

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES**  
**ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA**  
**OSINERGMIN N° 832-2022-OS/OR MADRE DE DIOS**

**Tambopata, 30 de marzo del 2022.**

**VISTOS:**

El expediente N° 201800106630, referido al procedimiento sancionador iniciado mediante Oficio N° 2372-2021-OS/OR MADRE DE DIOS 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 N° 266-2012-OS/CD, se aprueba el “Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las empresas de Distribución Eléctrica” a través del cual se establecen los lineamientos para la supervisión del cumplimiento de la normativa vigente del proceso de supervisión sobre la calidad de atención telefónica de las empresas de distribución.

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”, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD, se realizó la supervisión del cumplimiento del otorgamiento de la normativa, respecto de la empresa ELECTRO SUR ESTE S.A.A. (en adelante, ELECTRO SUR ESTE) correspondiente al segundo semestre 2018.

1.4. De acuerdo con lo señalado en el Informe de Instrucción N° 3465-2021-OS/OR MADRE DE DIOS de fecha 12 de setiembre de 2021, en la supervisión de la calidad de atención telefónica de las empresas de distribución eléctrica correspondiente al segundo semestre 2018, se verificó que ELECTRO SUR ESTE transgredió la Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD, configurándose las siguientes infracciones:

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 832-2022 -OS/OR MADRE DE DIOS**

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Osinergmin, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la dirección web <https://verifica.osinergmin.gob.pe/visor-docs/> ingresando el código **c1VK2XVMr6**

N°	INCUMPLIMIENTO VERIFICADO	OBLIGACIÓN NORMATIVA CONTRAVENIDA	TIPIFICACIÓN						
1	<p><b><u>Atención Telefónica No Adecuada (ATNA)</u></b></p> <p>ELECTRO SUR ESTE ha obtenido el valor de 5.17% para el indicador ATNA, trasgrediendo la tolerancia del 2% establecida en el numeral 8 del Procedimiento.</p>	<p><b><u>Atención Telefónica No Adecuada (ATNA)</u></b></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> <p>8. <u>TOLERANCIAS PARA LOS INDICADORES</u> Se fijan las siguientes tolerancias</p> <table border="1" data-bbox="727 1381 971 1465"> <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>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.</p>
INDICADOR	VALOR								
ATNA	2%								
ICAT	2%								

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 832-2022 -OS/OR MADRE DE DIOS**

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Osinergmin, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la dirección web <https://verifica.osinergmin.gob.pe/visor-docs/> ingresando el código **c1vK2XVMr6**

2	<p><b>Indisponibilidad del Centro de Atención (ICAT)</b></p> <p>ELECTRO SUR ESTE ha obtenido el valor de 17.44% para el indicador ICAT, trasgrediendo la tolerancia del 2% establecida en el numeral 8 del Procedimiento</p>	<p><b>6.2 Verificación de la Disponibilidad del Centro de Atención Telefónica</b></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> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Que el Centro de Atención Telefónica no de tono de ocupado o en forma expresa informe la indisponibilidad.</li> <li>2. Que el tiempo de timbrado de la llamada no supere el minuto.</li> <li>3. Que el sistema de contestación automática no corte la llamada mientras es recibida o direccionada para la atención por el personal.</li> <li>4. Que el tiempo que transcurre desde la elección de la opción de contestación por un operador y la contestación de éste, no sea superior a un minuto.</li> <li>5. Que el tiempo de espera luego de ser atendido por el operador no sea superior a dos minutos</li> </ol> <p><b>8. TOLERANCIAS PARA LOS INDICADORES</b> Se fijan las siguientes tolerancias</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <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>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.</p>
INDICADOR	VALOR								
ATNA	2%								
ICAT	2%								

- 1.5 Mediante Oficio N° 2372-2021-OS/OR-MADRE DE DIOS notificado el 10 de noviembre de 2021, 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 las imputaciones formuladas.
- 1.6 Mediante Carta S/N recepcionada el 16 de noviembre de 2021, ELECTRO SUR ESTE presentó sus descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador.
- 1.7 Mediante Oficio N° 731-2022-OS/OR MADRE DE DIOS notificado el 09 de febrero de 2022, se corrió traslado a ELECTRO SUR ESTE del Informe Final de Instrucción N° 306-2022-OS/OR MADRE DE DIOS, otorgándole un plazo de cinco (05) días hábiles para formular sus descargos.
- 1.8 Vencido el plazo otorgado, ELECTRO SUR ESTE no ha presentado sus descargos al Informe Final de Instrucción N° 306-2022-OS/OR MADRE DE DIOS remitido mediante Oficio N° 731-2022-OS/OR MADRE DE DIOS.

## 2. ANÁLISIS

### 2.1 RESPECTO A HABER TRANSGREDIDO EL 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 2018, el valor de 5.17 % 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

- **No solicitar o confirmar el código de suministro (literal c) del numeral 5.1 del Procedimiento).**

Se observó que en la llamada correspondiente al archivo 1540158066.52023-14868, ELECTRO SUR ESTE no cumplió con solicitar el código de suministro.

- **No solicitar o confirmar la dirección o referencia de la zona donde se ubica la instalación motivo de la llamada (literal d) del numeral 5.1 del Procedimiento).**

Se observó que en la llamada correspondiente al archivo 1530645632.752-5129, ELECTRO SUR ESTE no cumplió con solicitar o confirmar la dirección o referencia de la zona donde se ubica la instalación motivo de la llamada

#### B) INFORMACIÓN A BRINDAR A LA PERSONA QUE LLAMA

- **Informar si el 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).**

Se observó que en tres audios, ELECTRO SUR ESTE no cumplió con informar el tiempo estimado o plazo para la atención del requerimiento.

- **Solicitar o confirmar el código de la llamada y/o reclamo (literal c) del numeral 5.2 del Procedimiento).**

Se observó que en una llamada, ELECTRO SUR ESTE no cumplió con solicitar o confirmar el código de la llamada y/o reclamo.

- **No Informar ante una interrupción del servicio eléctrico, si la interrupción es programa o no programada (literal a) del numeral 5.2 del Procedimiento).**

Se observó que en cuatro llamadas, ELECTRO SUR ESTE no cumplió con informar ante una interrupción del servicio eléctrico, si la interrupción es programa o no programada.

- **El trato cortés, que el operador no corte la llamada o insulte a la persona que llama (ítem 4 del numeral 6.1 del Procedimiento).**

Se observó que en tres llamadas, ELECTRO SUR ESTE corta la llamada a la persona que llama, cuando aún estaba en consulta por parte de la usuaria.

- **Correcta clasificación de la llamada dentro de los tipos de llamada, según el Anexo 17 de la Base Metodológica.**

Se observó que en una llamada no se realizó una correcta clasificación de la llamada dentro de los tipos de llamada, según el Anexo 17 de la Base Metodológica.

### 2.1.2 Descargos de ELECTRO SUR ESTE

Debemos señalar, que pese a que la concesionaria fue debidamente notificada, respecto al Informe Final de Instrucción N° 306-2022-OS/OR MADRE DE DIOS, en el cual se detalla el presente incumplimiento y a través del cual, se le otorgó un plazo de 05 días para la formulación de sus descargos, ésta no ha presentado descargo ni ha alcanzado medio probatorio alguno, relacionado a la infracción administrativa que es materia de evaluación, razón por la cual se evaluarán los descargos presentados mediante Carta S/N recepcionada el 16 de noviembre de 2021.

En tal sentido, debe indicarse que mediante Carta S/N recepcionada el 16 de noviembre de 2021, ELECTRO SUR ESTE en el marco de lo previsto en el literal a.1) del numeral 26.4 del "Reglamento de Fiscalización y Sanción de las actividades energéticas y mineras a cargo de Osinergmin", aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 208-2020-OS/CD, reconoce responsabilidad en la comisión de la infracción imputada en el Informe de Instrucción N° 3465-2021-OS/OR-MADRE DE DIOS

De este modo, reconoce de manera expresa, precisa, concisa e incondicional que incumplió con el Indicador ATNA: Atención Telefónica No Adecuada, y solicita se atenúe la sanción conforme con lo establecido en el T.U.O de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444 y el Reglamento SFS.

### 2.1.3 Análisis de Osinergmin

Al respecto, debe señalarse que ELECTRO SUR ESTE mediante Carta S/N recepcionada el 16 de noviembre de 2021, ha reconocido la imputación contenida en el Informe de Instrucción N° 3465-2021-OS/OR-MADRE DE DIOS notificado el 10 de noviembre de 2021 junto al Oficio N°

2372-2021-OS/OR MADRE DE DIOS, dentro del cual, se encuentra haber incumplido con el Indicador ATNA: Atención Telefónica No Adecuada.

En este sentido, debe indicarse que de acuerdo con lo establecido en el literal a.1) del numeral 26.4 del “Reglamento de Fiscalización y Sanción de las actividades energéticas y mineras a cargo de Osinergmin”, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 208-2020-OS/CD, 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 Carta S/N recepcionada el 16 de noviembre de 2021, 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 la tolerancia para el indicador ATNA. 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° 3465-2021-OS/OR MADRE DE DIOS notificado a la entidad el 10 de noviembre de 2021 junto al Oficio N° 2372-2021-OS/OR MADRE DE DIOS, 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 incumplido con los numerales 5.1, 5.2 y 5.3 del “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. 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 2018, el valor de 17.44 % para el indicador ICAT, dicho valor excede la tolerancia establecida (2%).

### 2.2.2 Descargos de Electro Sur Este

Debemos señalar, que pese a que la concesionaria fue debidamente notificada, respecto al Informe Final de Instrucción N° 306-2022-OS/OR MADRE DE DIOS, en el cual se detalla el presente incumplimiento y a través del cual, se le otorgó un plazo de 05 días para la formulación de sus descargos, ésta no ha presentado descargo ni ha alcanzado medio probatorio alguno, relacionado a la infracción administrativa que es materia de evaluación, razón por la cual se evaluarán los descargos presentados mediante Carta S/N recepcionada el 16 de noviembre de 2021.

En tal sentido, debe indicarse que mediante Carta S/N recepcionada el 16 de noviembre de 2021, ELECTRO SUR ESTE en el marco de lo previsto en el literal a.1) del numeral 26.4 del “Reglamento de Fiscalización y Sanción de las actividades energéticas y mineras a cargo de Osinergmin”, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 208-2020-OS/CD, reconoce responsabilidad en la comisión de la infracción imputada en el Informe de Instrucción N° 3465-2021-OS/OR-MADRE DE DIOS.

De este modo, reconoce de manera expresa, precisa, concisa e incondicional que incumplió con el Indicador ICAT: Disponibilidad de la Central de Atención Telefónica, y solicita se atenúe la sanción conforme con lo establecido en el T.U.O de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444 y el Reglamento SFS.

### 2.2.3 Análisis de Osinergmin

Al respecto, debe señalarse que ELECTRO SUR ESTE mediante Carta S/N recepcionada el 16 de noviembre de 2021, ha reconocido la imputación contenida en el Informe de Instrucción N° 3465-2021-OS/OR-MADRE DE DIOS notificado el 10 de noviembre de 2021 junto al Oficio N° 2372-2021-OS/OR MADRE DE DIOS, dentro del cual, se encuentra haber incumplido con el Indicador ICAT: Disponibilidad de la Central de Atención Telefónica.

En este sentido, debe indicarse que de acuerdo con lo establecido en el literal a.1) del numeral 26.4 del “Reglamento de Fiscalización y Sanción de las actividades energéticas y mineras a cargo de Osinergmin”, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 208-2020-OS/CD, 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 Carta S/N recepcionada el 16 de noviembre de 2021, 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° 3465-2021-OS/OR MADRE DE DIOS notificado a la entidad el 10 de noviembre de 2021 junto al Oficio N° 2372-2021-OS/OR MADRE DE DIOS, 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

De conformidad con lo establecido en el numeral 1.10 del Anexo N° 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD, corresponde graduar las sanciones a imponer.

Para tal efecto, debe tomarse en cuenta en lo pertinente, tanto los criterios de graduación establecidos en el 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 General<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> 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



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.

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

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 MULTA<sup>2</sup>.

▪ **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 COyM<sup>3</sup> 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

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;
- 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.

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

<sup>3</sup> 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.

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 técnica y/o de seguridad como: a) costos operativos no realizados, b) costos de repuestos o elementos con una vida útil corta, c) inversiones no depreciables (por ejemplo: permisos, sistemas de automonitoreo y reporte), d) inversiones de capital, etc.; 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 multa<sup>4</sup>.

**Beneficio ilícito:** Se estima en base a las ganancias ilícitas que son utilidades generadas por la infracción, costo evitado aplicado ante la falta u omisión de algún requisito y/o requerimiento necesario conforme lo establece la norma. El beneficio ilícito sería obtenido o generado por la empresa al no cumplir con la normatividad vigente. 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 norma<sup>5</sup>.

Debe precisarse, que de acuerdo al Procedimiento 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 UIT.

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

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

$$M = \left( COyM * \left( \frac{\text{Porcentaje que supera el ATNA} - 2\%}{\text{probabilidad de detección}} \right) \right) * \text{Total llamadas involucradas en el procedimiento}$$

<sup>4</sup> Documento de Trabajo N°10 pag. 75, 76, 78, 82,102, 103. Publicado por la GPAE. Presentación “Análisis Económico de Sanciones” realizado por Ricardo de la Cruz Sandoval, profesional de la GPAE.

<sup>5</sup> Documento de Trabajo N°10 pag. 15, 111, 122. Publicado por la GPAE. Presentación “Análisis Económico de Sanciones” realizado por Ricardo de la Cruz Sandoval, profesional de la GPAE.

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 832-2022 -OS/OR MADRE DE DIOS**

A continuación, se detalla el cálculo de multa:

**CÁLCULO DE MULTA**

**Infracción N° 1:**

*Exceder la tolerancia del Indicador ATNA: Incumplir con el numeral 8 del Procedimiento aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD.*

Presupuesto	Monto (US\$)	Monto (S/)	IPC nacional- Fecha del presupuesto (2)	IPC nacional- Fecha infracción (2)	Monto a la fecha de la infracción (S/)
Costos necesarios para la Atención Telefónica Adecuada en el ámbito de la Concesión de la Empresa Distribuidora.	20.79	83.49	134.50	122.49	76.03
Personal supervisor que revisa, valida y verifique el cumplimiento de la normativa. (4\$*8hrd*5d) (i)	160.00	642.40	134.50	122.49	585.04
Personal Jefe que dispone los recursos para una adecuada gestión de la normativa. (\$28*8hrd*1d) (ii)	224.00	899.36	134.50	122.49	819.05
Fecha de la infracción (3)					Febrero 2019
Beneficio ilícito a la fecha de la infracción					1,480.12
Beneficio ilícito a la fecha de la infracción (neto del IR 30%) (4)					1,036.09
Fecha de cálculo de la multa					Noviembre 2021
Número de meses entre la fecha de la infracción y la fecha de cálculo de la multa					34
Tasa COK promedio sector (mensual)					0.85%
Beneficio ilícito a la fecha de cálculo de la multa en S/					1,380.85
Factor B de la infracción en UIT					0.31
Factor $\alpha_D$ de la infracción en UIT					0.00
Probabilidad de detección					1.00
Factores atenuantes y agravantes					1.00
<b>Multa en UIT (Valor de la UIT = S/ 4,400)</b>					<b>0.31</b>
<b>Multa en Soles</b>					<b>1,364.00</b>

**Nota:**

- (1) En este caso se considerará el costo necesario para cumplir con la revisión, verificación y validación de los cargos a facturar, que esta directamente ligado al costo evitado por parte de la EDE
- (2) Índice de Precios al Consumidor (IPC) a nivel nacional. Fuente: INEI
- (3) Fecha de incumplimiento se considera la fecha de la supervisión.
- (4) Impuesto a la renta descontado.
- (5) Tipo de Cambio - SBS
- (i) Oficina de Logística de Osinergmin al II trimestre del 2013. Se considera por lo menos una semana de trabajo.
- (ii) Oficina de Logística de Osinergmin al II trimestre del 2013. Se considera por lo menos un día de trabajo para disponer los recursos.

De acuerdo al cuadro anterior la multa a aplicar sería igual a **0.31 UIT**, no obstante conforme con el literal a.1) del numeral 26.4 del “Reglamento de Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin”, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 208-2020-OS/CD, si el reconocimiento de responsabilidad se presenta hasta la fecha de vencimiento del plazo para formular descargos al Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador, se aplica como factor atenuante del -50% en la multa impuesta.

Por lo tanto, dado que ELECTRO SUR ESTE ha reconocido su responsabilidad administrativa respecto al incumplimiento detectado, hasta la fecha de presentación de descargos al Informe Final de Instrucción, correspondería imponer una multa de **0.155 UIT**.

No obstante, se precisa que, si bien se indica que la multa resultante sería igual a 0.155 UIT, la sanción pecuniaria mínima a aplicarse por la infracción cometida 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, debe ser una **1.00 UIT** toda vez que dicho monto es el mínimo que puede aplicarse por la infracción cometida, de acuerdo a lo establecido en el citado numeral.

▪ **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 norma<sup>6</sup>. 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 central<sup>7</sup>.

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<sup>8</sup>.

**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 técnica y/o de seguridad como: a) costos operativos no realizados, b) costos de repuestos o elementos con una vida útil corta, c) inversiones no depreciables (por ejemplo: permisos, sistemas de automonitoreo y reporte), d) inversiones de capital, etc; 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

<sup>6</sup> “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.

<sup>7</sup> 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.

<sup>8</sup> Se usa como tasa de indisponibilidad lo obtenido en el indicador ICAT.

RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 832-2022 -OS/OR MADRE DE DIOS

fecha de la infracción. Dicho valor será actualizado a la fecha de cálculo de multa<sup>9</sup>.

**Beneficio ilícito:** Se estima en base a las ganancias ilícitas que son utilidades generadas por la infracción, costo evitado aplicado ante la falta u omisión de algún requisito y/o requerimiento necesario conforme lo establece la norma. El beneficio ilícito sería obtenido o generado por la empresa al no cumplir con la normatividad vigente. 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 norma<sup>10</sup>.

Debe precisarse, que de acuerdo al Procedimiento<sup>11</sup> 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 UIT <sup>12</sup>

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

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

M

= (

$$(\text{COyM} + (@\text{VNR}) * (\text{Porcentaje que supera el ICAT} - 2\%)) * \left( \frac{1}{1 - \text{porcentaje que supera el ICAT}} \right)$$

**Probabilidad de detección**

**\* Total llamadas involucrado en el procedimiento**

A continuación, se detalla el cálculo de multa:

<sup>9</sup> Documento de Trabajo N°10 pag. 75, 76, 78, 82,102, 103. Publicado por la GPAE. Presentación “Análisis Económico de Sanciones” realizado por Ricardo de la Cruz Sandoval, profesional de la GPAE.

<sup>10</sup> Documento de Trabajo N°10 pag. 15, 111, 122. Publicado por la GPAE. Presentación “Análisis Económico de Sanciones” realizado por Ricardo de la Cruz Sandoval, profesional de la GPAE.

<sup>11</sup> “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.

<sup>12</sup> 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° 832-2022 -OS/OR MADRE DE DIOS**

**CÁLCULO DE MULTA**

**Infracción N° 2:**

*Exceder la tolerancia del Indicador ICAT: Incumplir con el numeral 8 del Procedimiento aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD.*

Presupuesto	Monto (US\$)	Monto (S/)	IPC nacional- Fecha del presupuesto (2)	IPC nacional- Fecha infracción (2)	Monto a la fecha de la infracción (S/)
Costos necesarios para la Disponibilidad del Centro de Atención Telefónica en el ámbito de la Concesión de la Empresa Distribuidora.	24.23	97.29	134.50	122.49	88.60
Personal supervisor que revisa, valida y verifique el cumplimiento de la normativa. (4\$*8hrd*5d) (i)	160.00	642.40	134.50	122.49	585.04
Personal Jefe que dispone los recursos para una adecuada gestión de la normativa. (\$28*8hrd*1d) (ii)	224.00	899.36	134.50	122.49	819.05
Fecha de la infracción (3)					Febrero 2019
Beneficio ilícito a la fecha de la infracción					1,492.69
Beneficio ilícito a la fecha de la infracción (neto del IR 30%) (4)					1,044.88
Fecha de cálculo de la multa					Noviembre 2021
Número de meses entre la fecha de la infracción y la fecha de cálculo de la multa					34
Tasa COK promedio sector (mensual)					0.85%
Beneficio ilícito a la fecha de cálculo de la multa en S/					1,392.58
Factor B de la infracción en UIT					0.32
Factor αD de la infracción en UIT					0.00
Probabilidad de detección					1.00
Factores atenuantes y agravantes					1.00
<b>Multa en UIT (Valor de la UIT = S/ 4,400)</b>					<b>0.32</b>
<b>Multa en Soles</b>					<b>1,408.00</b>

**Nota:**

(1) En este caso se considerará el costo necesario para cumplir con la revisión, verificación y validación de los cargos a facturar, que esta directamente ligado al costo evitado por parte de la EDE

(2) Índice de Precios al Consumidor (IPC) a nivel nacional . Fuente: INEI

(3) Fecha de incumplimiento se considera la fecha de la supervisión.

(4) Impuesto a la renta descontado.

(5) Tipo de Cambio - SBS

(i) Oficina de Logística de Osinergmin al II trimestre del 2013. Se considera por lo menos una semana de trabajo.

(ii) Oficina de Logística de Osinergmin al II trimestre del 2013. Se considera por lo menos un día de trabajo para disponer los recursos.

De acuerdo al cuadro anterior la multa a aplicar sería igual a **0.32 UIT**, no obstante conforme con el literal a.1) del numeral 26.4 del “Reglamento de Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin”, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 208-2020-OS/CD, si el reconocimiento de responsabilidad se presenta hasta la fecha de vencimiento del plazo para formular descargos al Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador, se aplica como factor atenuante del -50% en la multa impuesta.

Por lo tanto, dado que ELECTRO SUR ESTE ha reconocido su responsabilidad administrativa respecto al incumplimiento detectado, hasta la fecha de presentación de descargos al Informe Final de Instrucción, correspondería imponer una multa de **0.16 UIT**.

No obstante, se precisa que, si bien se indica que la multa resultante sería igual a 0.16 UIT, la sanción pecuniaria mínima a aplicarse por la infracción cometida conforme al numeral 1.10 del Anexo N° 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 832-2022 -OS/OR MADRE DE DIOS**

por Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD, debe ser una **1.00 UIT** toda vez que dicho monto es el mínimo que puede aplicarse por la infracción cometida, de acuerdo a lo establecido en el citado numeral.

De conformidad con lo establecido en el artículo 13° literal c) de la Ley de Creación de Osinergmin, Ley N° 26734, la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, Ley N° 27332 y modificatorias, la Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de Osinergmin, Ley N° 27699, el Reglamento de Fiscalización y Sanción de las actividades energéticas y mineras a cargo de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 208-2020-OS/CD, el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS y la Resolución de Consejo Directivo N° 057-2019-OS/CD.

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.** - **SANCIONAR** a la empresa **ELECTRO SUR ESTE S.A.A.**, con una multa de **Una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT)**, **vigente a la fecha de pago**, por el incumplimiento señalado en el ítem 1 del numeral 1.4 de la presente Resolución.

**Código de Infracción: 180010663001**

**Artículo 2°.** - **SANCIONAR** a la empresa **ELECTRO SUR ESTE S.A.A.**, con una multa de **Una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT)**, **vigente a la fecha de pago**, por el incumplimiento señalado en el ítem 2 del numeral 1.4 de la presente Resolución.

**Código de Infracción: 180010663002**

**Artículo 3°.** - **DISPONER** que el monto de la multa 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, deberá indicarse los códigos de infracción que figuran en la presente Resolución.

**Artículo 4°.- COMUNICAR** que, de conformidad con el artículo 27° del Reglamento de Fiscalización y Sanción de las actividades energéticas y mineras a cargo de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 208-2020-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 cancela el monto de la multa dentro del plazo fijado en la presente resolución y no interpone recurso administrativo. Asimismo, en caso la resolución imponga más de una multa, el administrado podrá acogerse al beneficio respecto de todas o sólo de las que considere no impugnar.



**Artículo 5°.** – INFORMACIÓN DE LA NOTIFICACIÓN

En cumplimiento del artículo 24° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, en concordancia con el artículo 28° del Reglamento de Fiscalización y Sanción de las actividades energéticas y mineras a cargo de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 208-2020-OS/CD, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 208-2020-OS/CD, se informa lo siguiente respecto del acto materia de notificación:

- El presente acto entra en vigencia a partir de su notificación legalmente realizada.
- El presente acto no agota la vía administrativa, por lo que, 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.
- La interposición de recurso administrativo contra la resolución que impone una sanción, suspende los efectos de ésta en lo que respecta a la sanción impuesta mas no respecto de las medidas administrativas que contenga.
- El recurso impugnativo de reconsideración o apelación podrá ser presentado a través de la Ventanilla Virtual de Osinergmin (<https://ventanillavirtual.osinergmin.gob.pe/>), haciendo referencia al número del expediente administrativo.

**Artículo 6°.** - NOTIFICAR a la empresa fiscalizada la presente resolución.

Regístrese y comuníquese,

«image:osifirma»

**Jefe de la Oficina Regional Madre de Dios (e)  
Órgano Sancionador  
Osinergmin**