

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2694-2017-OS/OR PIURA**

Piura, 22 de diciembre del
2017

VISTOS:

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

CONSIDERANDO:

1. ANTECEDENTES

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

Posteriormente, a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 10-2017-OS/CD¹, se determinaron las instancias competentes para el ejercicio de la función instructora y la función sancionadora en el sector energía, disponiéndose que el Especialista Regional de Electricidad es el órgano competente para tramitar la etapa instructora de los procedimientos administrativos sancionadores por incumplimiento de la normativa o de disposiciones emitidas por Osinergmin por parte de los agentes que operan las actividades de distribución y comercialización de electricidad, mientras que la emisión de la resolución sancionadora en el presente procedimiento corresponde al Jefe de la Oficina Regional de Piura.

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

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

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2694-2017/OR PIURA**

Incumplimiento verificado	Obligación normativa	Normativa incumplida	Tipificación
<p><u>Indisponibilidad del Centro de Atención Telefónica (ICAT)</u></p> <p>ELECTRONOROESTE ha obtenido el valor de 6.72% para el indicador ICAT, trasgrediendo la tolerancia del 2% establecida en el numeral 8 del Procedimiento.</p>	<p>6.2 Verificación de la Disponibilidad del Centro de Atención Telefónica (...)</p> <p>c) En cada llamada, Osinergmin verifica los siguientes aspectos:(...)</p> <p>3) Que el sistema de contestación automática no corte la llamada mientras es recibida o direccionada para la atención por el personal.</p> <p>4) Que el tiempo que transcurre desde la elección de la opción de contestación por un operador y la contestación de éste, no sea superior a un minuto.</p>	<p>Artículo 6 numeral 6.2, artículo 8° y 9° numeral 9.2 de la Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD</p>	<p>Numeral 1.10 del Anexo 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD.</p>

- 1.5. Mediante el Oficio N° 206-2016-OS/OR PIURA, de fecha 19 de enero de 2016, notificado el día 20 de enero de 2016, se inició el Procedimiento Administrativo Sancionador contra ENOSA por incumplir lo dispuesto en el Procedimiento, otorgándole quince (15) días hábiles de plazo para presentar sus descargos a la imputación formulada.
- 1.6. Mediante la Carta N° 258-2016/Enosa recibida el día 05 de febrero de 2016, ENOSA presentó los descargos al inicio del procedimiento sancionador.
- 1.7. Con el Oficio N° 733-2017-OS/OR PIURA, notificado el 24 noviembre de 2017 se le corre traslado a la empresa fiscalizada del Informe Final de Instrucción N° 1698-2017-IFIPAS/OR PIURA de fecha 22 de noviembre de 2017, otorgándole un plazo de cinco (5) días hábiles para que presente sus descargos.
- 1.8. Con fecha 04 de diciembre del 2017, ENOSA presentó el escrito con registro N° 2015-18372.

2. ANÁLISIS

CUESTIÓN PREVIA.

Mediante el escrito de registro N° 2015-18372, de fecha 04 de diciembre del 2017, ENOSA refiere que *“acepta sin formular contradicción respecto a las imputaciones contenidas”* en alusión al Informe Final de Instrucción N° 1698-2017-IFIPAS/OR PIURA (en adelante, IFI), así como las propuestas de sanciones que se ha formulado, señala que realizará los pagos, acogiendo al beneficio del pronto pago que le permite la normativa aplicable.

Al respecto es importante precisar que de conformidad al numeral 42.4 del artículo 42º Reglamento del Procedimiento Administrativo Sancionador de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 272-2012-OS/CD², modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 187-2013-OS/CD, la multa se reducirá en un 25% si se cancela el monto de la misma dentro del plazo fijado en la presente resolución para la cancelación de la multa 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.

² Normativa vigente al inicio del presente procedimiento administrativo sancionador.

En este orden de ideas, en el presente caso, la empresa fiscalizada previamente deberá cumplir con los requisitos señalados en el párrafo anterior para el acogimiento de reducción de multa respecto de las infracciones que desee acogerse al beneficio.

En relación al reconocimiento expreso y por escrito, por parte del fiscalizado, de la responsabilidad en la comisión del ilícito administrativo materia de análisis; siendo considerada esta acción como una condición atenuante de responsabilidad, de conformidad con lo establecido en el numeral g.1.3) del literal g) del artículo 25° del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de Osinergmin aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-OS/CD, el cual prescribe que *“g) (...) Para efectos del cálculo de la multa se consideran siguientes factores atenuantes: (...) g.1.3) -10%, si el reconocimiento de responsabilidad se presenta luego de la fecha de presentación de descargos al Informe Final de Instrucción, y hasta antes de la emisión de la resolución de sanción. El reconocimiento de responsabilidad por parte del Agente Supervisado debe efectuarse de forma precisa, concisa, clara, expresa e incondicional, y no debe contener expresiones ambiguas, poco claras o contradicciones al reconocimiento mismo; caso contrario, no se entenderá como un reconocimiento. (...); se tendrá en cuenta al momento de la determinación de la sanción.*

2.1. RESPECTO A HABER TRANSGREDIDO EL INDICADOR ICAT: DISPONIBILIDAD DE LA CENTRAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Osinergmin detectó que ELECTRONOROESTE obtuvo para el segundo semestre 2014, el valor de 6.72% para el indicador ICAT, dicho valor supera la tolerancia establecida (2%).

Cuadro N°1: Resumen de Incumplimientos

Indicador	Descripción	Tolerancia	Valor de desempeño	Muestra	Incumple (Si/No)	Período de Evaluación	
1	ICAT	Indicador de Indisponibilidad del Centro de Atención Telefónica	2.0%	6.72%	119	Si	II Sem 2014

A) Incumplimiento del tiempo que transcurre desde la elección de contestación por un operador

- HECHOS VERIFICADOS

Durante la Supervisión muestral de ciento diecinueve (119) llamadas testigos³ se constataron siete (07) llamadas testigos en la que se incumple con lo establecido en el ítem 4 del numeral 6.2 del Procedimiento el cual señala 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.

La relación de las llamadas se presentó en el Anexo N° 4 del Informe de Supervisión que obra en el presente expediente.

- DESCARGOS DE ENOSA

ENOSA mediante Carta N° 258-2016/Enosa, argumenta cada ítem de las llamadas conforme se detalla a continuación:

³ Se efectúa llamadas inopinadas a la central telefónica de la Empresa de Distribución para verificar su operatividad (llamadas testigo).

• **Llamada del ítem N° 2:**

La llamada realizada en la Central de Atención Telefónica de Tumbes (Teléfono 522493) el día 17.09.14 a las 14:48 horas, desde el número telefónico 521735, se ha verificado en la base de datos de llamadas atendidas que tal día se registró una interrupción de servicio en baja tensión (Circuito eléctrico) desde las 18:42 horas a 19:35 horas, afectando a un promedio de 100 usuarios, lo cual ocasionó congestión de llamadas al Call Center, es por ello que cuando se realizó la llamada para verificar la disponibilidad de la central telefónica no fue posible atenderla en el plazo de tiempo establecido en el numeral 2.6 del Procedimiento.

Asimismo, agregó que la demora en la contestación de su operador se produjo por circunstancias o situaciones que no eran posibles de superar por parte de su representada; siendo esta una situación extraordinaria producida por la interrupción de todo un sector y llamadas simultáneas de los usuarios afectados por este evento y a su vez por llamadas de otras unidades de negocios de competencia de la Empresa, que ocasionó el incremento exponencial de llamadas telefónicas; en ese sentido, afirmó que no existe casualidad por parte de su representada en el incumplimiento advertido. Por lo que en aplicación del artículo 230° del numeral 8 del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444 no existe responsabilidad por la infracción administrativa advertida al no haber incurrido ENOSA en la conducta posible de sanción.

Se adjunta a efectos de mostrar lo expuesto, Reporte del Evencco del Centro Control de Operaciones (Figura 01).

• **Llamada del ítem N° 3:**

La llamada realizada en la Central de Atención Telefónica de Tumbes (Teléfono 522493) el día 09.10.14 a las 16:54 horas, desde el número telefónico 521735, se ha verificado en la base de datos de llamadas atendidas que se registraron dos eventos en baja tensión y un mantenimiento programado.

- Sector con variación de tensión en el 3r. San Pedro 0600 Cas. Monte Sullón, desde las 14:08 hasta las 16:15 horas.
- Sector sin servicio (falta tensión en 01 fase) en el AA.HH 31 De Enero, desde las 16:43 hasta las 18:46 horas.
- Mantenimiento por reforzamiento. Seccionamiento 1140170 del alimentador A1406 (90) de SE Morropón, que afectaba 863 usuarios desde las 10:00 horas hasta las 17:00 horas.

Eventos que afirma ENOSA, ocasionaron la congestión de llamadas al Call Center, es por ello que cuando se realiza la llamada para verificar la disponibilidad de la central telefónica no fue posible atenderla en el plazo de tiempo establecido en el numeral 2.6 del Procedimiento.

Agregó que la demora en la contestación de su operador se produjo por circunstancias o situaciones que no eran posibles de superar por parte de ENOSA; esta situación extraordinaria producida por la interrupción de todo un sector y llamadas simultáneamente de los usuarios afectados por este evento y a su vez por llamadas de otras unidades de negocios de competencia de la Empresa, que ocasionó el incremento exponencial de llamadas telefónicas, en ese sentido, afirmó que no existe casualidad por parte de su representada en el incumplimiento advertido por lo que en aplicación del artículo 230° inciso 8) de la Ley N° 27444 no existe responsabilidad por la infracción administrativa advertida, al no haber incurrido ENOSA en conducta posible de sanción.

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2694-2017/OR PIURA**

Se adjunta a efectos de mostrar lo expuesto, Reporte del Evencco del Centro Control de Operaciones (Figura 02, Figura 03 y Figura 04).

• **Llamada del ítem N° 4:**

Respecto a la llamada realizada en la Central de Atención Telefónica de Tumbes (Teléfono 522493) el día 13.10.14 a las 18:56 horas, desde el número telefónico 521322, se ha verificado en la base de datos de llamadas atendidas que se registraron dos eventos en media tensión:

- Servicio bifásico en secc. 1100588 AH 011anta Humala 3 (fusible de 6A de fase T fusionado) desde las 18:40 horas hasta 19:21 horas, que afectaba a 222 usuarios.
- Interrupción de servicio del AMT A1024 de la SET Tierra Colorada, durante un lapso de tiempo de 18:47 horas hasta las 19:22 horas.

Es por ello, que cuando se realizó la llamada testigo a las 18:56 horas, para verificar la disponibilidad de la central telefónica no fue posible atenderla en el lapso de tiempo previsto en el numeral 2.6 del Procedimiento.

Agregó que la demora en la contestación de su operador se produjo por circunstancias o situaciones que no eran posibles de superar por parte de su representada; está situación extraordinaria producida por la interrupción de todo un sector y llamadas simultáneamente de los usuarios afectados por este evento y a su vez por llamadas de otras unidades de negocios de competencia de la Empresa, que ocasionó el incremento exponencial de llamadas telefónicas, en tal sentido afirmó que no existe casualidad por parte de su representada en el incumplimiento advertido, por lo que en aplicación del artículo 230° inciso 8) de la Ley N° 27444 no existe responsabilidad por la infracción administrativa advertida al no haber incurrido ENOSA en la conducta posible de sanción.

Se adjunta a efectos de mostrar lo expuesto, Reporte del Evencco del Centro Control de Operaciones (Figura 05, Figura 03 y Figura 06).

• **Llamada del ítem N° 5:**

La llamada realizada en la Central de Atención Telefónica (Teléfono 284050) el día 26.11.14 a las 10:19 horas, desde el número telefónico 952381283, se ha verificado en la base de datos de llamadas atendidas que registraron dos eventos en media tensión (Mantenimientos programados):

- Mantenimiento por reforzamiento. Seccionamiento 1160098 del alimentador A1027 de SE El Arenal desde las 07:00 horas hasta las 15:00 horas.
- Mantenimiento por reforzamiento. Seccionamiento 1140098 del alimentador A1405 de Loma Larga, con una duración desde las 08:00 horas hasta las 16:00 horas, afectando 684 usuarios.

Agregó que ambas interrupciones programadas ocasionaron congestión de llamadas en el Call Center por ello cuando se realiza la llamada testigo a las 10:19 horas para verificar la disponibilidad de la central telefónica no fue posible atenderla en el lapso de tiempo previsto en el numeral 2.6 del Procedimiento para la supervisión de la calidad de atención telefónica de las empresas de distribución eléctrica.

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2694-2017/OR PIURA**

Refiere que la demora en la contestación de su operador se produjo por circunstancias o situaciones que no eran posibles de superar por parte de su representada; esta situación extraordinaria producida por la interrupción de todo un sector y llamadas simultáneamente de los usuarios afectados por este evento y a su vez por llamadas de otras unidades de negocios de competencia de la Empresa, que ocasionó el incremento exponencial de llamadas telefónicas, en tal sentido afirmó que no existe casualidad por parte de su representada en el incumplimiento advertido por lo que en aplicación del artículo 230° inciso 8) de la Ley N° 27444 no existe responsabilidad por la infracción administrativa advertida al no haber incurrido ENOSA en la conducta posible de sanción.

Se adjunta a efectos de mostrar lo expuesto, Reporte del Evencco del Centro Control de Operaciones (Figura 05, Figura 07 y Figura 08).

- **Llamada del ítem N° 6:**

La llamada realizada en la Central de Atención Telefónica (Teléfono 284050) el día 15.11.2014 a las 17:15 horas, desde el número telefónico 5513063, se ha verificado en la base de datos de llamadas atendidas que se registró una interrupción en media tensión del AMT A1069 de la SET Sechura, desde las 15:28 horas hasta las 17:55 horas, afectando 1953 usuarios.

Agregó que dicha interrupción del alimentador ocasionó congestión de llamadas en el Call Center asimismo se estaba recibiendo llamadas por interrupciones domiciliarias, consultas, alumbrados públicos de todas las unidades de negocios de competencia de la empresa siendo imposible atenderla en el lapso de tiempo previsto en el numeral 2.6 del Procedimiento.

Agregó que la demora en la contestación de su operador se produjo por circunstancias o situaciones que no eran posibles de superar por parte de su representada; esta situación extraordinaria producida por la interrupción de todo un sector y llamadas simultáneamente de los usuarios afectados por este evento y a su vez por llamadas de otras unidades de negocios de competencia de la Empresa, que ocasionó el incremento exponencial de llamadas telefónicas, en tal sentido afirmó que no existe casualidad por parte de su representada en el incumplimiento advertido por lo que en aplicación del artículo 230° inciso 8) de la Ley N° 27444 no existe responsabilidad por la infracción administrativa advertida al no haber incurrido ENOSA en la conducta posible de sanción.

Se adjunta a efectos de mostrar lo expuesto, Reporte del Evencco del Centro Control de Operaciones (Figura 09).

- **Llamada del ítem N° 7:**

La llamada realizada en la Central de Atención Telefónica (Teléfono 284050) el día 17.11.2014 a las 10:06 horas, desde el número telefónico 5513063, se registró una interrupción en baja tensión reportando un corto circuito en la Mz. U2-025 la concesionaria refirió que se verificó que en la base de datos de llamadas atendidas ese día, Las Dalias desde las 10:00 horas finalmente hasta las 11:20 que se recupera en su totalidad.

Agregó que dicha interrupción del alimentador ocasionó congestión de llamadas en el Call Center asimismo se estaba recibiendo llamadas por interrupciones domiciliarias, consultas, alumbrados públicos de todas las unidades de negocios de competencia de la empresa siendo imposible atenderla en el lapso de tiempo previsto en el numeral 2.6 del Procedimiento.

Señala que la demora en la contestación de su operador se produjo por circunstancias o situaciones que no eran posibles de superar por parte de su representada; esta situación extraordinaria producida por la interrupción de todo un sector y llamadas simultáneamente de los usuarios afectados por este evento y a su vez por llamadas de otras unidades de negocios de competencia de la Empresa, que ocasionó el incremento exponencial de llamadas telefónicas, en tal sentido afirmó que no existe casualidad por parte de su representada en el incumplimiento advertido por lo que en aplicación del artículo 230° inciso 8) de la Ley N° 27444 no existe responsabilidad por la infracción administrativa advertida al no haber incurrido ENOSA en la conducta posible de sanción.

Se adjunta a efectos de mostrar lo expuesto, Reporte del Evencco del Centro Control de Operaciones (Figura 10).

- **Llamada del ítem N° 9:**

La llamada realizada en la Central de Atención Telefónica (Teléfono 284050) el día 23.11.2014 a las 18:34 horas, desde el número telefónico 353912, se ha verificado en la base de datos de llamadas atendidas que se registró una interrupción en media tensión en la unidad de negocios Piura en Secc. 1 100639 (Covisol) del AMT A1931, por fusión de 02 fusibles de 30A, fase "R- S", debido a cuellos abierto en estructura 131000913 desde las 16:37 que se recupera en su totalidad a las 19:28.

Agregó que debido a dicha interrupción se estaba atendiendo llamadas de las unidades de negocios afectadas y al verificar la disponibilidad se tenía una saturación de llamadas de los usuarios.

Refiere que la demora en la contestación de su operador se produjo por circunstancias o situaciones que no eran posibles de superar por parte de su representada; esta situación extraordinaria producida por la interrupción de todo un sector y llamadas simultáneamente de los usuarios afectados por este evento y a su vez por llamadas de otras unidades de negocios de competencia de la Empresa, que ocasionó el incremento exponencial de llamadas telefónicas, en tal sentido afirmó que no existe casualidad por parte de su representada en el incumplimiento advertido, por lo que en aplicación del artículo 230° inciso 8) de la Ley N° 27444 no existe responsabilidad por la infracción administrativa advertida al no haber incurrido ENOSA en la conducta posible de sanción.

Se adjunta a efectos de mostrar lo expuesto, Reporte del Evencco del Centro Control de Operaciones (Figura 11).

Se debe advertir que ENOSA, no ha formulado descargos a la información contenida en el Informe Final de Instrucción N° 1698-2017-IFIPAS/OR PIURA, el cual fue notificado mediante Oficio N° 733-2017-OS/OR PIURA.

- ANÁLISIS DE DESCARGO

En el presente descargo para las llamadas testigo de los ítems 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 9 ENOSA manifiesta que en las fechas y horas indicadas se produjeron interrupciones del servicio eléctrico, los cuales ocasionaron un gran número de llamadas que saturaron la capacidad operativa de la central telefónica. Asimismo, sostienen que la demora en la atención de las llamadas se produce en

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2694-2017/OR PIURA**

circunstancias que eran imposibles de superar por parte de ENOSA, debido a situaciones extraordinarias producidas por las interrupciones, en el detalle de su descargo adjunta información respecto a las interrupciones los cuales se detallan a continuación:

Archivo	Día y Hora de la llamada testigo	Código Interrupción Empresa	Usuarios afectados	Fecha de inicio	Fecha de fin
(ítem 2)	02/10/2014 18:52:00	-	-	No se encontró registros	No se encontró registros
(ítem 3)	9/10/2014 16:54:00	0010138285	1	09/10/2014 16:20:25	09/10/2014 18:00:00
		0010138302	1	09/10/2014 16:38:11	09/10/2014 18:00:00
		0070049003	1	09/10/2014 16:00:15	09/10/2014 19:20:00
		0180028322	1	09/10/2014 16:26:15	09/10/2014 18:05:00
		0180028324	1	09/10/2014 13:29:21	09/10/2014 17:00:21
		0180028325	1	09/10/2014 15:27:58	09/10/2014 18:00:58
		0160001001	1	09/10/2014 15:08:24	09/10/2014 17:00:00
		0190014369	1	09/10/2014 16:48:14	09/10/2014 17:20:00
		0040003708	1	09/10/2014 15:05:51	09/10/2014 17:50:00
		0010138390	1	09/10/2014 7:01:46	09/10/2014 19:48:00
		0150037416	1	09/10/2014 16:05:18	09/10/2014 17:06:00
		0150037417	1	09/10/2014 14:30:30	09/10/2014 17:50:00
		0150037419	1	09/10/2014 14:57:44	09/10/2014 17:10:00
		0150037420	1	09/10/2014 16:50:10	09/10/2014 18:30:00
		0150037429	21	09/10/2014 16:16:00	09/10/2014 17:30:00
		0200016402	1	09/10/2014 16:51:10	09/10/2014 17:40:00
0210011663	1	09/10/2014 14:30:01	09/10/2014 19:00:00		
0210011664	1	09/10/2014 14:44:00	09/10/2014 18:30:00		
(ítem 4)	13/10/2014 18:56:00	0070049060	1	13/10/2014 18:40:15	13/10/2014 20:00:00
		0070049072	1	13/10/2014 18:00:39	13/10/2014 22:10:00
		0010138464	1	13/10/2014 18:25:05	13/10/2014 19:50:00
		0010138472	1	13/10/2014 14:43:09	13/10/2014 22:06:00
		0010138474	1	13/10/2014 17:38:01	13/10/2014 19:10:00
		0010138486	1	13/10/2014 16:57:40	13/10/2014 20:00:00
		0030055532	1	13/10/2014 17:49:16	13/10/2014 19:35:00
		0030055533	1	13/10/2014 18:23:20	13/10/2014 20:15:00
		0030055534	1	13/10/2014 18:35:44	13/10/2014 20:50:00
		0030055536	1	13/10/2014 18:52:09	13/10/2014 20:13:00
		0030055539	1	13/10/2014 17:05:27	13/10/2014 19:30:00
		0150037508	1	13/10/2014 16:40:07	13/10/2014 19:00:00
		0150037509	1	13/10/2014 18:28:56	13/10/2014 19:00:00
		0150037517	1	13/10/2014 16:39:13	13/10/2014 19:15:00
0180028377	5	13/10/2014 18:47:00	13/10/2014 19:22:59		
(ítem 5)	26/11/2014 10:19:00	0190014616	1	26/11/2014 9:49:25	26/11/2014 12:48:00
		0030055938	1	26/11/2014 9:56:44	26/11/2014 11:41:00
		0040003896	1	26/11/2014 10:15:21	26/11/2014 16:00:00
		0200016581	1	26/11/2014 10:16:48	26/11/2014 11:50:00
		0180028774	1	26/11/2014 8:24:59	26/11/2014 10:40:00
		0180028775	1	26/11/2014 8:58:52	26/11/2014 12:00:00
		0010139530	1	26/11/2014 9:20:57	26/11/2014 10:25:00
		0080017031	1	26/11/2014 9:42:38	26/11/2014 12:45:00
0150038221	1	26/11/2014 8:50:14	26/11/2014 10:55:00		
(ítem 6)	15/11/2014 17:15:00	0150038035	1	15/11/2014 16:08:12	15/11/2014 20:00:00
		0190014550	1	15/11/2014 16:07:56	15/11/2014 17:16:00
		0180028635	1	15/11/2014 14:24:20	15/11/2014 18:00:00
		0010139266	1	15/11/2014 15:10:15	15/11/2014 18:00:00
		0010139269	1	15/11/2014 15:24:27	15/11/2014 18:35:00
		0010139272	1	15/11/2014 14:35:10	15/11/2014 17:30:00
		0060004615	1	15/11/2014 16:14:39	15/11/2014 19:20:39
		0200016554	1	15/11/2014 13:12:28	15/11/2014 17:20:00
		0070049419	1	15/11/2014 17:11:38	15/11/2014 18:10:38
		0070049418	1	15/11/2014 15:01:33	15/11/2014 17:30:33
		0150038026	1	15/11/2014 16:58:56	15/11/2014 19:10:56
0150038035	1	15/11/2014 16:08:12	15/11/2014 20:00:00		
		0030055835	1	17/11/2014 10:00:01	17/11/2014 11:55:00

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2694-2017/OR PIURA**

		0150038044	1	17/11/2014 8:29:55	17/11/2014 10:45:00
		0150038045	1	17/11/2014 8:31:04	17/11/2014 11:00:00
		0150038046	1	17/11/2014 9:31:37	17/11/2014 10:50:00
		0180028657	1	17/11/2014 10:01:21	17/11/2014 12:30:00
		0040003867	1	17/11/2014 9:04:24	17/11/2014 10:15:00
		0180028655	1	17/11/2014 8:28:20	17/11/2014 10:50:00
		0180028656	1	17/11/2014 9:38:56	17/11/2014 12:00:00
		0180028654	1	17/11/2014 8:20:30	17/11/2014 10:30:00
		0010139296	1	17/11/2014 8:13:25	17/11/2014 10:15:00
		0010139297	1	17/11/2014 9:24:27	17/11/2014 12:00:00
		0010139308	1	17/11/2014 9:40:25	17/11/2014 11:15:00
		0070049432	1	17/11/2014 9:37:04	17/11/2014 10:40:00
(ítem 9)	23/11/2014 18:34:00	0150038173	1	23/11/2014 17:33:45	23/11/2014 19:10:00
		0150038174	1	23/11/2014 18:32:35	23/11/2014 19:10:00
		0150038169	1	23/11/2014 18:21:46	23/11/2014 19:00:00
		0180028740	1	23/11/2014 16:36:31	23/11/2014 18:40:00
		0030055913	1	23/11/2014 18:27:38	23/11/2014 19:55:00
		0010139448	7	23/11/2014 16:37:00	23/11/2014 19:28:30
		0010139453	1	23/11/2014 17:32:46	23/11/2014 20:15:00
		0070049495	1	23/11/2014 17:43:51	23/11/2014 19:50:00
		0070049500	1	23/11/2014 18:21:54	23/11/2014 21:00:00
		0150038173	1	23/11/2014 17:33:45	23/11/2014 19:10:00
		0150038174	1	23/11/2014 18:32:35	23/11/2014 19:10:00
		0150038169	1	23/11/2014 18:21:46	23/11/2014 19:00:00
		0180028740	1	23/11/2014 16:36:31	23/11/2014 18:40:00
		0030055913	1	23/11/2014 18:27:38	23/11/2014 19:55:00

Respecto a las llamadas del ítem N° 2, 3, 5, 6 y 7 de las interrupciones presentadas en el cuadro anterior, no se evidencia la existencia de una gran cantidad de usuarios afectados que podrían generar un número de llamadas que congestionen fácilmente un sistema telefónico; sin embargo, corresponde a ENOSA garantizar la capacidad operativa del CAT ante eventos comunes que afectan la calidad de servicio eléctrico.

Asimismo precisamos que no se encontró registro de las interrupciones reportadas por ENOSA, dentro del registro de interrupciones importantes reportadas al Osinergmin; por lo tanto, se mantienen los incumplimientos en estas cinco (05) llamadas.

Respecto a las llamadas del ítem N° 4 y 9 de las interrupciones presentadas en el cuadro anterior las mismas que existían al momento de la realización de la llamada testigo, no se evidencia la existencia de un gran número de usuarios afectados que podrían generar llamadas que congestionen el sistema telefónico; sin embargo, corresponde a ENOSA garantizar la capacidad operativa del CAT ante eventos comunes que afectan la calidad de servicio eléctrico, por lo tanto se mantienen los incumplimientos en estas dos (02) llamadas.

B) Respecto del incumplimiento del IVR no corte la llamada mientras es recibida o direccionada para la atención por el personal

- HECHOS VERIFICADOS

Durante la Supervisión muestral de ciento nueve (119) llamadas testigos⁴ se constató que una (01) llamada testigo se incumple con lo establecido en el ítem 3 del numeral 6.2 del Procedimiento.

La relación de las llamadas se presentó en el Anexo N° 4 del Informe de Supervisión que obra en el presente expediente.

⁴ Se efectúa llamadas inopinadas a la central telefónica de la Empresa de Distribución para verificar su operatividad (llamadas testigo).

- DESCARGOS DE ENOSA

ENOSA mediante Carta N° 258-2016/Enosa, argumenta lo siguiente:

• **Llamada del ítem N° 1:**

La llamada realizada en la Central de Atención Telefónica de Tumbes (Teléfono 522493) el día 02.10.14 a las 18:52 horas, desde el número telefónico 521735, se ha verificado en la base de datos de llamadas atendidas que estaba atendiendo llamadas por reparaciones domiciliarias, consultas, alumbrados públicos, entre otros, cuando se realizó la llamada testigo para verificar la disponibilidad de la central telefónica, por lo que no fue posible atenderla en el plazo de tiempo establecido en el numeral 6.2 del Procedimiento para la supervisión de la calidad de atención telefónica de las empresas de distribución eléctrica.

Se debe advertir que ENOSA, no ha formulado descargos a la información contenida en el Informe Final de Instrucción N° 1698-2017-IFIPAS/OR PIURA, el cual fue notificado mediante Oficio N° 733-2017-OS/OR PIURA.

- ANÁLISIS DE DESCARGO

ENOSA reconoce que la llamada testigo no fue atendida en el plazo de tiempo establecido en el numeral 2.6 del Procedimiento para la supervisión de la calidad de atención telefónica de las empresas de distribución eléctrica, por lo que el incumplimiento se mantiene.

- CONCLUSIONES

Conforme con el numeral 18.3 del artículo 18° del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-OS/CD, la documentación recabada por Osinergmin durante la supervisión como sustento de la imputación de cargos, se presume cierta, esto es que responde a la verdad de los hechos que en ellos se afirman, salvo prueba en contrario.

Al respecto, en el presente caso no se ha desvirtuado la información contenida en el Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador N° 87-2016-OS/OR PIURA, notificado a la entidad el 20 de enero de 2016 junto al Oficio N° 206-2016-OS/OR PIURA, siendo que no se ha podido demostrar que al momento de la realización de las llamadas testigo ocurrieron interrupciones que afectaron a una cantidad importante de usuarios (lo que habría incidido en la disponibilidad de su central de atención), toda vez que en los reportes presentados por ENOSA, no se verifica el número de usuarios afectados; por lo tanto, se mantiene el incumplimiento de cinco (05) llamadas, correspondiente a las llamadas de los ítems 2, 3, 5, 6 y 7 del Anexo N° 4 del Informe de Supervisión; del mismo modo las llamadas de los ítems 4 y 9 se mantienen su incumplimiento por no determinar ENOSA existencia de un gran número de usuarios afectados que podrían generar llamadas que congestionen el sistema telefónico. Finalmente, respecto a la llamada del ítem 1 del Anexo N° 4 ENOSA reconoce que la llamada testigo no fue atendida en el plazo de tiempo establecido en el numeral 6.2 del Procedimiento, por lo que el incumplimiento se mantiene.

Al respecto, el ítem 3 del numeral 6.2 del artículo 6° del Procedimiento, dispone que el tiempo del timbrado no supere el minuto, asimismo el ítem 4 del citado numeral dispone que el sistema de

contestación automática no corte la llamada mientras es recibida o direccionada para la atención del personal. El artículo 8° del Procedimiento fija como tolerancia para el indicador ICAT: Indisponibilidad del Centro de Atención Telefónica, el valor 2%, en relación a dicha tolerancia el numeral 2 del artículo 9° del Procedimiento precisa que se considera como infracción, entre otras, sujeta a sanción superar la tolerancia establecida en el artículo 8.

Por lo tanto, ENOSA ha cometido infracción administrativa de acuerdo a lo establecido en el numeral 2 del artículo 9° de la Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD que aprueba "Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica" por haber trasgredido la tolerancia del 2% en el indicador ICAT obteniendo el valor 6.72% del mismo. Dicha infracción es sancionable de conformidad con 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.

3. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN PROPUESTA

El artículo 1º de la Ley N° 27699, Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional del Osinergmin, permite que el Consejo Directivo de Osinergmin determine las infracciones y sanciones mediante la aprobación de la correspondiente Escala de Multas y Sanciones.

En ese sentido, en el numeral 1.10 del Anexo 1 de Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD, tipifica como infracción administrativa sancionable el incumplimiento de lo dispuesto por la Ley de Concesiones Eléctricas, su Reglamento, las normas, Resoluciones y disposiciones emitidas por el Ministerio, la Dirección u Osinergmin, así como las demás normas legales, técnicas y otras vinculadas con el servicio eléctrico.

- CRITERIOS UTILIZADOS PARA EL CÁLCULO DE LA MULTA

Para la determinación de la sanción se ha tomado 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:

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

Donde,

- M : Multa Estimada.
B : Beneficio económico ilícito generado por la infracción y perjuicio económico causado.

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2694-2017/OR PIURA**

- α : 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.

A : Atenuantes o agravantes $\left(1 + \frac{\sum_{i=1}^n F_i}{100} \right)$.

- 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/. 4,050.
- Para la determinación del beneficio ilícito se utilizará la información contenida en el expediente 201500018372.
- Respecto al análisis de probabilidad, se considera igual al 100% ya que se supervisa a todas las empresas incluidas en el procedimiento. Para efectos matemáticos esta probabilidad es igual a 1, el cual no afecta el resultado final de la obtención del valor 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, 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° de la RCD 040-2017-OS-CD la cual aprueba el nuevo Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de Actividades Energéticas y Mineras a Cargo de Osinergmin, los cuales son:

i. La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídicamente protegido.

Respecto a la gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido, corresponde precisar que este se encuentra referido al incumplimiento de lo dispuesto en el "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, el cual tiene por objetivo definir criterios y procedimientos para para la atención telefónica que reciben las personas cuando efectúan llamadas a los Centros de Atención Telefónica (CAT) de las empresas de distribución eléctrica.

Por lo tanto, considerando que la referida omisión afectó directamente los derechos establecidos en la normativa para la misma empresa concesionaria, resulta razonable sancionar a la empresa con multa.

ii. El perjuicio económico causado.

Respecto al perjuicio económico causado por haber trasgredido la tolerancia del 2% en el indicador ICAT obteniendo el valor 6.72% del mismo, corresponde señalar que la referida

omisión perjudica directamente a la empresa concesionaria, por lo que en la presente oportunidad se considera que no existió perjuicio económico causado.

iii. La reincidencia y/o continuidad en la comisión de la infracción.

Sobre este criterio, corresponde precisar que las normas sancionadoras buscan evitar conductas que se estiman como indeseadas, por lo que la no reincidencia no constituye una circunstancia atenuante, dado que la conducta que motivó la infracción no debió ser cometida en primer lugar por la concesionaria.

En ese sentido, no se observa reincidencia en la comisión de la infracción.

iv. El beneficio ilegalmente obtenido y probabilidad de detección.

A la determinación de la multa obtenida hasta el momento, corresponde adicionar el equivalente en UIT del beneficio ilegalmente obtenido por la concesionaria.

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 central⁵.

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.⁶

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 multa⁷.

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 norma⁸.

⁵ 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.

⁶ Se usa como tasa de indisponibilidad lo obtenido en el indicador ICAT.

⁷ Documento de Trabajo N°10 pag. 75, 76, 78, 82,102, 103. Publicado por la GPAE.

⁸ Documento de Trabajo N°10 pag. 15, 111, 122. Publicado por la GPAE.

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2694-2017/OR PIURA**

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 UIT⁹

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

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

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

Cuadro N° 01: Propuesta de cálculo de multa

Componente	Monto total
A 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
Número de llamadas sujetas al Procedimiento (1)	63,445
Costo evitado total en soles	S/. 149,307.10
Costo evitado neto en soles (2)	S/. 104,514.97
Tolerancia para el indicador ICAT	2%
Indicador ICAT obtenido por la empresa (3)	6.72%
Probabilidad de detección	100%
Monto del factor B en soles (4)	S/. 5,288.49
Factor B en UIT	1.31
Daño ex - ante en UIT	1.00
Multa en UIT (5)	2.31

Nota:

- (1) Total de llamadas registradas de la empresa correspondiente al semestre 2014-II (Anexo 17 de la Base Metodológica), conforme se registra en el documento 14 del Siged: ANEXO – Llamadas Recibidas en el CAT EDEs - Año 2014.xls
- (2) Impuesto a la renta igual al 30%
- (3) Porcentaje del indicador reportado de acuerdo al expediente 201500018372
- (4) Resultado de la aplicación de fórmula
- (5) Valor de la UIT igual a S/.4050

v. Las circunstancias de la comisión de la infracción.

Al respecto, para la evaluación de este criterio, se consideran las circunstancias en las que fue cometida la infracción, así como la subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.

⁹ 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° 2694-2017/OR PIURA**

En ese sentido, como resultado de la revisión de los reportes realizados por la empresa concesionaria, se observó que la presentación fue realizada sin necesidad de requerimiento por parte de la autoridad involucrada, por lo que se considera que en el presente caso no existen agravantes en la conducta por parte de la concesionaria.

En ese sentido, corresponde aplicar la sanción establecida en la escala de multas, siendo en este caso el monto de dos con treinta y un centésimas (2.31) Unidades Impositivas Tributarias.

Por lo tanto, la multa a aplicar ascendería a dos con treinta y un centésimas (2.31) Unidades Impositivas Tributarias; sin embargo, se deberá tomar en cuenta lo señalado en el numeral g.1.3) del literal g) del artículo 25° del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de Osinergmin aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-OS/CD, el cual prescribe que "g) (...) Para efectos del cálculo de la multa se consideran siguientes factores atenuantes: (...) g.1.3) -10%, si el reconocimiento de responsabilidad se presenta luego de la fecha de presentación de descargos al Informe Final de Instrucción, y hasta antes de la emisión de la resolución de sanción. El reconocimiento de responsabilidad por parte del Agente Supervisado debe efectuarse de forma precisa, concisa, clara, expresa e incondicional, y no debe contener expresiones ambiguas, poco claras o contradicciones al reconocimiento mismo; caso contrario, no se entenderá como un reconocimiento. (...); en este sentido se deberá aplicar lo siguiente:

ITEM	INCUMPLIMIENTO VERIFICADO	NORMA INCUMPLIDA	SANCIÓN ESTABLECIDA	ATENUANTE (-10%) RCD 040-2017-OS-CD	SANCIÓN A APLICAR
	Indisponibilidad del Centro de Atención Telefónica (ICAT) ELECTRONOROESTE ha obtenido el valor de 6.72% para el indicador ICAT, trasgrediendo la tolerancia del 2% establecida en el numeral 8 del Procedimiento	Artículo 6 numeral 6.2, artículo 8° y 9° numeral 9.2 de la Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD	2.31 UIT	- 0.231 UIT	2.08 ¹⁰

Por cuanto corresponde aplicar una multa de dos con ocho centésimas (2.08) Unidades impositivas Tributarias (UITs).

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

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- SANCIONAR a la empresa **Electronoroeste S.A.**, con una multa de **dos con ocho centésimas (2.08) Unidades Impositivas Tributaria (UIT)** vigente a la fecha del pago, por la infracción N° 1 consignada en el numeral 1.4 de la presente resolución.

¹⁰ De acuerdo a la normativa vigente, se aplica el redondeo, a fin de considerar el monto expresado hasta en centésimas.

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2694-2017/OR PIURA**

Código de infracción: 15-00018372-01.

Artículo 2º.- DISPONER que el monto de la multa sea depositado en la cuenta recaudadora N° 193-1510302-0-75 del Banco del Crédito del Perú, o en la cuenta recaudadora N° 000-3967417 del Banco 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; sin perjuicio de informar en forma documentada al Osinergmin del pago realizado.

Artículo 3º.- De conformidad al numeral 42.4 del artículo 42º Reglamento del Procedimiento Administrativo Sancionador de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 272-2012-OS/CD y modificatorias, 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.

Artículo 4º.- NOTIFICAR a la empresa sancionada el contenido de la presente Resolución.

Regístrese y comuníquese,

«image:osifirma»

**Jefe de Oficina Regional de Piura
Osinergmin**