

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2303-2022-OS/OR TACNA**

Tacna, 24 de octubre del 2022

VISTOS:

El Expediente N° 202000082842 referido al procedimiento administrativo sancionador iniciado mediante Oficio N° 1650-2022-OS/OR TACNA, de fecha 19 de julio del 2022, notificado en misma fecha a la **EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD, ELECTROSUR S.A** identificada con Registro Único de Contribuyente (RUC) N° 20119205949.

CONSIDERANDO:

1. ANTECEDENTES

- 1.1.** Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD, se establece el “Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las empresas de Distribución Eléctrica” (en adelante, el Procedimiento).
- 1.2.** Mediante Decreto Supremo N° 010-2016-PCM se aprobó el Reglamento de organización y Funciones (ROF) de Osinergmin, el cual contiene la nueva estructura orgánica de este organismo.

Posteriormente, a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 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, por incumplimientos de la normativa por parte de los agentes que operan las actividades de distribución de electricidad, los cuales serán resueltos por el Jefe de la Oficina Regional.

- 1.3.** Con la finalidad de verificar el cumplimiento de lo establecido en el Procedimiento, se realizó la supervisión de la Calidad de Atención Telefónica a la **EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD, ELECTROSUR S.A. (en adelante, Electrosur o Agente Fiscalizado)**, correspondiente al segundo semestre 2020 y primer semestre 2021.
- 1.4.** Mediante el Informe de Fiscalización N° 8254- 2022-OS/OR TACNA, a través del cual Osinergmin comunicó a Electrosur S.A. los hechos y/o conductas verificadas en la Actividad de Fiscalización y adjuntó como medios probatorios los Informes de Supervisión N° 1900053-2021-04-05 correspondiente al segundo semestre 2020 y N° 1900053-2021-10-58 correspondiente al primer semestre 2021, mediante los cuales presentó los resultados de la evaluación de los indicadores materia del Procedimiento.
- 1.5.** De acuerdo con lo señalado en el Informe de Instrucción N° 2749-2022-OS/OR TACNA (en adelante, el Informe de Instrucción) se verificó que la empresa Electrosur transgredió la normativa vigente, configurándose los siguientes incumplimientos:

RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2303-2022-OS/OR TACNA

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.osinergmin.gob.pe/visor-docs/> ingresando el código **Jrvfga9Gdf**

Ítem	Incumplimiento verificado	Base Legal	Tipificación y Escala de Multas y Sanciones													
			Tipificación	Escala de Multas y Sanciones												
1	<p>Segundo semestre 2020</p> <p>RESPECTO A INCUMPLIR CON EL INDICADOR ICAT: INDISPONIBILIDAD DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA</p> <p>El Agente Fiscalizado no cumplió con la tolerancia del indicador ICAT presentando 18 casos con aspectos infringidos a los ítems 1 y 4 del Literal c) del numeral 6.2 del artículo 6 del Procedimiento durante el segundo semestre del año 2020</p> <p>El Agente Fiscalizado obtuvo para el indicador ICAT:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 5px auto;">ICAT= 5.26%</div>	<p><u>Procedimiento para la supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD</u></p> <p>6. PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN</p> <p>La supervisión es efectuada semestralmente y comprende lo siguiente: (...)</p> <p>6.2 Verificación de la Disponibilidad del Centro de Atención Telefónica</p> <p>a) Durante el semestre de control el supervisor o la persona que éste designe efectúa llamadas al Centro de Atención Telefónica, a fin de verificar su disponibilidad. b) Las llamadas son realizadas a cualquier hora y día; y son grabadas por ser evidencias de la supervisión. c) En cada llamada, OSINERGMIN verifica los siguientes aspectos:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">ítem</th> <th style="width: 90%;">Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td>Que el Centro de Atención Telefónica no de tono de ocupado o en forma expresa informe la indisponibilidad.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td>Que el tiempo de timbrado de la llamada no supere el minuto.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td>Que el sistema de contestación automática no corte la llamada mientras es recibida o direccionada para la atención por el personal.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td>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.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td>Que el tiempo de espera luego de ser atendido por el operador no sea superior a dos minutos</td> </tr> </tbody> </table> <p>7. INDICADORES DE RESULTADOS</p> <p>Al final del semestre de control OSINERGMIN calcula los siguientes indicadores de resultados: (...)</p> <p>7.2 Indicador de Indisponibilidad del Centro de Atención Telefónica (ICAT)</p> $ICAT = \left(1 - \frac{CVAF}{TCEI}\right) \times 100\%$ <p>Donde: ICAT: Indicador de Indisponibilidad del Centro de Atención Telefónica. CVAF: Cantidad de llamadas donde se verificó que el centro de atención telefónica cumple con todos los aspectos establecidos en el literal 6.2. c) TCEI: Cantidad total de llamadas efectuadas durante semestre de control</p> <p>8. TOLERANCIAS PARA LOS INDICADORES</p> <p>Se fijan las siguientes tolerancias:</p>	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	<p>Artículo 8 del Procedimiento</p> <p>Numeral 9.2 del Artículo 9 del Procedimiento.</p> <p>Numeral 1.10 del Anexo N° 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD.</p> <p>Electrosur está calificada como empresa con actividad de distribución tipo 3.</p>	<p>Amonestación De 1 hasta 500 UIT</p>
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															

RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2303-2022-OS/OR TACNA

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.osinergmin.gob.pe/visor-docs/> ingresando el código **Jrvfga9Gdf**

Ítem	Incumplimiento verificado	Base Legal		Tipificación y Escala de Multas y Sanciones													
				Tipificación	Escala de Multas y Sanciones												
		<table border="1"> <tr> <td>Indicador</td> <td>Valor</td> </tr> <tr> <td>ATNA</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>ICAT</td> <td>2%</td> </tr> </table>	Indicador	Valor	ATNA	2%	ICAT	2%									
Indicador	Valor																
ATNA	2%																
ICAT	2%																
		<p>9. DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES</p> <p>Se consideran como infracciones sujetas a sanción:</p> <p>9.1 El incumplimiento de los aspectos establecidos en el numeral 4 del presente procedimiento.</p> <p>9.2 Superar las tolerancias establecidas en el numeral 8 del presente procedimiento.</p> <p>9.3 No entregar copias de las grabaciones de llamadas cuando OSINERGMIN lo solicite.</p> <p>Dichas infracciones serán sancionadas de acuerdo a lo dispuesto a la Tipificación de Infracciones y Escala de Multas y Sanciones de OSINERGMIN, aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD o la que la sustituya o complementa.</p>															
2	<p>Primer semestre 2021</p> <p>RESPECTO A INCUMPLIR CON EL INDICADOR ICAT: INDISPONIBILIDAD DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA</p> <p>El Agente Fiscalizado no cumplió con la tolerancia del indicador ICAT presentando 17 casos con aspectos infringidos al ítem 4 del Literal c) del numeral 6.2 del artículo 6 del Procedimiento durante el primer semestre del año 2021.</p> <p>El Agente Fiscalizado obtuvo para el indicador ICAT:</p> <table border="1"> <tr> <td>ICAT= 4.72%</td> </tr> </table>	ICAT= 4.72%	<p><u>Procedimiento para la supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD</u></p> <p>6. PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN</p> <p>La supervisión es efectuada semestralmente y comprende lo siguiente: (...)</p> <p>6.2 Verificación de la Disponibilidad del Centro de Atención Telefónica</p> <p>a) Durante el semestre de control el supervisor o la persona que éste designe efectúa llamadas al Centro de Atención Telefónica, a fin de verificar su disponibilidad.</p> <p>b) Las llamadas son realizadas a cualquier hora y día; y son grabadas por ser evidencias de la supervisión.</p> <p>c) En cada llamada, OSINERGMIN verifica los siguientes aspectos:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ítem</th> <th>Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Que el Centro de Atención Telefónica no de tono de ocupado o en forma expresa informe la indisponibilidad.</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Que el tiempo de timbrado de la llamada no supere el minuto.</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Que el sistema de contestación automática no corte la llamada mientras es recibida o direccionada para la atención por el personal.</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>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.</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Que el tiempo de espera luego de ser atendido por el operador no sea superior a dos minutos</td> </tr> </tbody> </table> <p>7. INDICADORES DE RESULTADOS</p>	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	<p>Artículo 8 del Procedimiento</p> <p>Numeral 9.2 del Artículo 9 del Procedimiento.</p> <p>Numeral 1.10 del Anexo N° 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD.</p> <p>Electrosur está calificada como empresa con actividad de distribución tipo 3.</p>	<p>Amonestación De 1 hasta 500 UIT</p>
ICAT= 4.72%																	
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																

RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2303-2022-OS/OR TACNA

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 **Jrvfga9Gdf**

Ítem	Incumplimiento verificado	Base Legal	Tipificación y Escala de Multas y Sanciones							
			Tipificación	Escala de Multas y Sanciones						
		<p>Al final del semestre de control OSINERGMIN calcula los siguientes indicadores de resultados: (...) 7.2 Indicador de Disponibilidad del Centro de Atención Telefónica (ICAT)</p> $ICAT = \left(1 - \frac{CVAF}{TCEI}\right) \times 100\%$ <p>Donde: ICAT: Indicador de Disponibilidad del Centro de Atención Telefónica. CVAF: Cantidad de llamadas donde se verificó que el centro de atención telefónica cumple con todos los aspectos establecidos en el literal 6.2. c) TCEI: Cantidad total de llamadas efectuadas durante semestre de control</p> <p>8. TOLERANCIAS PARA LOS INDICADORES Se fijan las siguientes tolerancias:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Indicador</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ATNA</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>ICAT</td> <td>2%</td> </tr> </tbody> </table> <p>9. DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES Se consideran como infracciones sujetas a sanción:</p> <p>9.1 El incumplimiento de los aspectos establecidos en el numeral 4 del presente procedimiento. 9.2 Superar las tolerancias establecidas en el numeral 8 del presente procedimiento. 9.3 No entregar copias de las grabaciones de llamadas cuando OSINERGMIN lo solicite.</p> <p>Dichas infracciones serán sancionadas de acuerdo a lo dispuesto a la Tipificación de Infracciones y Escala de Multas y Sanciones de OSINERGMIN, aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD o la que la sustituya o complementemente.</p>	Indicador	Valor	ATNA	2%	ICAT	2%		
Indicador	Valor									
ATNA	2%									
ICAT	2%									

- 1.6. Mediante el Oficio N° 1650-2022-OS/OR TACNA de fecha 19 de julio del 2022, notificado el mismo día, se inició el procedimiento administrativo sancionador contra la empresa ElectroSur por incumplir lo dispuesto en el Procedimiento, otorgándole cinco (05) días hábiles de plazo para presentar sus descargos a las imputaciones formuladas en el Informe de Instrucción.
- 1.7. A través del documento N° GP-0677-2022, ingresado por ventanilla virtual del Osinergrmin el 26 de julio de 2022, la empresa ElectroSur solicitó una ampliación de plazo de cinco (05) días hábiles para la atención del Oficio N° 1650-2022-OS/OR TACNA.
- 1.8. Mediante el Oficio N° 351-2022-OS/OR TACNA con fecha 27 de julio del 2022, notificado el mismo día, se concede a la empresa concesionaria de manera excepcional un plazo de cinco (05) días hábiles adicionales, para la presentación de los descargos respectivos.

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2303-2022-OS/OR TACNA**

- 1.9. A través del documento N° GP-0700-2022, ingresado por ventanilla virtual del Osinergmin el 04 de agosto de 2022, la empresa Electrosur presentó sus descargos a las imputaciones realizadas mediante el Oficio N° 1650-2022-OS/OR TACNA.
- 1.10. Mediante Oficio N° 446-2022-OS/OR TACNA, de fecha 15 de septiembre del 2022, notificado en misma fecha¹, se corrió traslado a la empresa concesionaria del Informe Final de Instrucción N° 1640-2022-OS/OR TACNA, otorgándole un plazo de cinco (05) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificado para presentar sus descargos en caso no esté de acuerdo con las conclusiones del referido informe.
- 1.11. A través del documento N° GP-0914-2022, ingresado por ventanilla virtual del Osinergmin el 22 de septiembre de 2022, la empresa Electrosur presentó sus descargos al Informe Final de Instrucción.

2. ANÁLISIS

2.1. RESPECTO AL INCUMPLIMIENTO DEL INDICADOR ICAT: INDICADOR DE INDISPONIBILIDAD DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

2.1.1. Hechos verificados:

Segundo semestre 2020

De lo señalado precedentemente, se identificó (15) registros de llamadas que no cumplen con las características del indicador ICAT, lo cual ha originado un valor de 15.15%, que supera la tolerancia de 2.0%, establecido en el numeral 8 del Procedimiento, lo cual, es pasible de sanción de acuerdo con el numeral 9.2 del Procedimiento.

Indicador	Tolerancia	Valor obtenido	Valor de desempeño	N° de Suministros	
				Incumplidos	Muestra
ICAT	2%	5.26%	2 (ítem 1 y 4)	18	342

Por lo tanto, Electrosur ha cometido infracción administrativa de acuerdo con lo establecido en el numeral 6.2 del Procedimiento, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD. Dicha infracción es sancionable de conformidad con el Numeral 1.10 del Anexo 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003- OS/CD.

2.1.2. Descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador y análisis

Tomando en cuenta los actuados en el expediente, así como el escrito de descargos presentados por la empresa concesionaria en el transcurso del trámite referido, la presente autoridad sancionadora considera pertinente, remitirse al análisis efectuado sobre lo expuesto en los referidos descargos, a través de los numerales 2.1.2 y 2.1.3 del Informe Final de Instrucción N° 1124-2022-OS/OR TACNA, ello en concordancia con lo que establece el numeral 6.2 del artículo 6² del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General

¹ La notificación electrónica fue realizada el 06 de julio de 2021 a las 06:36:38 p.m., es decir, fuera del horario hábil, por lo cual la notificación se considera como válida al día hábil siguiente.

² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
"Artículo 6.- Motivación del acto administrativo"

aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG).

En ese sentido, de acuerdo a lo expuesto en el numeral 2.1.3 del Informe Final de Instrucción, se concluye que, lo dispuesto en el DU 035 no resulta aplicable ni extensivo al presente procedimiento.

2.1.3. Descargos al Informe Final de Instrucción

La empresa concesionaria a través de la Carta N° GP-0914-2022, manifiesta lo siguiente:

- Respecto de los registros de llamadas que no cumplen con el indicador ICAT, adjuntando el Informe de Comdata, en el que se detalla que hubo 4 llamadas que coincidieron con cortes programados y no programados, que generaron un encolamiento de llamadas.

En ese sentido, solicitan no considerar esas 4 llamadas pues ellas no reflejan la actuación del centro de atención telefónica en situaciones normales, pues los cortes programados y no programados son excepcionales (no se presentan todos los días).

- Asimismo reiteran su pedido suspensión de aplicación de sanciones por transgresión a la NTCSE, el que no ser interpretado en el sentido de que ElectroSur cuestiona la facultad de fiscalizar de Osinergmin toda vez que, si bien no puede aplicar - mientras dure el estado de emergencia- sanción alguna por transgresiones a la Norma Técnica, ello no impide la realización de fiscalizaciones, solo que estas fiscalizaciones no pueden culminar en la aplicación de sanciones, lo cual va acorde con lo que señala la doctrina y el Texto Único de la Ley del Procedimiento Administrativo General. Así, tenemos por ejemplo que el tratadista Rebollo señala que ante el incumplimiento por parte de los administrados de las obligaciones a las que están sujetas, la administración tiene que establecer cuál será su respuesta frente a esas vulneraciones. Justamente en el artículo 245 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General se recoge la posición del tratadista Rebollo, al señalar que la actividad de fiscalización podrá concluir en distintas formas, no necesariamente en la imposición de sanciones.

De otro lado, su Despacho debe tener en cuenta que la Resolución No. 266-2012-OS/CD es una norma expedida para supervisar la calidad de la atención telefónica a que se refiere la NTCSE y por consiguiente se encuentra comprendida en el ámbito de aplicación del Decreto Urgencia No. 035-2020.

Lo antes señalado se explica mejor en el siguiente diagrama:

6.1 La motivación debe ser expresa, mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico, y la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado.

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

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2303-2022-OS/OR TACNA**



Por consiguiente, al estar suspendida la Norma Técnica de Calidad de los Servicios por mandato del Decreto de Urgencia No. 035-2020, las normas que regulan su supervisión también corren la misma suerte, es decir, están suspendidas de acuerdo con lo señalado en el Decreto de Urgencia No. 035-2020.



Nota: Lo mismo aplica para la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos Rurales

Por consiguiente, solicitamos el archivo del procedimiento sancionador, ello sin perjuicio de las recomendaciones y medidas correctivas que pueda dictar OSINERGMIN en el ejercicio de la función de fiscalización, la cual es distinta a la función de sanción y que por mandato del DU No. 035-2020 se encuentra suspendida hasta 60 días después de culminado el estado de emergencia.

2.1.4. Análisis de Osinergmin

En relación a la solicitud de la empresa concesionaria para no considerar cuatro (04) llamadas por encolamiento de llamadas, precisamos que, el inciso a) del numeral 4 del Procedimiento señala que los Centros de Atención Telefónica (en adelante, CAT) de las empresas de distribución eléctrica deben cumplir con estar disponibles, para la atención de las llamadas telefónicas, los 7 días de la semana y las 24 horas del día, incluyendo los domingos y feriados. En atención a ello, para verificar la disponibilidad del CAT, Osinergmin en cada llamada, evalúa diferentes aspectos señalados en el inciso c) del numeral 6.2 de la referida normativa.

Por lo que, dichas empresas concesionarias deben de tomar las acciones necesarias para la atención de la totalidad de llamadas, realizadas por los usuarios dentro de su zona de concesión acorde al Procedimiento, el cual no exonera o exceptúa a las empresas del cumplimiento de las obligaciones establecidas en el mismo. En consecuencia, no se admiten los descargos realizados por la empresa concesionaria.

Respecto a lo señalado por la empresa concesionaria sobre la suspensión de sanciones por trasgresión a la NTCSE, reiteramos lo indicado en el Informe Final de Instrucción N° 1640-2022-OS/OR TACNA, el cual concluye que la Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD tiene el objeto de establecer el procedimiento para la atención telefónica que reciben las personas cuando efectúan llamadas a los CAT de las empresas de distribución eléctrica y los criterios para

la supervisión de su cumplimiento; por lo que, lo dispuesto en el DU 035 no resulta aplicable ni extensivo al presente procedimiento.

De otro lado, respecto a la finalidad orientativa de las fiscalizaciones y el inicio del presente procedimiento administrativo sancionador, corresponde señalar que de la lectura del numeral 245.2³ del artículo 245° del T.U.O. de la Ley N° 27444, se evidencia claramente que el mismo no exige que todas las fiscalizaciones deban realizarse para orientar a los administrados sobre sus actividades.

En consecuencia, de conformidad a las facultades de fiscalización de Osinergmin, esta entidad se encuentra facultada para verificar el cumplimiento de la normativa vigente del subsector electricidad por parte de las empresas concesionarias y, de ser el caso, en el marco de su función fiscalizadora determinar la configuración de una infracción administrativa, como ha ocurrido en el presente caso. Por lo tanto, corresponde desestimar sus descargos en este extremo.

Cabe indicar, 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 el incumplimiento por parte de ElectroSur, de acuerdo con lo establecido en el numeral 6.2 del Procedimiento, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012- OS/CD. Dicha infracción es sancionable de conformidad con el Numeral 1.10 del Anexo 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003- OS/CD.

2.2. RESPECTO AL INCUMPLIMIENTO DEL INDICADOR ICAT: INDICADOR DE INDISPONIBILIDAD DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

2.2.1. Hechos verificados:

Primer semestre 2021

En la instrucción realizada se detectó que la distribuidora no cumplió con la tolerancia del indicador ICAT presentando 17 casos con aspectos infringidos al ítem 4 del Literal c) del numeral 6.2 del artículo 6 del Procedimiento durante el primer semestre de 2021. Según el detalle siguiente:

Indicador	Tolerancia	Valor obtenido	Valor de desempeño	N° de Suministros	
				Incumplidos	Muestra
ICAT	2%	4.72%	1 (ítem 4)	17	360

Por lo tanto, ElectroSur ha cometido infracción administrativa de acuerdo con lo establecido en el numeral 6.2 del Procedimiento, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-

³ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

“Artículo 245.- Conclusión de la actividad de fiscalización

(...)

245.2. Las entidades procurarán realizar algunas fiscalizaciones únicamente con finalidad orientativa, esto es, de identificación de riesgos y notificación de alertas a los administrados con la finalidad de que mejoren su gestión.”

OS/CD. Dicha infracción es sancionable de conformidad con el Numeral 1.10 del Anexo 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003- OS/CD.

2.2.2. Descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador y análisis

Tomando en cuenta los actuados en el expediente, así como el escrito de descargos presentados por la empresa concesionaria en el transcurso del trámite referido, la presente autoridad sancionadora considera pertinente, remitirse al análisis efectuado sobre lo expuesto en los referidos descargos, a través de los numerales 2.1.2 y 2.1.3 del Informe Final de Instrucción N° 1124-2022-OS/OR TACNA, ello en concordancia con lo que establece el numeral 6.2 del artículo 6⁴ del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG).

En ese sentido, de acuerdo a lo expuesto en el numeral 2.1.3 del Informe Final de Instrucción, se concluye que, lo dispuesto en el DU 035 no resulta aplicable ni extensivo al presente procedimiento.

2.2.3. Descargos al Informe Final de Instrucción

La empresa concesionaria a través de la Carta N° GP-0914-2022, manifiesta lo siguiente:

- Respecto de los registros de llamadas que no cumplen con las características del indicador ICAT, adjuntamos el Informe de Comdata, en el que se detalla que hubo 17 llamadas que coincidieron con cortes programados y no programados, que generaron un encolamiento de llamadas.

En ese sentido, solicitamos no considerar esas 14 llamadas pues ellas no reflejan la actuación del centro de atención telefónica en situaciones normales, pues los cortes programados y no programados son excepcionales (no se presentan todos los días).

- Asimismo reiteran su pedido suspensión de aplicación de sanciones por transgresión a la NTCSE, el que no ser interpretado en el sentido de que ElectroSur cuestiona la facultad de fiscalizar de Osinergmin toda vez que, si bien no puede aplicar - mientras dure el estado de emergencia- sanción alguna por transgresiones a la Norma Técnica, ello no impide la realización de fiscalizaciones, solo que estas fiscalizaciones no pueden culminar en la aplicación de sanciones, lo cual va acorde con lo que señala la doctrina y el Texto Único de la Ley del Procedimiento Administrativo General. Así, tenemos por ejemplo que el tratadista Rebollo señala que ante el incumplimiento por parte de los administrados de las obligaciones a las que están sujetas, la administración tiene que establecer cuál será su respuesta frente a esas vulneraciones. Justamente en el artículo 245 del Texto Único

⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

"Artículo 6.- Motivación del acto administrativo

6.1 La motivación debe ser expresa, mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico, y la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado.

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

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2303-2022-OS/OR TACNA**

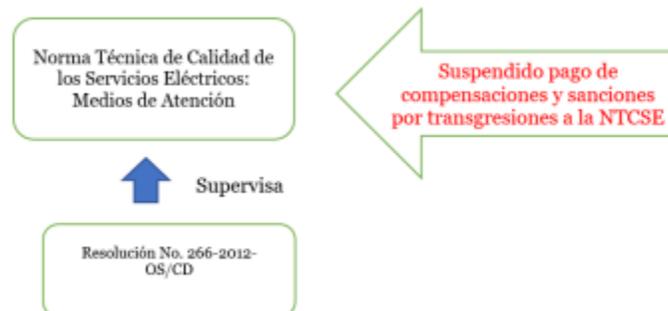
Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General se recoge la posición del tratadista Rebollo, al señalar que la actividad de fiscalización podrá concluir en distintas formas, no necesariamente en la imposición de sanciones.

De otro lado, su Despacho debe tener en cuenta que la Resolución No. 266-2012-OS/CD es una norma expedida para supervisar la calidad de la atención telefónica a que se refiere la NTCSE y por consiguiente se encuentra comprendida en el ámbito de aplicación del Decreto Urgencia No. 035-2020.

Lo antes señalado se explica mejor en el siguiente diagrama:



Por consiguiente, al estar suspendida la Norma Técnica de Calidad de los Servicios por mandato del Decreto de Urgencia No. 035-2020, las normas que regulan su supervisión también corren la misma suerte, es decir, están suspendidas de acuerdo con lo señalado en el Decreto de Urgencia No. 035-2020.



Nota: Lo mismo aplica para la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos Rurales

Por consiguiente, solicitamos el archivo del procedimiento sancionador, ello sin perjuicio de las recomendaciones y medidas correctivas que pueda dictar OSINERGMIN en el ejercicio de la función de fiscalización, la cual es distinta a la función de sanción y que por mandato del DU No. 035-2020 se encuentra suspendida hasta 60 días después de culminado el estado de emergencia.

2.2.4. Análisis de Osinergmin

En relación a lo señalado por la empresa concesionaria, respecto a llamadas que coinciden con cortes programados y no programados generando un encolamiento de llamadas; se ha verificado que en sus descargos se adjunta una relación de siete (07) llamadas y no catorce (14) o diecisiete (17) llamadas tal como hace referencia, lo cual es información inexacta.

Sin perjuicio de lo expuesto, precisamos que el inciso a) del numeral 4 del Procedimiento señala que los CAT de las empresas de distribución eléctrica deben cumplir con estar disponibles, para la atención de las llamadas telefónicas, los 7 días de la semana y las 24 horas del día, incluyendo

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2303-2022-OS/OR TACNA**

los domingos y feriados. En atención a ello, para verificar la disponibilidad del CAT, Osinergmin en cada llamada, evalúa diferentes aspectos señalados en el inciso c) del numeral 6.2 de la referida normativa.

Por lo que, dichas empresas concesionarias deben de tomar las acciones necesarias para la atención de la totalidad de llamadas, realizadas por los usuarios dentro de su zona de concesión acorde al Procedimiento, el cual no exonera o exceptúa a las empresas del cumplimiento de las obligaciones establecidas en el mismo. En consecuencia, no se admiten los descargos realizados por la empresa concesionaria.

Por su parte, respecto al pedido de suspensión de sanciones por trasgresión a la NTCSE, reiteramos lo señalado en el numeral 2.1.4 del presente Informe, desestimando sus descargos en este extremo.

Cabe indicar, 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 el incumplimiento por parte de ElectroSur, de acuerdo con lo establecido en el numeral 6.2 del Procedimiento, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012- OS/CD. Dicha infracción es sancionable de conformidad con el Numeral 1.10 del Anexo 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003- OS/CD.

3. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

3.1. Metodología para el cálculo de la sanción

Es importante definir si se debe aplicar multa o amonestación, considerando que el numeral 1.10 del Anexo 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica prevé ambos tipos de sanción administrativa.

Al respecto, debe indicarse que los incumplimientos citados anteriormente se refieren de modo general a la indisponibilidad de la central telefónica y la mala calidad de la atención de las llamadas, es por ello que se considera que el Benicio económico está dado por el costo evitado por parte de la empresa concesionaria al no disponer de los recursos necesarios para atención de llamadas. Este criterio será más ampliamente detallado en el análisis de cálculo de multa. El no cumplimiento de la norma significa la no disposición de recursos para verificar y cumplir con la normativa vigente. Por tal motivo, se descarta la aplicación de una AMONESTACIÓN y por ende corresponde determinar una MULTA como propuesta de sanción disuasiva.

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), establece rangos para la sanción a proponer de 1 a 500 UIT; por lo cual, 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

RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2303-2022-OS/OR TACNA

Osinermin N°120-2021-OS/CD, a la cual, son de aplicación los atenuantes y agravantes correspondientes, previstos en el artículo 26 del Reglamento de Fiscalización y Sanción de Osinermin, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N°208-2020-OS/CD⁵.

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 ExAnte⁶ es:

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

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 Osinermin, 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.

⁵ Artículo 26.- Graduación de multas, de la Resolución de Consejo Directivo del Osinermin 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..."

⁶ De acuerdo con el Numeral 3.4 de la Resolución de Consejo Directivo del Osinermin 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.

- 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.
 - 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)⁷.
- **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.
 - **Ganancia asociada al incumplimiento (ganancia ilícita):** Aquellos ingresos netos adicionales que obtiene el agente fiscalizado, resultantes de la diferencia entre la ganancia generada por incumplir la normativa menos la ganancia que se hubiere percibido cumpliéndola.

3.2. Información utilizada en la determinación de la propuesta de multa:

- 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 No 202000082842.
- De acuerdo con el Procedimiento, en la supervisión para verificar la calidad de atención telefónica de las empresas distribuidoras, se considera que la detección del incumplimiento sería de forma inmediata originando que la probabilidad de detección es igual al 100%, para el incumplimiento del numeral 12.4 del Procedimiento.

⁷ Estudio de Multas del Sector Energía: Análisis Económico de las Sanciones Volumen 1, páginas 30, 38 y 39.

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2303-2022-OS/OR TACNA**

- Se utiliza la tasa WACC⁸ para electricidad en base al Documento de Trabajo N°37, publicado por la Gerencia de Políticas y Análisis Económico (GPAE)⁹ 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. Incumplimiento 1: Respecto al indicador ICAT (Indisponibilidad del centro de atención telefónica) Segundo semestre 2020

El incumplimiento está referido al numeral 6.2 del artículo 6 del Procedimiento. Este numeral establece los aspectos a considerar con el fin de verificar la disponibilidad del centro de atención telefónica. El no cumplimiento de la norma significa la no disposición de recursos para verificar y cumplir con la normativa vigente.

Por tal motivo, la metodología que se utilizará en el cálculo de la multa considera el beneficio ilícito en base al costo evitado, el cual, está en función de disponer del personal necesario que se encarga cumplir con tener disponible la central telefónica, ya que la indisponibilidad está asociada a problemas relacionados con la infraestructura y la operación de la central.

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.¹⁰

Asimismo, se tomará en cuenta el número total de llamadas las cuales comprenderían las llamadas recibidas y las no recibidas debido a que la central estuvo indisponible. Sin embargo, no se cuenta con información del número de llamadas no recibidas. Frente a esto, el número total de llamadas se puede estimar a partir del número de llamadas recibidas y una tasa de indisponibilidad de la central. A continuación, se detalla el cálculo de multa:

Cuadro N°01: Monto de presupuesto

Componente	Monto total
------------	-------------

⁸ 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.

⁹ 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)

¹⁰ Se usa como tasa de indisponibilidad lo obtenido en el indicador ICAT.

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2303-2022-OS/OR TACNA**

Anualidad de la inversión (aVNR) asociado a la central telefónica por llamada	S/.0.31
El COyM asociado a la central telefónica por llamada	S/.2.04
Número de llamadas sujetas al Procedimiento (TCEI) (1)	69594
Tolerancia para el indicador ICAT	2.00%
Indicador ICAT obtenido por la empresa (2)	5.26%
Total	S/.5,331.60

Nota:

- (1) Total, de llamadas registradas en el Centro de Atención Telefónica de la empresa correspondiente al semestre supervisado
- (2) Porcentaje del indicador reportado en el expediente

Cuadro N° 02: Propuesta de cálculo de multa

Presupuesto	Monto del presupuesto (\$)	Monto del presupuesto (S/)	IPC- Fecha del presupuesto (1)	IPC- Fecha infracción	Monto a la fecha de la infracción
Costo por transgredir la tolerancia del 2% en el indicador ICAT (Indisponibilidad del Centro de Atención)	-	5,331.60	124.39	128.23	5,496.19
Fecha de la infracción (2)					Enero 2021
Beneficio ilícito a la fecha de la infracción					5,496.19
Beneficio ilícito a la fecha de la infracción (neto del IR 30%) (3)					3,847.33
Fecha de cálculo de la multa					Agosto 2022
Número de meses entre la fecha de la infracción y la fecha de cálculo de la multa					19
Tasa COK promedio sector (mensual)					0.85%
Beneficio ilícito a la fecha de cálculo de la multa en S/					4,517.24
Factor B de la infracción en UIT					0.98
Factor α D de la infracción en UIT					0.00
Probabilidad de detección					1.00
Factores atenuantes y agravantes					1.00
Multa en UIT (valor de UIT = S/. 4,600)					0.98

Nota:

- (1) Índice de Precios al Consumidor (IPC) a nivel nacional. Fuente: INEI
- (2) Fecha de incumplimiento
- (3) Impuesto a la renta descontado.

Por lo tanto, la multa que corresponde aplicar a ELECTROSUR por la transgresión del literal c) del numeral 6.2 del artículo 6 del Procedimiento es de 0.98 UIT.

No obstante, 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 toques (límites mínimos y máximos) previsto en la Escala de Multas y Sanciones aprobada por Resolución de Consejo Directivo No 028- 2003- OS/CD, para el presente caso, el numeral 1.10 del Anexo N°1 de la mencionada Resolución, precisa como multa mínima a aplicar la sanción de 1.00 UIT; en consecuencia, la multa a aplicar es igual a 1.00 UIT.

3.3.2. Incumplimiento 2: Respecto al indicador ICAT (Indisponibilidad del centro de atención telefónica) Primer semestre 2021

El incumplimiento está referido al numeral 6.2 del artículo 6 del Procedimiento. Este numeral establece los aspectos a considerar con el fin de verificar la disponibilidad del centro de atención telefónica. El no cumplimiento de la norma significa la no disposición de recursos para verificar y cumplir con la normativa vigente.

Por tal motivo, la metodología que se utilizará en el cálculo de la multa considera el beneficio ilícito en base al costo evitado, el cual, está en función de disponer del personal necesario que se encarga cumplir con tener disponible la central telefónica, ya que la indisponibilidad está asociada a problemas relacionados con la infraestructura y la operación de la central.

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2303-2022-OS/OR TACNA**

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.¹¹

Asimismo, se tomará en cuenta el número total de llamadas las cuales comprenderían las llamadas recibidas y las no recibidas debido a que la central estuvo indisponible. Sin embargo, no se cuenta con información del número de llamadas no recibidas. Frente a esto, el número total de llamadas se puede estimar a partir del número de llamadas recibidas y una tasa de indisponibilidad de la central. A continuación, se detalla el cálculo de multa:

Cuadro N°03: Monto de presupuesto

Componente	Monto total
Anualidad de la inversión (aVNR) asociado a la central telefónica por llamada	S/.0.31
El COyM asociado a la central telefónica por llamada	S/.2.04
Número de llamadas sujetas al Procedimiento (TCEI) (1)	58239
Tolerancia para el indicador ICAT	2.00%
Indicador ICAT obtenido por la empresa (2)	4.72%
Total	S/.3,722.64

Nota:

- (1) Total, de llamadas registradas en el Centro de Atención Telefónica de la empresa correspondiente al semestre supervisado
- (2) Porcentaje del indicador reportado en el expediente

Cuadro N° 04: Propuesta de cálculo de multa

Presupuesto	Monto del presupuesto (\$)	Monto del presupuesto (S/)	IPC- Fecha del presupuesto (1)	IPC- Fecha infracción	Monto a la fecha de la infracción
Costo por transgredir la tolerancia del 2% en el indicador ICAT (Indisponibilidad del Centro de Atención)		4,531.32	124.39	131.57	4,792.87
Fecha de la infracción (2)					Julio 2021
Beneficio ilícito a la fecha de la infracción					4,792.87
Beneficio ilícito a la fecha de la infracción (neto del IR 30%) (3)					3,355.01
Fecha de cálculo de la multa					Agosto 2022
Número de meses entre la fecha de la infracción y la fecha de cálculo de la multa					13
Tasa COK promedio sector (mensual)					0.85%
Beneficio ilícito a la fecha de cálculo de la multa en S/					3,744.49
Factor B de la infracción en UIT					0.81
Factor αD de la infracción en UIT					0.00
Probabilidad de detección					1.00
Factores atenuantes y agravantes					1.00
Multa en UIT (valor de UIT = S/. 4,600)					0.81

Nota:

- (1) Índice de Precios al Consumidor (IPC) a nivel nacional. Fuente: INEI
- (2) Fecha de incumplimiento
- (3) Impuesto a la renta descontado.

Por lo tanto, la multa que corresponde aplicar a ELECTROSUR por la transgresión del literal c) del numeral 6.2 del artículo 6 del Procedimiento es de 0.81 UIT.

No obstante, 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 topos (límites

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

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2303-2022-OS/OR TACNA**

mínimos y máximos) previsto en la Escala de Multas y Sanciones aprobada por Resolución de Consejo Directivo No 028- 2003- OS/CD, para el presente caso, el numeral 1.10 del Anexo N°1 de la mencionada Resolución, precisa como multa mínima a aplicar la sanción de 1.00 UIT; en consecuencia, 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 REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD, ELECTROSUR S.A.**, por las infracciones N° 1 y 2 señaladas en el numeral 1.5 de la presente Resolución, con las multas que a continuación se detallan, las mismas que son expresadas en Unidades Impositivas Tributarias (UIT), vigentes a la fecha de pago:

Infracción N°	Multa a pagar	Código de Infracción
1	1.00 UIT	200008284201
2	1.00 UIT	200008284202

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 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:

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2303-2022-OS/OR TACNA**

- 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 fiscalizada el contenido de la presente Resolución.

«**itraverso**»

ING. IVÁN TRAVERSO BEDÓN
Jefe de Oficina Regional Tacna
Autoridad Sancionadora
Osinergmin