

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2759-2018-OS/OR CUSCO**

Cusco, 09 de noviembre del 2018.

VISTOS:

El expediente N° 201700057339, referido al procedimiento sancionador iniciado mediante Oficio N° 411-2018 a la empresa ELECTRO SUR ESTE S.A.A (en adelante, ELECTRO SUR ESTE), identificada con RUC N° 20116544289.

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° 218-2016-OS/CD, modificada por el artículo 1° de la Resolución de Consejo Directivo N° 010-2017-OS/CD, se determinaron las instancias competentes para el ejercicio de la función instructora y sancionadora en el sector energía, disponiéndose que el Especialista Regional en Electricidad instruirá el Procedimiento Administrativo Sancionador, el cual será resuelto por el Jefe de la Oficina Regional, por incumplimientos de la normativa o de disposiciones emitidas por Osinergmin por parte de los agentes que operan las actividades de distribución de electricidad.

- 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 ELECTRO SUR ESTE S.A. (en adelante ELECTRO SUR ESTE), correspondiente al segundo semestre del 2016.
- 1.4. De acuerdo a lo señalado en el Informe de Instrucción N° 358-2018-OS/OR MADRE DE DIOS, de fecha 01 de febrero 2018, en la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica correspondiente al segundo semestre 2016, se verificó que ELECTRO SUR ESTE transgredió los indicadores ATNA e ICAT, configurándose las siguientes infracciones:

RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
 OSINERGMIN N° 2759-2018-OS/OR CUSCO

Ítem	Incumplimiento verificado	Obligación normativa	Tipificación
1	<p><u>Atención Telefónica No Adecuada (ATNA)</u></p> <p>ELECTRO SUR ESTE ha obtenido el valor de 16,55% para el indicador ATNA, trasgrediendo la tolerancia del 2% establecida en el numeral 8 del Procedimiento.</p>	<p><u>Atención Telefónica No Adecuada (ATNA)</u></p> <p>5.1 <u>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>5.2 <u>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 b) El tiempo estimado o plazo para la atención del requerimiento. c) El código de la llamada y/o reclamo. d) El nombre y apellido de la persona que atiende la llamada.</p> <p>5.3 <u>Llamadas reiterativas (rellamadas)</u></p> <p>En caso de llamadas reiterativas (rellamadas) sobre el mismo requerimiento, sólo es obligatorio solicitar o confirmar el código de la llamada y/o reclamo o código de suministro.</p> <p>Debe informar a la persona que llama lo indicado en el punto 5.2. Si se hubiese excedido el plazo para la atención del requerimiento, debe informar el motivo de la demora y el tiempo adicional estimado para la atención.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Numeral 5.1, 5.2, 5.3, 8 y 9.2 del Procedimiento. - Numeral 1.10 del Anexo 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD.
2	<p><u>Indisponibilidad del Centro de Atención (ICAT)</u></p> <p>ELECTRO SUR ESTE ha obtenido el valor de 14,4% para el indicador ICAT,</p>	<p><u>6.2 Verificación de la Disponibilidad del Centro de Atención Telefónica (...)</u></p> <p>c) En cada llamada, Osinergmin verifica los siguientes aspectos:</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Numeral 6.2, 8 y 9.2 del Procedimiento. - Numeral 1.10 del Anexo 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica,

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2759-2018-OS/OR CUSCO**

	<p>trasgrediendo la tolerancia del 2% establecida en el numeral 8 del Procedimiento</p>	<p>1) Que el Centro de Atención Telefónica no de tono de ocupado o en forma expresa informe la indisponibilidad (...)</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>aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD.</p>
--	---	---	---

- 1.5. Mediante Oficio N° 411-2018, notificado el 12 de febrero de 2018, se inició el procedimiento administrativo sancionador contra ELECTRO SUR ESTE por incumplir con lo dispuesto en el Procedimiento, otorgándole cinco (05) días hábiles de plazo para presentar sus descargos a la imputación formulada.
- 1.6. Mediante Oficio N° G-898-2017, presentado el 14 de mayo de 2018, ELECTRO SUR ESTE solicitó el otorgamiento de un plazo ampliatorio para presentar sus descargos; requerimiento que fue atendido mediante Oficio N° 3221-2018-OS/OR MADRE DE DIOS, notificado el 17 de mayo de 2018, otorgando un plazo ampliatorio de cinco (05) días hábiles para presentar sus descargos.
- 1.7. Mediante documento con registro N° 2017-57339, presentado el 24 de mayo de 2018, ELECTRO SUR ESTE presentó escrito de reconocimiento de responsabilidad.
- 1.8. Mediante Oficio N° 7350-2018-OS/OR MADRE DE DIOS, notificado el 24 de octubre de 2018, se corrió traslado a ELECTRO SUR ESTE del Informe Final de Instrucción N° 2258-2018- OS/OR MADRE DE DIOS, otorgándole un plazo de cinco (05) días hábiles de plazo para presentar sus descargos.
- 1.9. Mediante documento con registro N° 2017-57339 del 31 de octubre de 2018, ELECTRO SUR ESTE presentó sus descargos.

2. ANÁLISIS

2.1. RESPECTO A LA TRASGRESIÓN DEL INDICADOR ATNA: ATENCIÓN TELEFÓNICA NO ADECUADA

2.1.1. Hechos verificados

En la instrucción realizada se ha verificado que ELECTRO SUR ESTE obtuvo para el segundo semestre 2016, el valor de 16,55% para el indicador ATNA, siendo que dicho valor excede la tolerancia establecida (2%).

Al respecto, debe indicarse que se observaron los siguientes incumplimientos:

A) INFORMACIÓN A SOLICITAR O CONFIRMAR A LA PERSONA QUE LLAMA

- Solicitar o confirmar el nombre de la persona que efectúa la llamada (literal b del numeral 5.1 del Procedimiento).

En la instrucción realizada, se ha verificado que la concesionaria en 08 llamadas no solicitó o confirmó el nombre de la persona que efectúa la llamada.

Cabe precisar que la relación de llamadas fue presentada en el Anexo 3 del Informe de Supervisión N° SUP1700003-2017-2017-04-05, remitido mediante Oficio N° 455-2017-OS/OR CUSCO.

- Solicitar o confirmar el número telefónico de contacto (literal e del numeral 5.1 del Procedimiento).

En la instrucción realizada, se ha verificado que la concesionaria en 03 llamadas no solicitó o confirmó el número de contacto de la persona que efectuó la llamada.

Cabe precisar que la relación de llamadas fue presentada en el Anexo 3 del Informe de Supervisión N° SUP1700003-2017-2017-04-05, remitido mediante Oficio N° 455-2017-OS/OR CUSCO.

B) INFORMACIÓN A BRINDAR A LA PERSONA QUE LLAMA

- Brindar información respecto al tiempo estimado o plazo para la atención del requerimiento, fijado por norma o en su defecto fijado por la empresa (literal b del numeral 5.2 del Procedimiento).

En la instrucción realizada, se ha verificado que la concesionaria en 10 llamadas no brindó información a la persona que llama respecto al tiempo estimado o plazo para la atención del requerimiento, fijado por norma o en su defecto fijado por la empresa.

Cabe precisar que la relación de llamadas fue presentada en el Anexo 3 del Informe de Supervisión N° SUP1700003-2017-2017-04-05, remitido mediante Oficio N° 455-2017-OS/OR CUSCO.

- Brindar información respecto al nombre y apellido de la persona que atiende la llamada (literal d del numeral 5.2 del Procedimiento).

En la instrucción realizada, se ha verificado que la concesionaria en 5 llamadas no brindó información a la persona que llama respecto al nombre y apellido de la persona que atiende la llamada.

Cabe precisar que la relación de llamadas fue presentada en el Anexo 3 del Informe de Supervisión N° SUP1700003-2017-2017-04-05, remitido mediante Oficio N° 455-2017-OS/OR CUSCO.

- Brindar información respecto al código de la llamada y/o reclamo (literal c del numeral 5.2 del Procedimiento).

En la instrucción realizada, se ha verificado que la concesionaria en 8 llamadas no brindo información a la persona que llama respecto al código de la llamada y/o reclamo.

Cabe precisar que la relación de llamadas fue presentada en el Anexo 3 del Informe de Supervisión N° SUP1700003-2017-2017-04-05, remitido mediante Oficio N° 455-2017-OS/OR CUSCO.

- Brindar información respecto 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 (literal a del numeral 5.2 del Procedimiento).

En la instrucción realizada, se ha verificado que la concesionaria en 16 llamadas no brindo información a la persona que llama respecto 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.

Cabe precisar que la relación de llamadas fue presentada en el Anexo 3 del Informe de Supervisión N° SUP1700003-2017-2017-04-05, remitido mediante Oficio N° 455-2017-OS/OR CUSCO.

C) LLAMADAS REITERATIVAS (RELLAMADAS)

- Si se hubiese excedido el plazo para la atención del requerimiento, debe informar el motivo de la demora y el tiempo adicional estimado para la atención (numeral 5.3 del Procedimiento).

En la instrucción realizada, se ha verificado que la concesionaria en 3 llamadas no informó el motivo de la demora y el tiempo adicional estimado para la atención.

Cabe precisar que la relación de llamadas fue presentada en el Anexo 3 del Informe de Supervisión N° SUP1700003-2017-2017-04-05, remitido mediante Oficio N° 455-2017-OS/OR CUSCO.

2.1.2. Descargos de Electro Sur Este

En sus descargos, la concesionaria efectúa alegaciones relacionadas con el porcentaje de descuento de la sanción impuesta por reconocimiento de responsabilidad, analizado mediante el Informe Final de Instrucción N° 2258-2018-OS/OR MADRE DE DIOS notificado a la concesionaria el 24.10.2018 a través del Oficio N° 7350-2018-OS/OR MADRE DE DIOS.

Sobre el particular, la concesionaria alega, que el escrito de reconocimiento de responsabilidad (documento con registro N° 2017-57339 del 24.05.2018), fue presentado dentro de la etapa de presentación de descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador, razón por la cual la multa impuesta debió reducirse en un 50% de conformidad con el literal g.1.1 del numeral 25. 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).

En tal sentido, afirma que la interpretación elaborada en el Informe Final de Instrucción N° 2258-2018-OS/OR MADRE DE DIOS (mediante la cual se otorgó una reducción del 30% respecto a la multa calculada) le está privando de acceder al descuento de 50% en los términos del literal g.1.1 del numeral 25 del Reglamento SFS.

2.1.3. Análisis de los descargos

Al respecto, debemos precisar que mediante Oficio N° 411-2018, notificado el 12.02.2018, se inició el presente Procedimiento Administrativo Sancionador, por lo cual la concesionaria tuvo como término del plazo para presentar sus descargos hasta el día 19.02.2018; no obstante ello, mediante Oficio N° G-898-2018, presentado el 14.05.2018, ELECTRO SUR ESTE solicitó el otorgamiento de un plazo ampliatorio para formular sus descargos al inicio del Procedimiento, el mismo que fue atendido mediante Oficio N° 3221-2018-OS/OR MADRE DE DIOS, notificado el 17.05.2018.

Tal como se aprecia es claro que a la fecha de presentación de la solicitud de otorgamiento de plazo ampliatorio, solicitado por la concesionaria con fecha 14.05.2018, ya se había vencido el plazo de 05 días hábiles otorgados a la concesionaria para presentar sus descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador, que como ya señalamos venció el 19.02.2018.

Asimismo, debe precisarse que el reconocimiento de responsabilidad administrativa, no puede confundirse con la formulación de descargos, ya que, a través del reconocimiento de responsabilidad, la concesionaria realiza expresa aceptación de los cargos que se le imputan, situación que puede ejercerse en cualquier etapa del procedimiento hasta antes de la emisión del pronunciamiento final, mientras que los descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador, se circunscriben a la etapa respectiva, es por esta razón que nos ratificamos al señalar que el otorgamiento de un plazo ampliatorio para formular descargos al inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador, no extiende sus efectos al reconocimiento de responsabilidad, el cual, reiteramos, puede ejercerse en cualquier etapa del procedimiento hasta antes de la emisión del pronunciamiento final.

Finalmente, debe precisarse que los alegatos formulados por la concesionaria se encuentran encaminados al cuestionamiento del monto de descuento impuesto por reconocimiento de responsabilidad en el extremo del indicador ATNA, más no para efectos de desvirtuar los hechos que se le imputa, razón por la cual no pierde eficacia el reconocimiento de responsabilidad efectuado mediante documento con registro N° 2017-57339, presentado el 24.05.2018, dentro del cual se encuentra el incumplimiento del indicador ATNA: Atención Telefónica no Adecuada.

En este sentido, debe indicarse que de acuerdo con lo establecido en el literal g.1) del numeral 25° del Reglamento SFS, para efectos del cálculo de la multa se considerara como factor atenuante, el reconocimiento del agente supervisado, de forma expresa y por escrito, de su responsabilidad hasta antes de la emisión de la resolución de sanción.

Por lo tanto, si bien el reconocimiento realizado mediante documento con registro N° 2017-57339 presentado el 24.05.2018, no exime de responsabilidad administrativa a ELECTRO SUR ESTE, el reconocimiento será considerado como un factor atenuante en la graduación de la sanción a imponer, de acuerdo a lo dispuesto en el citado Reglamento.

2.1.4. Conclusiones

Los numerales 5.1, 5.2 y 5.3 del Procedimiento establecen la información que las concesionarias de distribución eléctrica deben solicitar, confirmar y brindar a las personas que efectúan llamadas a los Centros de Atención Telefónica.

Del mismo modo, el numeral 8 del Procedimiento fija las tolerancias para los indicadores ATNA e ICAT. De manera concordante, el numeral 9.2 considera como infracción superar las tolerancias establecidas en el numeral 8 del Procedimiento.

Al respecto, conforme se ha expuesto en los numerales precedentes, en el presente caso no se ha desvirtuado la información contenida en el Informe de Instrucción N° 358-2018-OS/OR MADRE DE DIOS, notificado a la entidad el 12 de febrero de 2018 junto al Oficio N° 411-2018, de lo cual se desprende que ELECTRO SUR ESTE ha transgredido la tolerancia del indicador ATNA.

Con relación a dicha trasgresión, 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.

Por lo tanto, ELECTRO SUR ESTE ha cometido infracción administrativa de acuerdo a lo establecido en el numeral 9.2 del Procedimiento. 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.

2.2. RESPECTO A HABER TRANSGREDIDO EL INDICADOR ICAT: INDISPONIBILIDAD DE LA CENTRAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

2.2.1. Hechos verificados

En la instrucción realizada se ha verificado que ELECTRO SUR ESTE obtuvo para el segundo semestre 2016, el valor de 14.4% para el indicador ICAT, dicho valor excede la tolerancia establecida (2%).

En tal sentido, debe indicarse que se observó los siguientes incumplimientos:

A) VERIFICACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFONICA

- Que el Centro de Atención Telefónica no de tono de ocupado o en forma expresa informe la indisponibilidad (ítem 1 del numeral 6.2 del Procedimiento)

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2759-2018-OS/OR CUSCO**

En la instrucción realizada se ha verificado que en 5 llamadas testigo, el Centro de Atención Telefónica dio tono ocupado.

Cabe precisar que la relación de llamadas fue presentada en el Anexo 4 del Informe de Supervisión N° SUP1700003-2017-2017-04-05, remitido mediante Oficio N° 455-2017-OS/OR CUSCO.

- Que el tiempo de timbrado de la llamada no supere el minuto (ítem 2 del numeral 6.2 del Procedimiento)

En la instrucción realizada se ha verificado que en 3 llamadas testigo el tiempo de timbrado de la llamada superó el minuto.

Cabe precisar que la relación de llamadas fue presentada en el Anexo 4 del Informe de Supervisión N° SUP1700003-2017-2017-04-05, remitido mediante Oficio N° 455-2017-OS/OR CUSCO.

- Que el sistema de contestación automática no corte la llamada mientras es recibida o direccionada para la atención por el personal (ítem 3 del numeral 6.2 del Procedimiento)

En la instrucción realizada se ha verificado que en 10 llamadas testigo el sistema de contestación automática cortó la llamada mientras era recibida o direccionada para la atención por el personal.

Cabe precisar que la relación de llamadas fue presentada en el Anexo 4 del Informe de Supervisión N° SUP1700003-2017-2017-04-05, remitido mediante Oficio N° 455-2017-OS/OR CUSCO.

2.2.2. Descargos de Electro Sur Este

En sus descargos, la concesionaria efectúa alegaciones relacionadas con el porcentaje de descuento de la sanción impuesta por reconocimiento de responsabilidad, analizado mediante el Informe Final de Instrucción N° 2258-2018-OS/OR MADRE DE DIOS notificado a la concesionaria el 24.10.2018 a través del Oficio N° 7350-2018-OS/OR MADRE DE DIOS.

Sobre el particular, la concesionaria alega, que el escrito de reconocimiento de responsabilidad (documento con registro N° 2017-57339 del 24.05.2018), fue presentado dentro de la etapa de presentación de descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador, razón por la cual la multa impuesta debió reducirse en un 50% de conformidad con el literal g.1.1 del numeral 25. 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).

En tal sentido, afirma que la interpretación elaborada en el Informe Final de Instrucción N° 2258-2018-OS/OR MADRE DE DIOS (mediante la cual se otorgó una reducción del 30% respecto a la multa calculada) le está privando de acceder al descuento de 50% en los términos del literal g.1.1 del numeral 25 del Reglamento SFS.

2.2.3. Análisis de los descargos

Al respecto, debemos precisar que mediante Oficio N° 411-2018, notificado el 12.02.2018, se inició el presente Procedimiento Administrativo Sancionador, por lo cual la concesionaria tuvo como término del plazo para presentar sus descargos hasta el día 19.02.2018; no obstante ello, mediante Oficio N° G-898-2018, presentado el 14.05.2018, ELECTRO SUR ESTE solicitó el otorgamiento de un plazo ampliatorio para formular sus descargos al inicio del Procedimiento, el mismo que fue atendido mediante Oficio N° 3221-2018-OS/OR MADRE DE DIOS, notificado el 17.05.2018.

Tal como se aprecia es claro que a la fecha de presentación de la solicitud de otorgamiento de plazo ampliatorio, solicitado por la concesionaria con fecha 14.05.2018, ya se había vencido el plazo de 05 días hábiles otorgados a la concesionaria para presentar sus descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador, que como ya señalamos venció el 19.02.2018.

Asimismo, debe precisarse que el reconocimiento de responsabilidad administrativa, no puede confundirse con la formulación de descargos, ya que, a través del reconocimiento de responsabilidad, la concesionaria realiza expresa aceptación de los cargos que se le imputan, situación que puede ejercerse en cualquier etapa del procedimiento hasta antes de la emisión del pronunciamiento final, mientras que los descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador, se circunscriben a la etapa respectiva, es por esta razón que nos ratificamos al señalar que el otorgamiento de un plazo ampliatorio para formular descargos al inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador, no extiende sus efectos al reconocimiento de responsabilidad, el cual, reiteramos, puede ejercerse en cualquier etapa del procedimiento hasta antes de la emisión del pronunciamiento final.

Finalmente, debe precisarse que los alegatos formulados por la concesionaria se encuentran encaminados al cuestionamiento del monto de descuento impuesto por reconocimiento de responsabilidad en el extremo del indicador ICAT, más no para efectos de desvirtuar los hechos que se le imputa, razón por la cual no pierde eficacia el reconocimiento de responsabilidad efectuado mediante documento con registro N° 2017-57339, presentado el 24.05.2018, dentro del cual se encuentra el incumplimiento del indicador ICAT: Disponibilidad de la Central de Atención Telefónica.

En este sentido, debe indicarse que de acuerdo con lo establecido en el literal g.1) del numeral 25° del Reglamento SFS, para efectos del cálculo de la multa se considerara como factor atenuante, el reconocimiento del agente supervisado, de forma expresa y por escrito, de su responsabilidad hasta antes de la emisión de la resolución de sanción.

Por lo tanto, si bien el reconocimiento realizado mediante documento con registro N° 2017-57339 presentado el 24.05.2018, no exime de responsabilidad administrativa a ELECTRO SUR ESTE, el reconocimiento será considerado como un factor atenuante en la graduación de la sanción a imponer, de acuerdo a lo dispuesto en el citado Reglamento.

2.2.4. Conclusiones

El literal c) del numeral 6.2 del Procedimiento establece los aspectos que deben cumplir los centros de atención telefónica de las concesionarias de distribución eléctrica.

Del mismo modo, el numeral 8 del Procedimiento fija las tolerancias para los indicadores ATNA e ICAT. De manera concordante, el numeral 9.2 considera como infracción superar las tolerancias establecidas en el numeral 8 del Procedimiento.

Al respecto, conforme se ha expuesto en los numerales precedentes, en el presente caso no se ha desvirtuado la información contenida en el Informe de Instrucción N° 358-2018-OS/OR MADRE DE DIOS, notificado a la entidad el 12 de febrero de 2018 junto al Oficio N° 411-2018, de lo cual se desprende que ELECTRO SUR ESTE, ha transgredido la tolerancia del indicador ICAT.

Con relación a dicha trasgresión, 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.

Por lo tanto, ELECTRO SUR ESTE ha cometido infracción administrativa de acuerdo a lo establecido en el numeral 9.2 del Procedimiento. 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

- 3.1 De conformidad con lo establecido en el numeral 1.10 del Anexo N° 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD, corresponde graduar las sanciones a imponer.
- 3.2 Para tal efecto, debe tomarse en cuenta en lo pertinente, tanto los criterios de graduación establecidos en el numeral 25.1 del artículo 25° 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, como lo previsto en el Artículo 246° del Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, mediante el cual se aprueba el T.U.O de la Ley 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General¹.

¹ Artículo 246.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

3. Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:

- a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- b) La probabilidad de detección de la infracción;
- c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- d) El perjuicio económico causado;

- 3.3 Esta última norma establece que la comisión de la conducta sancionable no debe resultar más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción, así como también que en la sanción a imponer debe considerarse: 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 se 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.
- 3.4 En ese orden de ideas, la sanción aplicable considerará los criterios antes mencionados en tanto se encuentren inmersos en el caso bajo análisis.
- 3.5. Asimismo, resulta 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 lo tanto, se descarta la aplicación de una AMONESTACIÓN y por ende, corresponde determinar una MULTA².

▪ **TRANSGRESIÓN DEL INDICADOR ATNA: ATENCIÓN TELEFÓNICA NO ADECUADA**

Respecto a la gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido, cabe destacar que al incumplir con el "Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica", la concesionaria ha vulnerado los estándares mínimos de atención telefónica.

Respecto al beneficio ilícito, el mismo será evaluado a partir del análisis del costo evitado, el cual está dado por el COyM³ 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. En 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.

e) 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.

f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y

g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

² Para la determinación de la multa se realizará un análisis del costo evitado y el daño ocasionado por el incumplimiento de la empresa.

³ 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.

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 haciendo uso del IPC, a fin de tener el costo evitado expresado en unidades monetarias correspondientes a la fecha de la infracción. Dicho valor será actualizado a la fecha de cálculo de multa⁴.

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 establecida por la norma si el beneficio ilícito supera a los costos que la empresa tendría que incurrir para cumplir con la norma⁵.

Debe precisarse, que de acuerdo al Procedimiento⁶ se establece un margen de tolerancia del 2% para el indicador ATNA, el cual fue superado, generando 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. En tal sentido, se aprecia que varios aspectos están vinculados con emergencias. Por lo tanto, transgredir la tolerancia del indicador ATNA conllevaría a la generación de un daño ex - ante, al no disponerse de un adecuado sistema de atención de llamadas, 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:

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

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

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

A continuación se detalla el cálculo de multa:

⁴ Documento de Trabajo N°10 pág. 75, 76, 78, 82,102, 103. Publicado por la GPAE. Disponible en: http://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro_documental/Institucional/Estudios_Economicos/Documentos_de_Trabajo/Documento_de_Trabajo_10.pdf

⁵ Documento de Trabajo N°10 pág. 15, 111, 122. Publicado por la GPAE. Disponible en: http://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro_documental/Institucional/Estudios_Economicos/Documentos_de_Trabajo/Documento_de_Trabajo_10.pdf.

⁶ “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.

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

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2759-2018-OS/OR CUSCO**

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)	23,743
Costo evitado total en soles	S/. 48,553.19
Costo evitado neto en soles (2)	S/. 33,987.23
Tolerancia para el indicador ATNA	2%
Indicador ATNA obtenido de la empresa (3)	16.55%
Probabilidad de detección	100%
Monto del factor B en soles (4)	S/. 4,945.14
Factor B en UIT	1.19
Daño ex – ante en UIT	1.00
Multa Total en UIT (4)	2.19
Multa en soles	9,095.14

Nota:

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

Por lo tanto, corresponde imponer una multa de 2.19 UIT.

No obstante, conforme con la Primera Disposición Complementaria y Transitoria 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), los procedimientos administrativos sancionadores actualmente en trámite continúan rigiéndose por las disposiciones bajo las cuales se iniciaron, salvo las disposiciones del nuevo reglamento que reconozcan derechos o facultades a los administrados en lo referido a la tipificación de la infracción, a la sanción y a sus plazos de prescripción, corresponde aplicar la norma mencionada en tanto resulte más favorable para el administrado.

De este modo, conforme con el literal g.1.2) del numeral 25.1 del Reglamento SFS, si el reconocimiento de responsabilidad se presenta luego de la fecha de presentación de descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador, y hasta la fecha de presentación de descargos al Informe Final de Instrucción, será considerada un factor atenuante del -30% en la multa impuesta⁸.

⁸ Debe precisarse que el Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador, fue notificado a la concesionaria el 12.02.2018, mediante Oficio N° 411-2018, y que a su vez, la concesionaria reconoció su responsabilidad mediante documento con registro N° 2017-57339, presentado el 24.05.2018, esto es, luego del plazo otorgado para la presentación de descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador (se otorgó un plazo de 05 días hábiles). Asimismo, debe precisarse que el plazo adicional otorgado mediante Oficio N° 3221-2018-OS/OR MADRE DE DIOS, notificado el 17.05.2018, surte sus efectos para la presentación de descargos pero no para el reconocimiento de responsabilidad.

Por lo tanto, dado que ELECTRO SUR ESTE ha reconocido su responsabilidad administrativa respecto al incumplimiento detectado, luego de la fecha de presentación de descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador, y hasta la fecha de presentación de descargos al Informe Final de Instrucción, correspondería imponer una multa de **1.53 UIT**.

▪ **TRANSGRESIÓN DEL INDICADOR ICAT: INDISPONIBILIDAD DE LA CENTRAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA**

Respecto a la gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido, cabe destacar que al incumplir con el “Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica”, la concesionaria ha vulnerado los estándares mínimos de atención telefónica debido a una inoportuna operación de sus sistemas informáticos y de comunicación.

Respecto al beneficio ilícito, el mismo será evaluado a partir del análisis del costo evitado de disponer los recursos necesarios, para cumplir con tener disponible la central telefónica, conforme lo establece la norma⁹. En tal sentido, 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 central¹⁰.

Debemos agregar, que 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. Sobre el particular, 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.¹¹

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 haciendo uso del IPC, a fin de tener el costo evitado expresado en unidades monetarias correspondientes a la fecha de la infracción. Dicho valor será actualizado a la fecha de cálculo de multa¹².

⁹ “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.

¹⁰ 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.

¹¹ Se usa como tasa de indisponibilidad lo obtenido en el indicador ICAT.

¹² Documento de Trabajo N°10 pag. 75, 76, 78, 82,102, 103. Publicado por la GPAE. Disponible en: http://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro_documental/Institucional/Estudios_Economicos/Documentos_de_Trabajo/Documento_de_Trabajo_10.pdf

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 norma¹³.

Debe precisarse, que de acuerdo al Procedimiento¹⁴ se establece un margen de tolerancia del 2% para el indicador ICAT, el cual fue superado, generando un incumplimiento.

El indicador ICAT, considera la disponibilidad de la central telefónica, la cual estaría asociada 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, consecuentemente, 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 UIT¹⁵

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

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

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

A continuación se detalla el cálculo de multa:

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)	23,743
Costo evitado total en soles	S/. 55,875.14
Costo evitado neto en soles (2)	S/. 39,112.60
Tolerancia para el indicador ICAT	2%
Indicador ICAT obtenido por la empresa (3)	14.40%
Probabilidad de detección	100%

¹³ Documento de Trabajo N°10 pag. 15, 111, 122. Publicado por la GPAE. Disponible en: http://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro_documental/Institucional/Estudios_Economicos/Documentos_de_Trabajo/Documento_de_Trabajo_10.pdf

¹⁴ "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.

¹⁵ 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° 2759-2018-OS/OR CUSCO**

Componente	Monto total
Monto del factor B en soles (4)	S/. 5,665.84
Factor B en UIT	1.37
Daño ex - ante en UIT	1.00
Multa en UIT (5)	2.37
Multa en soles	9,815.84

Nota:

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

Por lo tanto, corresponde imponer una multa de 2.37 UIT.

No obstante, conforme con la Primera Disposición Complementaria y Transitoria 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), los procedimientos administrativos sancionadores actualmente en trámite continúan rigiéndose por las disposiciones bajo las cuales se iniciaron, salvo las disposiciones del nuevo reglamento que reconozcan derechos o facultades a los administrados en lo referido a la tipificación de la infracción, a la sanción y a sus plazos de prescripción, corresponde aplicar la norma mencionada en tanto resulte más favorable para el administrado.

De este modo, conforme con el literal g.1.2) del numeral 25.1 del Reglamento SFS, si el reconocimiento de responsabilidad se presenta luego de la fecha de presentación de descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador, y hasta la fecha de presentación de descargos al Informe Final de Instrucción, será considerada un factor atenuante del -30% en la multa impuesta¹⁶.

Por lo tanto, dado que ELECTRO SUR ESTE ha reconocido su responsabilidad administrativa respecto al incumplimiento detectado, luego de la fecha de presentación de descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador, y hasta la fecha de presentación de descargos al Informe Final de Instrucción, correspondería imponer una multa de **1.65 UIT**.

De conformidad con lo establecido en el artículo 13° literal c) de la Ley de Creación de Osinergmin, Ley N° 26734, la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, Ley N° 27332 y modificatorias, la Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de Osinergmin, Ley N° 27699, Decreto Supremo N° 006-2017-JUS mediante el cual se aprueba el T.U.O de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General y la Resolución de Consejo

¹⁶ Debe precisarse que el Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador, fue notificado a la concesionaria el 12.02.2018, mediante Oficio N° 411-2018, y que a su vez, la concesionaria reconoció su responsabilidad mediante documento con registro N° 2017-57339, presentado el 24.05.2018, esto es, luego del plazo otorgado para la presentación de descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador (se otorgó un plazo de 05 días hábiles). Asimismo, debe precisarse que el plazo adicional otorgado mediante Oficio N° 3221-2018-OS/OR MADRE DE DIOS, notificado el 17.05.2018, surte sus efectos para la presentación de descargos pero no para el reconocimiento de responsabilidad.

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 **ELECTRO SUR ESTE S.A.A.**, con una multa de **Una con cincuenta y tres centésimas (1.53) Unidades Impositivas Tributarias (UIT)**, vigentes a la fecha de pago, por el incumplimiento señalado en el ítem 1 del numeral 1.4 de la presente Resolución.

Código de Infracción: 170005733901

Artículo 2°.- SANCIONAR a la empresa **ELECTRO SUR ESTE S.A.A.**, con una multa de **Una con sesenta y cinco centésimas (1.65) Unidades Impositivas Tributarias (UIT)**, vigentes a la fecha de pago, por el incumplimiento señalado en el ítem 2 del numeral 1.4 de la presente Resolución.

Código de Infracción: 170005733902

Artículo 3°.- DISPONER que el monto de las multas sea pagado en un plazo no mayor de **quince (15) días hábiles** contados a partir del día hábil siguiente de notificada la presente Resolución.

El pago podrá realizarse en las cuentas de Osinergmin disponibles a través de los canales de atención (Agencias y Banca por Internet) del **Banco de Crédito del Perú, Interbank, Scotiabank S.A.A. y BBVA Continental**. Para tal efecto, se deberá indicar el servicio de recaudación "**MULTAS PAS**" para el caso del **Banco de Crédito del Perú, Interbank, Scotiabank S.A.A.**, y, en el caso del **BBVA Continental** el servicio de recaudación "**OSINERGMIN MULTAS PAS**"; asimismo, deberán indicarse los **código de infracción** que figuran en la presente Resolución.

Artículo 4°. - De conformidad con 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, el Agente Supervisado podrá acogerse al beneficio de pronto pago equivalente a una **reducción del 10%** del importe final de la multa impuesta en esta Resolución, si se cancela el monto de la misma dentro del plazo fijado en el artículo anterior, **siendo requisito para su eficacia: no interponer recurso administrativo, que haya autorizado la notificación electrónica hasta la fecha otorgada para la presentación de sus descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador y que mantenga vigente dicha autorización**. 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.

De otro lado, cumplimos con informar que de conformidad con el artículo 27° del Reglamento anteriormente citado, 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.

RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2759-2018-OS/OR CUSCO

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

Regístrese y comuníquese,



IGNACIO MARTÍNEZ GONZALES
JEFE OFICINA REGIONAL CUSCO
