuando corresponda.

La fórmula a aplicar para la determinación de la multa estará dada por:

Donde,

$$M = \frac{(B + \alpha D)}{p} A$$

$M$	:	Multa Estimada.
$B$	:	Beneficio económico ilícito generado por la infracción y perjuicio económico causado.
$\alpha$	:	Porcentaje del daño derivado de la infracción que se carga en la multa administrativa.
$D$	:	Valor del daño derivado de la infracción.
$P$	:	Probabilidad de detección.
		$\left( 1 + \frac{\sum_{i=1}^n F_i}{100} \right)$
$A$	:	Atenuantes o agravantes
$F_i$	:	Es el valor asignado a cada factor agravante o atenuante aplicable.

Para el cálculo de la multa se precisa que se empleará la siguiente información:

- La Unidad Impositiva Tributaria vigente asciende a S/. 4,150.
- Para la determinación del beneficio ilícito se utilizará la información contenida en el expediente 201700006410.
- Se considera que la probabilidad de detección es igual al 100% ya que se supervisa a todas las empresas incluidas en el Procedimiento. Asimismo, se establece un margen de tolerancia de 2% para cada uno de los indicadores ICAT y ATNA. En ese sentido, la detección del incumplimiento a la normativa es inmediata, siendo esta igual al 100%, este valor es igual a la unidad donde para efectos matemáticos no afecta el resultado final de la multa.
- Para el análisis se considera un porcentaje del daño generado por el incumplimiento en cual se detallará más adelante.
- La aplicación de factores agravantes o atenuantes será evaluada por el área legal responsable del expediente, para efectos prácticos del presente informe la sumatoria de factores es igual a cero, en ese sentido de la aplicación de la fórmula de los factores agravantes y atenuantes es igual a la unidad no afectando al resultado final.
- Para el análisis de multa se considera los criterios de graduación de multas establecidos en el artículo 25 del Reglamento SFS, los cuales son:
  - a. La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido.
  - b. El perjuicio económico causado.
  - c. La reincidencia en la comisión de la infracción.
  - d. El beneficio ilegalmente obtenido.
  - e. Capacidad económica
  - f. Probabilidad de detección

g. Circunstancias de la comisión de la infracción

Donde el análisis se centrará en el análisis del literal “d” y “f”. Mientras que el literal “g” será evaluado por el área legal de acuerdo a los criterios definidos en el Reglamento SFS.

### **2.5.3 RESULTADO DE LA APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA**

**Luz del Sur transgredió la tolerancia del Indicador Atención telefónica no adecuada (ATNA) al alcanzar el valor de 6,11% en el periodo correspondiente al primer semestre del año 2017, incumpliendo con la tolerancia equivalente a 2,0%**

Respecto al análisis del factor B de la fórmula de determinación de multas se considera el beneficio ilícito a partir del costo evitado. Dicho costo evitado está dado por el COyM<sup>5</sup> asociado a la central telefónica por llamada. Dicha aproximación sería adecuada ya que la mala calidad de la atención de las llamadas se debería a aspectos relacionados con la gestión y operación de la central. Es ese sentido, el monto de la multa es proporcional al costo evitado (y a la cantidad de llamadas recibidas por la empresa durante el semestre en evaluación) por mala calidad.

*Costo evitado: Es el monto a precios de mercado, de aquel requisito necesario para el desarrollo de las actividades dentro del sector eléctrico o el cumplimiento de la norma, el cual puede estar expresado en unidades monetarias correspondientes a la fecha de la infracción o en unidades monetarias correspondientes a otro periodo, en cuyo caso se debe deflactar dicho valor asciendo uso del IPC, a fin de tener el costo evitado expresado en unidades monetarias correspondientes a la fecha de la infracción. Dicha valor será actualizado a la fecha de cálculo de multa<sup>6</sup>.*

*Beneficio ilícito: Se estima en base a las ganancias que obtendría la empresa infractora al no cumplir con la normatividad. La empresa incumplirá una obligación establecido por la norma si el beneficio ilícito supera a los costos que la empresa tendría que incurrir para cumplir con la norma<sup>7</sup>.*

Tomando en consideración el escenario de incumplimiento, de acuerdo al Procedimiento el cual establece un margen de tolerancia igual al 2% para el indicador ATNA, el cual habría sido superado el generó un incumplimiento.

El indicador ATNA considera aspectos como atención de llamadas por falta de energía eléctrica en los predios, defectos en la infraestructura eléctrica, emergencias, calidad del servicio, compensaciones, consumo excesivo, entre otros. Se puede apreciar que varios de estos aspectos están vinculados con temas de emergencias. Transgredir la tolerancia del indicador ATNA conllevaría a la generación de un daño ex - ante dado que no dispone con un adecuado

---

<sup>5</sup> Costo evitado de la anualidad del costo de operación y mantenimiento (COyM) se considera la información del Valor Agregado de Distribución actualizado con la Resolución de Consejo Directivo N° 2013-2013-OS/CD que fija el VAD y cargos fijos del periodo 01 de noviembre 2013 al 31 de octubre del 2017. El Procedimiento abarca los sectores 1, 2 y 3; sin embargo, debido a que las centrales telefónicas se ubican en el sector típico 1 (ST1) y sector típico 2 (ST2) se considera la información de costos de dichos sectores. Finalmente, el costo obtenido es actualizado a la fecha del cálculo de la multa.

<sup>6</sup> Documento de Trabajo N°10 pág. 75, 76, 78, 82,102, 103. Publicado por la GPAE.

<sup>7</sup> Documento de Trabajo N°10 pág. 15, 111, 122. Publicado por la GPAE.

sistema de atención de llamada entre los cuales se considera las llamadas por emergencias. Para el presente escenario de incumplimiento, se aproxima como valor del daño ex – ante el valor mínimo establecido en la tipificación el cual asciende a 1 UIT<sup>8</sup>. La fórmula a aplicar para la determinación de la multa es la siguiente:

$$\text{Multa propuesta} = \text{costo evitado} + \text{daño ex – ante en UIT}$$

$$M = (\text{COyM} * (\text{porcentaje que supera el ATNA} - 2\%)) / \text{probabilidad de detección} + \text{daño ex – ante en UIT}$$

A continuación, se detalla el cálculo de multa:

**Cuadro N°01: Propuesta de cálculo de multa**

<b>Componente</b>	<b>Monto total</b>
El COyM asociado a la central telefónica por llamada	S/ 2,04
Número de llamadas sujetas al Procedimiento (1)	123 899
Costo evitado total en soles	S/ 253 366,95
Costo evitado neto en soles (2)	S/ 177 356,87
Tolerancia para el indicador ATNA	2%
Indicador ATNA obtenido de la empresa (3)	6,11%
Probabilidad de detección	100%
Monto del factor B en soles (4)	S/ 7 289,37
Factor B en UIT	1,75
Daño ex – ante en UIT	1.00
<b>Multa Total en UIT (5)</b>	<b>2,75</b>

Nota:

- (1) Total de llamadas registradas de la empresa correspondiente al semestre 2017-I (Anexo 17 de la Base Metodológica), contenida en el expediente Siged.
- (2) Impuesto a la renta igual al 30%.
- (3) Porcentaje del indicador reportado de acuerdo al expediente 201700006410.
- (4) Resultado de la aplicación de la fórmula.
- (5) Valor de la UIT igual a S/ 4150.

**Luz del Sur transgredió la tolerancia de la verificación de la disponibilidad del centro de atención (ICAT) al alcanzar el valor de 25,55% en el periodo correspondiente al primer semestre del año 2017, incumpliendo con la tolerancia equivalente a 2,0%**

Respecto al análisis del factor B de la fórmula de determinación de multas, se considerará costo evitado de disponer los recursos necesarios para cumplir con tener disponible la central telefónica, conforme lo establece la norma. Para aproximar el costo evitado se tomará en cuenta la suma de la anualidad de la inversión (@VNR) y el costo de operación y mantenimiento (COyM) asociado a la central telefónica, ya que la indisponibilidad estaría asociada a problemas relacionados con la infraestructura y la operación de la central<sup>9</sup>.

<sup>8</sup> Tipificación 1.10 de la escala de multas y sanciones de electricidad contenida en la Resolución de Consejo Directivo de Osinergmin 028-2003-OS/CD

<sup>9</sup> El costo evitado de la anualidad del costo de operación y mantenimiento (COyM) y la anualidad de la inversión (@VNR) se considera la información del Valor Agregado de Distribución actualizado con la Resolución de Consejo Directivo N° 2013-2013-OS/CD que fija el VAD y cargos fijos del periodo 01 de noviembre 2013 al 31 de octubre del 2017. El Procedimiento abarca los sectores 1, 2 y 3; sin embargo, debido a que las centrales telefónicas se ubican en el sector típico 1 (ST1) y sector típico 2 (ST2) se considera la información de costos dichos sectores. Finalmente, el costo obtenido es actualizado a la fecha del cálculo de la multa.

Asimismo, se tomará en cuenta el número total de llamadas las cuales comprenderían las llamadas recibidas y las no recibidas debido a que la central estuvo indisponible. Sin embargo, no se cuenta con información del número de llamadas no recibidas. Frente a esto, el número total de llamadas se podría estimar a partir del número de llamadas recibidas y una tasa de indisponibilidad de la central.<sup>10</sup>

*Costo evitado: Es el monto a precios de mercado, de aquel requisito necesario para el desarrollo de las actividades dentro del sector eléctrico o el cumplimiento de la norma, el cual puede estar expresado en unidades monetarias correspondientes a la fecha de la infracción o en unidades monetarias correspondientes a otro periodo, en cuyo caso se debe deflactar dicho valor asciendo uso del IPC, a fin de tener el costo evitado expresado en unidades monetarias correspondientes a la fecha de la infracción. Dicha valor será actualizado a la fecha de cálculo de multa<sup>11</sup>.*

*Beneficio ilícito: Se estima en base a las ganancias que obtendría la empresa infractora al no cumplir con la normatividad. La empresa incumplirá una obligación establecido por la norma si el beneficio ilícito supera a los costos que la empresa tendría que incurrir para cumplir con la norma<sup>12</sup>.*

Tomando en consideración el escenario de incumplimiento, de acuerdo al Procedimiento el cual establece un margen de tolerancia igual al 2% para el indicador ICAT, el cual habría sido superado. El indicador ICAT considera la disponibilidad de la central telefónica, el cual estaría asociado a la infraestructura y la operación de la central. La falta de disponibilidad de esta central telefónica conllevaría a la no atención de llamadas entre ellas las de emergencias por tal a la generación de un daño ex - ante. Para el presente escenario de incumplimiento, se aproxima como valor del daño ex - ante el valor mínimo establecido en la tipificación el cual asciende a 1 UIT<sup>13</sup>.

La fórmula a aplicar para la determinación de la multa es la siguiente:

$$\text{Multa propuesta} = \text{costo evitado} + \text{daño ex - ante en UIT}$$

$$M = \frac{(\text{COyM} + (@\text{VNR}) * (\text{Porcentaje que supera el ICAT} - 2\%)) * \left(\frac{1}{1 - \text{porcentaje que supera el ICAT}}\right)}{\text{Probabilidad de detección}} + \text{daño ex - ante en UIT}$$

A continuación, se detalla el cálculo de multa:

**Cuadro N° 02: Propuesta de cálculo de multa**

Componente	Monto total
Anualidad de la inversión (aVNR) asociado a la central telefónica por llamada	S/ 0,31
El COyM asociado a la central telefónica por llamada	S/ 2,04

<sup>10</sup> Se usa como tasa de indisponibilidad lo obtenido en el indicador ICAT.

<sup>11</sup> Documento de Trabajo N°10 pág. 75, 76, 78, 82,102, 103. Publicado por la GPAE.

<sup>12</sup> Documento de Trabajo N°10 pág. 15, 111, 122. Publicado por la GPAE.

<sup>13</sup> Tipificación 1.10 de la escala de multas y sanciones de electricidad contenida en la Resolución de Consejo Directivo de Osinergmin 028-2003-OS/CD

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 1356-2018-OS/OR LIMA SUR**

Número de llamadas sujetas al Procedimiento (1)	123 899
Costo evitado total en soles	S/ 291 575,39
Costo evitado neto en soles (2)	S/ 204 102,77
Tolerancia para el indicador ICAT	2%
Indicador ICAT obtenido por la empresa (3)	25,55%
Probabilidad de detección	100%
Monto del factor B en soles (4)	S/ 64 561,72
Factor B en UIT	15,55
Daño ex - ante en UIT	1,00
<b>Multa en UIT (5)</b>	<b>16,55</b>

Nota:

- (1) Total, de llamadas registradas de la empresa correspondiente al semestre 2017-I (Anexo 17 de la Base Metodológica), contenida en el expediente Siged.
- (2) Impuesto a la renta igual al 30%
- (3) Porcentaje del indicador reportado de acuerdo al expediente 201700006410.
- (4) Resultado de la aplicación de fórmula
- (5) Valor de la UIT igual a S/ 4150.

Sin embargo, es importante considerar que la finalidad de la multa es el efecto disuasivo más no afectar la actividad regular o viabilidad financiera de la empresa sancionada que estén directamente relacionadas con el cumplimiento de la normatividad vinculada a los indicadores de ATNA e ICAT, es por ello que se estableció una tolerancia para dichos indicadores.

Mediante Informe Técnico N° OEE-018-2015 emitido por la Gerencia de Políticas y Análisis Económico (GPAE), recomienda establecer un tope de multa aplicado a la suma de los incumplimientos por superar las tolerancias de ambos indicadores igual a 14 UIT<sup>14</sup>.

Es por ello que se recomienda que el tope para cada uno de los indicadores es la mitad del tope general, es decir, 7 UIT por cada indicador. Para el presente caso, en lugar de aplicar 16,94 UIT se aplicaría la multa igual a 7UIT.

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, Decreto Supremo N° 006-2017-JUS mediante el cual se aprueba el T.U.O de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General y la Resolución de Consejo Directivo N° 218-2016-OS/CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N° 010-2017-OS/CD.

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.- SANCIONAR** a la empresa **LUZ DEL SUR S.A.A.** con una multa de **Dos con Setenta y cinco (2,75) Unidades Impositivas Tributarias (UIT)**, vigente a la fecha de pago, por transgredir el indicador ATNA: Atención Telefónica no Adecuada, en el primer semestre del año 2017, conforme a lo establecido en los numerales 5.2 y 8 del “Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de

<sup>14</sup> La Gerencia de Políticas y Análisis Económico (GPAE), antes Oficina de Estudios Económicos de Osinergmin, estableció un tope a los montos de multa para los excesos de tolerancia de los indicadores ATNA e ICAT contenida en el Informe Técnico -018-2015-OEE/OS

Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica”, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD, infracción que es pasible de sanción de acuerdo a lo señalado en el numeral 1.10 del Anexo N° 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD; en razón de los fundamentos señalados en la presente Resolución. Asimismo, la imposición de la presente sanción no exime a la empresa del cumplimiento de las obligaciones que han sido objeto del presente procedimiento.

**Código de Infracción: 170000641001.**

**Artículo 2°.- SANCIONAR** a la empresa **LUZ DEL SUR S.A.A.** con una multa de **Siete (7) Unidades Impositivas Tributarias (UIT)**, vigente a la fecha de pago, por transgredir el indicador ICAT: Indisponibilidad de la Central de Atención Telefónica, en el primer semestre del año 2017, conforme a lo establecido en los numerales 6.2 y 8 del “Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica”, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD, infracción que es pasible de sanción de acuerdo a lo señalado en el numeral 1.10 del Anexo N° 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD; en razón de los fundamentos señalados en la presente Resolución. Asimismo, la imposición de la presente sanción no exime a la empresa del cumplimiento de las obligaciones que han sido objeto del presente procedimiento.

**Código de Infracción: 170000641002.**

**Artículo 3°.- DISPONER** que los montos de las multas sean depositados en la cuenta recaudadora N° 193-1510302-0-75 del Banco del Crédito del Perú, o en la cuenta recaudadora N° 000-3967417 del Scotiabank S.A.A., importe que deberá cancelarse en un plazo no mayor de **quince (15) días hábiles** contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, debiendo indicar al momento de la cancelación al banco el número de la presente Resolución y los Códigos de Pago de las infracciones correspondientes, sin perjuicio de informar de manera documentada a Osinergmin del pago realizado.

**Artículo 4°.-** De conformidad con lo establecido en la Disposición Complementaria Transitoria de la Resolución N° 040-2017-OS/CD<sup>15</sup>, los procedimientos administrativos sancionadores en trámite antes de la vigencia de la citada norma continuarán rigiéndose por las disposiciones bajo las cuales se iniciaron; por lo tanto, corresponde aplicar lo establecido en el numeral 42.4 del artículo 42° del Reglamento del Procedimiento Administrativo Sancionador de Osinergmin aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 272-2012-OS/CD, modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 187-2013-OS/CD y en consecuencia la multa se reducirá en un 25% si se cancela el monto de la misma dentro del plazo fijado en el artículo anterior y la empresa sancionada no impugna administrativamente la resolución que impuso la multa. Asimismo, en caso la resolución imponga más de una multa, el administrado podrá acogerse al beneficio respecto de todas o sólo de las que considere no impugnar.

---

<sup>15</sup> La Resolución N° 040-2017-OS/CD, a través de la cual se aprobó el nuevo Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, fue publicada en el Diario Oficial “El Peruano”, el 18 de marzo de 2017; por lo tanto, conforme al artículo 2° de la citada norma entró en vigencia al día siguiente de su publicación, es decir, el 19 de marzo de 2017.

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 1356-2018-OS/OR LIMA SUR**

De otro lado, cumplimos con informar que de conformidad con el artículo 27° del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, el administrado tiene la facultad de contradecir la presente Resolución, mediante la interposición ante el presente órgano del recurso administrativo de reconsideración o de apelación, dentro del plazo de quince (15) días hábiles contados desde el día hábil siguiente de notificada la presente Resolución.

**Artículo 5°.- NOTIFICAR** a la empresa **LUZ DEL SUR S.A.A.** el contenido de la presente Resolución.

Regístrese y comuníquese,

«image:osifirma»

**Jefe de la Oficina Regional Lima Sur**