

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2113-2018-OS/OR LIMA SUR**

San Juan de Miraflores, 25 de septiembre del 2018

VISTOS:

El expediente N° 201800058430, referido al procedimiento sancionador iniciado mediante Oficio N° 1075-2018-OS/OR-LIMA SUR a la empresa Luz del Sur S.A.A. (en adelante Luz del Sur), identificada con RUC N° 20331898008.

CONSIDERANDO:

1. ANTECEDENTES

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

Posteriormente, a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 218-2016-OS/CD, modificada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 10-2017-OS-CD, se determinó que la instancia competente para el ejercicio de la función instructora en las actividades de distribución y comercialización de electricidad es el Especialista Regional de Electricidad.

- 1.3. Con la finalidad de verificar el cumplimiento de lo establecido en el Procedimiento, se realizó la supervisión de las obligaciones asociadas a la calidad de la atención telefónica a cargo de la empresa Luz del Sur, correspondiente al primer semestre del año 2016.
- 1.4. De acuerdo a lo señalado en el Informe de Instrucción N° 1158-2018-OS/OR-LIMA SUR, en la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las empresas distribuidoras, correspondiente al primer semestre del año 2016, se verificó que la empresa Luz del Sur no cumplió con el Procedimiento, configurándose las siguientes infracciones:

ÍTEM	INCUMPLIMIENTO VERIFICADO	OBLIGACIÓN NORMATIVA	TIPIFICACIÓN
1	<u>Transgredir el porcentaje de la Tolerancia del indicador ATNA: Atención Telefónica no Adecuada</u> Luz del Sur presenta en treinta (30) llamadas telefónicas de una muestra de 225, incumplió con lo establecido en los numerales 5.1 y	<u>Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD</u> 5. Procedimiento para la Atención Telefónica	Numerales 5 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-

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2113-2018-OS/OR LIMA SUR**

	<p>5.2 del Procedimiento. Con el valor de 13,33% ha superado la tolerancia establecida de 2%.</p>	<p>En la atención de las llamadas telefónicas debe primar el trato cortés y adecuado tono de voz, y cumplirse con lo siguiente:</p> <p><u>5.1 Información a solicitar o confirmar a la persona que llama</u></p> <p>a) El motivo de la llamada. b) El nombre de la persona que efectúa la llamada. c) El Código de Suministro. d) La dirección o referencia de la zona donde se ubica la instalación motivo de la llamada. e) El número telefónico de contacto</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. 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. 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. d) El nombre y apellido de la persona que atiende la llamada.</p> <p><u>8. Tolerancias para los Indicadores</u></p> <p>Se fijan las siguientes tolerancias:</p> <table border="1" data-bbox="743 1621 1010 1692"> <thead> <tr> <th>Indicador</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ATNA</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>ICAT</td> <td>2%</td> </tr> </tbody> </table>	Indicador	Valor	ATNA	2%	ICAT	2%	<p>2003-OS/CD.</p>
Indicador	Valor								
ATNA	2%								
ICAT	2%								
<p>2</p>	<p><u>Transgredir el porcentaje de la Tolerancia del indicador ICAT: Indisponibilidad del Centro de Atención Telefónica</u> Luz del Sur presenta en diecisiete</p>	<p><u>Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD</u></p>	<p>Numerales 6 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,</p>						

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2113-2018-OS/OR LIMA SUR**

<p>(17) llamadas, de 119 llamadas testigo que conforman la muestra, se incumplió con lo establecido en el numeral 6.2 y 8 del Procedimiento. Con el valor de 14,29% ha superado la tolerancia establecida de 2%.</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 de la supervisión.</p> <p>c) En cada llamada, Osinergmin verifica los siguientes aspectos: (...).</p> <p><u>8. Tolerancias para los Indicadores</u></p> <p>Se fijan las siguientes tolerancias:</p> <table border="1" data-bbox="743 772 1008 848"> <thead> <tr> <th>Indicador</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ATNA</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>ICAT</td> <td>2%</td> </tr> </tbody> </table>	Indicador	Valor	ATNA	2%	ICAT	2%	<p>aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD.</p>
Indicador	Valor							
ATNA	2%							
ICAT	2%							

- 1.5. Mediante Oficio N° 1075-2018-OS/OR LIMA SUR de fecha 9 de abril de 2018, notificado el 11 de abril de 2018, se inició el procedimiento administrativo sancionador contra Luz del Sur por incumplir con lo dispuesto en el Procedimiento, otorgándole cinco (05) días hábiles de plazo para presentar sus descargos a las imputaciones formuladas.
- 1.6. A través del documento LE-029-2018/RC, Luz del Sur solicitó la ampliación del plazo otorgado para formular los descargos al Informe de Instrucción N° 1158-2018-OS/OR-LIMA SUR. En ese sentido, mediante Oficio N° 871-2018-OS/OR LIMA SUR, notificado el 25 de abril de 2018, se otorgó un plazo adicional improrrogable de cinco (05) días para presentar los correspondientes descargos.
- 1.7. Con documento N° 201800058430 presentado el 26 de abril de 2018 Luz del Sur presentó sus descargos al inicio del procedimiento sancionador.
- 1.8. A través del Oficio N° 1268-2018-OS/OR LIMA SUR de fecha 13 de junio de 2018, notificado el 15 de junio de 2018, se corrió traslado a la concesionaria del Informe Final de Instrucción N° 1273-2018-OS/OR-LIMA SUR.
- 1.9. Con fecha 22 de junio de 2018, a través del escrito de registro N° 201800058430, Luz del Sur presentó sus descargos al Informe Final de Instrucción.

2. ANÁLISIS

2.1. CUESTIÓN PREVIA

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

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

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

2.2. VULNERACIÓN DEL PRINCIPIO DE CULPABILIDAD

DESCARGOS DE LUZ DEL SUR

Luz del Sur señala que el Osinergmin puede atribuir responsabilidad administrativa en forma objetiva, es decir, sin analizar la culpa o el dolo para la determinación de la responsabilidad de conformidad con lo establecido en el numeral 10 del artículo 246 de la Ley del Procedimiento Administrativo General, modificada por el Decreto Legislativo N° 1272, Ley N° 27444 (en adelante, Ley N° 27444), en virtud de lo establecido en el artículo 1 de la Ley N° 27699, razón por la cual no se está transgrediendo el principio de culpabilidad.

En ese sentido, la concesionaria señala que los artículos mencionados por el Osinergmin no establecen que la determinación de la responsabilidad administrativa será objetiva, sino que en el marco de la facultad de tipificación del Osinergmin la misma debe ser ejercida de forma objetiva, es decir, las infracciones que tipifique el Consejo Directivo del Osinergmin deberán ser determinadas considerando elementos objetivos.

Por lo que, Luz del Sur concluye que es totalmente incorrecta que exista una disposición con rango de ley que permita al Osinergmin la atribución objetiva de responsabilidad, razón por la cual no corresponde imponerles una sanción en el presente procedimiento.

ANÁLISIS DE OSINERGMIN

Al respecto, se debe indicar que, el ejercicio de la potestad sancionadora corresponde a las autoridades administrativas a quienes les haya sido expresamente atribuido por disposición legal o reglamentaria pueda asumirlo o delegarse en órgano distinto, conforme a lo señalado en el artículo 247° de la Ley N° 27444.

Partiendo de ello, a través del artículo 1° de la Ley N° 26734, sustituido por el artículo 1° de la Ley N° 28694, el Estado le otorga la potestad sancionadora al Osinergmin con la finalidad que regule, supervise y fiscalice las actividades que desarrollan las personas jurídicas de derecho público interno o privado y las personas naturales, en los subsectores de electricidad, hidrocarburos y minería.

A través del tercer párrafo del artículo 1° de la Ley 27699, el Osinergmin con la facultad que le fue conferida establece que la infracción será determinada en forma objetiva y sancionada administrativamente. Asimismo, el artículo 13° de la Ley N° 28694, establece que las infracciones serán determinadas en forma objetiva y sancionada administrativamente de acuerdo a la Escala de Multas y Sanciones que apruebe el Consejo Directivo del Osinergmin, conforme se establece en la Ley N° 27699.

En esa línea, por medio del artículo 23° del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-OS/CD (en adelante, Reglamento SFS), el Osinergmin establece que la responsabilidad administrativa por el incumplimiento de la normativa o de las disposiciones emitidas por el Osinergmin es determinada de forma objetiva conforme a lo previsto en los artículos 1° y 13° de las Leyes N°s 27699 y 28964, respectivamente.

Cabe precisar que, de acuerdo a lo señalado en el numeral 10 del artículo 246° de la Ley N° 27444 se menciona que la responsabilidad administrativa es subjetiva, salvo los casos que por ley o decreto legislativo se disponga la responsabilidad administrativa objetiva.

En ese sentido, dado que la potestad sancionadora fue otorgada al Osinergmin por una Ley, esta entidad dispuso que la responsabilidad administrativa tenga carácter objetivo, toda vez que los procedimientos administrativos sancionadores como este se fundamentan en la irrelevancia del análisis del dolo o culpa para determinar la comisión de una infracción administrativa, debido a que, el solo hecho de cometer esta infracción implica una violación de deber de cuidado.

Por tanto, los argumentos del administrado referidos a la falta de una disposición con rango de ley que le permita al Osinergmin la atribución objetiva de responsabilidad carece de sustento.

2.3. SI EL PRESENTE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONAR FUE DEBIDAMENTE MOTIVADO Y SI SE VULNERÓ EL PRINCIPIO DE RAZONABILIDAD

DESCARGOS DE LUZ DEL SUR

Luz del Sur señala que el informe final de instrucción cuenta con defectos evidentes en su motivación, lo cual vicia este acto administrativo y amerita que se declare nulo. En ese sentido, el informe no justificó el sentido de sus decisiones con el objetivo de evitar decisiones arbitrarias.

Asimismo, la concesionaria agrega que se encuentran ante una motivación aparente en el Informe de Instrucción Final con respecto a la determinación de la sanción y a los criterios observados con estos fines.

En primer lugar, el informe en mención señala que la sanción que debe imponerse no es una amonestación, sino una multa sobre la base de que en el presente caso existe un costo evitado por parte de la concesionaria en ambas infracciones.

No obstante, la concesionaria señala que ello no ha sido debidamente fundamentado ya que, por un lado, la determinación de si se impone una multa o una amonestación no solamente

depende de la existencia o no de un costo evitado, y, en todo caso, en el presente procedimiento no existen fundamentos sobre los cuales se pueda sustentar que los presuntos incumplimientos se deben a la existencia de un costo evitado.

En esa misma línea, la concesionaria indica que, en el presente caso no solo permite, sino que amerita aplicar una regulación responsiva que además demuestre la flexibilidad del Osinergmin. En el caso del ordenamiento peruano, la base legal para aplicar la regulación responsiva está en el Principio de Razonabilidad.

En el caso concreto, ello implica que, en virtud del principio de razonabilidad, el Especialista está facultado para evaluar si los hechos ameritan el uso de la potestad sancionadora en toda su extensión. O si, por el contrario, una sanción en el caso concreto no conseguiría ningún resultado valioso.

Por lo tanto, la proporcionalidad debe llevar a la Administración a decidir la imposición de una sanción sólo cuando ésta cumpla el fin público deseado.

Finalmente, Luz del Sur concluye que tomando en cuenta lo anteriormente descrito, considera que en virtud del principio de razonabilidad no corresponde la imposición una sanción, por lo que solicita que se disponga el archivo del presente procedimiento sancionador.

ANÁLISIS DE OSINERGMIN

Al respecto, sobre la falta de motivación del presente procedimiento sancionador y de la sanción impuesta, se debe indicar que, el numeral 1.2 del artículo IV del Título Preliminar de la Ley N° 27444¹ establece que los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, entre ellos el derecho a obtener una debida motivación de las resoluciones.

Asimismo, respecto de la motivación de las resoluciones, debe indicarse que el numeral 4 del artículo 3° de la Ley N° 27444², en concordancia con el artículo 6³ del citado instrumento,

¹ **LEY N° 27444**

Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

(...)

1.2. Principio del debido procedimiento. - Los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecte.

La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable sólo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

² **LEY N° 27444**

Artículo 3.- Requisitos de validez de los actos administrativos

Son requisitos de validez de los actos administrativos:

(...)

4. Motivación. - El acto administrativo debe estar debidamente motivado en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico.

(...)

³ **LEY N° 27444**

Artículo 6.- Motivación del acto administrativo

6.1 La motivación deberá ser expresa, mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del

establece que el acto administrativo debe estar motivado en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico. En tal sentido, la motivación deberá ser expresa, mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso y la exposición de las razones jurídicas que justifiquen el acto adoptado, no siendo admisibles como motivación las fórmulas que, por su contradicción, no resulten esclarecedoras para la motivación del acto.

Al respecto, resulta oportuno mencionar que mediante el Oficio N° 1075-2018-OS/OR-LIMA SUR, se le comunicó a Luz del Sur el inicio de un procedimiento administrativo sancionador en su contra, por incumplir con lo señalado en el Procedimiento. Dichas imputaciones fueron detectadas en la supervisión correspondiente al primer semestre del año 2016, de acuerdo a lo señalado en el Informe de Instrucción N° 1158-2018-OS/OR-LIMA SUR.

En atención a lo alegado por la concesionaria en respuesta al Informe de Instrucción N° 1158-2018-OS/OR-LIMA SUR el Osinergmin emitió el Informe Final de Instrucción N° 1273-2018-OS/OR-LIMA SUR en el que se respondieron los argumentos presentados relacionados a los indicadores ATNA e ICAT.

En esa línea, el Informe Final de Instrucción N° 1273-2018-OS/OR-LIMA SUR se notificó por medio del Oficio N° 1268-2018-OS/OR LIMA SUR el 15 de junio de 2018, recomendando sancionar a la concesionaria por infringir la tolerancia de los indicadores ATNA e ICAT.

Asimismo, sobre la aplicación del costo evitado en el Informe Final de Instrucción N° 1273-2018-OS/OR-LIMA SUR, se debe señalar que, este está referido al posible beneficio ilícito generado por la infracción y perjuicio económico causado conforme se indica en el numeral 3 del artículo 246° de la Ley N° 27444. Asimismo, el artículo 25° del Reglamento SFS precisa que, para poder calcular el criterio de graduación del beneficio ilícito, se calculan los costos evitados o postergados por el infractor al incumplir la normativa o disposición del Osinergmin, así como la utilidad o ganancia generada como consecuencia de dicho incumplimiento de ser el caso.

En ese sentido, tanto las infracciones como las sanciones impuestas en el presente procedimiento administrativo sancionador fueron debidamente motivadas con la finalidad de otorgarle la posibilidad de argumentar su oposición de estas imputaciones en los plazos establecido en la norma, toda vez que, el cálculo de la sanción se evaluó de forma posterior a la verificación de la transgresión de los indicadores ATNA e ICAT, por lo que, lo señalado por la concesionaria carece de sustento.

caso específico, y la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado.

6.2 Puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. Los informes, dictámenes o similares que sirven de fundamento a la decisión, deben de ser notificados al administrado conjuntamente con el acto administrativo.

6.3 No son admisibles como motivación, la exposición de fórmulas generales o vacías de fundamentación para el caso concreto o aquellas fórmulas que por su oscuridad, vaguedad, contradicción o insuficiencia no resulten específicamente esclarecedoras para la motivación del acto.

6.4 No precisan motivación los siguientes actos:

6.4.1 Las decisiones de mero trámite que impulsan el procedimiento.

6.4.2 Cuando la autoridad estima procedente lo pedido por el administrado y el acto administrativo no perjudica derechos de terceros.

6.4.3 Cuando la autoridad produce gran cantidad de actos administrativos sustancialmente iguales, bastando la motivación única.

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

En esa línea, de acuerdo al artículo 8 del Procedimiento se señala que la concesionaria deberá cumplir con la tolerancia establecida del 2% para los indicadores ATNA e ICAT, y en caso trasgreda este valor corresponderá concluir que dicho incumplimiento constituye infracción administrativa, 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, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD.

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

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

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

2.4. 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 y 5.2 del Procedimiento, se ha verificado que la concesionaria en (30) llamadas telefónicas de una muestra de 225, no cumplió con las condiciones de calidad de atención telefónica, obteniendo el valor de 13,33%, con lo cual la empresa ha incumplido con la tolerancia establecida en el numeral 8 del Procedimiento para el indicador ATNA: Atención Telefónica no Adecuada, cuyo valor es de 2%, en el primer semestre del año 2016.

La relación de llamadas se presente en el siguiente cuadro:

RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
 OSINERGMIN Nº 2113-2018-OS/OR LIMA SUR

N°	Nombre de Archivo	Motivo de la llamada	Nombre persona que llama	Teléfono de Contacto	Código de Suministro	Dirección donde se ubica	Acciones Específicas	Tiempo Estimado	Nombre persona que atiende	Código de Llamada/ Reclamo	Indica Programada/ no	Motivo de la demora
1	449268-029-LDS	Rellamada/ Falta de suministro	✓	✓	✓	✓	✓	Incumple	✓	✓	✓	✓
2	584263-038-LDS	Rellamada/ Falta de suministro	✓	✓	✓	✓	✓	Incumple	✓	✓	✓	✓
3	1569196-032-LDS	Rellamada-falta de suministro	✓	✓	✓	✓	✓	Incumple	✓	✓	✓	✓
4	1569893-018-LDS	Falta de Suministro	✓	✓	✓	✓	✓	Incumple	✓	✓	✓	n.a.
8	157445-21-LDS	Rellamada-falta de suministro	✓	✓	✓	✓	✓	Incumple	✓	✓	✓	✓
9	259917-21-LDS	Rellamada-falta de suministro	✓	✓	✓	✓	✓	Incumple	✓	✓	✓	✓
10	276336-48-LDS	Falta de Suministro	✓	✓	✓	✓	✓	Incumple	✓	✓	✓	n.a.
13	539979-44-LDS	Seguridad Pública	✓	✓	✓	✓	✓	Incumple	✓	✓	n.a.	n.a.
14	757119-286-LDS	Rellamada-falta de suministro	✓	✓	✓	✓	✓	Incumple	✓	✓	✓	✓
15	1155577-128-LDS	Rellamada-falta de suministro	✓	✓	✓	✓	✓	Incumple	✓	✓	✓	✓
17	1555210-91-LDS	Rellamada-falta de suministro	✓	✓	✓	✓	✓	Incumple	✓	✓	✓	✓
19	1705955-23-LDS	Seguridad Pública	✓	✓	✓	✓	✓	Incumple	✓	✓	n.a.	n.a.
20	1782779-4-LDS	Seguridad Pública	✓	✓	✓	✓	✓	Incumple	✓	✓	n.a.	n.a.
22	335107-10-LDS	Rellamada-falta de suministro	✓	✓	✓	✓	✓	Incumple	✓	✓	✓	✓
23	472149-13-LDS	Falta de Suministro	✓	Incumple	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	n.a.
24	1104895-59-LDS	Rellamada-falta de suministro	✓	✓	✓	✓	✓	Incumple	✓	✓	✓	✓
27	1687283-9-LDS	Seguridad Pública	✓	✓	✓	✓	✓	Incumple	✓	✓	n.a.	n.a.
28	0067552-24-LDS	Seguridad Pública	✓	✓	✓	✓	✓	Incumple	✓	✓	n.a.	n.a.
29	405406-026-LDS	Seguridad Pública	✓	✓	✓	✓	✓	Incumple	✓	✓	n.a.	n.a.
30	678197-066-LDS	Seguridad Pública	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Incumple	n.a.	n.a.
32	1236272-015-LDS	Seguridad Pública	✓	✓	✓	✓	✓	Incumple	✓	✓	n.a.	n.a.
33	726093-14_LDS	Seguridad Pública	✓	✓	✓	✓	✓	Incumple	✓	✓	n.a.	n.a.
34	961528-17_LDS	Alumbrado Público	✓	✓	✓	✓	✓	Incumple	✓	✓	n.a.	n.a.
36	4024588-6_LDS	Rellamada/ Seguridad pública	✓	✓	✓	✓	✓	Incumple	✓	✓	n.a.	n.a.

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2113-2018-OS/OR LIMA SUR**

N°	Nombre de Archivo	Motivo de la llamada	Nombre persona que llama	Teléfono de Contacto	Código de Suministro	Dirección donde se ubica	Acciones Específicas	Tiempo Estimado	Nombre persona que atiende	Código de Llamada/ Reclamo	indica Programad/ no	Motivo de la demora
37	4035085-13_LDS	Seguridad Pública	✓	✓	✓	✓	✓	Incumple	✓	✓	n.a.	n.a.
38	251053-015_LDS	Seguridad Pública	✓	✓	✓	✓	✓	Incumple	✓	✓	n.a.	n.a.
39	368367-029_LDS	Falta de Suministro	✓	✓	✓	✓	✓	Incumple	✓	✓	✓	n.a.
40	495759-011_LDS	Seguridad Pública	✓	✓	✓	✓	✓	Incumple	✓	✓	n.a.	n.a.
41	996806-013_LDS	Seguridad Pública	✓	✓	✓	✓	✓	Incumple	✓	✓	n.a.	n.a.
42	1168801-023_LDS	Seguridad Pública	✓	✓	✓	✓	✓	Incumple	✓	✓	n.a.	n.a.

DESCARGOS DE LUZ DEL SUR

La concesionaria señala que, de las 30 llamadas bajo análisis, 28 fueron tomadas en cuenta para el cálculo del porcentaje del indicador ATNA debido a que presuntamente se incumplió con informar el tiempo estimado o plazo para la atención del requerimiento de los usuarios.

Sobre el particular, Luz del Sur indica que en el Informe Final de Instrucción se considera que no resulta pertinente tomar en cuenta las circunstancias particulares de cada una de las llamadas de la muestra, en tanto el Osinergmin se encuentra facultado para determinar la responsabilidad administrativa de manera objetiva, lo cual no solo es totalmente incorrecto, sino que además contraviene directamente el Principio de culpabilidad.

Sobre este aspecto, la concesionaria menciona que tomando en cuenta que la finalidad del Procedimiento es asegurar que se brinde a los usuarios una atención telefónica de calidad y que, en el presente caso, no se ha podido afirmar debidamente probada que esta calidad se hubiese visto afectada o generado un perjuicio a los usuarios, considera que no resulta proporcional el ejercicio de la potestad sancionadora en el presente caso en tanto estos hechos no se deben a una actuación intencional o negligente por su parte, ya que en todo momento demostraron su responsabilidad con el cumplimiento de atender a nuestros usuarios de manera idónea.

Finalmente, Luz del Sur señala que "la mala calidad de la atención se debe a aspectos relacionados con la gestión y operación de la central" la cual sin sustento alguno según la Autoridad Administrativa genera un costo evitado y es ilegal tomar en consideración todas las llamadas recibidas por la empresa durante el semestre en evaluación cuando no todas las llamadas de ese semestre fueron tomadas en cuenta para determinar el ATNA, tal y como se verifica a continuación:

Dicha determinación resulta adecuada, toda vez que la mala calidad de la atención de las llamadas se debe a aspectos relacionados con la gestión y operación de la central. En tal sentido, el monto de la multa es proporcional al costo evitado (y a la cantidad de llamadas recibidas por la empresa durante el semestre en evaluación) por mala calidad.

ANÁLISIS DE OSINERGMIN

En el presente caso, se debe de indicar que, el Procedimiento fue aprobado después de un proceso que comprendió su pre-publicación, en la cual se realizó el análisis de las consultas y opiniones del público en general sobre cada uno de los ítems a evaluarse en cada llamada, así como sus definiciones y alcances lo que dan como resultado los indicadores. En ese sentido, Luz del Sur tuvo conocimiento de los criterios a evaluar pues estos se encuentran plasmados en el ítem 5 del Procedimiento. Por tanto, no resulta correcto el cuestionamiento del presente indicador al haber existido etapas previas en las cuales pudo hacerlo y no en el presente procedimiento administrativo sancionador

extemporáneo cuestionar la aplicación del presente indicador, siendo pertinente señalar que el presente procedimiento de supervisión no es la vía idónea para el cuestionamiento formulado por la concesionaria.

De otro lado, en virtud de lo señalado por la concesionaria sobre su actuar diligente, debe indicarse que, en virtud del principio de culpabilidad, la responsabilidad administrativa es subjetiva, salvo los casos en que por ley o decreto legislativo se disponga la responsabilidad administrativa objetiva.

No obstante, de acuerdo a lo señalado en los párrafos anteriores, la responsabilidad administrativa parte del concesionario por transgredir el indicador ATNA, 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.

En ese sentido, considerando el principio de causalidad, previsto en el numeral 8 del artículo 246° de la Ley N° 27444, 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° 1075-2018-OS/OR LIMA SUR, respecto a este extremo.

De otro lado, respeto al uso del consto evitado para la imposición de una sanción al presente indicador, cabe reiterar que, este está referido al posible beneficio ilícito generado por la infracción y perjuicio económico causado conforme se indica en el numeral 3 del artículo 246° de la Ley N° 27444. Asimismo, el artículo 25° del Reglamento SFS precisa que, para poder calcular el criterio de graduación del beneficio ilícito, se calculan los costos evitados o postergados por el infractor al incumplir la normativa o disposición del Osinergmin, así como la utilidad o ganancia generada como consecuencia de dicho incumplimiento de ser el caso.

Asimismo, en virtud del Principio de Razonabilidad, según el cual para la determinación de la sanción a ser impuesta se consideró, entre otros criterios: el beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción, la probabilidad de detección de la infracción, la gravedad del daño al

interés público y/o bien jurídico protegido, el perjuicio económico causado, la reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción, las circunstancias de la comisión de la infracción, y la existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

Por tanto, los criterios utilizados para a determinación de las sanciones en el presente caso fueron debidamente aplicados considerando los criterios anteriormente señalados, y no solamente del costo evitado como lo señala la concesionaria.

Por lo manifestado, se confirma el valor y el incumplimiento del indicador ATNA igual a 13,33%.

CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS EFECTUADO

En el presente caso no se ha desvirtuado la información contenida en el el Informe de Instrucción N° 1075-OS/OR LIMA SUR, notificado el 11 de abril de 2018 junto al Oficio N° 1075-2018-OS/OR-LIMA SUR de fecha 9 de abril de 2018, 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 numeral 9 del Procedimiento, siendo pasible de sanción conforme al numeral 1.10 del Anexo N° 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD.

2.5. 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 diecisiete (17) llamadas, de una muestra de ciento 119 llamadas testigo, no cumplió con las condiciones de disponibilidad del Centro de Atención Telefónica, obteniendo el valor de 14,29%, con lo cual la empresa ha incumplido con la tolerancia establecida en el numeral 8 del Procedimiento para el indicador ICAT: Disponibilidad de la Central de Atención Telefónica, cuyo valor es de 2%, en el primer semestre del año 2016. La relación de llamadas se presenta en el siguiente cuadro:

Ítem	Número Telefónico del que se realiza la llamada	Fecha y Hora en que se realiza la llamada [dd/mm/aaaa]
1	5513063	12/01/2016 10:20:00
2	952381283	29/01/2016 19:37:00
3	952381283	31/01/2016 22:39:00
4	952381283	31/01/2016 22:46:00
5	6206492	15/02/2016 21:42:00
6	952381283	18/02/2016 13:39:00
7	952381283	21/02/2016 19:57:00
8	952381283	22/02/2016 16:46:00
9	952381283	22/02/2016 16:55:00
10	5513063	04/03/2016 8:49:00
11	5513063	14/03/2016 9:33:00
12	952381283	28/03/2016 16:51:00
13	952381283	26/04/2016 15:01:00
14	5513063	14/04/2016 15:11:00
15	5513063	09/05/2016 10:58:00
16	952381283	19/05/2016 10:54:00
17	952381283	25/05/2016 19:20:00

DESCARGOS DE LUZ DEL SUR

Luz del Sur señaló que, en el Informe Final de Instrucción no se ha logrado indicar cuales son los criterios y/o el marco legal que ha sido empleado para señalar que los ítems 5, 6 y 15 utilizados para realizar la muestra, corresponden a escenarios o circunstancias de "eventos comunes" que validen su utilización para verificar la calidad de nuestra atención telefónica.

Siendo ello así, indica que es inaceptable que no existiendo un criterio legal y válido en el cual se pueda fundamentar que estos ítems pertenecen a "eventos comunes" se reitere esta interpretación y se confirme su utilización en la muestra, pese a que han demostrado lo contrario en sus descargos.

En esa línea, sobre la interpretación de lo que debe entenderse por "eventos comunes", en el presente, caso resulta trascendental para determinar si es válido considerar los referidos ítems en el análisis del ICAT, en base al cual la Resolución Impugnada argumenta que se ha transgredido la tolerancia establecida en el numeral 8 del Procedimiento.

Luz del Sur señala que, la utilización en el presente caso de los ítems referidos ya ha sido cuestionada en anteriores escritos de descargos mediante el uso del programa desarrollado por la empresa Westbay Engineers Limited (que brinda servicios de gestión de proyectos en telecomunicaciones y servicios de diseño de redes), por medio del cual lograron demostrar en varias oportunidades que se encontraban ante una ilegal e irracional interpretación.

De este modo, reiteran que por medio de este programa es posible verificar mediante un cálculo objetivo que sancionarnos por esta presunta infracción significa que se les estaría exigiendo contar con una cantidad irracional de agentes de atención telefónica que, vale recalcar, ninguna empresa distribuidora tiene contratada, conforme a lo siguiente:

- Ingresando los datos de los ítems 5, 6 y 15, los resultados obtenidos de esta metodología de cálculo objetiva fueron los siguientes:

Tiempo promedio de atención: 3 minutos
 Tiempo promedio de finalización: 1 minuto
 Tasa de respuesta a la llamada por un operador: 95%
 Tiempo de respuesta de la llamada por un operador: 55 segundos

Targets and assumptions				
Average call duration (s)	180			
Average wrap up time (s)	60			
Call answering target	95	% answered in seconds		
Trunk blocking target	0.010			

Hourly calls and results (Enter number into calls column and click mouse out of box)				
Hour	Calls	Avg. delay	Agents	Lines
Hour 1	724	7	56	50
Hour 2	2965	11	207	177
Hour 3	3976	11	275	233
Hour 4				
Hour 5				
Hour 6				
Hour 7				
Hour 8				

Results summary	
Peak hour	Hour 3
Maximum agents required	275
Lines required	233

En ese sentido, la concesionaria menciona que, la exigencia realizada además de no encontrarse sustentada legalmente, no es razonable y excede la capacidad de atención telefónica y debida diligencia que debe esperarse de cualquier empresa distribuidora de electricidad, razón por la cual no ameritaba el inicio de un procedimiento administrativo sancionador.

Asimismo, agrega que, en el presente caso la Autoridad Administrativa debería considerar que imponerles una sanción por "incumplir" una obligación que en ningún momento se ha negado a realizar y que ha mostrado diligentes y comprometidos en cumplir, lo que demostraría un accionar desproporcional.

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nº 2113-2018-OS/OR LIMA SUR**

En este contexto, sobre la base de las consideraciones anteriormente advertidas, sostiene que vemos necesario que en este caso se apliquen los criterios de una regulación responsiva, es decir, aquella que utiliza tanto herramientas de persuasión como herramientas de sanción, dependiendo de las circunstancias del caso.

Así, indica que accionó en sus Centros de Atención Telefónica de acuerdo a lo señalado en los criterios de calidad comercial exigidos a través de personal calificado, demostrando así su voluntad de cumplir con sus obligaciones regulatorias, por lo que no tiene sentido que se les imponga una sanción, más aún si se considera que las muestras no han sido tomadas en circunstancias comunes.

Al respecto, en el siguiente cuadro detallan una serie de interrupciones que han sido calificadas como fundadas por el Osinergmin como interrupciones ocasionadas por eventos de Fuerza Mayor conforme a lo dispuesto en la "Directiva para la Evaluación de solicitudes de calificación de fuerza mayor para instalaciones de transmisión y distribución" y por Corte por Seguridad en aplicación del literal c del artículo 90 de la Ley de Concesiones Eléctricas.

Ítem	Código Interrupción	Fecha y hora en que se realiza la llamada		Circuito Interrumpido	Cantidad de clientes afectados	Causa	IVR	Calificación Fuerza Mayor / Corte por Seguridad
5	ZO-1248418	15/02/2016	21:42:00	CÑ-06	3184	Embestida (choque)	Activado	70-2016-OS/OR LIMA SUR
6	ZO-1249340	18/02/2016	13:39:00	CÑ-06	748	Árbol inclinado y ramas en contacto con red aérea	No activado	351-2017-OS/DSR
14	ZO-1263932	14/04/2016	15:11:00	CÑ-02	550	Apertura manual por riesgo inminente de accidente por cercanía de red MT a predio en construcción	No activado	Corte por Seguridad en Aplicación Art. 90° C) LCE
15	FO-1267042	05/09/2016	10:58:00	SC 21	4117	Ave en contacto con red aérea	Activado	356-2016-OS/OR LIMA SUR

Luz del Sur agrega que, como se puede apreciar en el citado registro, dichas interrupciones ocasionaron un incremento considerable en la cantidad de llamadas, generando una situación extraordinaria reconocida como tal por el propio Osinergmin. En ese sentido, solicita el retiro de las llamadas testigo relacionadas a los ítems de la muestra (Anexo 4 del Informe 074PN-S3/2015-GOP-2016-07-01) o en el Informe Final de Instrucción Ni 1273-2018-OS/OR LIMA SUR, para tal efecto, adjunta como Anexo copia de las resoluciones que declaran fundadas nuestras solicitudes de calificación de Fuerza Mayor.

Adicionalmente, la concesionaria indica que, el informe final de instrucción cuenta con defectos evidentes en su motivación, lo cual vicia este acto administrativo y amerita que se declare nulo. Ante ello, señala que, el Osinergmin en lugar de verificar los hechos; adoptar todas las medidas probatorias autorizadas por la ley; y, actuar las pruebas que presentaron para verificar la validez de lo alegado con respecto a la invalidez de utilizar los ítems 5, 6 y 15 para determinar el ICAT, ha omitido realizar el análisis de sus pruebas, conforme a lo señalado en el artículo 172° de la Ley Ni 27444.

En ese sentido, Luz del Sur concluye que, se encuentran ante una situación similar de motivación aparente toda vez que, se señala de manera especulativa y sin sustento alguno que la presunta infracción se debe a problemas de infraestructura y operación de la central.

ANÁLISIS DE OSINERGMIN

Sobre la falta de motivación del presente extremo de la resolución, corresponde reiterar que, mediante el Oficio Ni 1075-2018-OS/OR-LIMA SUR, se le comunicó a Luz del Sur el inicio de un procedimiento administrativo sancionador en su contra, por transgredir el indicador ICAT. Dicha imputación fue detectada en la supervisión correspondiente al primer semestre del año 2016, de acuerdo a lo señalado en el Informe de Instrucción Ni 1158-2018-OS/OR-LIMA SUR. En respuesta al Informe de Instrucción Ni 1158-2018-OS/OR-LIMA SUR el Osinergmin emitió el Informe Final de Instrucción N° 1273-2018-OS/OR-LIMA SUR en el que se respondieron los argumentos presentados relacionados al indicador ICAT. En esa línea, el Informe Final de Instrucción N° 1273-2018-OS/OR-LIMA SUR se notificó por medio del Oficio N° 1268-2018-OS/OR LIMA SUR el 15 de junio de 2018, recomendando sancionar a la concesionaria por infringir la tolerancia del indicador ICAT.

En ese sentido, el presente procedimiento administrativo sancionador fue debidamente motivado desde su inicio y de forma posterior al sugerir la determinación de responsabilidad en contra del Luz Sur al evaluar los medios probatorio presentados por la concesionaria y obtenidos en la acción de supervisión, careciendo de sustento la alegación sobre la falta de motivación y de la evaluación de medio probatorio.

Respecto a las observaciones señaladas por Luz del Sur cabe indicar que, para la determinación del valor del indicador ICAT en el periodo correspondiente al primer semestre del año 2016, si bien inicialmente se evaluaron 17 (diecisiete) casos observados, luego de los descargos formulados por Luz del Sur, se han desvirtuado cuatro (4) llamadas testigo (ítems 5, 6, 14 15); en consecuencia, considerando, por lo que el total de llamadas observadas es de 13, el valor del indicador para el periodo evaluado es de 10,92%, por lo cual la concesionaria ha superado el valor de la tolerancia del indicar ICAT equivalente a 2,0%.

CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS EFECTUADO

En el presente caso no se ha desvirtuado la información contenida en el el Informe de Instrucción N° 1158-2018-OS/OR LIMA SUR, notificado el 11 de abril de 2018 junto al Oficio N° 1075-2018-OS/OR-LIMA SUR de fecha 9 de abril de 2018, 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 numeral 6 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.

2.6. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN PROPUESTA.

2.5.1 MULTA O AMONESTACIÓN

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

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

2.5.2 CRITERIOS UTILIZADOS PARA EL CÁLCULO DE LA MULTA

Los documentos de Trabajo N° 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 y/o lineamientos de determinación de multas de aplicación en Osinergmin. Estos criterios establecen que el valor de la multa debe considerar el beneficio económico ilícito que percibe el agente infractor derivado de su actividad ilícita y al valor económico del daño derivado de la infracción dividido entre una probabilidad de detección asociado a factores agravantes y atenuantes. Asimismo, el artículo 25° del Reglamento SFS indica los criterios de graduación de multas los cuales son: el beneficio ilegalmente obtenido, la probabilidad de detección, el daño, el perjuicio económico causado, la reincidencia, la capacidad económica y las circunstancias de la infracción. Estos criterios son considerados en el análisis de determinación de multas (cabe precisar que estos mismos criterios fueron recogidos en la Metodología General para la Determinación de Sanciones Administrativas que no cuentan con Criterios Específicos de Sanción aprobada mediante Resolución de Gerencia General N° 352-2011), con la finalidad de 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.

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

Donde,

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

- M : Multa Estimada.
 B : Beneficio económico ilícito generado por la infracción y perjuicio económico causado.
 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.
		$\left(1 + \frac{\sum_{i=1}^n F_i}{100} \right)$
A	:	Atenuantes o agravantes
F_i	:	Es el valor asignado a cada factor agravante o atenuante aplicable.

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

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

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

2.5.3 RESULTADO DE LA APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA

Luz del Sur transgredió la tolerancia del Indicador Atención telefónica no adecuada (ATNA) al alcanzar el valor de 13,33% en el periodo correspondiente al primer semestre del año 2016, incumpliendo con la tolerancia equivalente a 2.0%

Respecto al análisis del factor B de la fórmula de determinación de multas se considera el beneficio ilícito a partir del costo evitado. Dicho costo evitado está dado por el COyM⁴ asociado a la central telefónica por llamada. Dicha aproximación sería adecuada ya que la mala calidad de la atención de las llamadas se debería a aspectos relacionados con la gestión y operación de la central. Es ese sentido, el monto de la multa es proporcional al costo evitado (y a la cantidad de llamadas recibidas por la empresa durante el semestre en evaluación) por mala calidad.

Costo evitado: Es el monto a precios de mercado, de aquel requisito necesario para el desarrollo de las actividades dentro del sector eléctrico o el cumplimiento de la norma, el cual puede estar expresado en unidades monetarias correspondientes a la fecha de la infracción o en unidades monetarias correspondientes a otro periodo, en cuyo caso se debe deflactar dicho valor asciendo uso del IPC, a fin de tener el costo evitado expresado en unidades monetarias correspondientes a la fecha de la infracción. Dicha valor será actualizado a la fecha de cálculo de multa⁵.

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 norma⁶.

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

El indicador ATNA considera aspectos como atención de llamadas por falta de energía eléctrica en los predios, defectos en la infraestructura eléctrica, emergencias, calidad del servicio, compensaciones, consumo excesivo, entre otros. Se puede apreciar que varios de estos aspectos están vinculado con temas de emergencias. Transgredir la tolerancia del indicador ATNA conllevaría a la generación de un daño ex - ante dado que no dispone con un adecuado sistema de atención de llamada entre los cuales se considera las llamadas por emergencias. Para el presente escenario de incumplimiento, se aproxima como valor del daño ex – ante el valor mínimo establecido en la tipificación el cual asciende a 1 UIT⁷. La fórmula a aplicar para la determinación de la multa es la siguiente:

⁴ Costo evitado de la anualidad del costo de operación y mantenimiento (COyM) se considera la información del Valor Agregado de Distribución actualizado con la Resolución de Consejo Directivo N° 2013-2013-OS/CD que fija el VAD y cargos fijos del periodo 01 de noviembre 2013 al 31 de octubre del 2017. El Procedimiento abarca los sectores 1, 2 y 3; sin embargo debido a que las centrales telefónicas se ubican en el sector típico 1 (ST1) y sector típico 2 (ST2) se considera la información de costos de dichos sectores. Finalmente el costo obtenido es actualizado a la fecha del cálculo de la multa.

⁵ Documento de Trabajo N°10 pag. 75, 76, 78, 82,102, 103. Publicado por la GPAE.

⁶ Documento de Trabajo N°10 pag. 15, 111, 122. Publicado por la GPAE.

⁷ 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

Multa propuesta = costo evitado + daño ex – ante en UIT

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

A continuación se detalla el cálculo de multa:

Cuadro N°01: Propuesta de cálculo de multa

Componente	Monto total
El COyM asociado a la central telefónica por llamada	S/ 2.04
Número de llamadas sujetas al Procedimiento (1)	58,147
Costo evitado total en soles	S/ 118,907.56
Costo evitado neto en soles (2)	S/ 83,235.29
Tolerancia para el indicador ATNA	2%
Indicador ATNA obtenido de la empresa (3)	13.33%
Probabilidad de detección	100%
Monto del factor B en soles (4)	S/ 9,430.56
Factor B en UIT	2.27
Daño ex – ante en UIT	1.00
Multa Total en UIT (5)	3.27
Multa total en soles	S/ 13,580.56

Nota:

- (1) Total de llamadas registradas de la empresa correspondiente al semestre 2016-I (Anexo adjunto al presente informe).
- (2) Impuesto a la renta igual al 30%.
- (3) Porcentaje del indicador reportado de acuerdo al expediente 201800058430.
- (4) Resultado de la aplicación de la fórmula.
- (5) Valor de la UIT igual a S/ 4150.

Luz del Sur transgredió la tolerancia de la verificación de la disponibilidad del centro de atención (ICAT) al alcanzar el valor de 10,92% en el periodo correspondiente al primer semestre del año 2016, incumpliendo con la tolerancia equivalente a 2.0%

Respecto al análisis del factor B de la fórmula de determinación de multas, se considerará costo evitado de disponer los recursos necesarios para cumplir con tener disponible la central telefónica, conforme lo establece la norma. Para aproximar el costo evitado se tomará en cuenta la suma de la anualidad de la inversión (@VNR) y el costo de operación y mantenimiento (COyM) asociado a la central telefónica, ya que la indisponibilidad estaría asociada a problemas relacionados con la infraestructura y la operación de la central⁸.

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

⁸ 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.

total de llamadas se podría estimar a partir del número de llamadas recibidas y una tasa de indisponibilidad de la central.⁹

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 multa¹⁰.

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 norma¹¹.

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 UIT¹².

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

Multa propuesta = costo evitado + daño ex - ante en UIT

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

A continuación se detalla el cálculo de multa:

Cuadro N° 02: Propuesta de cálculo de multa

Componente	Monto total
Anualidad de la inversión (aVNR) asociado a la central telefónica por llamada	S/ 0.31
El COyM asociado a la central telefónica por llamada	S/ 2.04
Número de llamadas sujetas al Procedimiento (1)	58,147
Costo evitado total en soles	S/ 136,839.15
Costo evitado neto en soles (2)	S/ 95,787.41
Tolerancia para el indicador ICAT	2%

⁹ Se usa como tasa de indisponibilidad lo obtenido en el indicador ICAT.

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

¹¹ Documento de Trabajo N°10 pag. 15, 111, 122. Publicado por la GPAE.

¹² 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° 2113-2018-OS/OR LIMA SUR**

Indicador ICAT obtenido por la empresa (3)	10.92%
Probabilidad de detección	100%
Monto del factor B en soles (4)	S/ 9,591.64
Factor B en UIT	2.31
Daño ex - ante en UIT	1.00
Multa en UIT (5)	3.31
Multa total en soles	13,741.64

Nota:

- (1) Total de llamadas registradas de la empresa correspondiente al semestre 2016-I (Anexo adjunto al presente informe).
- (2) Impuesto a la renta igual al 30%
- (3) Porcentaje del indicador reportado de acuerdo al expediente 201800058430.
- (4) Resultado de la aplicación de fórmula
- (5) Valor de la UIT igual a S/ 4150.

Sin embargo, en la determinación de las multas debe tenerse en cuenta lo establecido en el numeral 25.3 del Reglamento SFS, según el cual: *“Las multas son expresadas en Unidad Impositiva Tributaria (UIT), la cual es determinada al valor vigente a la fecha de imposición de la sanción. De haber una disposición específica que determine una opción distinta a la indicada, la multa será expresada en UIT efectuando la conversión a la fecha de imposición de la sanción. Una vez determinado el monto, éste puede ser redondeado y expresado hasta en centésimas.”*

En consecuencia, considerando que el valor vigente de la Unidad Impositiva Tributaria para el año 2018 es de S/ 4150, en el siguiente cuadro se procederá a consignar el monto de las multas expresadas en UIT, conforme a lo establecido en el Reglamento SFS.

Indicador	Multa en Soles	Multa equivalente en UIT
ATNA	S/ 13,580.56	3,27
ICAT	S/ 13,741.64	3,31

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 **Treinta y veintisiete centésimas (3,27) de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT)**, vigente a la fecha de pago, por transgredir el indicador ATNA: Atención Telefónica no Adecuada, en el primer semestre del año 2016, conforme a lo establecido en los numerales 5 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: 180005843001.

Artículo 2°.- SANCIONAR a la empresa **LUZ DEL SUR S.A.A.** con una multa de **Treinta y treinta y un centésimas (3,31) de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT)**, vigente a la fecha de pago, por transgredir el indicador ICAT: Indisponibilidad de la Central de Atención Telefónica, en el primer semestre del año 2016, conforme a lo establecido en los numerales 6 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: 180005843002.

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 el artículo 26° del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-OS/CD, la multa se reducirá en un 10% sobre el importe final de la multa 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, para la aplicación del beneficio en mención es requisito que el administrado haya autorizado la notificación electrónica hasta la fecha otorgada para la presentación de sus descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador, y manteniendo vigente dicha autorización, conforme a lo previsto en la Directiva de Notificación Electrónica de Osinergmin.

Adicionalmente, cabe precisar que 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.

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