

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 255-2022-OS/OR AREQUIPA**

Arequipa, 01 de febrero del 2022

**VISTOS:**

El Expediente N° 202100119083, referido al procedimiento administrativo sancionador iniciado mediante el Oficio N° 3072-2021-OS/OR AREQUIPA, notificado el 26 de noviembre de 2021, en contra de la empresa **SOCIEDAD ELÉCTRICA DEL SUR OESTE S.A.**, con Registro Único de Contribuyente (RUC) N° 20100188628.

**CONSIDERANDO:**

**1. ANTECEDENTES**

**1.1.** Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 079-2020-OS/CD, se aprobó el “Procedimiento especial para la tramitación de los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural, derivados de las facturaciones emitidas durante el Estado de Emergencia Nacional” (en adelante, el Procedimiento), el cual establece el procedimiento para los reclamos de los usuarios residenciales y no residenciales de los servicios públicos de electricidad y gas natural, referidos a la facturación de recibos emitidos en el mes de marzo del 2020 o que comprendan algún consumo realizado durante el Estado de Emergencia Nacional, declarado mediante el Decreto Supremo N° 044-2020- PCM.

**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 del Osinergmin N° 057-2019-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 los Procedimientos Administrativos Sancionadores, 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 se realizó la supervisión a la empresa **SOCIEDAD ELÉCTRICA DEL SUR OESTE S.A. (en adelante, SEAL o la empresa concesionaria)**, cuyos resultados se plasmaron en el Informe de Supervisión Especial N°1900053-2021-05-30 (en adelante, Informe de Supervisión) notificado a través del Informe de Fiscalización N° 808-2021-OS/OR AREQUIPA.

**1.4.** En ese sentido, el 26 de noviembre del 2021 se emitió el Informe de Instrucción N° 5249-2021-OS/OR AREQUIPA (en adelante, Informe de Instrucción) con los resultados del proceso de fiscalización realizado SEAL, concluyendo que las infracciones sujetas a sanción son las siguientes:

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 255-2022-OS/OR AREQUIPA**

N°	HECHO VERIFICADO	OBLIGACIÓN NORMATIVA CONTRAVENIDA	TIPIFICACIÓN Y ESCALA DE MULTAS Y SANCIONES	
			TIPIFICACIÓN	ESCALA DE MULTAS Y SANCIONES
1	<p><b><u>RESPECTO A LA ETAPA INFORMATIVA OBLIGATORIA, EN EL MARCO DEL PROCEDIMIENTO:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En tres (3) expedientes de reclamos, SEAL no evidenció haber cumplido con informar sobre las estimaciones de consumos utilizadas para las facturaciones y como fueron determinadas, en ese sentido, incumplió con el literal a) del numeral 3.1 del Procedimiento.</li> <li>En veintiséis (26) expedientes de reclamos, SEAL no evidenció haber cumplido con explicar cómo se determinó la liquidación de consumos y lecturas del medidor utilizadas. También el promedio mensual de consumos con las lecturas del periodo de la liquidación y el promedio mensual de la facturación en dicho periodo, en ese sentido, incumplió con el literal b) del numeral 3.1 del Procedimiento.</li> <li>En tres (3) expedientes de reclamos, SEAL no evidenció haber cumplido con explicar el detalle de la evolución de los consumos del usuario; en ese sentido, incumplió con el literal c) del numeral 3.1 del Procedimiento.</li> <li>En tres (3) expedientes de reclamos, SEAL no evidenció haber cumplido con explicar en el detalle del estado de cuenta, las facturaciones mensuales y los pagos efectuados; en ese sentido, incumplió con el literal d) del numeral 3.1 del Procedimiento.</li> <li>En tres (3) expedientes de reclamos, SEAL no explicó ni se manifestó, sobre su política de fraccionamiento y la aplicación del "Bono Electricidad"; en ese sentido, incumplió con el segundo párrafo del numeral 3.1 del Procedimiento.</li> <li>En tres (3) expedientes de reclamos, se verificó que SEAL no dejó constancia de modo indubitable de los intentos de comunicación infructuosa con el usuario"; en ese sentido, incumplió con el literal iii) del cuarto párrafo del numeral 3.1 del Procedimiento.</li> <li>En ocho (8) expedientes de reclamos, se verificó que SEAL, no cumplió con el plazo de treinta (30) días hábiles, para realizar la etapa informativa obligatoria; en ese sentido, incumplió con el quinto párrafo del numeral 3.1 del Procedimiento.</li> </ul>	<p><b><u>PROCEDIMIENTO APROBADO CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO DEL OSINERGMIN N°079-2020-OS/CD</u></b></p> <p><b>Artículo 3. Trámite en primera instancia</b></p> <p><b>3.1. Etapa Informativa Obligatoria</b></p> <p>Interpuesto el reclamo sobre la facturación de uno o más recibos que incluyan estimaciones de consumo y/o su liquidación, las empresas distribuidoras de electricidad y gas natural, deberán comunicarse con sus usuarios para explicarles de forma detallada la siguiente información:</p> <p>a) Estimaciones de consumo utilizadas para las facturaciones, y cómo fueron determinadas.</p> <p>b) Liquidación de consumos y lecturas del medidor utilizadas. También el promedio mensual de consumos con las lecturas del periodo de la liquidación y el promedio mensual de la facturación en dicho periodo.</p> <p>c) Detalle de la evolución de los consumos del usuario.</p> <p>d) Estado de cuenta, que incluya las facturaciones mensuales y pagos efectuados.</p> <p>Asimismo, en los casos que corresponda, deberán informar al usuario sobre la política de fraccionamiento y la aplicación del "Bono Electricidad".</p> <p>Además, de considerarlo pertinente, podrán proponer alguna fórmula para dar una solución definitiva al reclamo.</p> <p>Las empresas distribuidoras de electricidad y gas natural podrán utilizar mecanismos electrónicos y medios telefónicos para efectuar las comunicaciones a sus usuarios, como también para dejar constancia de modo indubitable de: i) el desistimiento de la pretensión del usuario en el caso que quede satisfecho con la explicación brindada; ii) el acuerdo al que arriben las partes; o, iii) los intentos de comunicación infructuosa con el usuario, según sea el caso.</p> <p>El plazo de esta etapa es de treinta (30) días hábiles, contado desde el día siguiente de recibido el reclamo o subsanados los requisitos de admisibilidad.</p>	<p>Numeral 1.10 del Anexo 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobado por Resolución de Consejo Directivo del OSINERG N°028-2003-OS/CD.</p>	<p>Amonestación</p> <p>De 1 hasta 1000 UIT<sup>1</sup></p>
2	<p><b><u>RESPECTO A LA ETAPA RESOLUTIVA, EN EL MARCO DEL PROCEDIMIENTO:</u></b></p> <p>En veintiocho (28) expedientes, las resoluciones de primera instancia, no contienen la información</p>	<p><b><u>PROCEDIMIENTO APROBADO CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO DEL OSINERGMIN N°079-2020-OS/CD</u></b></p>	<p>Numeral 1.10 del Anexo 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la</p>	<p>Amonestación</p> <p>De 1 hasta 1000 UIT</p>

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Osinergrmin, 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.osinergrmin.gob.pe/visor-docs/> ingresando el código **QuV0ar7hK4**

<sup>1</sup> De acuerdo con la clasificación de "Tipo de Empresa", establecida en la Resolución de Consejo Directivo del OSINERG N°028-2003-OS/CD y la Memoria Anual del Año 2020, obtenida del siguiente enlace: <http://www.seal.com.pe/documentos/forms/allitems.aspx?rootfolder=/documentos/transparencia/4.+memoria+anual&foldercid=0x0120008be203deabe78e45969b2a9dd70f4464>, SEAL es una Empresa Tipo 4.

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 255-2022-OS/OR AREQUIPA**

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Osinergrmin, 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.osinergrmin.gob.pe/visor-docs/> ingresando el código **QuV0ar7hk4**

N°	HECHO VERIFICADO	OBLIGACIÓN NORMATIVA CONTRAVENIDA	TIPIFICACIÓN Y ESCALA DE MULTAS Y SANCIONES	
			TIPIFICACIÓN	ESCALA DE MULTAS Y SANCIONES
	señalada en los literales a) al d) del numeral 3.1 del artículo 3 del Procedimiento, en ese sentido, SEAL incumplió con el literal i) del numeral 3.2.1 del Procedimiento.	<p><b>3.2 Etapa resolutive</b></p> <p>De no haber desistimiento del usuario, acuerdo de partes, ni comunicación con el usuario, la empresa distribuidora de electricidad y gas natural deberá resolver el reclamo.</p> <p><b>3.2.1</b> Las resoluciones de primera instancia deberán contener como mínimo:</p> <p>i) La información señalada en los literales a) al d) del numeral 3.1 del artículo 3 del presente procedimiento;</p> <p>ii) El sustento de los demás cargos reclamados, de ser el caso;</p> <p>iii) La información al usuario sobre el plazo de quince (15) días hábiles que tiene para impugnar la resolución de primera instancia.</p>	Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobado por Resolución de Consejo Directivo del OSINERG N°028-2003-OS/CD.	
3	<p><b><u>RESPECTO A LA CALIFICACIÓN DE EXPEDIENTES DE RECLAMOS, EN EL MARCO DE LA RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO OSINERGMIN N°269-2014-OS/CD</u></b></p> <p>En tres (3) expedientes, SEAL no cumplió con notificar la resolución en el plazo de cinco (05) días hábiles contados a partir del día siguiente de emitida la resolución de primera instancia, incumpliendo lo establecido en el numeral 11.1 de la Resolución de Consejo Directivo del Osinergrmin N°269-2014-OS/CD, el cual, es de aplicación supletoria, de acuerdo con el artículo 8° de la Resolución de Consejo Directivo del Osinergrmin N°079- 2020-OS/CD.</p>	<p><b><u>PROCEDIMIENTO APROBADO CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO DEL OSINERGMIN N°079-2020-OS/CD</u></b></p> <p><b>Artículo 8.- Aplicación supletoria</b></p> <p>En aquello no previsto en el presente procedimiento especial de reclamo, serán de aplicación las disposiciones establecidas en el “Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”, aprobado mediante la Resolución N°269-2014-OS-CD y sus modificatorias; en cuanto resulten aplicables y no contravengan las disposiciones del presente procedimiento especial.</p> <p><b><u>RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO OSINERGMIN N°269-2014-OS/CD</u></b></p> <p><b>Artículo 11°.- NOTIFICACIÓN</b></p> <p>11.1 Los actos administrativos emitidos por las empresas distribuidoras y por JARU deben ser notificados dentro del plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de emitidos.</p>	Numeral 1.10 del Anexo 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobado por Resolución de Consejo Directivo del OSINERG N°028-2003-OS/CD.	Amonestación De 1 hasta 1000 UIT
	<p><b>1.5.</b> Mediante Oficio N° 3072-2021-OS/OR AREQUIPA, notificado el 26 de noviembre de 2021, se inició el Procedimiento Administrativo Sancionador contra SEAL por incumplir con lo dispuesto en el Procedimiento, otorgándole cinco (5) días hábiles de plazo para presentar sus descargos a las imputaciones formuladas.</p> <p><b>1.6.</b> A través de la CARTA SEAL CM/AC-07449-2021, presentada por ventanilla virtual del Osinergrmin el 06 de diciembre de 2021, solicitó una ampliación de plazo de tres (3) días hábiles.</p> <p><b>1.7.</b> Posteriormente a través de la CARTA SEAL GG/CM-00770-2021, presentada por ventanilla virtual del Osinergrmin el 10 de diciembre de 2021, SEAL presentó su reconocimiento de responsabilidad a las imputaciones realizadas mediante el Oficio N° 3072-2021-OS/OR AREQUIPA.</p> <p><b>1.8.</b> Mediante Oficio N° 124-2022-OS/OR AREQUIPA, de fecha 20 de enero del 2022, notificado en la misma fecha, se corrió traslado a la empresa SEAL, del Informe Final de Instrucción N° 154-2022-OS/OR AREQUIPA, otorgándole un plazo de (05) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada para presentar sus descargos en caso no esté de acuerdo con las conclusiones del referido informe.</p>			

- 1.9. Vencido el plazo otorgado, la empresa SEAL no presentó descargo alguno al Informe Final de Instrucción, trasladado mediante Oficio N° 124-2022-OS/OR AREQUIPA.

## 2. ANÁLISIS

### 2.1. RESPECTO A LA ETAPA INFORMATIVA OBLIGATORIA EN EL MARCO DEL PROCEDIMIENTO

#### 2.1.1. Hechos verificados:

De la evaluación de los ciento treinta y tres (133) expedientes de reclamos de la muestra, se determinó lo siguiente:

- En tres (3) expedientes de reclamos, SEAL no evidenció haber cumplido con informar sobre las estimaciones de consumos utilizadas para las facturaciones y como fueron determinadas, en ese sentido, incumplió con el literal a) del numeral 3.1 del Procedimiento.

Ver Anexo N° 1 del Informe de Supervisión Especial N°1900053-2021-05-30.

- En veintiséis (26) expedientes de reclamos, SEAL no evidenció haber cumplido con explicar cómo se determinó la liquidación de consumos y lecturas del medidor utilizadas. También el promedio mensual de consumos con las lecturas del periodo de la liquidación y el promedio mensual de la facturación en dicho periodo, en ese sentido, incumplió con el literal b) del numeral 3.1 del Procedimiento.

Ver Anexo N° 2 del Informe de Supervisión Especial N°1900053-2021-05-30.

- En tres (3) expedientes de reclamos, SEAL no evidenció haber cumplido con explicar el detalle de la evolución de los consumos del usuario; en ese sentido, incumplió con el literal c) del numeral 3.1 del Procedimiento.

Ver Anexo N° 3 del Informe de Supervisión Especial N°1900053-2021-05-30.

- En tres (3) expedientes de reclamos, SEAL no evidenció haber cumplido con explicar el detalle del estado de cuenta, las facturaciones mensuales y los pagos efectuados; en ese sentido, incumplió con el literal d) del numeral 3.1 del Procedimiento.

Ver Anexo N° 4 del Informe de Supervisión Especial N°1900053-2021-05-30.

- En tres (3) expedientes de reclamos, SEAL no explicó ni se manifestó, sobre su política de fraccionamiento y la aplicación del "Bono Electricidad"; en ese sentido, incumplió con el segundo párrafo del numeral 3.1 del Procedimiento.

Ver Anexo N° 5 del Informe de Supervisión Especial N°1900053-2021-05-30.

- En tres (3) expedientes de reclamos, se verificó que SEAL no dejó constancia de modo indubitable de los intentos de comunicación infructuosa con el usuario"; en ese sentido, incumplió con el literal iii) del cuarto párrafo del numeral 3.1 del Procedimiento.

Ver Anexo N° 7 del Informe de Supervisión Especial N°1900053-2021-05-30.

- En ocho (8) expedientes de reclamos, se verificó que SEAL, no cumplió con el plazo de treinta (30) días hábiles, para realizar la etapa informativa obligatoria; en ese sentido, incumplió con el quinto párrafo del numeral 3.1 del Procedimiento.

Ver Anexo N° 8 del Informe de Supervisión Especial N°1900053-2021-05-30.

#### 2.1.2. **Reconocimiento de responsabilidad**

SEAL a través de la CARTA SEAL GG/CM-00770-2021 reconoció su responsabilidad administrativa

respecto de los incumplimientos imputados a través del Informe de Instrucción N° 5249-2021-OS/OR AREQUIPA trasladado mediante Oficio N° 3072-2021-OS/OR AREQUIPA.

### 2.1.3. Análisis de Osinergmin

SEAL a través de la CARTA SEAL GG/CM-00770-2021 ha reconocido la imputación contenida en el literal a) del Oficio N° 3072-2021-OS/OR AREQUIPA, respecto a la etapa informativa obligatoria de acuerdo a lo establecido en el numeral 3.1 del artículo 3° del Procedimiento. Asimismo, la empresa concesionaria no presentó descargo alguno al Instrucción Final de Instrucción N° 154-2022-OS/OR AREQUIPA, pese a haber sido debidamente notificada para tal efecto.

En relación al reconocimiento de responsabilidad, es importante señalar que, el artículo 257° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG), establece las condiciones eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones, señalando en su numeral 2, literal a) que constituye condición atenuante *“Si iniciado un procedimiento administrativo sancionador el infractor reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito. En los casos en que la sanción aplicable sea una multa esta se reduce hasta un monto no menor de la mitad de su importe”*.

En este sentido, de acuerdo con lo establecido en el literal a) del numeral 26.4 del artículo 26° del Reglamento de Fiscalización y Sanción de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 208-2020-OS/CD, para efectos del cálculo de la multa se considerará como factor atenuante, el reconocimiento del agente fiscalizado, de forma expresa e incondicional, sin expresiones ambiguas o contradictorias, sin formular descargos o interponer recurso administrativo. De igual forma, establece que, los factores aplicables se determinan en función a la oportunidad en que se realiza el reconocimiento, sin considerar ampliaciones de plazo.

Por lo tanto, si bien el reconocimiento realizado mediante SEAL mediante Carta SEAL GG/CM-00770-2021, no exime de responsabilidad administrativa a SEAL, 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.

De acuerdo a lo analizado, se debe tener en consideración, que la concesionaria ha presentado el reconocimiento de responsabilidad posterior a la fecha de vencimiento para la presentación de descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador y hasta la fecha de vencimiento del plazo para la presentación de descargos al informe final de instrucción, por lo tanto se aplicará un atenuante de (-30%) en razón al literal a.2 del numeral 26.4 del artículo 26° del mencionado Reglamento, al momento de determinar la sanción; sin perjuicio de que en ningún supuesto se podrán imponer sanciones inferiores al monto mínimo de la multa prevista en la Tipificación de Infracciones y Escala de Multas y Sanciones.

Cabe indicar que, el artículo 1° de la Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de Osinergmin, Ley N° 27699, establece que toda acción u omisión que implique el incumplimiento de las leyes, reglamentos y demás normas bajo el ámbito de competencia de Osinergmin constituye infracción sancionable.

Por lo tanto, se confirma la transgresión a la etapa informativa obligatoria según lo previsto en el numeral 3.1 del artículo 3° del Procedimiento, lo cual es pasible de sanción de acuerdo a lo establecido

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 255-2022-OS/OR AREQUIPA**

en el numeral 1.10 del Anexo 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 028- 2003-OS/CD, correspondiendo aplicar el factor atenuante por el reconocimiento de la infracción.

**2.2. RESPECTO A LA ETAPA RESOLUTIVA EN EL MARCO DEL PROCEDIMIENTO**

**2.2.1. Hechos verificados:**

**Respecto al literal i) del numeral 3.2.1 del Procedimiento**

La mencionada norma indica que, las resoluciones de primera instancia deberán contener como mínimo, la información señalada en los literales del a) al d) del numeral 3.1 del artículo 3 del Procedimiento.

Al respecto, de la evaluación de los ciento treinta y tres (133) expedientes de reclamos de la muestra, se determinó lo siguiente:

Ítem	Descripción	Cantidad de Expedientes de Reclamos
1	Las resoluciones de primera instancia, contienen la información señalada en los literales a) al d) del numeral 3.1 del artículo 3 del P.079.	105
2	Las resoluciones de primera instancia, no contienen la información señalada en los literales a) al d) del numeral 3.1 del artículo 3 del P.079 (en los referidos expedientes observado se determinó el incumplimiento en uno de los literales del referido numeral)	28
Cantidad total de expedientes evaluados (muestra)		133

Como prueba objetiva, en el Anexo N° 9 del Informe de Supervisión Especial N°1900053-2021-05-30, se muestran la relación de los veintiocho (28) expedientes, donde, SEA no cumplió con literal i) del numeral 3.2.1 del Procedimiento.

**2.2.2. Reconocimiento de responsabilidad**

SEAL a través de la CARTA SEAL GG/CM-00770-2021 reconoció su responsabilidad administrativa respecto de los incumplimientos imputados a través del Informe de Instrucción N° 5249-2021-OS/OR AREQUIPA trasladado mediante Oficio N° 3072-2021-OS/OR AREQUIPA.

**2.2.3. Análisis de Osinergrmin**

SEAL a través de la CARTA SEAL GG/CM-00770-2021 ha reconocido la imputación contenida en el literal b) del Oficio N° 3072-2021-OS/OR AREQUIPA, respecto al incumplimiento del literal i) del numeral 3.2.1 del artículo 3° del Procedimiento. Asimismo, la empresa concesionaria no presentó descargo alguno al Instrucción Final de Instrucción N° 154-2022-OS/OR AREQUIPA, pese a haber sido debidamente notificada para tal efecto.

En relación al reconocimiento de responsabilidad, es importante señalar que, el artículo 257° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG), establece las condiciones eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones, señalando en su numeral 2, literal a) que constituye condición atenuante “Si iniciado un procedimiento administrativo

*sancionador el infractor reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito. En los casos en que la sanción aplicable sea una multa esta se reduce hasta un monto no menor de la mitad de su importe”.*

En este sentido, de acuerdo con lo establecido en el literal a) del numeral 26.4 del artículo 26° del Reglamento de Fiscalización y Sanción de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 208-2020-OS/CD, para efectos del cálculo de la multa se considerará como factor atenuante, el reconocimiento del agente fiscalizado, de forma expresa e incondicional, sin expresiones ambiguas o contradictorias, sin formular descargos o interponer recurso administrativo. De igual forma, establece que, los factores aplicables se determinan en función a la oportunidad en que se realiza el reconocimiento, sin considerar ampliaciones de plazo.

Por lo tanto, si bien el reconocimiento realizado mediante SEAL mediante Carta SEAL GG/CM-00770-2021, no exime de responsabilidad administrativa a SEAL, 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.

De acuerdo a lo analizado, se debe tener en consideración, que la concesionaria ha presentado el reconocimiento de responsabilidad posterior a la fecha de vencimiento para la presentación de descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador y hasta la fecha de vencimiento del plazo para la presentación de descargos al informe final de instrucción, por lo tanto se aplicará un atenuante de (-30%) en razón al literal a.2 del numeral 26.4 del artículo 26° del mencionado Reglamento, al momento de determinar la sanción; sin perjuicio de que en ningún supuesto se podrán imponer sanciones inferiores al monto mínimo de la multa prevista en la Tipificación de Infracciones y Escala de Multas y Sanciones.

Cabe indicar que, el artículo 1° de la Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de Osinergmin, Ley N° 27699, establece que toda acción u omisión que implique el incumplimiento de las leyes, reglamentos y demás normas bajo el ámbito de competencia de Osinergmin constituye infracción sancionable.

Por lo tanto, se confirma la transgresión a la etapa resolutoria según lo previsto en el numeral 3.2.1 del artículo 3° del Procedimiento, lo cual es pasible de sanción de acuerdo a lo establecido en el numeral 1.10 del Anexo 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD, correspondiendo aplicar el factor atenuante por el reconocimiento de la infracción.

## **2.3. RESPECTO A LA CALIFICACIÓN DE EXPEDIENTES DE RECLAMOS (ARTÍCULO 8.- APLICACIÓN SUPLETORIA)**

### **2.3.1. Hechos verificados:**

De la evaluación de los ciento treinta y tres (133) expedientes que conforman la muestra, de acuerdo con lo establecido en el artículo 8 del Procedimiento, se presentó el siguiente resultado:

- En tres (3) expedientes de la muestra de reclamos, se detectó que la concesionaria no cumplió con notificar la resolución en el plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de emitida la resolución, incumpliendo lo establecido en el numeral 11.1 del artículo 11° del “Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 255-2022-OS/OR AREQUIPA**

de Electricidad y Gas Natural”, aprobado con Resolución de Consejo Directivo del Osinergmin N°269-2014-OS/CD.

Los expedientes observados son los siguientes:

N°	Código de reclamo	Suministro	Fecha de emisión de la resolución	Fecha de notificación de la resolución
1	REC00108929TEL2020	106780	27/01/2020	3/03/2020
2	REC00104688PER2020	48968	15/01/2021	4/03/2021
3	REC00100271ESC2020	390961	19/01/2021	26/02/2021

Como prueba objetiva, en el Anexo N°12 del Informe de Supervisión Especial N°1900053-2021-05-30, se adjuntan los medios probatorios correspondientes.

### **2.3.2. Reconocimiento de responsabilidad**

SEAL a través de la CARTA SEAL GG/CM-00770-2021 reconoció su responsabilidad administrativa respecto de los incumplimientos imputados a través del Informe de Instrucción N° 5249-2021-OS/OR AREQUIPA trasladado mediante Oficio N° 3072-2021-OS/OR AREQUIPA.

### **2.3.3. Análisis de Osinergmin**

SEAL a través de la CARTA SEAL GG/CM-00770-2021 ha reconocido la imputación contenida en el literal c) del Oficio N° 3072-2021-OS/OR AREQUIPA, respecto al incumplimiento de calificación de expedientes de reclamos. Asimismo, la empresa concesionaria no presentó descargo alguno al Instrucción Final de Instrucción N° 154-2022-OS/OR AREQUIPA, pese a haber sido debidamente notificada para tal efecto.

Al respecto, es importante señalar que, el artículo 257° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG), establece las condiciones eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones, señalando en su numeral 2, literal a) que constituye condición atenuante *“Si iniciado un procedimiento administrativo sancionador el infractor reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito. En los casos en que la sanción aplicable sea una multa esta se reduce hasta un monto no menor de la mitad de su importe”*.

En este sentido, de acuerdo con lo establecido en el literal a) del numeral 26.4 del artículo 26° del Reglamento de Fiscalización y Sanción de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 208-2020-OS/CD, para efectos del cálculo de la multa se considerará como factor atenuante, el reconocimiento del agente fiscalizado, de forma expresa e incondicional, sin expresiones ambiguas o contradictorias, sin formular descargos o interponer recurso administrativo. De igual forma, establece que, los factores aplicables se determinan en función a la oportunidad en que se realiza el reconocimiento, sin considerar ampliaciones de plazo.

Por lo tanto, si bien el reconocimiento realizado mediante SEAL mediante Carta SEAL GG/CM-00770-2021, no exime de responsabilidad administrativa a SEAL, 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.

De acuerdo a lo analizado, se debe tener en consideración, que la concesionaria ha presentado el reconocimiento de responsabilidad posterior a la fecha de vencimiento para la presentación de descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador y hasta la fecha de vencimiento del plazo para la presentación de descargos al informe final de instrucción, por lo tanto se aplicará un atenuante de (-30%) en razón al literal a.2 del numeral 26.4 del artículo 26° del mencionado Reglamento, al momento de determinar la sanción; sin perjuicio de que en ningún supuesto se podrán imponer sanciones inferiores al monto mínimo de la multa prevista en la Tipificación de Infracciones y Escala de Multas y Sanciones.

Cabe indicar que, el artículo 1° de la Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de Osinergmin, Ley N° 27699, establece que toda acción u omisión que implique el incumplimiento de las leyes, reglamentos y demás normas bajo el ámbito de competencia de Osinergmin constituye infracción sancionable.

Por lo tanto, se confirma la transgresión lo establecido en el numeral 11.1 del artículo 11° del “Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”, aprobado con Resolución de Consejo Directivo del Osinergmin N°269-2014-OS/CD el cual es de aplicación supletoria de acuerdo a lo previsto en el artículo 8° del Procedimiento, lo cual es pasible de sanción según lo establecido en el numeral 1.10 del Anexo 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD, correspondiendo aplicar el factor atenuante por el reconocimiento de la infracción.

### **3. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN**

#### **3.1. Multa o Amonestación**

Es importante definir si se debe aplicar multa o amonestación, considerando que el numeral 1.10 del Anexo N°1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobado por Resolución de Consejo Directivo del Osinerg N°028-2003-OS/CD (en adelante, Escala de Multas y Sanciones), prevé ambos tipos de sanción administrativa.

Al respecto, debe indicarse que las imputaciones confirmadas en el numeral 2 de la presente Resolución, están referidos al incumplimiento por parte de la concesionaria de su obligación de gestionar las etapas informativa y resolutive como parte de la atención de los reclamos sobre la facturación de uno o más recibos que incluyan estimaciones de consumo y/o su liquidación, en su trámite en primera instancia, asimismo, con su deber de notificar conforme a lo establecido en el artículo 7 del Procedimiento; por tales motivos, la concesionaria no estaría disponiendo de los recursos necesario para la atención reclamos bajo la normatividad vigente respecto a los casos observado en el referido numeral, lo cual está asociado a un costo evitado.

Por lo tanto, para los incumplimientos descritos en el numeral 2 de la presente Resolución, se descarta la aplicación de una AMONESTACIÓN y por ende corresponde determinar una MULTA como propuesta de sanción disuasiva, cuyo rango para la sanción a proponer es de 1 a 1,000 UIT, de acuerdo con el numeral 1.10 del Anexo N°1 de la Escala de Multas y Sanciones. En ese sentido, considerando que se establecen rangos para la sanción a proponer, corresponde graduar la sanción a aplicar.

La referida graduación se realiza calculando la multa base conforme a las disposiciones de la Guía Metodológica para el Cálculo de la Multa Base, aprobada por Resolución de Consejo Directivo del Osinergmin N°120-2021-OS/CD, a la cual, son de aplicación los atenuantes y agravantes

RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 255-2022-OS/OR AREQUIPA

correspondientes, previstos en el artículo 26 del Reglamento de Fiscalización y Sanción de Osinergmin, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N°208-2020-OS/CD<sup>2</sup>.

En ese sentido, de acuerdo con el Artículo 5 de la Guía Metodológica para el Cálculo de la Multa Base, La fórmula general para el cálculo de la Multa Base en el escenario ExAnte<sup>3</sup> es:

$$M_{ep} = \frac{B}{p}$$

Donde:

**B** : Beneficio económico por incumplimiento derivado de la infracción

**p** : Probabilidad de detección de la infracción

Para la determinación de la multa se realizará un análisis del beneficio económico, para lo cual, es importante tener en cuenta los siguientes conceptos:

- **Beneficio económico por incumplimiento:** Se obtiene a través de los conceptos no excluyentes de: costo evitado, costo postergado o ganancia asociada al incumplimiento (ganancia ilícita) del agente infractor, para lo cual, se debe tomar en consideración los siguientes aspectos:
  - a) Incluir solo los costos, evitados y/o postergados, que estén relacionados al cumplimiento de la normativa que es materia del procedimiento administrativo sancionador.
  - b) Reconocer el costo de las inversiones parciales realizadas por el agente orientadas a dar cumplimiento a la normativa cuya transgresión motivó el procedimiento administrativo sancionador.
  - c) Considerar el siguiente orden de prelación sobre el tratamiento de la información de costos a ser utilizada para el cálculo de la multa:
    - a. Los costos que disponga Osinergmin, proveniente de los procesos regulatorios en aquellas actividades que resulten aplicables, de información elaborada por empresas especializadas, o de indagaciones de precios en el mercado nacional o internacional.
    - b. Información de la industria o proveniente de los expedientes sancionadores en trámite o resueltos y similares al caso de análisis.
  - d) Considerar el costo de la mano de obra del personal idóneo para el cumplimiento de la norma.
  - e) Considerar la inflación que refleje la variación de los precios de los diferentes bienes o servicios, según sean importados o locales, obtenida de fuentes oficiales.
  - f) Reconocer el escudo fiscal asociado a gasto e inversiones, descontando el monto de impuesto a la renta usando la tasa correspondiente

<sup>2</sup> Artículo 26.- Graduación de multas, de la Resolución de Consejo Directivo del Osinergmin N°208-2020-OS/CD.

"26.1 En los casos en que la Escala de Sanciones prevea una multa que tenga rangos o topes de aplicación, la graduación se realiza calculando la multa base y aplicándole los atenuantes y agravantes correspondientes.

(...)

26.4 Constituyen factores atenuantes, las siguientes circunstancias de la comisión de la infracción, de corresponder:

- a) Reconocimiento de responsabilidad
- b) Acciones correctivas respecto de infracciones insubsanables
- c) Subsanación posterior al inicio del procedimiento administrativo sancionador
- d) Programa de Cumplimiento

(...)

26.5 Constituye un factor agravante, 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..."

<sup>3</sup> De acuerdo con el Numeral 3.4 de la Resolución de Consejo Directivo del Osinergmin N°120-2021-OS/CD.

El **Escenario ExAnte**: Aquel en el cual no se ha producido un accidente con consecuencias fatales o que haya afectado la salud, integridad o patrimonio de terceros cuando se realiza la acción de fiscalización en la que se detecta la infracción.

g) Utilizar el promedio mensual del tipo de cambio venta, publicado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

- **Costo evitado:** Aquellos que generan a los agentes fiscalizados fondos disponibles para otras actividades rentables, y que están conformados, generalmente, por los costos anualmente recurrentes, asociados principalmente con la operación

Para la determinación del beneficio económico por incumplimiento, bajo el concepto del costo evitado se sigue la siguiente metodología:

- a) Se obtienen los presupuestos asociados a los costos evitados.
- b) Se utiliza la inflación para reflejar la variación de los precios en caso el presupuesto este valorizado a fecha diferente de cuando se produjo la infracción.
- c) Se capitaliza el presupuesto utilizando la tasa WACC, a la fecha de cálculo de la multa.

Por lo cual, el costo evitado se traduce en ingresos adicionales que se obtienen por infringir la norma (costo evitado más los intereses ganados en el sector en un horizonte inter-temporal)<sup>4</sup>.

- **Costo postergado:** Aquellos que generan a los agentes fiscalizados fondos disponibles para otras actividades rentables, y que corresponden, generalmente, a los costos de inversión de capital y los gastos únicos no depreciables. Cuando se verifique que nunca se van a realizar las inversiones de capital o los gastos únicos no depreciables, éstos son tratados como costos evitados.

### 3.2. Información Utilizada para Determinar la Propuesta de Multa para los Incumplimientos Descritos en el numeral 2 de la presente Resolución:

- La Unidad Impositiva Tributaria vigente asciende a S/ 4,600 (Decreto Supremo N° 398-2021-EF).
- Para la determinación del beneficio ilícito se utilizará la información contenida en el expediente SIGED N° 202100119083.
- La probabilidad para los incumplimientos señalados en el numeral 2 de la presente Resolución, se detallan en el numeral 3.3 de la presente Resolución.
- Se utiliza la tasa WACC<sup>5</sup> para electricidad en base al Documento de Trabajo N°37, publicado por la Gerencia de Políticas y Análisis Económico (GPAE)<sup>6</sup> correspondiente al Sector Eléctrico cuya tasa anual es igual a 10.64% (0.846% mensual), se considera utilizar esta tasa toda vez que el incumplimiento está relacionado con el Sector Eléctrico.
- 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 mortal 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).

### 3.3. RESULTADO DE LA APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA DEL CÁLCULO DE MULTA

#### 3.3.1. Respecto al incumplimiento de la etapa informativa obligatoria

El presente incumplimiento, está referido a que la concesionaria no cumplió, en 30 expedientes de una muestra de 133 expedientes de reclamos (población de 3,432 reclamos bajo el alcance del

<sup>4</sup> Estudio de Multas del Sector Energía: Análisis Económico de las Sanciones Volumen 1, páginas 30, 38 y 39.

<sup>5</sup> De acuerdo con el Numeral 3.6 de la Resolución de Consejo Directivo del Osinergmin N°120-2021-OS/CD

La Tasa WACC: Representa la rentabilidad que obtiene el infractor por los recursos, asociados a los costos evitados o postergados, no realizados en el cumplimiento de la normativa y que, por tanto, están disponibles para otras actividades alternativas que incrementan el flujo de caja del infractor. La tasa WACC aplicable es publicada por el Osinergmin.

<sup>6</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)

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 255-2022-OS/OR AREQUIPA**

Procedimiento en el periodo de octubre, noviembre y diciembre de 2020), con su obligación de gestionar una etapa informativa como parte de la atención de los reclamos sobre la facturación de uno o más recibos que incluyan estimaciones de consumo y/o su liquidación, en su trámite en primera instancia; debido a que, en los referidos casos incumplió con al menos uno de los aspectos señalados en el numeral 3.1 del artículo 3° del Procedimiento; por tal motivo, la concesionaria no dispuso de los recursos necesario para la atención reclamos bajo la normatividad vigente.

En ese sentido, para determinar la MULTA se considerará el beneficio ilícito en base al costo evitado, el cual, está en función de disponer del personal necesario que debe encargarse de gestionar la referida etapa informativa; para lo cual, de acuerdo con la Unidad Técnica de Electricidad, el principal costo es de recopilar y analizar la información de cada reclamo en el marco del Procedimiento y, comunicarse con el usuario reclamante para explicarle de forma detallada los aspectos señalados en el numeral 3.1 del artículo 3° del Procedimiento; es la de contratación del personal especializado; por lo que, ello implica un Ejecutivo de Servicio al Cliente Junior, un Ejecutivo de Servicio al Cliente Senior y un Supervisor de Servicio al Cliente, cuyos costos de personal están basados en el Salary Pack que es un estudio de sueldos y salarios anuales elaborado por PWC - Perú (febrero 2021) - Detalle Anual de Remuneración por Puesto - Human Resources Analytics System, de acuerdo al siguiente detalle:

**Cuadro N°1: Costos unitarios relacionados al incumplimiento**

Ítem	Descripción	Remuneración Anual (S/)	Cantidad asignada de labor <sup>(6)</sup>	Parcial (S/)
1	<b>Personal</b>			
1.01	Ejecutivo de Servicio al Cliente Senior <sup>(1)</sup>	64,915	0.25	16,229
1.02	Ejecutivo de Servicio al Cliente Junior <sup>(2)</sup>	38,499	0.75	28,874
1.03	Supervisor de Servicio al Cliente <sup>(3)</sup>	92,135	0.5	46,067
Costo evitado total trimestral <sup>(4)</sup>				22,792
Costo unitario por reclamo <sup>(5)</sup>				6.64

**Nota:**

- El sueldo anual del Ejecutivo de Servicio al Cliente Senior es igual a S/ 56,448, a los costos de personal, se agregan los costos de funcionamiento, tales como alquiler de oficina, servicios, telefonía, viáticos, legales, papeles y útiles de oficina, los que se estiman en un 15% de los costos de personal.
- El sueldo anual del Ejecutivo de Servicio al Cliente Junior es igual a S/ 33,477, a los costos de personal, se agregan los costos de funcionamiento, tales como alquiler de oficina, servicios, telefonía, viáticos, legales, papeles y útiles de oficina, los que se estiman en un 15% de los costos de personal.
- El sueldo anual del Supervisor de Servicio al Cliente es igual a S/ 80,117, a los costos de personal, se agregan los costos de funcionamiento, tales como alquiler de oficina, servicios, telefonía, viáticos, legales, papeles y útiles de oficina, los que se estiman en un 15% de los costos de personal.
- La supervisión especial del Procedimiento fue realizada al periodo de octubre, noviembre y diciembre de 2020 (trimestral)
- La población de reclamos del periodo supervisado en el marco del Procedimiento fue de 3,432 reclamos.
- Es razonable considerar que el personal involucrado se dedica a otras actividades dentro de la función asignada en la empresa, además de lo concerniente a la atención de reclamos en el marco del Procedimiento.

Finalmente, después de determinar la cantidad de recursos que debió de destinarse, conforme indica el concepto de costo evitado citado anteriormente, es preciso llevar este resultado a la fecha de cálculo de multa haciendo uso de la WACC promedio del sector eléctrico. Asimismo, a dicho valor se le descontará el pago correspondiente del impuesto a la renta, se le asociará a una probabilidad de detección igual a 100% y se expresará en UIT.

**Cuadro N°2: Propuesta de Multa.**

DESCRIPCIÓN DE CAMPO	VALORES
Costo Unitario a la Fecha presupuesto (S/) (1)	6.64

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 255-2022-OS/OR AREQUIPA**

DESCRIPCIÓN DE CAMPO	VALORES
IPC nacional- Fecha presupuesto (2)	124.74
IPC nacional- Fecha infracción (2)	124.59
Costo Unitario a la Fecha infracción (S/)	6.63
Cantidad de casos observados (de la muestra)	30
Beneficio ilícito a la fecha de la infracción (neto del IR 30%) (S/) (3)	139.23
Fecha de la infracción (4)	Enero 2021
Fecha de cálculo de la multa	Diciembre 2021
Número de meses entre la fecha de la infracción y la fecha de cálculo de la multa	11
Tasa WACC promedio sector electricidad (mensual)	0.846%
Beneficio ilícito a la fecha de cálculo de la multa en (S/)	152.75
Número de unidades fiscalizadas (Muestra)	133
Número total de unidades fiscalizables (Población)	3,432
Probabilidad de detección (Probabilidad de fiscalización) (5)	0.0388
<b>Multa en UIT (valor de UIT = S/ 4,600.00)</b>	<b>0.86</b>

- (1) Costos de personal están basados en el Salary Pack que es un estudio de sueldos y salarios anuales elaborado por PWC - Perú (febrero 2021)
- (2) Índice de Precios al Consumidor (IPC) a nivel nacional. Fuente: INEI
- (3) Impuesto a la renta descontado
- (4) Se considera como fecha de incumplimiento el siguiente mes del trimestre evaluado.
- (5) Probabilidad determinada de acuerdo con el numeral 7.3 de la "Guía Metodológica para el Cálculo de la Multa Base", aprobada con Resolución de Consejo Directivo del Osinergmin N° 120-2021-OS/CD.

De acuerdo con el Cuadro N°2 precedente, la multa a aplicar por el incumplimiento, sería igual a 0.86 UIT. Asimismo, de acuerdo a lo señalado en el numeral 2.1.3, corresponde aplicar el factor atenuante previsto en el literal a.2 del numeral 26.4 del artículo 26° del mencionado Reglamento, siendo la multa igual a 0.602 UIT.

Sin embargo, el numeral 4.2 de la Resolución de Consejo Directivo del Osinergmin N°120-2021-OS/CD, establece que, la multa final resultante debe encontrarse dentro de los topes (límites mínimos y máximos) previsto en la respectiva Escala de Sanciones aprobada por el Consejo Directivo, lo que, para el presente caso, el numeral 1.10 del Anexo N° 1 de la Escala de Multas y Sanciones, precisa como multa mínima a aplicar la sanción de 1.00 UIT; por lo tanto, la multa a aplicar es igual a **1.00 UIT**.

### 3.3.2. Respecto al incumplimiento de la etapa resolutive.

El presente incumplimiento, está referido a que la concesionaria no cumplió, en 28 expedientes de una muestra de 133 expedientes de reclamos (población de 3,432 reclamos bajo el alcance del Procedimiento en el periodo de octubre, noviembre y diciembre de 2020), con su obligación de gestionar una etapa resolutive como parte de la atención de los reclamos sobre la facturación de uno o más recibos que incluyan estimaciones de consumo y/o su liquidación, en su trámite en primera instancia; debido a que, en los referidos casos incumplió con los aspectos señalados en el literal i) del numeral 3.2.1 del artículo 3° del Procedimiento; por tal motivo, la concesionaria no dispuso de los recursos necesario para la atención reclamos bajo la normatividad vigente.

En ese sentido, para determinar la MULTA se considerará el beneficio ilícito en base al costo evitado, el cual, está en función de disponer del personal necesario que debe encargarse de gestionar la referida etapa resolutive; para lo cual, de acuerdo con la Unidad Técnica de Electricidad, el principal costo es de analizar y resolver los reclamos en cuales no hubo desistimiento del usuario, acuerdo de partes, ni comunicación con el usuario, es la de contratación del personal especializado; por lo que, ello implica un Ejecutivo de Servicio al Cliente Junior, un Ejecutivo de Servicio al Cliente Senior y un

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN Nº 255-2022-OS/OR AREQUIPA**

Supervisor de Servicio al Cliente, cuyos costos de personal están basados en el Salary Pack que es un estudio de sueldos y salarios anuales elaborado por PWC - Perú (febrero 2021) - Detalle Anual de Remuneración por Puesto - Human Resources Analytics System, de acuerdo al siguiente detalle:

**Cuadro N°3: Costos unitarios relacionados al incumplimiento**

Ítem	Descripción	Remuneración Anual (S/)	Cantidad asignada de labor <sup>(6)</sup>	Parcial (S/)
1	<b>Personal</b>			
1.01	Ejecutivo de Servicio al Cliente Senior <sup>(1)</sup>	64,915	0.3	19,475
1.02	Ejecutivo de Servicio al Cliente Junior <sup>(2)</sup>	38,499	0.75	28,874
1.03	Supervisor de Servicio al Cliente <sup>(3)</sup>	92,135	0.5	46,067
Costo evitado total trimestral <sup>(4)</sup>				23,604
Costo unitario por reclamo <sup>(5)</sup>				6.88

**Nota:**

- (1) El sueldo anual del Ejecutivo de Servicio al Cliente Senior es igual a S/ 56,448, a los costos de personal, se agregan los costos de funcionamiento, tales como alquiler de oficina, servicios, telefonía, viáticos, legales, papeles y útiles de oficina, los que se estiman en un 15% de los costos de personal.
- (2) El sueldo anual del Ejecutivo de Servicio al Cliente Junior es igual a S/ 33,477, a los costos de personal, se agregan los costos de funcionamiento, tales como alquiler de oficina, servicios, telefonía, viáticos, legales, papeles y útiles de oficina, los que se estiman en un 15% de los costos de personal.
- (3) El sueldo anual del Supervisor de Servicio al Cliente es igual a S/ 80,117, a los costos de personal, se agregan los costos de funcionamiento, tales como alquiler de oficina, servicios, telefonía, viáticos, legales, papeles y útiles de oficina, los que se estiman en un 15% de los costos de personal.
- (4) La supervisión especial del Procedimiento fue realizada al periodo de octubre, noviembre y diciembre de 2020 (trimestral)
- (5) La población de reclamos del periodo supervisado en el marco del Procedimiento fue de 3,432 reclamos.
- (6) Es razonable considerar que el personal involucrado se dedica a otras actividades dentro de la función asignada en la empresa, además de lo concerniente a la atención de reclamos en el marco del Procedimiento.

Finalmente, después de determinar la cantidad de recursos que debió de destinarse, conforme indica el concepto de costo evitado citado anteriormente, es preciso llevar este resultado a la fecha de cálculo de multa haciendo uso de la WACC promedio del sector eléctrico. Asimismo, a dicho valor se le descontará el pago correspondiente del impuesto a la renta, se le asociará a una probabilidad de detección igual a 100% y se expresará en UIT.

**Cuadro N°4: Propuesta de Multa**

DESCRIPCIÓN DE CAMPO	VALORES
Costo Unitario a la Fecha presupuesto (S/) (1)	6.88
IPC nacional- Fecha presupuesto (2)	124.74
IPC nacional- Fecha infracción (2)	124.59
Costo Unitario a la Fecha infracción (S/)	6.87
Cantidad de casos observados (de la muestra)	28
Beneficio ilícito a la fecha de la infracción (neto del IR 30%) (S/) (3)	134.652
Fecha de la infracción (4)	Enero 2021
Fecha de cálculo de la multa	Diciembre 2021
Número de meses entre la fecha de la infracción y la fecha de cálculo de la multa	11
Tasa WACC promedio sector electricidad (mensual)	0.846%
Beneficio ilícito a la fecha de cálculo de la multa en (S/)	147.73

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 255-2022-OS/OR AREQUIPA**

DESCRIPCIÓN DE CAMPO	VALORES
Número de unidades fiscalizadas (Muestra)	133
Número total de unidades fiscalizables (Población)	3,432
Probabilidad de detección (Probabilidad de fiscalización) (5)	0.0388
<b>Multa en UIT (valor de UIT = S/ 4,600.00)</b>	<b>0.83</b>

- (1) Costos de personal están basados en el Salary Pack que es un estudio de sueldos y salarios anuales elaborado por PWC - Perú (febrero 2021)
- (2) Índice de Precios al Consumidor (IPC) a nivel nacional. Fuente: INEI
- (3) Impuesto a la renta descontado
- (4) Se considera como fecha de incumplimiento el siguiente mes del trimestre evaluado.
- (5) Probabilidad determinada de acuerdo con el numeral 7.3 de la "Guía Metodológica para el Cálculo de la Multa Base", aprobada con Resolución de Consejo Directivo del Osinergmin N° 120-2021-OS/CD.

De acuerdo con el Cuadro N°4 precedente, la multa a aplicar por el incumplimiento, sería igual a 0.83 UIT; Asimismo, de acuerdo a lo señalado en el numeral 2.2.3, corresponde aplicar el factor atenuante previsto en el literal a.2 del numeral 26.4 del artículo 26° del mencionado Reglamento, siendo la multa igual a 0.581 UIT.

Sin embargo, el numeral 4.2 de la Resolución de Consejo Directivo del Osinergmin N°120-2021-OS/CD, establece que, la multa final resultante debe encontrarse dentro de los topes (límites mínimos y máximos) previsto en la respectiva Escala de Sanciones aprobada por el Consejo Directivo, lo que para el presente caso, el numeral 1.10 del Anexo N° 1 de la Escala de Multas y Sanciones, precisa como multa mínima a aplicar la sanción de 1.00 UIT; por lo tanto, la multa a aplicar es igual a **1.00 UIT**.

**3.3.3. Respecto al incumplimiento de notificar la resolución de primera instancia en el plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su emisión.**

El presente incumplimiento, está referido a que la concesionaria, no cumplió en tres (3) expedientes de una muestra de 133 expedientes (población de 3,432 reclamos bajo el alcance del Procedimiento en el periodo de octubre, noviembre y diciembre de 2020) con notificar la resolución de primera instancia en el plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de emitida la referida resolución, en ese sentido, para determinar la MULTA se considerará el beneficio ilícito en base al costo evitado, el cual, está en función de disponer del personal necesario que debe encargarse de notificar las resoluciones de primera instancia; para lo cual, de acuerdo a la Unidad Técnica de Electricidad, el principal costo del trámite documentario y control de la correspondencia, es la de contratación del personal especializado; por lo que, ello implica un Supervisor de Servicio al Cliente, un Jefe de Administración y un Asistente Administrativo, cuyos costos de personal están basados en el Salary Pack que es un estudio de sueldos y salarios anuales elaborado por PWC - Perú (febrero 2021) - Detalle Anual de Remuneración por Puesto - Human Resources Analytics System, de acuerdo al siguiente detalle:

**Cuadro N°5: Costos Unitarios relacionados al incumplimiento**

Ítem	Descripción	Remuneración Anual (S/)	Cantidad asignada de labor <sup>(6)</sup>	Parcial (S/)
1	<b>Personal</b>			
1.01	Supervisor de Servicio al Cliente <sup>(1)</sup>	92,135	0.2	18,427
1.02	Jefe de Administración <sup>(2)</sup>	186,032	0.2	37,206
1.03	Asistente Administrativo <sup>(3)</sup>	52,787	0.4	21,115
Costo evitado total trimestral <sup>(4)</sup>				19,187
Costo unitario por reclamo <sup>(5)</sup>				5.59

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 255-2022-OS/OR AREQUIPA**

Nota:

- (1) El sueldo anual del Supervisor de Servicio al Cliente es igual a S/ 80,117, a los costos de personal, se agregan los costos de funcionamiento, tales como alquiler de oficina, servicios, telefonía, viáticos, legales, papeles y útiles de oficina, los que se estiman en un 15% de los costos de personal.
- (2) El sueldo anual del Jefe de Administración es igual a S/ 161,767, a los costos de personal, se agregan los costos de funcionamiento, tales como alquiler de oficina, servicios, telefonía, viáticos, legales, papeles y útiles de oficina, los que se estiman en un 15% de los costos de personal.
- (3) El sueldo anual del Asistente Administrativo es igual a S/ 45,902, a los costos de personal, se agregan los costos de funcionamiento, tales como alquiler de oficina, servicios, telefonía, viáticos, legales, papeles y útiles de oficina, los que se estiman en un 15% de los costos de personal.
- (4) La supervisión especial del Procedimiento fue realizada al periodo de octubre, noviembre y diciembre de 2020 (trimestral)
- (5) La población de reclamos del periodo supervisado en el marco del Procedimiento fue de 3,432 reclamos.
- (6) Es razonable considerar que el personal involucrado se dedica a otras actividades dentro de la función asignada en la empresa, además de lo concerniente a la atención de reclamos en el marco del Procedimiento.

Finalmente, después de determinar la cantidad de recursos que debió de destinarse, conforme indica el concepto de costo evitado citado anteriormente, es preciso llevar este resultado a la fecha de cálculo de multa haciendo uso de la WACC promedio del sector eléctrico. Asimismo, a dicho valor se le descontará el pago correspondiente del impuesto a la renta, se le asociará a una probabilidad de detección igual a 100% y se expresará en UIT.

**Cuadro N°6: Propuesta de Multa**

DESCRIPCIÓN DE CAMPO	VALORES
Costo Unitario a la Fecha presupuesto (S/) (1)	5.59
IPC nacional- Fecha presupuesto (2)	124.74
IPC nacional- Fecha infracción (2)	124.59
Costo Unitario a la Fecha infracción (S/)	5.58
Cantidad de casos observados (de la muestra)	3
Beneficio ilícito a la fecha de la infracción (neto del IR 30%) (S/) (3)	11.718
Fecha de la infracción (4)	Enero 2021
Fecha de cálculo de la multa	Diciembre 2021
Número de meses entre la fecha de la infracción y la fecha de cálculo de la multa	11
Tasa WACC promedio sector electricidad (mensual)	0.846%
Beneficio ilícito a la fecha de cálculo de la multa en (S/)	12.86
Número de unidades fiscalizadas (Muestra)	133
Número total de unidades fiscalizables (Población)	3,432
Probabilidad de detección (Probabilidad de fiscalización) (5)	0.0388
<b>Multa en UIT (valor de UIT = S/ 4,600.00)</b>	<b>0.07</b>

- (1) Costos de personal están basados en el Salary Pack que es un estudio de sueldos y salarios anuales elaborado por PWC - Perú (febrero 2021)
- (2) Índice de Precios al Consumidor (IPC) a nivel nacional. Fuente: INEI
- (3) Impuesto a la renta descontado
- (4) Se considera como fecha de incumplimiento el siguiente mes del trimestre evaluado.
- (5) Probabilidad determinada de acuerdo con el numeral 7.3 de la "Guía Metodológica para el Cálculo de la Multa Base", aprobada con Resolución de Consejo Directivo del Osinergmin N° 120-2021-OS/CD.

De acuerdo con el Cuadro N°6 precedente, la multa a aplicar por el incumplimiento, sería igual a 0.07 UIT; Asimismo, de acuerdo a lo señalado en el numeral 2.3.3, corresponde aplicar el factor atenuante previsto en el literal a.2 del numeral 26.4 del artículo 26° del mencionado Reglamento, siendo la multa

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 255-2022-OS/OR AREQUIPA**

igual a 0.049 UIT.

Sin embargo, el numeral 4.2 de la Resolución de Consejo Directivo del Osinergmin N°120-2021-OS/CD, establece que, la multa final resultante debe encontrarse dentro de los topes (límites mínimos y máximos) previsto en la respectiva Escala de Sanciones aprobada por el Consejo Directivo, lo que, para el presente caso, el numeral 1.10 del Anexo N°1 de la Escala de Multas y Sanciones, precisa como multa mínima a aplicar la sanción de 1.00 UIT; por lo tanto, la multa a aplicar es igual a **1.00 UIT**.

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

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1º.- SANCIONAR** a la empresa **SOCIEDAD ELÉCTRICA DEL SUR OESTE S.A.** por los incumplimientos señalados en el numeral 1.4 de la presente Resolución, con las multas que a continuación se detallan, la misma que es expresada en Unidad Impositiva Tributaria (UIT), vigente a la fecha de pago:

Infracción N°	Multa a pagar	Código de Infracción
1	1.00 UIT	210011908301
2	1.00 UIT	210011908302
3	1.00 UIT	210011908303

**Artículo 2º.- DISPONER** que el monto de las multas sea pagado en un plazo no mayor de **quince (15) días hábiles** contados a partir del día hábil siguiente de notificada la presente Resolución.

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

**Artículo 3º.- 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 Fiscalizado 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 Agente Fiscalizado podrá acogerse al beneficio respecto de todas o sólo de las que considere no impugnar.

**Artículo 4º. – Información de la notificación.**

En cumplimiento del artículo 24° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 255-2022-OS/OR AREQUIPA**

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, 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 5º.- NOTIFICAR** a la empresa concesionaria el contenido de la presente Resolución.

«vbravo»

**ING. VICTOR MANUEL BRAVO RAMOS**  
**Jefe Oficina Regional Arequipa**  
**Autoridad Sancionadora**  
**Osinergmin**