

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES**  
**ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA**  
**OSINERGMIN Nro. 489-2022-OS/OR LAMBAYEQUE**

Chiclayo, 22 de febrero del 2022

**VISTO:**

El expediente Nro. 201900112822 que contiene el procedimiento administrativo sancionador iniciado mediante Oficio Nro. 1682-2021-OS/OR LAMBAYEQUE, a la **EMP REG DE SERV PUB DE ELECT DL NORTE SA<sup>1</sup> (en adelante, Electronorte S.A.)**, identificada con Registro Único de Contribuyente (R.U.C.) Nro. 20103117560, con relación al "Procedimiento para la supervisión de la calidad de atención telefónica de las empresas de distribución eléctrica", aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nro. 266-2012-OS/CD (en adelante, procedimiento), correspondiente al segundo semestre 2020.

**CONSIDERANDO:**

**1. ANTECEDENTES**

- 1.1. Mediante Informe de Instrucción Nro. 2315-2021-OS/OR LAMBAYEQUE, del 17 de mayo de 2021, que determinó el inicio del procedimiento administrativo sancionador a **Electronorte S.A.**, se concluye lo siguiente:

*<<-Los indicadores de gestión sujetos a sanción por sobrepasar la tolerancia, son: **el indicador ICAT y el indicador ATNA**; en consecuencia ELN ha transgredido lo dispuesto en el Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica, aprobado mediante la Resolución N° 266-2012-OS/CD, hecho que es pasible de sanción de acuerdo a lo señalado en la Resolución N° 028-2003-OS/CD –Tipificación de Infracciones y Escala de Multas y Sanciones de Osinergmin.*

*-Electronorte S.A. no entregó tres (3) copias de las grabaciones de las llamadas requeridas por OSINERGMIN, incumpliendo el numeral 9.3 del Procedimiento con Resolución N° 266-2012-OS/CD, hecho que es pasible de sanción de acuerdo a lo señalado en la Resolución N° 028-2003-OS/CD – Tipificación de Infracciones y Escala de Multas y Sanciones de OSINERGMIN>> (negrita agregada)*

- 1.2. Mediante Oficio Nro. 1682-2021-OS/OR LAMBAYEQUE, notificado el 24 de mayo de 2021, se inició procedimiento administrativo sancionador a **Electronorte S.A.** por los incumplimientos señalados en el Informe de Instrucción antes citado, otorgando el plazo de cinco (5) días hábiles para presentar descargos.

<sup>1</sup> Electronorte S.A. es una empresa de distribución de tipo 3, de conformidad con lo dispuesto en el Anexo 2 de la Resolución Nro. 028-2003-OS/CD y su ámbito de concesión comprende los departamentos de Cajamarca y Lambayeque.

1.3. Mediante Carta Nro. GC-920-2020, **Electronorte S.A.** presenta descargos al Oficio Nro. 1682-2021-OS/OR LAMBAYEQUE.

1.4. Mediante Informe Final de Instrucción Nro. 225-2022-OS/OR LAMBAYEQUE, del 25 de enero de 2022, se concluye lo siguiente:

*<<5.1 Se ha determinado la responsabilidad de la empresa EMP REG DE SERV PUB DE ELECT DL NORTE SA, con razón comercial **ELECTRONORTE SA.**, por haber transgredido el indicador ATNA: Atención Telefónica No Adecuada, incumpliendo lo establecido en los numerales 5.1, 5.2 y 5.3 del artículo 5° del “Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica”, aprobado a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD, lo que constituye infracción administrativa sancionable de acuerdo al 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; proponiéndose como sanción una multa de **8,50 UIT: Ocho con cincuenta centésimas (8,50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).***

*5.2 Se ha determinado la responsabilidad de la empresa EMP REG DE SERV PUB DE ELECT DL NORTE SA, con razón comercial **ELECTRONORTE SA.**, por haber transgredido el indicador ICAT: Disponibilidad del Centro de Atención Telefónica, incumpliendo lo establecido en el numeral 6.2 del artículo 6° del “Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica”, aprobado a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD, lo que constituye infracción administrativa sancionable de acuerdo al 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; proponiéndose como sanción una multa de **4,30 UIT: Cuatro con treinta centésimas (4,30) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).***

*5.3 Se ha determinado la responsabilidad de la empresa EMP REG DE SERV PUB DE ELECT DL NORTE SA, con razón comercial **ELECTRONORTE SA.**, por no cumplir con la entrega de información de tres (3) copias de grabaciones de llamadas telefónicas, requeridas por el Osinergmin en las muestras mensuales de julio, agosto y septiembre 2021, incumpliendo el numeral 9.3 del “Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica”, aprobado a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD, lo que constituye infracción administrativa sancionable de acuerdo al 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; proponiéndose como sanción una multa de **0,65 UIT: Sesenta y cinco centésimas (0,65) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).**>> (sic)*

1.5. Mediante Oficio Nro. 47-2022-OS/OR LAMBAYEQUE, notificado el 25 de enero de 2022, se trasladó el Informe Final de Instrucción Nro. 225-2022-OS/OR LAMBAYEQUE, otorgando cinco (5) días hábiles de plazo para presentar descargos.

- 1.6. Mediante Carta Nro. GC-0157-22, **Electronorte S.A.** presenta descargos al Oficio Nro. 47-2022-OS/OR LAMBAYEQUE.

## 2. CUESTIÓN PREVIA

- 2.1 El 13 de junio de 2021 inició la vigencia del Reglamento de Fiscalización y Sanción de las actividades energéticas y mineras a cargo del Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nro. 208-2020-OS/CD.
- 2.2 La Única Disposición Complementaria Transitoria del reglamento referido, dispone que las actividades de fiscalización y los procedimientos administrativos en trámite a la fecha de su vigencia se rigen por sus disposiciones procedimentales, a partir de la siguiente etapa en que se encuentren.
- 2.3 En ese sentido, teniendo en cuenta que al 13 de junio de 2021 el presente procedimiento se encontró en trámite, corresponde aplicar el Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las actividades energéticas y mineras a cargo del Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nro. 040-2017-OS/CD.

## 3. FUNDAMENTOS

### 3.1. Sobre el asunto medular del presente procedimiento administrativo sancionador

En observancia al artículo 22 del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo OSINERGMIN Nro. 040-2017-OS/CD (en adelante, Reglamento de SFS), corresponde determinar si **Electronorte S.A.** resulta responsable o no por los incumplimientos siguientes: **a)** exceder la tolerancia para el **Indicador ATNA** establecida en el numeral 8 del procedimiento, y **b)** exceder la tolerancia para el **Indicador ICAT** establecida en el numeral 8 del procedimiento; y, en consecuencia, imponer las sanciones o disponer el archivo.

### 3.2. Sobre consideraciones previas

#### a) Indicador ATNA: Atención telefónica no adecuada

El indicador ATNA verifica el cumplimiento de los siguientes aspectos del procedimiento:

➤ **Información a solicitar o confirmar a la persona que llama**

- El motivo de la llamada.
- El nombre de la persona que efectúa la llamada.
- El Código de Suministro.
- La dirección o referencia de la zona donde se ubica la instalación motivo de la llamada.
- El número telefónico de contacto.

➤ **Información a brindar a la persona que llama**

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 rZyA3u9Xb2

- 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.
- El tiempo estimado o plazo para la atención del requerimiento, fijado por norma o en su defecto fijado por la empresa. Si la llamada está relacionada con una interrupción programada del servicio eléctrico, informar la hora programada para la reposición del servicio.
- El código de la llamada y/o reclamo. En caso de que exista un código de llamada y/o reclamo para un requerimiento en proceso de atención, puede informarse el mismo código a la persona que llama.
- El nombre y apellido de la persona que atiende la llamada.

➤ **Llamadas reiterativas (rellamadas)**

- 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.
- 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.

La tolerancia del porcentaje del indicador ATNA es 2 %.

**b) Indicador ICAT: Indisponibilidad del Centro de Atención Telefónica**

El indicador ICAT verifica el cumplimiento de los siguientes aspectos del procedimiento:

Ítem	Descripción
1	Que el Centro de Atención Telefónica no de tono de ocupado o en forma expresa informe la indisponibilidad.
2	Que el tiempo de timbrado de la llamada no supere el minuto.
3	Que el sistema de contestación automática no corte la llamada mientras es recibida o direccionada para la atención por el personal.
4	Que el tiempo que transcurre desde la elección de la opción de contestación por un operador y la contestación de éste, no sea superior a un minuto.
5	Que el tiempo de espera luego de ser atendido por el operador no sea superior a dos minutos.

La tolerancia del porcentaje del indicador ICAT es 2 %.

**3.3. Sobre los hechos**

**a) Indicador ATNA: Atención telefónica no adecuada**

De la verificación del Indicador ATNA se obtuvo el resultado de 15.15%, debido a las siguientes observaciones:

➤ **Información a solicitar o confirmar a la persona que llama**

- *Literal b) del numeral 5.1 del procedimiento: El nombre de la persona que efectúa la llamada.*

Se detectó que en una (1) no se solicitó o confirmó el nombre de la persona que efectuó la llamada, conforme al siguiente detalle:

Item	Nombre de Archivo	Motivo de la llamada	Nombre persona que llama	Comentarios
119	29.-20191011204855ECB1D7577C0F_20191011204855_49120_73515_0217	Reclamo por exceso de consumo	Incumple	Operador no solicita o confirma el nombre de la persona que llama ni el código de suministro.

- *Literal c) del numeral 5.1 del procedimiento: El código de suministro.*

Se detectó que en una (1) no se solicitó o confirmó el código de suministro, conforme al siguiente detalle:

Item	Nombre de Archivo	Motivo de la llamada	Código de Suministro	Comentarios
119	29.-20191011204855ECB1D7577C0F_20191011204855_49120_73515_0217	Reclamo por exceso de consumo	Incumple	Operador no solicita o confirma el nombre de la persona que llama ni el código de suministro.

- *Literal d) del numeral 5.1 del procedimiento: Dirección o referencia de la zona donde se ubica la instalación motivo de la llamada.*

Se detectó que en una (1) no se solicitó o confirmó la dirección o referencia de la zona donde se ubica la instalación motivo de la llamada, conforme al siguiente detalle:

Item	Nombre de Archivo	Motivo de la llamada	Dirección donde se ubica	Comentarios
158	8. 201912271511205065F31D8616_20191227151119_49120_18599_0255	Reconexión del Servicio pasado plazo de atención	Incumple	Primera llamada, Operador no solicita o confirma el número de contacto, ni la dirección donde se ubica el suministro, asimismo no indica el tiempo estimado de atención.

- *Literal e) del numeral 5.1 del procedimiento: El número telefónico de contacto.*

Se detectaron tres (3) llamadas en las que no se solicitó o confirmó el número telefónico de contacto, conforme al siguiente detalle:

Ítem	Nombre de Archivo	Motivo de la llamada	Teléfono de Contacto	Comentarios
7	7.-201907132331176451065C203E_20190713233117_49120_79268_0238	Falta de servicio en la zona	Incumple	Operador no solicita o confirma el número telefónico de contacto de la persona que llama
73	13.-201909040900045065F31AD4FD_20190904090004_49120_79114_1004	Variación de tensión	Incumple	El operador no solicita o confirma el número de contacto
158	8.-201912271511205065F31D8616_20191227151119_49120_18599_0255	Reconexión del Servicio pasado plazo de atención	Incumple	Primera llamada, Operador no solicita o confirma el número de contacto, ni la dirección donde se ubica el suministro, asimismo no indica el tiempo estimado de atención.

➤ **Información a brindar a la persona que llama**

- *Literal a) del numeral 5.2 del procedimiento: 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.*

En tres (3) llamadas no cumplió con informar las acciones específicas que van a efectuar o efectuadas para la atención del requerimiento, o informar en caso de interrupciones del servicio, si es o no programada, conforme al siguiente detalle:

Ítem	Nombre de Archivo	Motivo de la llamada	Acciones Específicas	indica Programada/no programada	Comentarios
66	6.-20190915115838F0921CDF5B71_20190915115838_49120_79162_0270	Falta de servicio en la zona	Incumple	Incumple	Operador informó que no pueden atender su solicitud por falta de sistema; No brinda información del tiempo estimado de atención, no informa las acciones específicas, no brinda el código de la llamada, brinda un número de atención diferente al solicitado con código 10044WA.
105	15.-20191018202843ECB1D75A38A9_20191018202843_49120_73515_0003	Falta de servicio en el predio	✓	Incumple	Operador no informa si la interrupción del servicio es programada o no programada
109	19.-201910291929385065F31D851C_20191029192938_49120_73515_0002	Continuas interrupciones del servicio en la zona	✓	Incumple	Operador no informa si la interrupción del servicio es programada o no programada

- *Literal b) del numeral 5.2 del procedimiento: El tiempo estimado o plazo para la atención del requerimiento, fijado por norma o en su defecto fijado por la empresa. Si la*

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 489-2022-OS/OR LAMBAYEQUE**

*llamada está relacionada con una interrupción programada del servicio eléctrico, informar la hora programada para la reposición del servicio.*

En catorce (14) llamadas no se informó el tiempo estimado o plazo para la atención del requerimiento, conforme al siguiente detalle:

Item	Nombre de Archivo	Motivo de la llamada	Tiempo Estimado	Comentarios
61	1.-201909111126005065F31D851C_20190911112600_49121_76556_0002	Demora en la reconexión del servicio	Incumple	Operador no indica el tiempo estimado de atención en la reconexión del servicio
64	4.-201909040903045065F31D851C_20190904090304_49120_79144_0002	Rellamada - Reconexión del servicio	Incumple	Rellamada, Operador no indica el motivo de la demora en la reconexión del servicio posterior a las 24 horas, además no indica tiempo adicional estimado.
66	6.-20190915115838F0921CDF5B71_20190915115838_49120_79162_0270	Falta de servicio en la zona	Incumple	Operador informó que no pueden atender su solicitud por falta de sistema; No brinda información del tiempo estimado de atención, no informa las acciones específicas, no brinda el código de la llamada, brinda un número de atención diferente al solicitado con código 1094AWA.
70	10.-20190914201735F0921CDF5B71_20190914201735_49120_79162_0270	Falta de servicio en el predio	Incumple	Operador no brinda el tiempo estimado para la atención de la solicitud de falta del servicio en el predio.
71	11.-20190916082410ECB1D7577D43_20190916082410_49120_79050_0250	Rellamada - Falta de servicio en el predio	Incumple	Operador no brinda el tiempo estimado adicional para la atención de la solicitud

72	12.-20190917152719ECB1D7577C0F_20190917152719_49120_79162_0217	Rellamada - Falta de servicio en el predio	Incumple	Operador no brinda el tiempo estimado adicional para la atención de la solicitud
95	5.-20191018151227ECB1D75A38F1_20191018151227_49120_79070_0214	Rellamada - Falta de servicio en la zona	Incumple	Operador no informa el motivo de la demora en la atención; No informa el tiempo adicional de atención
102	12.-20191023124313ECB1D7577C0F_20191023124313_49120_32126_0217	Rellamada - Falta de servicio en la zona	Incumple	Operador no informa el motivo de la demora de la solicitud que corresponde a una rellamada, asimismo no informa el tiempo adicional de atención.
123	3.-20191128220313ECB1D75A38A9_20191128220314_49120_78935_0003	Rellamada - Falta de servicio en el predio	Incumple	Operador no informa el motivo de la demora ni el tiempo adicional estimado para la atención por falta de servicio.
124	4.-20191129101254ECB1D7577C0F_20191129101254_49120_73497_0217	Rellamada - Falta de servicio en el predio	Incumple	Operador no informa el tiempo adicional estimado para la atención.
158	8.-201912271511205065F31D8616_20191227151119_49120_18599_0255	Reconexión del Servicio pasado plazo de atención	Incumple	Primera llamada, Operador no solicita o confirma el número de contacto, ni la dirección donde se ubica el suministro, asimismo no indica el tiempo estimado de atención.
159	9.-20191206180846ECB1D7577D43_20191206180846_49120_76721_0250	Rellamada - Reconexión del servicio pasado plazo de atención	Incumple	Operador no indica el tiempo estimado de atención
160	10.-20191207124155ECB1D75A38A9_20191207124155_49120_77089_0003	Rellamada - Reconexión del servicio pasado plazo de atención	Incumple	Operador no indica el tiempo estimado de atención
161	11.-20191219074359ECB1D75A38A9_20191219074359_49120_74995_0003	Reconexión del servicio	Incumple	Operador no indica el tiempo estimado de atención

*- Literal c) del numeral 5.2 del procedimiento: El código de la llamada y/o reclamo. En caso de que exista un código de llamada y/o reclamo para un requerimiento en proceso de atención, puede informarse el mismo código a la persona que llama.*

En dos (2) llamadas se detectó que no se brindó el código de llamada y/o reclamo. Conforme al siguiente detalle:

Ítem	Nombre de Archivo	Motivo de la llamada	Código de Llamada/R reclamo	Comentarios
66	6.-20190915115838F0921CDF5B71_20190915115838_49120_79162_0270	Falta de servicio en la zona	Incumple	Operador informó que no pueden atender su solicitud por falta de sistema; No brinda información del tiempo estimado de atención, no informa las acciones específicas, no brinda el código de la llamada, brinda un número de atención diferente al solicitado con código 10044WA.
81	21.-201909260740245065F31D8616_20190926074024_49120_32129_0255	Falta de servicio en la zona	Incumple	Operador brinda código de atención distinto al requerido en la muestra 25102372045.

➤ **Llamadas reiterativas (rellamadas)**

- *Numeral 5.3 del procedimiento*

En catorce (14) rellamadas no se cumplió con solicitar o confirmar el código de la llamada y/o reclamo, o informar el motivo de la demora o el tiempo adicional estimado para la atención del requerimiento.

Ítem	Nombre de Archivo	Motivo de la llamada	Tiempo Estimado	Motivo de la demora	Comentarios
64	4.-201909040903045065F31D851C_20190904090304_49120_79144_0002	Rellamada - Reconexión del servicio	Incumple	Incumple	Rellamada, Operador no indica el motivo de la demora en la reconexión del servicio posterior a las 24 horas, además no indica tiempo adicional estimado.
71	11.-20190916082410FCB1D7577D43_20190916082410_49120_79050_0250	Rellamada - Falta de servicio en el predio	Incumple	Incumple	Operador no brinda el tiempo estimado adicional para la atención de la solicitud
72	12.-20190917152719FCB1D7577D0F_20190917152719_49120_79162_0217	Rellamada - Falta de servicio en el predio	Incumple	Incumple	Operador no brinda el tiempo estimado adicional para la atención de la solicitud
92	2.-2019100511314340A8F05CB6A3_20191005113143_49120_73417_2626	Rellamada - Falta de servicio en el predio	✓	Incumple	Operador no informa el motivo de la demora de la solicitud, no responde a una rellamada.

RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
 OSINERGMIN N° 489-2022-OS/OR LAMBAYEQUE

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 rZyA3u9Xb2

93	3.-20191007100545ECB1D75A38F1_20191007100545_49120_32126_0214	Reclamada - Falta de servicio en el predio	✓	Incumple	Operador no informa el motivo de la demora de la solicitud, corresponde a una reclamada.
95	5.-20191018151227ECB1D75A38F1_20191018151227_49120_79070_0214	Reclamada - Falta de servicio en la zona	Incumple	Incumple	Operador no informa el motivo de la demora en la atención; No informa el tiempo adicional de atención
102	12.-20191023124313ECB1D7577COF_20191023124313_49120_32126_0217	Reclamada - Falta de servicio en la zona	Incumple	Incumple	Operador no informa el motivo de la demora de la solicitud que corresponde a una reclamada, asimismo no informa el tiempo adicional de atención.
123	3.-20191128220313ECB1D75A38A9_20191128220314_49120_78935_0003	Reclamada - Falta de servicio en el predio	Incumple	Incumple	Operador no informa el motivo de la demora ni el tiempo adicional estimado para la atención por falta de servicio.
124	4.-20191129101254ECB1D7577COF_20191129101254_49120_73497_0217	Reclamada - Falta de servicio en el predio	Incumple	✓	Operador no informa el tiempo adicional estimado para la atención.
136	16.-201911091021215065F31AD4FD_20191109102120_49120_77089_1004	Reclamada - Falta de servicio en la zona	✓	Incumple	Operador no informa el motivo de la demora para la atención.
159	9.-20191206180846ECB1D7577D43_20191206180846_49120_76721_0250	Reclamada - Reconexión del servicio pasado plazo de atención	Incumple	n.a	Operador no indica el tiempo estimado de atención
160	10.-20191207124155ECB1D75A38A9_20191207124155_49120_77089_0003	Reclamada - Reconexión del servicio pasado plazo de atención	Incumple	n.a	Operador no indica el tiempo estimado de atención
168	18.-201912271951525065F31D8616_20191227195152_49120_32128_0255	Reclamada - Falta de servicio en la zona	✓	Incumple	Operador no informa el motivo de la demora en la atención.
171	21.-20191203142216ECB1D7577D43_20191203142216_49120_32128_0250	Reclamada - Falta de servicio en el predio	✓	Incumple	Operador no informa el motivo de la demora en la atención.

**b) Indicador ICAT: Indisponibilidad del Centro de Atención Telefónica**

De la verificación del Indicador ICAT se obtuvo el resultado de 7.78%, se obtuvo el resultado de 15.15%, debido a las siguientes observaciones:

- *Literal c) del ítem 3 del numeral 6.2 del procedimiento:*

(...)

*c) En cada llamada, OSINERGMIN verifica los siguientes aspectos:*

Ítem	Descripción
3	Que el sistema de contestación automática no corte la llamada mientras es recibida o direccionada para la atención por el personal.

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN Nº 489-2022-OS/OR LAMBAYEQUE**

En tres (3) llamadas testigo, el tiempo de espera desde la elección de contestación por el operador y la contestación de éste superó el minuto de espera, incumpléndose lo establecido en el ítem 3, literal c) del numeral 6.2 del Procedimiento. El detalle de lo observado se muestra en el siguiente cuadro:

Ítem	Número Telefónico del que se realiza la llamada	Fecha y hora en que se realiza la llamada [dd/mm/aaaa] [hh:mm:ss]	Número Telefónico de la Central de Atención	Que el sistema de contestación automática no corte la llamada mientras es recibida o direccionada para la atención por el personal	Registro
4	967264114	18/11/2019 21:33	481200	Se cortó la llamada al interactuar con el sistema de contestación automática después de intentar en tres ocasiones ingresar el código de suministro	ICAT191106
5	979737445	19/11/2019 18:42	481200	Se cortó la llamada al interactuar con el sistema de contestación automática después de intentar en dos ocasiones ingresar el código de suministro	ICAT191107
6	990123536	13/12/2019 11:54	481200	Se cortó la llamada al interactuar con el sistema de contestación automática después de intentar ingresar el código de suministro	ICAT191203

- Literal c) del ítem 4 del numeral 6.2 del procedimiento:

(...)

c) En cada llamada, OSINERGMIN verifica los siguientes aspectos:

Ítem	Descripción
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.

En dos (2) llamadas testigo, el tiempo de espera desde la elección de contestación por el operador y la contestación de éste superó el minuto de espera, incumpléndose lo establecido en el ítem 4, literal c) del numeral 6.2 del Procedimiento. El detalle de lo observado se muestra en el siguiente cuadro:

Ítem	Número Telefónico del que se realiza la llamada	Fecha y hora en que se realiza la llamada [dd/mm/aaaa] [hh:mm:ss]	Número Telefónico de la Central de Atención	Tiempo que transcurre desde la elección de la opción de contestación por un operador mayor a un minuto [mm:ss]	Registro
1	990123536	24/07/2019 18:44	481200	01:20	ICAT-2019-07-DPR-09
7	990123536	29/12/2019 12:32	481200	01:16	ICAT191215

- Literal c) del ítem 4 del numeral 6.2 del procedimiento:

(...)

c) En cada llamada, OSINERGMIN verifica los siguientes aspectos:

Ítem	Descripción
3	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.

En dos (2) llamadas testigo, no contestó el operador telefónico después de la elección de contestación por un operador, inclusive al transcurrir más de un minuto en espera; incumpliendo lo establecido en el ítem 4, literal c) del numeral 6.2 del Procedimiento. El detalle de lo observado se muestra en el siguiente cuadro:

Ítem	Número Telefónico del que se realiza la llamada	Fecha y hora en que se realiza la llamada [dd/mm/aaaa] [hh:mm:ss]	Número Telefónico de la Central de Atención	Tiempo que transcurre desde la elección de la opción de contestación por un operador mayor a un minuto [mm:ss]	Registro
2	967264114	21/08/2019 22:16	481200	No contestó el operador telefónico después de elegir la opción de contestación y superar el minuto de espera en más de un minuto	ICAT-2019-08-DPR-05
3	967264114	28/09/2019 18:44	481200	No contestó el operador telefónico después de elegir la opción de contestación y superar el minuto de espera en más de un minuto	ICAT190912

### c) Entrega de información

No se entregó tres (3) copias de las llamadas requeridas en la muestra de los meses de julio, agosto y septiembre del 2019, incumpliendo lo establecido en el numeral 9.3 del Procedimiento. El detalle de los audios no entregados se presenta a continuación:

Ítem Ev. ATNA	Nombre de Archivo	Mes	Comentarios
18	25102306392 - (Llamada requerida en el ítem 18 de la muestra Julio 2019).	Julio 2019	Audio no entregado por la EDE
44	(Audios requerido en el ítem 14 de la muestra de agosto 2019). 14.- 201908051347325065F31AD4FD_20190805134732_49120_32128_1004	Agosto 2019	Audio entregado no corresponde al requerido con número de atención 25102324949; audio presentado corresponde al requerido en el ítem 17 del mes de ago-2019
69	(Audios requerido en el ítem 9 de la muestra de septiembre 2019). 9.- 201909162047255065F31AD4FD_20190916204725_49120_78935_1004	Septiembre 2019	Audio entregado no corresponde al requerido con número de atención 25102372049; audio presentado corresponde al requerido en el ítem 7 del mes de set-19.

### 3.4. Sobre los descargos

#### a) Indicador ATNA: Atención telefónica no adecuada

##### ➤ Información a solicitar o confirmar a la persona que llama

- *Literal b) del numeral 5.1 del procedimiento: El nombre de la persona que efectúa la llamada.*

Señalan que, en el ítem observado Nro. 119, se comprueba que en el minuto 00:25, el cliente facilita sus nombres y apellidos, cumpliendo así lo indicado en la Resolución 266-2012-OS/CD.

- *Literal c) del numeral 5.1 del procedimiento: El código de suministro.*

Señalan que, en el ítem observado Nro. 119, se comprueba que en el minuto 00:06, el cliente facilita el código de suministro 25006031, cumpliendo así lo indicado en la Resolución 266-2012-OS/CD.

- *Literal d) del numeral 5.1 del procedimiento: Dirección o referencia de la zona donde se ubica la instalación motivo de la llamada.*

Señalan que, en el ítem observado Nro. 158, se comprueba que el agente en el minuto 00:59, valida la dirección de la instalación, cumpliendo así lo indicado en la Resolución 266-2012-OS/CD.

- *Literal e) del numeral 5.1 del procedimiento: El número telefónico de contacto.*

Señalan que, en el ítem observado Nro. 158, se comprueba que el agente en el minuto 00:59, valida el número de contacto, cumpliendo así lo indicado en la Resolución 266-2012-OS/CD.

##### ➤ Información a brindar a la persona que llama

- *Literal a) del numeral 5.2 del procedimiento: 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.*

No presentó argumentos que desvirtúen los audios observados que incumplen el literal a) del numeral 5.2 del Procedimiento Nro. 266-2012-OS/CD.

- *Literal b) del numeral 5.2 del procedimiento: El tiempo estimado o plazo para la atención del requerimiento, fijado por norma o en su defecto fijado por la empresa. Si la llamada está relacionada con una interrupción programada del servicio eléctrico, informar la hora programada para la reposición del servicio.*

Sobre la imputación de no facilitar tiempo estimado para atención, en los ítems Nro. 61, 71, 72, 95, 102, 123, 124, 128, 159, y 160, se comprueba que al tratarse de llamadas reiteradas, no se debe facilitar plazo de atención, cumpliendo así con lo indicado en la Resolución Nro. 266-2012-OS/CD.

- *Literal c) del numeral 5.2 del procedimiento: El código de la llamada y/o reclamo. En caso de que exista un código de llamada y/o reclamo para un requerimiento en proceso de atención, puede informarse el mismo código a la persona que llama.*

ELECTRONORTE S.A. no presentó argumentos que desvirtúen los audios observados que incumplen el literal c) del numeral 5.2 del Procedimiento Nro. 266-2012-OS/CD.

➤ **Llamadas reiterativas (rellamadas)**

- *Numeral 5.3 del procedimiento*

Sobre la imputación de no facilitar el motivo de la demora, indican que, en los ítems Nro. 71, 72, 92, 93, 95, 102, 123, 136, 168 y 171, se comprueba la omisión cometida, sin embargo, de ninguna manera ha impedido la atención de los requerimientos del cliente; toda vez que el personal técnico precedió a atender dichas materia de observación; en consecuencia no hay responsabilidad susceptible de sanción, toda vez que no hubo intencionalidad en el hecho; siendo así este evento no puede ser tomado como agravante que tenga la repercusión para sanción; pues Electronorte S.A. actuó en función a la petición del usuario y dentro de los plazos establecidos.

Finalmente, mencionan como base legal a sus requerimientos para levantar las observaciones en los indicadores ATNA e ICAT, el Principio del debido procedimiento, establecido en el título IV, numeral 1.2 de la Ley 27444, precisando que el Organismo Supervisor debe respetar los derechos de los administrados.

Señalan que, su sistema comercial NGC permite que, ni bien ingresan las llamadas, los números telefónicos de los usuarios quedan registrados en el módulo comercial, situación que permitiría tener los datos de los usuarios que llaman; en ese sentido, la omisión cometida no ha causado la violación de los derechos del usuario; toda vez que, los recursos 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 dy6zw1T9DB fueron atendidos dentro de los plazos establecidos, más aun tomando en consideración lo expuesto en el último párrafo del numeral arriba ecotado que a la letra expone “La no entrega de información de algunos de éstos aspectos por parte de la persona que llama, no invalida continuar con la atención de la llamada”.

Por lo que, se advierte que la misma Resolución de Consejo Directivo del ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA OSINERGMIN N° 266-2012-OS/CD, al haber incluido este último párrafo admite que no es indispensable contar con

este dato para proseguir con la atención; más aún, tratándose de casos de alumbrado público, falta de suministro o denuncia en los cuales lo básico es contar con la dirección exacta de la zona o predio afectado para su atención.

Que, finalmente en todos los casos observados, se cumplió con efectuar la atención requerida por los clientes y/o usuarios, cumpliendo así con las disposiciones establecidas.

**b) Indicador ICAT: Indisponibilidad del Centro de Atención Telefónica**

- *Literal c) del ítem 3 del numeral 6.2 del procedimiento:*

(...)

*c) En cada llamada, OSINERGMIN verifica los siguientes aspectos:*

Ítem	Descripción
3	Que el sistema de contestación automática no corte la llamada mientras es recibida o direccionada para la atención por el personal.

Señalan que, respecto a la interrupción de la comunicación entre el cliente y operador, en la fecha y hora supervisada, los enlaces de comunicación con nuestro proveedor Telefónica no han sufrido ninguna interrupción durante el servicio que pudiera finalmente haber provocado el corte; por ello, se descarta que el corte se haya producido por parte de ENSA.

- *Literal c) del ítem 4 del numeral 6.2 del procedimiento:*

(...)

*c) En cada llamada, OSINERGMIN verifica los siguientes aspectos:*

Ítem	Descripción
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.

Señalan que, las llamadas observadas, no han sido contestadas en el tiempo establecido, toda vez, que en las fechas y horas supervisadas se presentó incremento de las llamadas conforme es de verse en el anexo adjunto, donde se detallan las llamadas que han sido registradas en su sistema comercial NGC.

Asimismo, ante el gran número de llamadas presentadas, se tomaron acciones inmediatas con la finalidad de no dejar sin atender ninguna llamada, tales como: incrementar el volumen de los agentes programados, así como el pago de horas extras al personal.

- *Literal c) del ítem 4 del numeral 6.2 del procedimiento:*

(...)

c) En cada llamada, OSINERGMIN verifica los siguientes aspectos:

Ítem	Descripción
3	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.

Señalan que, las llamadas observadas, no han sido contestadas en el tiempo establecido, toda vez, que en las fechas y horas supervisadas se presentó incremento de las llamadas conforme es de verse en el anexo adjunto, donde se detallan las llamadas que han sido registradas en su sistema comercial NGC.

Asimismo, ante el gran número de llamadas presentadas, se tomaron acciones inmediatas con la finalidad de no dejar sin atender ninguna llamada, tales como: incrementar el volumen de los agentes programados, así como el pago de horas extras al personal.

Señalan que, en relación a estas observaciones, nos ratificamos en nuestros descargos iniciales, por cuanto la interrupción de la comunicación entre el cliente y el operador atribuida por el entre regulador a Electronorte SA, en la fecha y hora supervisada, carece de fundamento, toda vez que, según el análisis realizado, la llamada no fue interrumpida por el operador de la contratista y/o tampoco por fallas en la central telefónica; en consecuencia, la precisión del fiscalizador es subjetiva y no ha demostrado de manera fehaciente o a través de prueba indubitable su observación.

En relación a la falta de atención de llamadas, si bien es cierto, ello se debió al incremento de llamadas por parte de los clientes y/o usuarios; sin embargo, estas no quedaron desatendidas, por cuanto, al contar con un registro de los casos observados, se implementaron las acciones correctivas y se brindó la atención correspondiente a cada caso.

En consecuencia, el supuesto incumplimiento queda desvirtuado, ya que la supuesta falta de atención de llamadas testigo, se debió al alto tráfico de atenciones presentadas, hecho que ha quedado demostrado en los medios probatorios alcanzados oportunamente; muy por el contrario, el fiscalizador nuevamente incurre en subjetividades al imponer estas observaciones.

### c) Entrega de información

ELECTRONORTE SA. no presentó argumentos que desvirtúen la observación respecto a la no entrega de las copias de las grabaciones de llamadas telefónicas.

## 3.5. Sobre el análisis de los descargos

### a) Indicador ATNA: Atención telefónica no adecuada

➤ Información a solicitar o confirmar a la persona que llama

- *Literal b) del numeral 5.1 del procedimiento: El nombre de la persona que efectúa la llamada.*

Se evaluó nuevamente el audio observado del ítem 119 del consolidado de la evaluación del indicador ATNA, que corresponde al audio requerido con ítem Nro. 29 de la muestra del mes de octubre 2021, con código de atención registrado por ELN en el RHD Nro. '25102387504 y código asignado por ELN en la entrega de la muestra Nro. "29.-20191011204855ECB1D7577COF\_20191011204855\_49120\_73515\_0217"; corroborándose se que la llamada en cuestión corresponde al registro de un reclamo por exceso de consumo, y en los minutos indicados en los descargos de la concesionaria no se mencionan los datos observados.

Asimismo, se advierte que lo mencionado en los descargos de ELN, puede referirse a un audio distinto al observado, puesto que, en el minuto indicado no se corrobora la información solicitada por el operador o confirmada por la persona que llama; por lo que se incumple con lo establecido en el numeral 5.1, b) del procedimiento aprobado con Resolución de Consejo Directivo Nro. 266-2012-OS/CD.

- *Literal c) del numeral 5.1 del procedimiento: El código de suministro.*

Se evaluó nuevamente el audio observado del ítem 119 del consolidado de la evaluación del indicador ATNA, que corresponde al audio requerido con ítem Nro. 29 de la muestra del mes de octubre 2021, con código de atención registrado por ELN en el RHD Nro. '25102387504 y código asignado por ELN en la entrega de la muestra Nro. "29.-20191011204855ECB1D7577COF\_20191011204855\_49120\_73515\_0217"; corroborándose que la llamada en cuestión corresponde al registro de un reclamo por exceso de consumo, y en los minutos indicados en los descargos de la concesionaria no se mencionan los datos observados.

Asimismo, se advierte que lo mencionado en los descargos de ELN, puede referirse a un audio distinto del observado, puesto que, en el minuto indicado no se corrobora la información solicitada por el operador o confirmada por la persona que llama, además de que el suministro del audio observado corresponde al código Nro. "38216288" de la muestra y no el "25006031" como indica ELN; por lo que se incumple con lo establecido en el numeral 5.1, c) del procedimiento aprobado con Resolución de Consejo Directivo Nro. 266-2012-OS/CD.

- *Literal d) del numeral 5.1 del procedimiento: Dirección o referencia de la zona donde se ubica la instalación motivo de la llamada.*

Según lo indicado por ELN, se revaluó el audio observado del ítem 158 del consolidado de la evaluación del indicador ATNA, que corresponde al audio requerido con ítem Nro. 8 de la muestra del mes de diciembre 2021, corroborando que efectivamente en el minuto indicado se confirma la dirección del suministro motivo de la llamada.

- *Literal e) del numeral 5.1 del procedimiento: El número telefónico de contacto.*

Se revaluó el audio observado del ítem 158 del consolidado de la evaluación del indicador ATNA, que corresponde al audio requerido con ítem Nro. 8 de la muestra del mes de diciembre 2021, corroborando que efectivamente en el minuto indicado se confirma el número de contacto de la persona que llama.

➤ **Información a brindar a la persona que llama**

- *Literal a) del numeral 5.2 del procedimiento: 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.*

No presento argumentos que desvirtúen el incumplimiento a lo establecido en el literal a) del numeral 5.2 del Procedimiento Nro. 266-2012-OS/CD; Por lo tanto, se mantiene la observación en este extremo.

- *Literal b) del numeral 5.2 del procedimiento: El tiempo estimado o plazo para la atención del requerimiento, fijado por norma o en su defecto fijado por la empresa. Si la llamada está relacionada con una interrupción programada del servicio eléctrico, informar la hora programada para la reposición del servicio.*

Es necesario precisar que el Procedimiento Nro. 266-2012-OS/CD no establece que no se debe facilitar el plazo de atención de un requerimiento, sin embargo, si bien indica que en el caso de las llamadas reiterativas (rellamadas) sobre el mismo requerimiento, solo es obligatorio solicitar o confirmar el código de la llamada y/o reclamo o código de suministro, ello no supone incumplir con informar al usuario el plazo estimado de atención, toda vez que el Procedimiento precisa que se “debe informar a la persona que llama lo indicado en el numeral 5.2 (que incluye el literal b) en cuanto a indicar el tiempo estimado o plazo para la atención del requerimiento)”.

Es decir, en este punto se verificó que los audios de las rellamadas observadas en los que presentó descargos ELN, corresponden a requerimientos que excedieron el plazo de atención, por lo que se debió informar además del motivo de la demora, el tiempo adicional estimado para la atención, conforme lo establece el último párrafo del numeral 5.3 del Procedimiento.

- *Literal c) del numeral 5.2 del procedimiento: El código de la llamada y/o reclamo. En caso de que exista un código de llamada y/o reclamo para un requerimiento en proceso de atención, puede informarse el mismo código a la persona que llama.*

No presento argumentos que desvirtúen el incumplimiento a lo establecido en el literal c) del numeral 5.2 del Procedimiento Nro. 266-2012-OS/CD; Por lo tanto, se mantiene la observación en este extremo.

➤ **Llamadas reiterativas (rellamadas)**

- *Numeral 5.3 del procedimiento*

ELECTRONORTE S.A. confirma la infracción en diez de los catorce audios observados (ítems Nro. 71, 72, 92, 93, 95, 102, 123, 136, 168 y 171), y, por otro lado, no presenta descargos en cuatro de ellos (ítems Nro. 64, 124, 159 y 160), por lo que no se considera realizar un análisis para éstos últimos.

Ahora, si bien se manifiesta que en los audios observados de los ítems que presentaron descargos fueron atendidos los requerimientos, no es suficiente para desvirtuar el incumplimiento, toda vez que ello no supone incumplir con indicar a los usuarios el motivo de la demora y el tiempo estimado adicional para la atención, agregando, además que las rellamadas son efectuadas por los usuarios al considerar sus requerimientos como emergencias, debido a que las atenciones no se realizan o exceden los plazo inicialmente indicados.

Si bien el argumento presentado por ELECTRONORTE SA., en el que manifiestan el registro automático en el Sistema NGC de la información de las llamadas ingresantes, se debe tener en cuenta que se ha omitido cumplir con lo dispuesto en los numerales 5.1, 5.2 y 5.3 del Procedimiento, que 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.

Ahora, respecto a la omisión de la entrega de información por parte de la persona que llama no invalida continuar con la atención de la llamada, en efecto, la omisión de la información de ninguna manera supone no atender la llamada, empero, no exime de la responsabilidad por inobservar el Procedimiento.

Por lo expuesto, los argumentos invocados por ELECTRONORTE SA. no desvirtúan los incumplimientos advertidos en el indicador ATNA.

En tal sentido, debido a que se desvirtuaron las observaciones Nro. 3 y parcialmente la Nro. 4 en los literales C) y D) anteriores, ELN obtiene el nuevo valor de 14.55% en el indicador ATNA, superando la tolerancia de 2% establecida en el numeral 8 del procedimiento.

#### **b) Indicador ICAT: Disponibilidad del Centro de Atención Telefónica**

- *Literal c) del ítem 3 del numeral 6.2 del procedimiento:*

(...)

c) *En cada llamada, OSINERGMIN verifica los siguientes aspectos:*

Ítem	Descripción
3	Que el sistema de contestación automática no corte la llamada mientras es recibida o direccionada para la atención por el personal.

No desvirtúa el incumplimiento, puesto que al indicar que no existió una interrupción de comunicación con su operador telefónico, no resulta amparable para justificar la interrupción de la llamada testigo durante la interacción con la central telefónica.

Por otra parte, bajo el mismo razonamiento, es necesario indicar que, los Centros de Atención Telefónica de las empresas de distribución eléctrica deben ser capaces de cumplir con los aspectos de calidad de atención telefónica que brindan al usuario del público de electricidad, de acuerdo a lo evaluado en el numeral 4 y ítem 3), literal c del numeral 6.2 del Procedimiento Nro. 266-2012-OS/CD.

- *Literal c) del ítem 4 del numeral 6.2 del procedimiento:*

(...)

c) *En cada llamada, OSINERGMIN verifica los siguientes aspectos:*

Ítem	Descripción
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.

No desvirtúan el incumplimiento, sino que por el contrario lo confirma, toda vez que se reconoce que en las fechas que se realizaron las llamadas testigo, éstas no fueron contestadas en el plazo establecido por la Resolución de Consejo Directivo Nro. 266-2012-OS/CD.

- *Literal c) del ítem 4 del numeral 6.2 del procedimiento:*

(...)

c) *En cada llamada, OSINERGMIN verifica los siguientes aspectos:*

Ítem	Descripción
3	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.

No desvirtúan el incumplimiento, sino que por el contrario lo confirma, toda vez que se reconoce que en las fechas que se realizaron las llamadas testigo, éstas no fueron contestadas en el plazo establecido por la Resolución de Consejo Directivo Nro. 266-2012-OS/CD.

Es necesario indicar que las llamadas testigo que se realizan a la Central de Atención Telefónica (CAT) de ELECTRONORTE SA. son grabadas de acuerdo al literal b) del numeral 6.2 del Procedimiento, el cual establece que "las llamadas son realizadas a cualquier hora y día; y son grabadas por ser evidencias de la supervisión", es decir, la prueba indubitable de las observaciones advertidas en las llamadas cortadas, son las grabaciones que fueron alcanzadas mediante el Informe de Instrucción Nro. 2315-2021-OS/OR LAMBAYEQUE, que fue notificado con oficio Nro. 1682-2021-OS/OR LAMBAYEQUE de fecha 24 de mayo de 2021, y no subjetivamente como pretende indicar la concesionaria.

Asimismo, conforme se informó en el Informe de instrucción mencionado, las tres (3) llamadas testigo fueron cortadas durante la interacción con el sistema de contestación automática en el momento de la digitalización del suministro en consulta, incumpliendo el ítem 3 del literal c), del numeral 6.2 del Procedimiento, y, como prueba de ello se registró las grabaciones de las llamadas telefónicas como prueba documental y evidencia del incumplimiento.

Ahora, respecto a lo señalado por ELECTRONORTE SA. en cuanto a la falta de atención de las llamadas observadas, que no fueron contestadas dentro del tiempo establecido por el Procedimiento, si bien ELECTRONORTE SA. invoca nuevamente que se debió al incremento de llamadas que ingresaron a su central telefónica; esto no resulta amparable, toda vez que el incumplimiento del ítem 4 del numeral 6.2 del Procedimiento, mide el tiempo que transcurre desde la elección de la opción de contestación por un operador y la contestación de éste no supere el minuto de espera, situación que se incumplió en las cuatro llamadas testigo efectuadas por la fiscalización, además, los descargos de ELECTRONORTE SA. no concuerdan con las observaciones, al indicar que las llamadas no quedaron desatendidas, pues al contar con el registro, se implementaron acciones correctivas y brindaron las atenciones correspondientes en cada caso, refiriéndose a llamadas efectuadas por clientes y/o usuarios.

Por lo tanto, se confirma el incumplimiento en las dos (2) llamadas testigo.

En tal sentido, ELECTRONORTE SA. mantiene el valor de 7.78% en el indicador ICAT, superando la tolerancia de 2% establecida en el numeral 8 del Procedimiento.

### **c) Entrega de información**

ELECTRONORTE SA. no presentó descargos en cuanto a la no entrega de las copias de las grabaciones de las llamadas telefónicas, incumpliendo el numeral 9.3 del Procedimiento Nro. 266-2012-OS/CD, infracción que es pasible de sanción según lo dispuesto en el numeral 1.10 del Anexo I de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD, tipifica como infracción incumplir la ley, el reglamento, las normas, resoluciones y disposiciones emitidas por el Ministerio, la Dirección u Osinergmin, así como las demás normas legales, técnicas, y otras vinculadas con el servicio eléctrico.

### **3.6. Sobre la determinación de la sanción**

La Guía Metodológica del Cálculo de la Multa Base, aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nro. 120-2021-OS/CD, establece criterios y componentes a ser considerados para la determinación de la multa base. Estos criterios establecen que el valor de la multa debe considerar el beneficio económico ilícito que percibe el agente infractor derivado de su actividad ilícita y el valor económico del daño derivado de la infracción dividido entre una probabilidad de detección asociado a factores agravantes y atenuantes.

Asimismo, la referida guía indica los criterios de graduación de multas los cuales son: el beneficio ilegalmente obtenido, la probabilidad de detección, el daño, el perjuicio económico causado, la reincidencia, la capacidad económica y las circunstancias de la infracción. Estos criterios permiten graduar las multas con la finalidad de disuadir la conducta ilícita de los

agentes infractores y, por otro lado, dará una señal a las empresas de que van a tener que asumir parte de los costos generados por las externalidades que causan a la sociedad.

En ese sentido, la metodología y la fórmula para la determinación de la multa son de aplicación en las actividades económicas que supervisa Osinergmin. De acuerdo a la Guía Metodológica de Cálculo de la Multa Base la fórmula general para el cálculo de la Multa Base en el escenario ExAnte es el siguiente:

$$M = \frac{B}{p}$$

Donde:

$M$	=	Multa estimada
$B$	=	Beneficio económico ilícito generado por la infracción y/o perjuicio económico causado.
$p$	=	Probabilidad de detección.

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

- La Unidad Impositiva Tributaria vigente asciende a S/. 4,600.00.
- Para el análisis no se considera el perjuicio económico, por no haberse reportado en la solicitud de cálculo de multa un perjuicio (directo y cuantificable) a los usuarios del servicio público de electricidad.
- Para la determinación del beneficio ilícito se utilizará la información contenida en el expediente.
- No se considera un daño generado del incumplimiento, toda vez que el incumplimiento no está referido a temas de seguridad que hayan causado un accidente moral o incapacitante a un tercero.
- La aplicación de factores agravantes (por reincidencia) o atenuantes (por reconocimiento de infracción, subsanación posterior al inicio del procedimiento administrativo sancionador o acción correctiva) será evaluada por el Órgano Instructor. Para efectos prácticos del presente informe la sumatoria de factores es igual a cero, en ese sentido, la aplicación de la fórmula de los factores agravantes y atenuantes es igual a la unidad no afectando al resultado final.
- Se utiliza la tasa COK en base al Documento de Trabajo N° 37, publicado por la Gerencia de Políticas y Análisis Económico (GPAE)<sup>2</sup> correspondiente al sector eléctrico cuya tasa anual es igual a 10.67%.
- Se recomienda una probabilidad de detección igual al 100% dado que se supervisa a todas las empresas incluidas en el Procedimiento, este valor es igual a la unidad donde para efectos matemáticos no afecta el resultado final de la multa.

<sup>2</sup> El Costo Promedio Ponderado del Capital (WACC): Una estimación para los sectores de Minería, Electricidad, Hidrocarburos Líquidos y Gas Natural en el Perú. Disponible en:

[http://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro\\_documental/Institucional/Estudios\\_Economicos/Documentos\\_de\\_Trabajo/Documento-Trabajo-37.pdf](http://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro_documental/Institucional/Estudios_Economicos/Documentos_de_Trabajo/Documento-Trabajo-37.pdf)

**a) Indicador ATNA: Atención telefónica no adecuada**

Respecto al análisis del factor B de la fórmula de determinación de multas se considera el beneficio ilícito a partir del costo evitado. Dicho costo evitado está dado por el 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. Es ese sentido, el monto de la multa es proporcional al costo evitado (y a la cantidad de llamadas recibidas por la empresa durante el semestre en evaluación) por mala calidad.

Tomando en consideración el escenario de incumplimiento, de acuerdo al Procedimiento el cual establece un margen de tolerancia igual al 2% para el indicador, el cual fue superado; por lo que se generó un incumplimiento.

El indicador ATNA considera aspectos como atención de llamadas por falta de energía eléctrica en los predios, defectos en la infraestructura eléctrica, emergencias, calidad del servicio, compensaciones, consumo excesivo, entre otros. Se puede apreciar que varios de estos aspectos están vinculados con temas de emergencias. Además, transgredir la tolerancia del indicador ATNA conllevaría a la probabilidad de generar un daño por no disponer con un adecuado sistema de atención de llamada entre los cuales se considera las llamadas por emergencias. En la siguiente tabla se muestra el detalle del monto de presupuesto:

Componente	Monto total
El COyM asociado a la central telefónica por llamada <sup>1</sup>	S/. 2.15
Número de llamadas sujetas al Procedimiento (TCEA) <sup>2</sup>	167,184
Tolerancia para el indicador ATNA <sup>3</sup>	2%
Indicador ATNA obtenido de la empresa <sup>2</sup>	14.55%
Total	S/. 45,101.06

Notas:

1/ Valor obtenido del Valor Agregado de Distribución actualizado del periodo 2018-2022

2/ Informe de fiscalización

3/ Artículo 8 del "Procedimiento para la supervisión de la calidad de atención telefónica de las empresas de distribución eléctrica", aprobado por la RCD Nro. 266-2012-OS/CD.

Con dicha información, se obtuvo el monto asociado al Costo Evitado, de acuerdo con la siguiente expresión:

$$M = (COyM * (\text{Porcentaje que supera el ATNA} - 2\%)) * \text{Total llamadas del procedimiento}$$

$$M = ((2,15) * ((14.55\% - 2\%)) * 167\ 184$$

$$M = 45\ 101,06$$

Dicho monto del presupuesto se deflactará con los IPC nacional - Fecha de Infracción y el IPC nacional - Fecha de presupuesto con la finalidad de hallar el presupuesto a la fecha de infracción, seguidamente se le descontará el factor correspondiente al pago del impuesto a la

<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° 158-2018 OS/CD que fija el VAD y cargos fijos del periodo 01 de noviembre 2018 al 31 de octubre del 2022 (Sector Típico 1).

renta y se actualizará el beneficio ilícito a la fecha de cálculo de multa a través de la tasa COK y se le asociará a una probabilidad de detección que, para este escenario, asciende al 100%.

A continuación, se detalla el cálculo de multa:

Presupuesto	Monto del presupuesto (\$)	Monto del presupuesto (S/)	IPC nacional- Fecha presupuesto (2)	IPC nacional- Fecha infracción (2)	Presup. a la fecha de la infracción
Costo por transgredir la tolerancia del 2% en el indicador ATNA (Atención Telefónica No Adecuada)	-	45,101.06	124.26	124.53	45,199.06
Fecha de la infracción (3)					Diciembre 2019
Beneficio ilícito a la fecha de la infracción					45,199.06
Beneficio ilícito a la fecha de la infracción (neto del IR 30%) (4)					31,639.34
Fecha de cálculo de la multa					Enero 2022
Número de meses entre la fecha de la infracción y la fecha de cálculo de la multa					25
Tasa COK promedio sector (mensual)					0.85%
Beneficio ilícito a la fecha de cálculo de la multa en S/					39,080.17
Factor B de la infracción en UIT					8.50
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 UIT = S/ 4,400)</b>					<b>8.50</b>

Nota:

- (1) Costo evitado.
- (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) Valor de la UIT igual a S/.4400.

Por lo expuesto, la multa a imponer es igual a ocho con cincuenta centésimas (8,50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

#### b) Indicador ICAT: Indisponibilidad del Centro de Atención Telefónica

Respecto al análisis del factor B de la fórmula de determinación de multas, se considerará costo evitado de disponer los recursos necesarios para cumplir con tener disponible la central telefónica, conforme lo establece la norma. Para aproximar el costo evitado se tomará en cuenta la suma de la anualidad de la inversión (@VNR) y el costo de operación y mantenimiento (COyM) asociado a la central telefónica, ya que la indisponibilidad estaría asociada a problemas relacionados con la infraestructura y la operación de la central<sup>4</sup>.

Asimismo, se tomará en cuenta el número total de llamadas las cuales comprenderían las llamadas recibidas y las no recibidas debido a que la central estuvo indisponible. Sin embargo,

<sup>4</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° 158-2018 OS/CD que fija el VAD y cargos fijos del periodo 01 de noviembre 2018 al 31 de octubre del 2022. (Sector Típico 1)

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>5</sup>

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

El indicador ICAT considera la disponibilidad de la central telefónica, el cual estaría asociado a la infraestructura y la operación de la central. La falta de disponibilidad de esta central telefónica conllevaría a la no atención de llamadas entre ellas las de emergencias. La siguiente tabla muestra el detalle de los componentes del monto de presupuesto:

Componente	Monto total
Anualidad de la inversión (aVNR) asociado a la central telefónica por llamada <sup>1</sup>	S/. 0.21
El COyM asociado a la central telefónica por llamada <sup>1</sup>	S/. 2.15
Número de llamadas sujetas al Procedimiento (TCEI) <sup>2</sup>	167,184
Tolerancia para el indicador ICAT <sup>3</sup>	2%
Indicador ICAT obtenido por la empresa <sup>2</sup>	7.78%
<b>Total</b>	<b>S/. 22,800.92</b>

Notas:

1/ Valor obtenido del Valor Agregado de Distribución actualizado del periodo 2018-2022

2/ Informe de fiscalización

3/ Artículo 8 del "Procedimiento para la supervisión de la calidad de atención telefónica de las empresas de distribución eléctrica", aprobado por la RCD N°266-2012-OS/CD

Con dicha información, se obtuvo el monto asociado al Costo Evitado, de acuerdo con la siguiente expresión:

$$M = ((COyM + (aVNR) * (\text{Porcentaje que supera el ICAT} - 2\%)) * \text{Total llamadas del procedimiento})$$

$$M = ((0,21 + 2,15) * (7,78\% - 2\%) * 167\ 184)$$

$$M = 22\ 800,92$$

Dicho monto del presupuesto se deflactará con los IPC nacional – Fecha de Infracción y el IPC nacional – Fecha de presupuesto con la finalidad de hallar el presupuesto a la fecha de infracción, seguidamente se le descontará el factor correspondiente al pago del impuesto a la renta y se actualizará el beneficio ilícito a la fecha de cálculo de multa a través de la tasa COK y se le asociará a una probabilidad de detección que, para este escenario, asciende al 100%.

A continuación, se detalla el cálculo de multa:

Presupuesto	Monto del presupuesto (\$)	Monto del presupuesto (S/)	IPC nacional- Fecha presupuesto (2)	IPC nacional- Fecha infracción (2)	Presup. a la fecha de la infracción
-------------	----------------------------	----------------------------	-------------------------------------	------------------------------------	-------------------------------------

<sup>5</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 Nº 489-2022-OS/OR LAMBAYEQUE**

Costo por transgredir la tolerancia del 2% en el indicador ICAT (Indisponibilidad del Centro de Atención)	-	22,800.92	124.26	124.59	22,850.47
Fecha de la infracción (3)					Diciembre 2019
Beneficio ilícito a la fecha de la infracción					22,850.47
Beneficio ilícito a la fecha de la infracción (neto del IR 30%) (4)					15,995.33
Fecha de cálculo de la multa					Enero 2022
Número de meses entre la fecha de la infracción y la fecha de cálculo de la multa					25
Tasa COK promedio sector (mensual)					0.85%
Beneficio ilícito a la fecha de cálculo de la multa en S/					19,757.05
Factor B de la infracción en UIT					4.30
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 UIT = S/ 4,400)</b>					<b>4.30</b>

Nota:

- (1) Costo evitado.
- (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) Valor de la UIT igual a S/.4400.

Por lo expuesto, corresponde imponer una multa igual a cuatro con treinta centésimas (4,30) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

**c) Entrega de información**

Tomando en consideración el escenario de este incumplimiento, se considera beneficio ilícito en base al costo evitado de no disponer los recursos hora-hombre necesarios para el envío de información requerida por Osinergmin en cuanto a la entrega de tres (3) copias de los audios de llamadas de la muestra de los meses de julio, agosto y septiembre 2019, necesarios para evaluar completamente la Calidad de Atención Telefónica que brindó la empresa ELECTRONORTE SA.

De acuerdo al área técnica, los costos de los recursos necesarios para la verificación del cumplimiento de la norma, es el siguiente:

Ítem	Descripción	Unidad	Cantidad	Costos				Total Total (S/.)
				Unitario (S/.)	Horas	Días	Parcial (S/.)	
1	<b>Personal (1)</b>							
1.01	Gerente de área, quien se encarga de disponer la atención del requerimiento solicitado por el Organismo Supervisor y posteriormente autoriza su entrega: Gerente comercial - UN (410112) (2)	h-h	1	158.49	8	2	2535.80	3615.91
1.02	Jefe de área que autoriza la búsqueda y consolidación de la información requerida por Osinergmin (Copias de las llamadas telefónicas registradas por el CAT): Jefe de Servicio al Cliente (410037) (3)	h-h	1	45.31	8	2	724.98	
1.02	Analista técnico encargado de evaluar y preparar la información requerida por el Organismo Supervisor, de acuerdo a lo asignado por el Jefe de Área: Supervisor de Call Center (410051) (4)	h-h	1	22.20	8	2	355.13	

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 489-2022-OS/OR LAMBAYEQUE**

Nota:

- (1) Los costos de personal y los costos hora- hombre provienen de la Oficina de Logística de OSINERGMIN. Salary Pack (junio 2021).
- (2) El sueldo anual es igual a S/ 426 014, que posteriormente para obtener un estimado del sueldo mensual se divide entre 14 sueldos al año. Se considera 4 semanas por mes y 48 horas por semana para obtener el costo por hora-hombre.
- (3) El sueldo anual es igual a S/ 121 797, que posteriormente para obtener un estimado del sueldo mensual se divide entre 14 sueldos al año. Se considera 4 semanas por mes y 48 horas por semana para obtener el costo por hora-hombre.
- (4) El sueldo anual es igual a S/ 59662, que posteriormente para obtener un estimado del sueldo mensual se divide entre 14 sueldos al año. Se considera 4 semanas por mes y 48 horas por semana para obtener el costo por hora-hombre.

Luego de determinar la cantidad de recursos que debió destinarse para la atención del requerimiento, se determina el Costo Evitado incurrido por ELECTRONORTE SA. En el siguiente cuadro se detalla el cálculo del monto propuesto:

<i>No cumplir con la entrega de información requerida por Osinergmin (tres copias de las grabaciones de llamadas telefónicas registradas en la CAT), correspondientes a las muestras mensuales del Procedimiento Nro. 266-2012-OS/CD.</i>					
Presupuesto	Monto (US\$)	Monto (S/)	IPC nacional- Fecha del presupuesto (2)	IPC nacional- Fecha infracción (2)	Monto a la fecha de la infracción (S/)
Recursos hora-hombre necesarios para cumplir con la entrega de información de las muestras del Procedimiento Nro. 266-2012-OS/CD, requerida por Osinergmin.	-	3,615.91	130.22	124.53	3,457.91
Fecha de la infracción (3)					Diciembre 2019
Beneficio ilícito a la fecha de la infracción					3,457.91
Beneficio ilícito a la fecha de la infracción (neto del IR 30%) (4)					2,420.54
Fecha de cálculo de la multa					Enero 2022
Número de meses entre la fecha de la infracción y la fecha de cálculo de la multa					25
Tasa COK promedio sector (mensual)					0.85%
Beneficio ilícito a la fecha de cálculo de la multa en S/					2,989.79
Factor B de la infracción en UIT					0.65
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 UIT = S/ 4,400)</b>					<b>0.65</b>

Por lo expuesto, el resultado del análisis de costo evitado da como resultado una multa igual a 0,65 UIT: Sesenta y cinco centésimas (0,65) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

De conformidad con lo establecido en el artículo 13 literal c) de la Ley de Creación de Osinergmin, Ley Nro. 26734, la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, Ley Nro. 27332 y modificatorias, la Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de Osinergmin, Ley Nro. 27699, el Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nro.

040-2017-OS/CD, el Texto Único Ordenado de la Ley Nro. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo Nro. 004-2019-JUS y la Resolución de Consejo Directivo Nro. 057-2019-OS/CD.

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.** - SANCIONAR a la concesionaria **EMP REG DE SERV PUB DE ELECT DL NORTE SA** con una multa de **ocho con cincuenta centésimas (8.50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT)**, vigente a la fecha de pago, por exceder la tolerancia para el Indicador ANTA establecida en el numeral 8 del “Procedimiento para la supervisión de la calidad de atención telefónica de las empresas de distribución eléctrica”, aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nro. 266-2012-OS/CD, en el periodo segundo semestre 2020, hecho que constituye infracción pasible de sanción de acuerdo al numeral 1.10 del Anexo 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo Nro. 028-2003-OS/CD.

**Código de Infracción: 1900112822-01**

**Artículo 2°.** – SANCIONAR a la concesionaria **EMP REG DE SERV PUB DE ELECT DL NORTE SA** con una multa de **cuatro con treinta centésimas (4.30) Unidades Impositivas Tributarias (UIT)**, vigente a la fecha de pago, por exceder la tolerancia para el Indicador ICAT establecida en el numeral 8 del “Procedimiento para la supervisión de la calidad de atención telefónica de las empresas de distribución eléctrica”, aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nro. 266-2012-OS/CD, en el periodo segundo semestre 2020, hecho que constituye infracción pasible de sanción de acuerdo al numeral 1.10 del Anexo 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo Nro. 028-2003-OS/CD.

**Código de Infracción: 1900112822-02**

**Artículo 3°.** – SANCIONAR a la concesionaria **EMP REG DE SERV PUB DE ELECT DL NORTE SA** con una multa de **cero con sesenta y cinco centésimas (0.65) de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT)**, vigente a la fecha de pago, por incumplir el numeral 9.3 del “Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica”, aprobado a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD, lo que constituye infracción administrativa sancionable de acuerdo al 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 Nro. 028-2003-OS/CD.

**Código de Infracción: 1900112822-03**

**Artículo 4°.** - 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, deberán indicarse los códigos de infracción que figuran en la presente Resolución.

**Artículo 5°.- COMUNICAR** que, 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 Nro. 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 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 6°. – Información de la notificación.**

En cumplimiento del artículo 24 del Texto Único Ordenado de la Ley Nro. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo Nro. 004-2019-JUS, en concordancia con el artículo 27 del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nro. 040-2017-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 7°. - NOTIFICAR** a la concesionaria **EMP REG DE SERV PUB DE ELECT DL NORTE SA** el contenido de la presente resolución.

Regístrese y comuníquese,

«hnunez»

**Jefe de la Oficina Regional Lambayeque  
OSINERGMIN**