

**TRIBUNAL DE APELACIONES DE SANCIONES  
EN TEMAS DE ENERGIA Y MINERIA  
OSINERGMIN**

**SALA 1**

**RESOLUCIÓN N° 193-2018-OS/TASTEM-S1**

Lima, 18 de setiembre de 2018

**VISTO:**

El Expediente N° 201600115013 que contiene el recurso de apelación interpuesto el 16 de abril de 2018 por Luz del Sur S.A.A. (en adelante, LUZ DEL SUR)<sup>1</sup>, representada por la señora María del Carmen Abad Álvarez, contra la Resolución de Oficinas Regionales Osinergmin N° 782-2018-OS/OR LIMA SUR de fecha 20 de marzo de 2018, mediante la cual se la sancionó por incumplir el "Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica", aprobado por Resolución N° 266-2012-OS/CD (en adelante, el Procedimiento), detectado en la supervisión muestral correspondiente al segundo semestre de 2016.



**CONSIDERANDO:**

1. Mediante Resolución de Oficinas Regionales Osinergmin N° 782-2018-OS/OR LIMA SUR del 20 de marzo de 2018, se sancionó a LUZ DEL SUR con una multa de 7 (siete) UIT, por haber incumplido el estándar del indicador ICAT (Indisponibilidad del Centro de Atención Telefónica), previsto en el numeral 7.2 del Procedimiento<sup>2</sup>, debido a que en el segundo semestre de 2016 obtuvo el valor de 13,13%, excediendo la tolerancia de 2%, establecida en el artículo 8° del Procedimiento.



Cabe señalar que el incumplimiento imputado a LUZ DEL SUR se encuentra tipificado como infracción administrativa en el numeral 9.2 del artículo 9° del Procedimiento (De las Infracciones y Sanciones)<sup>3</sup> y es sancionable conforme al numeral 1.10<sup>4</sup> del Anexo N° 1 de

<sup>1</sup> LUZ DEL SUR es una empresa de distribución de tipo 4 que tiene en su zona de concesión algunos distritos del sur-este de Lima.

<sup>2</sup> "7. INDICADORES DE RESULTADOS

Al final del semestre de control OSINERGMIN calcula los siguientes indicadores de resultados:  
(...)

**7.2 Indicador de Indisponibilidad del Centro de Atención Telefónica (ICAT)**

$$ICAT = \left(1 - \frac{CVAF}{TCEI}\right) \times 100\%$$

Donde:

ICAT: Indicador de Indisponibilidad del Centro de Atención Telefónica.

CVAF: Cantidad de llamadas donde se verificó que el centro de atención telefónica cumple con todos los aspectos establecidos en el literal 6.2.c)

TCEI: Cantidad total de llamadas efectuadas durante el semestre de control.

**8. TOLERANCIAS PARA LOS INDICADORES**

Se fijan las siguientes tolerancias:

INDICADOR	VALOR
ATNA	2%

RESOLUCIÓN Nº 193-2018-OS/TASTEM-S1

la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, contenida en la Tipificación de Infracciones y Escala de Multas y Sanciones de Osinergmin, aprobada por Resolución Nº 028-2003-OS/CD.

2. Con escrito de registro Nº 201600115013 del 16 de abril de 2018, LUZ DEL SUR interpuso recurso de apelación contra la Resolución de Oficinas Regionales Osinergmin Nº 782-2018-OS/OR LIMA SUR, en atención a los siguientes argumentos:

- a) Pese a los argumentos expuestos en su escrito del 20 de febrero de 2018, la Oficina Regional Lima Sur continúa señalando que LUZ DEL SUR no aportó medios de prueba idóneos en las instancias correspondientes que lograran demostrar que, ante los eventos ocurridos y la capacidad de la central telefónica, no se encontraban en capacidad de atender las llamadas. Dicha afirmación es incorrecta, pues no obstante haber tomado en consideración los argumentos expuestos por la citada Oficina Regional con relación a sus descargos sobre la cantidad de agentes necesarios para las atenciones, bajo el análisis planteado por la primera instancia procedieron a brindar la información requerida, sin obtener un mayor análisis.
- b) Reitera que, independientemente de la existencia o no de interrupciones de orden masivo, hay determinados momentos en el día en los cuales el servicio de atención telefónica es sometido a “estrés”, es decir, su capacidad es puesta a prueba y en algunos casos es excedida por la cantidad de llamadas que ingresan, tal como es el caso de las llamadas de los ítems Nº 2, Nº 3, Nº 4, Nº 5, Nº 8, Nº 10, Nº 13 y Nº 14.
- c) En los archivos “Reporte Llamadas a Informar\_Osinergmin.xls” y “Reporte Agentes a Informar\_Osinergmin.xls” que forman parte del expediente, se puede apreciar el detalle de la cantidad y los tiempos de atención de cada una de estas llamadas, lo cual confirma que a pesar de contar con la cantidad de agentes necesarios para una atención adecuada, al existir una demanda creciente y algunas atenciones que requieren gran cantidad de tiempo producto de situaciones generadas por el usuario, el servicio termina afectándose, de manera tal que no es posible que un agente

ICAT 2%

<sup>3</sup> “9. DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES:

Se consideran como infracciones sujetas a sanción:

- 9.1 El incumplimiento de los aspectos establecidos en el numeral 4 del presente procedimiento.
- 9.2 Superar las tolerancias establecidas en el numeral 8 del presente procedimiento.
- 9.3 No entregar copias de las grabaciones de llamadas cuando OSINERGMIN lo solicite.

Dichas infracciones serán sancionadas de acuerdo a lo dispuesto en la Tipificación de Infracciones y Escala de Multas y Sanciones de OSINERGMIN, aprobada por la Resolución de Consejo Directivo Nº 028-2003-OS/CD, o la que la sustituya o complemente.”

<sup>4</sup> ESCALA DE MULTAS Y SANCIONES DE LA GERENCIA DE FISCALIZACIÓN ELÉCTRICA – ANEXO 1

Nº	TIPIFICACIÓN DE INFRACCIÓN	BASE LEGAL	SANCIÓN	E. Tipo 1	E. Tipo 2	E. Tipo 3	E. Tipo 4
1.10.	Incumplir la Ley, el Reglamento, las normas, Resoluciones y disposiciones emitidas por el Ministerio, la Dirección u OSINERG, así como las demás normas legales, técnicas y otras vinculadas con el servicio eléctrico	Art. 201° inc. P) del Reglamento	Amonestación De 1 a 1000 UIT	– (M) Hasta 200 UIT	– (M) Hasta 300 UIT	– (M) Hasta 500 UIT	– (M) Hasta 1000 UIT

conteste antes del minuto de espera.

- d) Sin perjuicio de lo anterior, la resolución impugnada contiene un incorrecto cálculo de la multa, debido a que la Oficina Regional Lima Sur no ha respetado la forma de cálculo previamente establecida, tal como se encuentra establecido en la fórmula.
- e) Dicha situación afecta su derecho al debido procedimiento administrativo, el cual contiene el derecho a recibir una resolución debidamente motivada. Asimismo, vulnera el Principio de Legalidad en materia administrativa, por cuanto no se ha aplicado correctamente la escala de infracciones y sanciones correspondiente al Procedimiento.
- f) Lo anteriormente expuesto genera que la Resolución de Oficinas Regionales Osinergmin N° 782-2018-OS/OR LIMA SUR incurra en las causales de nulidad previstas en los numerales 1) y 2) del artículo 10° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, debiendo ser declarada nula por el TASTEM, a efectos de que la primera instancia vuelva a pronunciarse respecto al artículo 1° de la citada resolución.



3. Por Memorándum N° 69-2018-OS/OR LIMA SUR, recibido el 16 de julio de 2018, la Oficina Regional Lima Sur remitió los actuados al TASTEM, el cual luego de haber realizado la evaluación del expediente y de la normativa vigente, ha llegado a las conclusiones que se señalan en los numerales siguientes.
4. Previamente al análisis de los argumentos expuestos por LUZ DEL SUR en su recurso de apelación del 16 de abril de 2018, este Órgano Colegiado considera necesario pronunciarse de oficio sobre la caducidad del procedimiento administrativo sancionador.



Al respecto, cabe señalar que el 21 de diciembre de 2016 se publicó en el diario oficial “*El Peruano*” el Decreto Legislativo N° 1272, que introdujo diversas modificaciones e incorporó nuevas disposiciones a la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Así, el citado decreto legislativo incorporó el artículo 237-A<sup>5</sup>, precisándose que el plazo para resolver los procedimientos sancionadores iniciados de oficio es de 9 (nueve) meses, contado desde la fecha de notificación de la imputación de cargos, y que este plazo puede ser ampliado de manera excepcional, como máximo por 3 (tres) meses, justificándose mediante resolución la ampliación de dicho plazo, previo a su vencimiento.

<sup>5</sup> “Artículo 237-A. Caducidad del procedimiento sancionador

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. El procedimiento caducado no interrumpe la prescripción.”

RESOLUCIÓN N° 193-2018-OS/TASTEM-S1

En adición a ello, se dispuso que, 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. Además, se precisa que la caducidad es declarada de oficio por el órgano competente y que el administrado también se encuentra facultado para solicitarla.

Asimismo, la Primera Disposición Complementaria Transitoria<sup>6</sup> del mencionado decreto legislativo estableció que las entidades debían adecuar sus procedimientos especiales a lo previsto en esta norma.

En este sentido, mediante la Resolución N° 040-2017-OS/CD, se aprobó el Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a Cargo de Osinergmin (en adelante, Nuevo Reglamento de Sanción), vigente desde el 19 de marzo de 2017, estableciéndose en el numeral 28.2<sup>7</sup> del artículo 28° que el órgano sancionador tiene un plazo de 9 (nueve) meses contados a partir del inicio del procedimiento administrativo sancionador para emitir la resolución que sanciona o archiva el procedimiento. Adicionalmente, se ha estipulado que, de manera excepcional, tal plazo puede ser ampliado como máximo por 3 (tres) meses, mediante resolución debidamente sustentada, justificando la ampliación de plazo, debiendo notificarse al administrado.

Asimismo, en el numeral 31.4 del artículo 31<sup>8</sup> del Nuevo Reglamento de Sanción se ha establecido que transcurrido el plazo máximo para resolver a que se refiere el numeral 28.2 del artículo 28°, sin que se notifique la resolución respectiva, se entiende automáticamente caducado el procedimiento y se procederá a su archivo.

Además, en el numeral 31.5 del mismo artículo se señala que la caducidad es declarada de oficio por el órgano sancionador o el órgano revisor y que el administrado se encuentra facultado para solicitar la caducidad del procedimiento, en caso no haya sido declarada de oficio.



<sup>6</sup> "Primera.- Las entidades tendrán un plazo de sesenta (60) días, contado desde la vigencia del presente Decreto Legislativo, para adecuar sus procedimientos especiales según lo previsto en el numeral 2 del artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27444."

<sup>7</sup> "Artículo 28.- Plazos

(...)

28.2 El órgano sancionador tiene un plazo de nueve (9) meses contados a partir del inicio del procedimiento administrativo sancionador para emitir la resolución que sanciona o archiva el procedimiento. De manera excepcional, dicho plazo puede ser ampliado como máximo por tres (3) meses, mediante resolución debidamente sustentada, justificando la ampliación de plazo, debiendo notificarse al Agente Supervisado.

(...)

28.5 Toda notificación deberá practicarse en días y horas hábiles, y a más tardar dentro del plazo de cinco (05) días hábiles, a partir de la expedición del acto que se notifique."

<sup>8</sup> "Artículo 31.- Prescripción y caducidad

(...)

31.4 Transcurrido el plazo máximo para resolver a que se refiere el numeral 28.2 del artículo 28, sin que se notifique la resolución respectiva, se entiende automáticamente caducado el procedimiento y se procederá a su archivo.

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."

RESOLUCIÓN N° 193-2018-OS/TASTEM-S1

Sobre el particular, debe tenerse presente que en Sesión Plena del TASTEM realizada el 10 de julio de 2018<sup>9</sup>, los vocales del TASTEM debatieron en torno al cómputo del plazo de caducidad en los procedimientos administrativos sancionadores, acordando por unanimidad que el plazo de caducidad se computa desde que fue notificado el inicio del procedimiento administrativo sancionador e incluye el plazo de 5 (cinco) días hábiles previsto en la normativa para la notificación de los actos administrativos. Por tanto, la caducidad opera si la resolución no ha sido notificada al administrado dentro del plazo máximo para resolver.

El presente procedimiento administrativo sancionador se inició mediante el Oficio N° 748-2017-OS/OR-LIMA SUR, notificado a LUZ DEL SUR el 26 de mayo de 2017; por lo que el cómputo del plazo de caducidad de nueve (9) meses se inicia en la fecha antes indicada y, por consiguiente, el plazo máximo para que el órgano sancionador emitiera y notificara su pronunciamiento vencía el 26 de febrero de 2018. Debe señalarse que de la revisión del expediente no se desprende pronunciamiento alguno a través del cual se sustente una ampliación del plazo máximo para resolver; por lo que indefectiblemente dicho plazo concluyó el 26 de febrero de 2018.

Sin embargo, de los actuados se observa que el presente procedimiento sancionador concluyó en primera instancia administrativa con la Resolución de Oficinas Regionales Osinergmin N° 782-2018-OS/OR LIMA SUR, la cual fue emitida el 20 de marzo de 2018 y fue notificada el 21 de marzo de 2018, esto es, superando el plazo máximo de 9 (nueve) meses, el cual vencía el 26 de febrero de 2018.

En consecuencia, en la medida que la emisión y notificación de la Resolución de Oficinas Regionales Osinergmin N° 782-2018-OS/OR LIMA SUR se efectuó excediendo el plazo de 9 (nueve) meses establecido en la normativa vigente, corresponde declarar de oficio la caducidad del presente procedimiento sancionador y disponer su archivo.

Sin perjuicio de lo anterior, resulta oportuno precisar que en caso la infracción imputada a LUZ DEL SUR no hubiera prescrito, corresponde al órgano competente evaluar el inicio de un nuevo procedimiento administrativo sancionador contra la concesionaria.

5. Atendiendo a lo indicado en el numeral precedente, este Órgano Colegiado considera que carece de objeto emitir pronunciamiento respecto de los argumentos expuestos por LUZ DEL SUR en su recurso de apelación del 16 de abril de 2018, señalados en los literales del a) al f) del numeral 2) de la presente resolución.

De conformidad con los numerales 16.1 y 16.3 del artículo 16° del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin, aprobado por Resolución N° 044-2018-OS/CD.

<sup>9</sup>[http://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro\\_documental/Institucional/STOR/TASTEM/Criterios-Precedentes/Criterio-Resolutivo-Tastem-10jul18.pdf](http://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro_documental/Institucional/STOR/TASTEM/Criterios-Precedentes/Criterio-Resolutivo-Tastem-10jul18.pdf)

RESOLUCIÓN N° 193-2018-OS/TASTEM-S1

**SE RESUELVE:**

**Artículo Único.-** Declarar de oficio la **CADUCIDAD** del procedimiento administrativo sancionador tramitado en el Expediente N° 201600115013, seguido contra Luz del Sur S.A.A., y disponer su **ARCHIVO**.



*Con la intervención de los señores vocales: Luis Alberto Vicente Ganoza de Zavala, Salvador Rómulo Salcedo Barrientos y Ricardo Mario Alberto Maguiña Pardo.*

**LUIS ALBERTO VICENTE GANOZA DE ZAVALA**  
**PRESIDENTE**