**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2455-2017-OS/OR LIMA SUR**

San Juan de Miraflores, 20 de diciembre del 2017

VISTOS:

El expediente N° 201600024255, referido al procedimiento sancionador iniciado mediante Oficio N° 1545-2016-OS/OR-LIMA OSUR 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 segundo semestre del año 2015.
- 1.4. Luego de realizada la evaluación correspondiente al segundo semestre de 2015, se verificó lo siguiente:

ÍTEM	INCUMPLIMIENTO VERIFICADO	OBLIGACIÓN NORMATIVA	TIPIFICACIÓN
1	<p>Transgredir el porcentaje de la Tolerancia del indicador ATNA: Atención Telefónica no Adecuada</p> <p>A partir de la supervisión efectuada por Osinergmin se ha verificado que la empresa ha incumplido con la tolerancia establecida para el indicador de Atención Telefónica no Adecuada, en el segundo semestre</p>	<p>5.1 Información a solicitar o confirmar a la persona que llama</p> <p>a) El motivo de la llamada.</p> <p>b) El nombre de la persona que efectúa la llamada.</p> <p>c) El Código de Suministro.</p> <p>d) La dirección o referencia de la zona donde se ubica la instalación motivo de la llamada.</p> <p>e) El número telefónico de contacto.</p>	<p>Numerales 5.1, 5.2, 5.3 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>

	<p>del año 2015, dado que alcanzó el valor de 8,6%; sin embargo, la tolerancia establecida para el indicador ATNA en el Procedimiento es de 2%.</p>	<p>La no entrega de información de algunos de estos aspectos por parte de la persona que llama, no invalida continuar con la atención de la llamada.</p> <p><u>5.2 Información a brindar a la persona que llama</u></p> <p>a) 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.</p> <p>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.</p> <p>c) 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.</p> <p>d) 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="777 1543 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%	
Indicador	Valor								
ATNA	2%								
ICAT	2%								
2	<p><u>Transgredir el porcentaje de la Tolerancia del indicador ICAT: Indisponibilidad del Centro de Atención Telefónica</u></p> <p>A partir de la supervisión efectuada por Osinergmin se ha verificado que la empresa ha incumplido con la tolerancia establecida para el</p>	<p><u>6.2 Verificación de la Disponibilidad del Centro de Atención Telefónica</u></p> <p>a) Durante el semestre de control el supervisor o la persona que éste designe efectúa llamadas al Centro de Atención Telefónica, a fin de verificar su disponibilidad.</p> <p>b) Las llamadas son realizadas a cualquier hora y día; y son grabadas por ser evidencias</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° 2455-2017-OS/OR LIMA SUR**

	<p>indicador de Disponibilidad de la Central de Atención Telefónica, en el segundo semestre del año 2015, dado que alcanzó el valor de 15,5%; sin embargo, la tolerancia establecida para el indicador ICAT en el Procedimiento es de 2%.</p>	<p>de la supervisión. c) En cada llamada, Osinergmin verifica los siguientes aspectos:</p> <p>Ítem Descripción</p> <p>1 Que el Centro de Atención Telefónica no de tono de ocupado o en forma expresa informe la indisponibilidad. 2 Que el tiempo de timbrado de la llamada no supere el minuto. 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. 5 Que el tiempo de espera luego de ser atendido por el operador no sea superior a dos minutos</p> <p><u>8. Tolerancias para los Indicadores</u></p> <p>Se fijan las siguientes tolerancias:</p> <table border="1" data-bbox="777 936 1044 1010"> <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° 1545-2016-OS/OR-LIMA SUR de fecha 18 de agosto de 2016, notificado el 22 de agosto de 2016, se inició el procedimiento administrativo sancionador contra Luz del Sur por incumplir con lo dispuesto en el Procedimiento, otorgándole diez (10) días hábiles de plazo para presentar sus descargos a las imputaciones formuladas; no obstante, los descargos de la empresa no remitidos.
- 1.6. A través del Oficio N° 2226-2017-OS/OR LIMA SUR de fecha 9 de noviembre de 2017, notificado el 9 de noviembre de 2017, se corrió traslado a la concesionaria del Informe Final de Instrucción N° 1527-2017-OS/OR-LIMA SUR; no obstante, los descargos de la empresa no han sido emitidos a la fecha.

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. TRANSGREDIR EL INDICADOR ATNA: ATENCIÓN TELEFÓNICA NO ADECUADA

A partir de la supervisión efectuada por Osinergmin conforme a lo dispuesto en los numerales 5.1, 5.2 y 5.3 del Procedimiento, se ha verificado que la concesionaria en veinticuatro (24) llamadas telefónicas de una muestra de doscientos ochenta (280) llamadas telefónicas, no cumplió con las condiciones de calidad de atención telefónica, obteniendo el valor de 8,6%, 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 segundo semestre del año 2015.

DESCARGOS DE LUZ DEL SUR

La concesionaria no ha presentado descargos a las imputaciones formuladas mediante el Oficio N° 1545-2016-OS/OR-LIMA SUR de fecha 18 de agosto de 2016, notificado el 22 de agosto de 2016, a través del cual se inició procedimiento administrativo sancionador por la imputación precisada en el ítem 1 del numeral 1.4 precedente. En ese sentido, se debe señalar que el resultado de la supervisión efectuada por Osinergmin consta en el Informe de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador N° 1189-2016-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 cumplir con el cambio de los medidores defectuosos en el plazo legal establecido. 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 General¹, modificada por el Decreto Legislativo N° 1272

Es preciso indicar que conforme al numeral 18.3 del artículo 18° del Reglamento del Procedimiento Administrativo Sancionador de Osinergmin², 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.

¹ Ley N° 27444.

² Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 272-2012-OS/CD.

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 2.1 del Informe de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador N° 1189-2016-OS/OR-LIMA SUR, notificado el 22 de agosto de 2016 junto al Oficio N° 1545-2016-OS/OR-LIMA SUR de fecha 18 de agosto de 2016.

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° 1545-2016-OS/OR-LIMA SUR.

CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS EFECTUADO

En el presente caso no se ha desvirtuado la información contenida en el Informe de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador N° 1189-2016-OS/OR-LIMA SUR, notificado el 22 de agosto de 2016 junto al Oficio N° 1545-2016-OS/OR-LIMA SUR de fecha 18 de agosto de 2016, 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 Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD.

2.3. 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 veintisiete (27) llamadas, de una

muestra de ciento setenta y cuatro (174) llamadas testigo, no cumplió con las condiciones de disponibilidad del Centro de Atención Telefónica, obteniendo el valor de 15,5%, con lo cual la empresa ha incumplido con la tolerancia establecida en el numeral 8 del Procedimiento para el indicador ICAT: Indisponibilidad de la Central de Atención Telefónica, cuyo valor es de 2% en el segundo semestre del año 2015.

DESCARGOS DE LUZ DEL SUR

La concesionaria no ha presentado descargos a las imputaciones formuladas mediante el Oficio N° 1545-2016-OS/OR-LIMA SUR de fecha 18 de agosto de 2016, notificado el 22 de agosto de 2016, a través del cual se inició procedimiento administrativo sancionador a la empresa Luz del Sur por la imputación precisada en el ítem 2 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 Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador N° 1189-2016-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 2 del numeral 1.4 precedente, la cual comprende las observaciones referidas a cumplir con el cambio de los medidores defectuosos en el plazo legal establecido. 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 General³, modificada por el Decreto Legislativo N° 1272.

Es preciso indicar que conforme al numeral 18.6 del artículo 18° del Reglamento del Procedimiento Administrativo Sancionador de Osinergmin⁴, 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 4.2 del Informe de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador N° 1189-2016-OS/OR-LIMA SUR, notificado el 22 de agosto de 2016 junto al Oficio N° 1545-2016-OS/OR-LIMA SUR de fecha 18 de agosto de 2016.

Por tanto, en el presente procedimiento sancionador se debe tener en cuenta que la responsabilidad administrativa por incumplir con la tolerancia del indicador ICAT, 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

³ Ley N° 27444.

⁴ Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 272-2012-OS/CD.

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 Luz del Sur la responsabilidad administrativa, por el incumplimiento que fue materia de imputación en el Oficio N° 1545-2016-OS/OR-LIMA SUR de fecha 18 de agosto de 2016.

CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS EFECTUADO

En el presente caso no se ha desvirtuado la información contenida en el el Informe de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador N° 1189-2016-OS/OR-LIMA SUR, notificado el 22 de agosto de 2016 junto al Oficio N° 1545-2016-OS/OR-LIMA SUR de fecha 18 de agosto de 2016, en el cual se determinó que Luz del Sur incumplió con la tolerancia establecida el numeral 8 del Procedimiento, respecto al indicador ICAT: Disponibilidad del Centro de Atención Telefónica.

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.

2.4. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN PROPUESTA.

De conformidad con lo establecido 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, corresponde graduar las sanciones a imponer.

Para tal efecto, debe tomarse en cuenta en lo pertinente, tanto los criterios de graduación establecidos en el artículo 13° del Reglamento del Procedimiento Administrativo Sancionador de Osinergmin⁵, como lo previsto en el numeral 3 del artículo 246° de la Ley N° 27444, modificada por el Decreto Legislativo N° 1272.

Esta última norma establece que la comisión de la conducta sancionable no debe resultar más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción; en ese sentido, se debe tener en cuenta el principio de razonabilidad, según el cual para la

⁵ Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 272-2012-OS/CD.

determinación de la sanción a ser impuesta se deberá considerar, entre otros criterios: la gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido, el perjuicio económico causado, la repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción, las circunstancias de la comisión de la infracción, el beneficio ilegalmente obtenido y la existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

En ese orden de ideas, la sanción aplicable considerará los criterios antes mencionados en tanto se encuentren inmersos en el caso bajo análisis.

RESPECTO A TRANSGREDIR EL INDICADOR ATNA: ATENCIÓN TELEFÓNICA NO ADECUADA

Respecto a la gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido, debemos señalar que el incumplimiento imputado ha vulnerado el derecho de los usuarios del servicio público de electricidad, en cuanto a la debida calidad de atención telefónica que deben recibir, dado que en el presente caso se verificó que la información proporcionada en la atención telefónica realizada por la concesionaria no fue brindada de acuerdo a las condiciones establecidas en el Procedimiento.

Con respecto a la repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción, debe precisarse que este criterio no se encuentra presente en el incumplimiento bajo análisis. En cuanto a las circunstancias de la comisión de la infracción, en el caso evaluado no concurre alguna circunstancia que amerite ser tomada en consideración.

El beneficio ilegalmente obtenido no debe ser considerado dentro de la graduación de la sanción en tanto no se ha determinado un provecho material con el que se haya favorecido la empresa.

En relación a la existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor, se debe indicar que el Procedimiento se encuentra vigente desde el día siguiente de su publicación en el Diario Oficial "El Peruano", es decir, desde el 10 de enero de 2013, por lo cual la empresa conocía de las obligaciones establecidas en la normativa y no existen circunstancias que la obligaran a tal incumplimiento.

Respecto al perjuicio económico causado, se debe indicar que este elemento no se encuentra presente en el caso materia de análisis.

Finalmente, para efectos de cuantificar la sanción a ser impuesta se tendrá en consideración que el incumplimiento imputado a la empresa conllevó a la vulneración del bien tutelado y en consecuencia repercutió en la debida calidad del servicio de atención telefónica de deben de recibir los usuarios por parte de la empresa de distribución eléctrica. Por lo tanto, corresponde aplicar de manera proporcional a la infracción imputada el valor base de la multa prevista en los rangos establecidos en el numeral 1.10 del anexo 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; por lo tanto, se considera como una sanción disuasiva y correctora de este tipo de infracción para la empresa una multa de una (01) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).

RESPECTO A TRANSGREDIR EL INDICADOR ICAT: INDISPONIBILIDAD DE LA CENTRAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Respecto a la gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido, debemos señalar que el incumplimiento imputado ha vulnerado el derecho de los usuarios del servicio público de electricidad, en cuanto a la debida calidad de atención telefónica que deben recibir, dado que en el presente caso se verificó que el centro de atención telefónica no tuvo disponibilidad en las condiciones establecidas en el Procedimiento.

Con respecto a la repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción, debe precisarse que este criterio no se encuentra presente en el incumplimiento bajo análisis. En cuanto a las circunstancias de la comisión de la infracción, en el caso evaluado no concurre alguna circunstancia que amerite ser tomada en consideración.

El beneficio ilegalmente obtenido no debe ser considerado dentro de la graduación de la sanción en tanto no se ha determinado un provecho material con el que se haya favorecido la empresa.

En relación a la existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor, se debe indicar que el Procedimiento se encuentra vigente desde el día siguiente de su publicación en el Diario Oficial "El Peruano", es decir, desde el 10 de enero de 2013, por lo cual la empresa conocía de las obligaciones establecidas en la normativa y no existen circunstancias que la obligaran a tal incumplimiento.

Respecto al perjuicio económico causado, se debe indicar que este elemento no se encuentra presente en el caso materia de análisis.

Finalmente, para efectos de cuantificar la sanción a ser impuesta se tendrá en consideración que el incumplimiento imputado a la empresa conllevó a la vulneración del bien tutelado y en consecuencia repercutió en la debida calidad del servicio de atención telefónica de deben de recibir los usuarios por parte de la empresa de distribución eléctrica. Por lo tanto, corresponde aplicar de manera proporcional a la infracción imputada el valor base de la multa prevista en los rangos establecidos en el numeral 1.10 del anexo 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; por lo tanto, se considera como una sanción disuasiva y correctora de este tipo de infracción para la empresa una multa de una (01) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).

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 **Una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT)**, vigente a la fecha de pago, por transgredir el indicador ATNA: Atención Telefónica no Adecuada, en el segundo semestre del año 2015, conforme a lo establecido en los

numerales 5.1, 5.2, 5.3 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: 160002425501.

Artículo 2°.- SANCIONAR a la empresa **LUZ DEL SUR S.A.A.** con una multa de **Una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT)**, vigente a la fecha de pago, por transgredir el indicador ICAT: Indisponibilidad de la Central de Atención Telefónica, en el segundo semestre del año 2014, 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: 160002425502.

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/CD⁶, 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.

⁶ 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° 2455-2017-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.

«image:osifirma»

Jefe de la Oficina Regional Lima Sur