

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 690-2022-OS/OR UCAYALI**

Ucayali, 16 de marzo del 2022.

VISTOS:

El expediente N° 202100013611 referido al procedimiento sancionador iniciado mediante Oficio N° 2501-2021-OS/OR UCAYALI, a la Empresa Concesionaria de Electricidad de Ucayali S.A (en adelante, ELECTRO UCAYALI), identificada con RUC N° 20232236273.

CONSIDERANDO:

1. ANTECEDENTES

1.1. Mediante Resolución de Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería Osinergmin N° 266-2012-OS/CD, se aprobó el “Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica”, a través del cual se establece el procedimiento para la atención telefónica que reciben las personas cuando efectúan llamadas a los Centros de Atención Telefónica (CAT) de las empresas de distribución eléctrica y los criterios para la supervisión de su cumplimiento.

1.2. Mediante Decreto Supremo N° 010-2016-PCM se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de Osinergmin, el cual contiene la nueva estructura orgánica de este organismo.

Posteriormente, a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 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, los cuales serán resueltos por el Jefe de la Oficina Regional, por incumplimientos de la normativa o de disposiciones emitidas por Osinergmin por parte de los agentes que realizan la actividad de distribución de electricidad.

1.3. Con la finalidad de verificar el cumplimiento de lo establecido en el “Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica” (en adelante, el Procedimiento), aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD, se realizó la supervisión de la calidad de atención telefónica respecto de la empresa ELECTRO UCAYALI S.A. (en adelante ELECTRO UCAYALI), correspondiente al primer semestre del 2021.

1.4. De acuerdo a lo señalado en el Informe de Instrucción N° 4190-2021 OS/OR UCAYALI, de fecha 22 de setiembre de 2021, en la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica correspondiente al primer semestre 2021, se verifico que ELECTRO UCAYALI transgredió el indicador ICAT, configurándose la siguiente infracción:

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 690-2022-OS/OR UCAYALI**

ÍTEM	INCUMPLIMIENTO VERIFICADO	OBLIGACIÓN NORMATIVA	TIPIFICACIÓN						
1	<u>Indisponibilidad del Centro de Atención (ICAT)</u> ELECTRO UCAYALI ha obtenido el valor de 11.08% para el indicador ICAT, trasgrediendo la tolerancia del 2% establecida en el numeral 8 del Procedimiento	<u>6.2 Verificación de la Disponibilidad del Centro de Atención Telefónica</u> 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: 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 <u>8.TOLERANCIAS PARA LOS INDICADORES</u> Se fijan las siguientes tolerancias <table><tr><th>INDICADOR</th><th>VALOR</th></tr><tr><td>ATNA</td><td>2%</td></tr><tr><td>ICAT</td><td>2%</td></tr></table>	INDICADOR	VALOR	ATNA	2%	ICAT	2%	- Numeral 6.2, 8 y 9.2 del Procedimiento. - Numeral 1.10 del Anexo 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD.
INDICADOR	VALOR								
ATNA	2%								
ICAT	2%								

- 1.5. Mediante Oficio N° 2501-2021-OS/OR UCAYALI notificado el 22 de setiembre de 2021, se inició el procedimiento administrativo sancionador contra ELECTRO UCAYALI por incumplir con lo dispuesto en el Procedimiento, otorgándole cinco (05) días hábiles de plazo para presentar sus descargos a la imputación formulada.
- 1.6. Vencido el plazo otorgado, ELECTRO UCAYALI no presentó descargos al procedimiento administrativo sancionador iniciado mediante Oficio N° 2501-2021-OS/OR UCAYALI notificado el 22 de setiembre de 2021.

RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 690-2022-OS/OR UCAYALI

- 1.7. Mediante Oficio N° 7531-2021-OS/OR UCAYALI notificado el 04 de enero de 2022, se corrió traslado del Informe Final de Instrucción N° 3323-2021-OS/OR UCAYALI y se le otorgó a la concesionaria un plazo de 05 días hábiles para presentar sus descargos.
- 1.8. Mediante Carta N° C-125-2022 recepcionada el 04 de enero de 2022, ELECTRO UCAYALI presentado sus descargos al Informe Final de Instrucción N° 3323-2021-OS/OR UCAYALI remitido mediante Oficio N° 7531-2021-OS/OR UCAYALI.

2. ANÁLISIS

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

2.1.1 Hechos verificados

En la instrucción realizada, se ha verificado que ELECTRO UCAYALI obtuvo para el primer semestre 2021, el valor de 11.08% para el indicador ICAT, siendo que dicho valor excede la tolerancia establecida (2%).

Al respecto, debe indicarse que se observaron los siguientes incumplimientos

- **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.**

Se observó que en setenta y seis (76) llamadas testigo, el tiempo que transcurrió desde la elección de la opción de contestación por un operador y la contestación de éste, fue superior a un minuto.

- **Que el sistema de contestación automática no corte la llamada mientras es recibida o direccionada para la atención por la persona.**

Se observó que en cuatro (04) llamadas testigo, el sistema de contestación automática corto la llamada mientras es recibida o direccionada para la atención por el personal.

En tal sentido, a continuación, se presenta el detalle de los casos detectados:

Ítem	Número Telefónico Del que realiza la llamada	Fecha que se realiza la llamada [dd/mm/aaa]	Hora en que se realiza la llamada [hh:mm]	Número Telefónico de la Central de Atención	Indica tono de ocupado o en forma expresa informa la indisponibilidad [Si / no]	Tiempo de timbrado [mm:ss]	IVR cortó la llamada mientras era direccionada al operador [Si / no]	El tiempo que transcurre desde la elección de la opción de contestación por un operador y la contestación de éste, no sea mayor a un minuto [mm:ss]	Archivo
1	962666949	03/03/2021	20:58:00	01-3506287	NO	00:04	SI	01:13	WS507329.WMA
2	952936572	10/03/2021	22:39:00	01-3506287	NO	00:08	NO	02:21	WS507408.WMA
3	952936572	13/03/2021	08:45:00	01-3506287	NO	00:06	NO	02:21	WS507427.WMA
4	952936572	15/03/2021	10:50:00	01-3506287	NO	00:05	NO	02:25	WS507438.WMA
5	952936572	16/03/2021	21:13:00	01-3506287	NO	00:10	NO	01:09	WS507454.WMA
6	952936572	18/03/2021	22:16:00	01-3506287	NO	00:05	NO	02:22	WS507475.WMA
7	962666949	29/03/2021	20:23:00	01-3506287	NO	00:04	NO	04:04	WS507592.WMA
8	962666949	02/04/2021	14:24:00	01-3506287	NO	00:05	NO	01:30	WS507619.WMA
9	938473030	03/04/2021	18:31:00	01-3506287	NO	00:08	NO	03:32	WS507626.WMA
10	938473030	05/04/2021	14:52:00	01-3506287	NO	00:05	NO	03:05	WS507636.WMA
11	938473030	08/04/2021	17:43:00	01-3506287	NO	00:06	NO	02:40	WS507673.WMA
12	938473030	09/04/2021	12:50:00	01-3506287	NO	00:04	NO	04:44	WS507680.WMA
13	938473030	10/04/2021	12:49:00	01-3506287	NO	00:04	NO	01:43	WS507689.WMA
14	938473030	11/04/2021	10:20:00	01-3506287	NO	00:04	NO	02:11	WS507698.WMA
15	938473030	13/04/2021	21:52:00	01-3506287	NO	00:11	NO	01:09	WS507724.WMA
16	938473030	14/04/2021	10:09:00	01-3506287	NO	00:04	NO	02:13	WS507729.WMA
17	938473030	17/04/2021	19:47:00	01-3506287	NO	00:07	NO	01:08	WS507767.WMA
18	951076994	05/05/2021	12:10:00	01-3506287	NO	00:05	NO	01:54	WS507957.WMA
19	951076994	05/05/2021	23:15:00	01-3506287	NO	00:03	SI	01:11	WS507963.WMA

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 690-2022-OS/OR UCAYALI**

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Osinergmin, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la dirección web <https://verifica.osinergmin.gob.pe/visor-docs/> ingresando el código **kjsv6D19BH**

Ítem	Número Telefónico Del que realiza la llamada	Fecha que se realiza la llamada [dd/mm/aaa]	Hora en que se realiza la llamada [hh:mm]	Número Telefónico de la Central de Atención	Indica tono de ocupado o en forma expresa informa la indisponibilidad [Si / no]	Tiempo de timbrado [mm:ss]	IVR cortó la llamada mientras era direccionada al operador [Si / no]	El tiempo que transcurre desde la elección de la opción de contestación por un operador y la contestación de éste, no sea mayor a un minuto [mm:ss]	Archivo
20	951076994	06/05/2021	13:26:00	01-3506287	NO	00:06	NO	03:03	WSS07971.WMA
21	951076994	06/05/2021	22:50:00	01-3506287	NO	00:06	NO	03:52	WSS07977.WMA
22	951076994	07/05/2021	07:42:00	01-3506287	NO	00:07	NO	02:51	WSS07981.WMA
23	951076994	07/05/2021	08:16:00	01-3506287	NO	00:07	NO	03:08	WSS07982.WMA
24	951076994	08/05/2021	18:48:00	01-3506287	NO	00:07	NO	08:38	WSS07995.WMA
25	951076994	08/05/2021	23:51:00	01-3506287	NO	00:10	NO	01:26	WSS07997.WMA
26	951076994	09/05/2021	21:18:00	01-3506287	NO	00:10	NO	01:10	WSS08001.WMA
27	951076994	11/05/2021	22:45:00	01-3506287	NO	00:10	NO	01:16	WSS08033.WMA
28	951076994	12/05/2021	20:14:00	01-3506287	NO	00:04	NO	01:09	WSS08043.WMA
29	951076994	13/05/2021	21:27:00	01-3506287	NO	00:06	NO	01:09	WSS08061.WMA
30	951076994	14/05/2021	15:35:00	01-3506287	NO	00:06	NO	01:19	WSS08070.WMA
31	951076994	16/05/2021	21:54:00	01-3506287	NO	00:12	NO	01:10	WSS08087.WMA
32	951076994	18/05/2021	21:41:00	01-3506287	NO	00:06	NO	01:08	WSS08117.WMA
33	951076994	19/05/2021	12:21:00	01-3506287	NO	00:04	NO	02:29	WSS08125.WMA
34	951076994	22/05/2021	09:29:00	01-3506287	NO	00:08	NO	04:16	WSS08162.WMA
35	951076994	22/05/2021	22:13:00	01-3506287	NO	00:04	NO	05:09	WSS08171.WMA
36	951076994	22/05/2021	23:10:00	01-3506287	NO	00:09	NO	04:46	WSS08172.WMA
37	951076994	22/05/2021	23:50:00	01-3506287	NO	00:07	NO	02:57	WSS08173.WMA
38	951076994	25/05/2021	22:14:00	01-3506287	NO	00:06	NO	04:00	WSS08214.WMA
39	951076994	29/05/2021	09:12:00	01-3506287	NO	00:04	NO	03:13	WSS08269.WMA
40	961140857	02/06/2021	16:47:00	01-3506287	NO	00:16	NO	02:08	WSS08335.WMA

Ítem	Número Telefónico Del que realiza la llamada	Fecha que se realiza la llamada [dd/mm/aaa]	Hora en que se realiza la llamada [hh:mm]	Número Telefónico de la Central de Atención	Indica tono de ocupado o en forma expresa informa la indisponibilidad [Si / no]	Tiempo de timbrado [mm:ss]	IVR cortó la llamada mientras era direccionada al operador [Si / no]	El tiempo que transcurre desde la elección de la opción de contestación por un operador y la contestación de éste, no sea mayor a un minuto [mm:ss]	Archivo
41	961140857	02/06/2021	21:34:00	01-3506287	NO	00:07	NO	01:07	WSS08338.WMA
42	961140857	03/06/2021	08:31:00	01-3506287	NO	00:05	NO	01:22	WSS08342.WMA
43	961140857	03/06/2021	15:35:00	01-3506287	NO	00:06	NO	01:13	WSS08353.WMA
44	961140857	04/06/2021	10:08:00	01-3506287	NO	00:10	NO	01:49	WSS08360.WMA
45	961140857	04/06/2021	16:11:00	01-3506287	NO	00:09	NO	03:20	WSS08364.WMA
46	961140857	05/06/2021	18:27:00	01-3506287	NO	00:06	NO	08:03	WSS08382.WMA
47	961140857	06/06/2021	10:59:00	01-3506287	NO	00:05	NO	02:47	WSS08387.WMA
48	961140857	07/06/2021	20:21:00	01-3506287	NO	00:05	NO	01:09	WSS08401.WMA
49	961140857	07/06/2021	23:14:00	01-3506287	NO	00:10	NO	02:06	WSS08403.WMA
50	961140857	08/06/2021	21:28:00	01-3506287	NO	00:05	NO	08:21	WSS08421.WMA
51	961140857	09/06/2021	21:19:00	01-3506287	NO	00:10	NO	06:44	WSS08435.WMA
52	961140857	11/06/2021	16:15:00	01-3506287	NO	00:05	NO	04:49	WSS08457.WMA
53	961140857	11/06/2021	21:37:00	01-3506287	NO	00:11	NO	11:27	WSS08460.WMA
54	961140857	11/06/2021	05:53:00	01-3506287	NO	00:06	NO	05:47	WSS08461.WMA
55	961140857	12/06/2021	10:00:00	01-3506287	NO	00:05	NO	01:56	WSS08465.WMA
56	961140857	12/06/2021	16:55:00	01-3506287	NO	00:06	NO	01:15	WSS08472.WMA
57	961140857	13/06/2021	09:57:00	01-3506287	NO	00:05	NO	01:49	WSS08475.WMA
58	961140857	13/06/2021	14:50:00	01-3506287	NO	00:06	NO	06:14	WSS08480.WMA
59	961140857	13/06/2021	16:26:00	01-3506287	NO	00:06	NO	06:52	WSS08481.WMA
60	961140857	14/06/2021	23:17:00	01-3506287	NO	00:10	SI	01:07	WSS08499.WMA

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 690-2022-OS/OR UCAYALI**

Ítem	Número Telefónico Del que realiza la llamada	Fecha que se realiza la llamada [dd/mm/aaa]	Hora en que se realiza la llamada [hh:mm]	Número Telefónico de la Central de Atención	Indica tono de ocupado o en forma expresa informa la indisponibilidad [Si / no]	Tiempo de timbrado [mm:ss]	IVR cortó la llamada mientras era direccionada al operador [Si / no]	El tiempo que transcurre desde la elección de la opción de contestación por un operador y la contestación de éste, no sea mayor a un minuto [mm:ss]	Archivo
61	961140857	14/06/2021	23:20:00	01-3506287	NO	00:11	SI	01:06	WSS08500.WMA
62	961140857	16/06/2021	11:26:00	01-3506287	NO	00:05	NO	08:23	WSS08526.WMA
63	961140857	17/06/2021	09:40:00	01-3506287	NO	00:05	NO	04:10	WSS08542.WMA
64	961140857	17/06/2021	16:11:00	01-3506287	NO	00:05	NO	04:13	WSS08548.WMA
65	961140857	17/06/2021	19:30:00	01-3506287	NO	00:08	NO	01:49	WSS08553.WMA
66	961140857	20/06/2021	22:21:00	01-3506287	NO	00:09	NO	02:49	WSS08584.WMA
67	961140857	21/06/2021	15:29:00	01-3506287	NO	00:05	NO	01:10	WSS08592.WMA
68	961140857	21/06/2021	16:38:00	01-3506287	NO	00:05	NO	02:15	WSS08594.WMA
69	961140857	22/06/2021	06:39:00	01-3506287	NO	00:05	NO	02:15	WSS08602.WMA
70	961140857	22/06/2021	16:12:00	01-3506287	NO	00:04	NO	01:58	WSS08609.WMA
71	961140857	26/06/2021	09:50:00	01-3506287	NO	00:05	NO	01:30	WSS08670.WMA
72	961140857	27/06/2021	12:30:00	01-3506287	NO	00:05	NO	02:18	WSS08685.WMA
73	961140857	29/06/2021	18:23:00	01-3506287	NO	00:07	NO	03:49	WSS08716.WMA
74	961140857	29/06/2021	21:31:00	01-3506287	NO	00:06	NO	01:58	WSS08718.WMA
75	961140857	30/06/2021	16:25:00	01-3506287	NO	00:05	NO	01:05	WSS08736.WMA
76	961140857	30/06/2021	23:27:00	01-3506287	NO	00:09	NO	01:31	WSS08738.WMA

2.1.2 Descargos de Electro Ucayali

ELECTRO UCAYALI señala que si bien en 76 llamadas el cliente tiene una espera mayor a 60 segundos, aquella situación fue originada fundamentalmente por un incremento del tiempo medio operativo y un incremento sobre la demanda del día ocasionada por cortes programados y no programados que redujeron la capacidad de atención. Adjunta tabla con el detalle de 37 llamadas que coinciden con fecha y hora de cortes programados y no programados, circunstancia que precisa genera un encolamiento de llamadas.

Por otra parte, respecto a las 4 llamadas que no ingresaron a la plataforma de voz (no accedieron al IVR o se cortaron) indica realizó una validación con su área de TI, descartando cualquier eventualidad de lado de la plataforma de voz en el rango de fecha y horas indicadas. Añade que podría tratarse de problemas ajenos al contact center, tales como inestabilidad de la red, problemas de internet, entre otros.

Finalmente, argumenta que los escenarios descritos donde la demanda sobrepasa las capacidades dimensionadas para el día y/o para franjas horarias, generan una comunicación masiva, simultanea y confluyente por parte de los usuarios del servicio, escenario que impide garantizar la atención al 100% de la demanda incluso cuando el contac center incluye como parte de los modelos de planificación un porcentaje de capacidad adicional a la demanda diaria.

2.1.3 Análisis de Osinergmin

Al respecto, debe señalarse que el ítem 4 del numeral 6.2 del “Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica”, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD, establece que en cada llamada Osinergmin verificará los siguientes aspectos: i) el Centro de Atención Telefónica no de tono de ocupado o en forma expresa informe la indisponibilidad; ii) el tiempo de timbrado de la llamada no supere el minuto; iii) el sistema de contestación automática no

corte la llamada mientras es recibida o direccionada para la atención por el personal; iv) 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; y, v) el tiempo de espera luego de ser atendido por el operador no sea superior a dos minutos.

En este sentido, debe indicarse que ELECTRO UCAYALI en los descargos presentados mediante Carta N° C-125-2022 recepcionada el 04 de enero de 2022, manifiesta que el exceso en la tolerancia del indicador ICAT se origina como consecuencia de cortes programados y no programados que redujeron la capacidad de atención.

Sobre el particular, debe precisarse que el numeral 10 del artículo 248° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, recoge el Principio de Causalidad, estableciendo que *“(…) la responsabilidad administrativa es subjetiva, salvo los casos en que por ley o decreto legislativo se disponga la responsabilidad administrativa objetiva”*.

Precisamente, en el artículo 1° de la Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de Osinergmin, Ley N° 27699, se precisa que *“(…) toda acción u omisión que implique incumplimiento a las leyes, reglamentos y demás normas bajo el ámbito de competencia del OSINERG constituye infracción sancionable. (...) La infracción será determinada en forma objetiva y sancionada administrativamente, de acuerdo a la Escala de Multas y Sanciones del OSINERG, aprobada por el Consejo Directivo; (...)”*. De igual manera, el artículo 89° del Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía, aprobado por Decreto Supremo N° 054-2001-PCM, reafirma que *“(…) La responsabilidad administrativa por incumplimiento de las disposiciones legales técnicas, derivadas de contratos de concesión y de las dictadas por OSINERG es objetiva”*.

Por ende, se cumple con el numeral 10 del artículo 248° del T.U.O. de la Ley N° 27444, en tanto que las normas que regulan los procedimientos administrativos sancionadores a cargo de Osinergmin prevén expresamente que la responsabilidad se determina de forma objetiva. En tal sentido, resulta suficiente la constatación del hecho y su calificación como infracción en el tipo administrativo sancionable.

Incluso, dicho criterio, ha sido reconocido por el Poder Judicial, tal como se desprende de la Sentencia de la Sala Civil Transitoria de la Corte Suprema de Justicia, de fecha 12 de octubre de 2011, recaída en el expediente APEL-2896-10, sobre el proceso contencioso administrativo seguido contra este Organismo Regulador respecto del procedimiento administrativo sancionador iniciado por impedimento de las labores de fiscalización. En dicho pronunciamiento la referida Sala de la Corte Suprema reconoció que conforme el artículo 1° de la Ley N° 27699, toda acción u omisión que implique incumplimiento a las leyes, reglamentos y normas bajo el ámbito de competencia de Osinergmin constituye infracción sancionable. Asimismo, la indicada autoridad judicial reconoció que la responsabilidad administrativa dentro del marco de los procedimientos administrativos sancionadores a cargo de Osinergmin, es objetiva.

Asimismo, el mencionado criterio también viene siendo aplicado por el Tribunal de Apelaciones en Temas de Energía y Minería en reiterada jurisprudencia, entre otras, en las Resoluciones N° 035- 2019-OS/TASTEM-S1, N° 022-2020-OS/TASTEM-S1 y N° 086-2020-OS/TASTEM-S1.

Adicionalmente, debe precisarse que se encuentra dentro del ámbito de responsabilidad de la Empresa de Distribución Eléctrica que el Centro de Atención Telefónica se encuentre disponible para realizar la recepción de las llamadas en cualquiera hora y día, por lo que los hechos consistentes en la presencia de cortes programados y no programados que generen un mayor volumen de interacciones, sobrepasando las capacidades dimensionadas en picos puntuales durante la franja horaria de atención, constituyen circunstancias que se encuentran dentro del ámbito de responsabilidad de ELECTRO UCAYALI, por lo que no tienen carácter imprevisible e irresistible y no constituyen situaciones de caso fortuito o fuerza mayor.

Finalmente, debe precisarse que se presentaron 04 llamadas testigo donde el sistema de contestación automática corto la llamada mientras era recibida o direccionada para la atención por el personal, desprendiéndose así la falta de capacidad de su central de atención telefónica (CAT) y no por un problema específico de la red.

Por lo tanto, se confirma el incumplimiento detectado.

2.1.4 Conclusiones

Al respecto, debe señalarse que el ítem 4 del numeral 6.2 del “Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica”, establece que en cada llamada Osinergmin verificará los siguientes aspectos:

- i) El Centro de Atención Telefónica no de tono de ocupado o en forma expresa informe la indisponibilidad;
- ii) El tiempo de timbrado de la llamada no supere el minuto;
- iii) El sistema de contestación automática no corte la llamada mientras es recibida o direccionada para la atención por el personal;
- iv) 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; y,
- v) El tiempo de espera luego de ser atendido por el operador no sea superior a dos minutos.

Del mismo modo, el numeral 8 del “Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica”, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD, fija la tolerancia para el indicador ICAT. De manera concordante, el numeral 9.2 considera como infracción superar las tolerancias establecidas en el numeral 8 del Procedimiento

Al respecto, conforme se ha expuesto en los numerales precedentes, en el presente caso no se ha desvirtuado la información contenida en el Informe de Instrucción N° 4190-2021-OS/OR UCAYALI, notificado a la entidad el 22 de setiembre de 2021 junto al Oficio N° 2501-2021-OS/OR UCAYALI, de lo cual se desprende que ELECTRO UCAYALI ha transgredido la tolerancia del indicador ICAT.

Con relación a dicha trasgresión, el Artículo 1° de la Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de Osinergmin, Ley N° 27699, establece que toda acción u omisión que implique el incumplimiento de las leyes, reglamentos y demás normas bajo el ámbito de competencia de Osinergmin constituye infracción sancionable.

Por lo tanto, ELECTRO UCAYALI ha cometido infracción administrativa de acuerdo a lo establecido en el numeral 9.2 del “Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica”, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD. Dicha infracción es sancionable de conformidad con el numeral 1.10 del Anexo 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD.

3. Determinación de la sanción propuesta

- 3.1 De conformidad con lo establecido en el numeral 1.10 del Anexo N° 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD, corresponde graduar las sanciones a imponer.
- 3.2 Para tal efecto, debe tomarse en cuenta en lo pertinente, tanto los criterios de graduación establecidos en el numeral 25.1 del artículo 25° del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-OS/CD, como lo previsto en el Artículo 248° del Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, mediante el cual se aprueba el T.U.O de la Ley 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General¹.
- 3.3 Esta última norma establece que la comisión de la conducta sancionable no debe resultar más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción, así como también que en la sanción a imponer debe considerarse: el beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción, la probabilidad de detección de la infracción, la gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido, el perjuicio económico causado, la reincidencia por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que se quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción, las circunstancias de la comisión de la infracción y la existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

¹ Artículo 246.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

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

(...)

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

- a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- b) La probabilidad de detección de la infracción;
- c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- d) El perjuicio económico causado;
- e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.
- f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
- g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

- 3.4 En ese orden de ideas, la sanción aplicable considerará los criterios antes mencionados en tanto se encuentren inmersos en el caso bajo análisis.
- 3.5. Asimismo, resulta importante definir si se debe aplicar multa o amonestación. De acuerdo a los incumplimientos citados anteriormente el cual se refiere de modo general a la indisponibilidad de la central telefónica y la mala calidad de la atención de las llamadas, por tal se estaría incurriendo en un costo evitado por parte de la empresa concesionaria al no disponer de los recursos necesarios para atención de llamadas. Este criterio será más ampliamente detallado en el análisis de cálculo de multa.

Por lo tanto, se descarta la aplicación de una AMONESTACIÓN y por ende, corresponde determinar una MULTA².

CRITERIOS UTILIZADOS PARA EL CÁLCULO DE LA MULTA

El libro *Estudio de multas del sector Energía*, publicado por Osinergmin, establece criterios y/o lineamientos de determinación de multas de aplicación en Osinergmin³. Estos criterios establecen que el valor de la multa debe considerar el beneficio económico ilícito que percibe el agente infractor derivado de su actividad ilícita y el valor económico del daño derivado de la infracción dividido entre una probabilidad de detección asociado a factores agravantes y atenuantes.

Asimismo, el artículo 25 del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-OS-CD indica los criterios de graduación de multas los cuales son: el beneficio ilegalmente obtenido, la probabilidad de detección, el daño, el perjuicio económico causado, la reincidencia, la capacidad económica y las circunstancias de la infracción. Estos criterios permiten graduar las multas con la finalidad de disuadir la conducta ilícita de los agentes infractores y, por otro lado, dará una señal a las empresas de que van a tener que asumir parte de los costos generados por las externalidades que causan a la sociedad. Estos mismos criterios fueron abordados en el análisis de multa para los diferentes procedimientos del subsector electricidad⁴.

En ese sentido, la metodología y la fórmula para la determinación de la multa son de aplicación en las actividades económicas que supervisa Osinergmin. A continuación, se cita la fórmula general:

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

³ Estudio de *Multas del Sector Energía: Análisis Económico de las Sanciones Volumen 1*, páginas 12 a 29 y páginas 51 a 53, disponible en: [http://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro_documental/Institucional/Estudios Economicos/Libros/Libro Estudio de Multas Sector Energia Vol1.pdf](http://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro_documental/Institucional/Estudios_Economicos/Libros/Libro_Estudio_de_Multas_Sector_Energia_Vol1.pdf)

⁴ Se puede revisar el libro titulado *Estudio de Multas del Sector Energía: Supervisión y Fiscalización en el Sub sector Electricidad volumen 2*. Disponible en: [http://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro_documental/Institucional/Estudios Economicos/Libros/Libro Estudio de Multas Sector Energia Vol2.pdf](http://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro_documental/Institucional/Estudios_Economicos/Libros/Libro_Estudio_de_Multas_Sector_Energia_Vol2.pdf)

$$M = \frac{(B + \alpha D)}{p} A$$

Donde,

M	:	Multa Estimada.
B	:	Beneficio económico ilícito generado por la infracción y/o perjuicio económico causado.
α	:	Porcentaje del daño derivado de la infracción que se carga en la multa administrativa.
D	:	Valor del daño derivado de la infracción.
p	:	Probabilidad de detección.
A	:	Atenuantes o agravante $\left(1 + \frac{\sum_{i=1}^n F_i}{100} \right)$.
F_i	:	Es el valor asignado a cada factor agravante o atenuante aplicable.

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

- La Unidad Impositiva Tributaria vigente asciende a S/. 4,400.
- Para el análisis no se considera el perjuicio económico, por no haberse reportado en la solicitud de cálculo de multa un perjuicio (directo y cuantificable) a los usuarios del servicio público de electricidad.
- Para la determinación del beneficio ilícito se utilizará la información contenida en el expediente.
- No se considera un daño generado del incumplimiento, toda vez que el incumplimiento no está referido a temas de seguridad que hayan causado un accidente moral o incapacitante a un tercero.
- La aplicación de factores agravantes (por reincidencia) o atenuantes (por reconocimiento de infracción, subsanación posterior al inicio del procedimiento administrativo sancionador o acción correctiva) será evaluada por el Órgano Instructor. Para efectos prácticos del presente informe la sumatoria de factores es igual a cero, en ese sentido, la aplicación de la fórmula de los factores agravantes y atenuantes es igual a la unidad no afectando al resultado final.
- Se utiliza la tasa COK en base al Documento de Trabajo N° 37, publicado por la Gerencia de Políticas y Análisis Económico (GPAE)⁵ correspondiente al sector eléctrico cuya tasa anual es igual a 10.67%.
- Se recomienda una probabilidad de detección es igual al 100% dado que se supervisa a todas las empresas incluidas en el Procedimiento, este valor es igual a la unidad donde para efectos matemáticos no afecta el resultado final de la multa.

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

Respecto a la gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido, cabe destacar que al incumplir con el “Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica”, la concesionaria ha vulnerado los estándares mínimos de atención telefónica debido a una inoportuna operación de sus sistemas informáticos y de comunicación, sin embargo, este factor no incide en la determinación de la multa base, por lo que no agrava la misma.

⁵ 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

Asimismo, en relación a la existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor, cabe señalar que este elemento se encuentra presente en la medida en que la empresa conocía de las obligaciones establecidas en el “Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica” y que no existen circunstancias que la obligaran a tal incumplimiento. Sin perjuicio de ello dicha circunstancia no constituye agravante de acuerdo al Reglamento de Supervisión y Fiscalización de las Actividades Energéticas y Mineras de OSINERGMIN, por lo cual no incide en la determinación de la multa.

En cuanto a la presencia de atenuantes, la concesionaria no ha acreditado la realización de acciones correctivas ni ha reconocido su responsabilidad administrativa, por lo que no corresponde considerar la aplicación de atenuantes en la multa a imponerse en contra del Administrado.

Respecto al beneficio ilícito, se recomienda una probabilidad de detección es igual al 100% dado que se supervisa a todas las empresas incluidas en el Procedimiento, este valor es igual a la unidad donde para efectos matemáticos no afecta el resultado final de la multa, por lo cual el mismo será evaluado a partir del análisis del costo evitado de disponer los recursos necesarios, para cumplir con tener disponible la central telefónica, conforme lo establece la norma⁶. En tal sentido, para aproximar el costo evitado se tomará en cuenta la suma de la anualidad de la inversión (@VNR) y el costo de operación y mantenimiento (COyM) asociado a la central telefónica, ya que la indisponibilidad estaría asociada a problemas relacionados con la infraestructura y la operación de la central⁷.

Debemos agregar, que se tomará en cuenta el número total de llamadas, las cuales comprenderían las llamadas recibidas y las no recibidas debido a que la central estuvo indisponible. Sobre el particular, no se cuenta con información del número de llamadas no recibidas. Frente a esto, el número total de llamadas se podría estimar a partir del número de llamadas recibidas y una tasa de indisponibilidad de la central.⁸

Costo evitado: Es el monto a precios de mercado, de aquel requisito necesario para el desarrollo de las actividades dentro del sector eléctrico o el cumplimiento de la norma, el cual puede estar expresado en unidades monetarias correspondientes a la fecha de la infracción o en unidades monetarias correspondientes a otro periodo, en cuyo caso se debe deflactar dicho valor haciendo uso del IPC, a fin de tener el costo evitado expresado en unidades monetarias correspondientes a la fecha de la infracción. Dicho valor será actualizado a la fecha de cálculo de multa⁹.

⁶ “Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica”, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD.

⁷ El costo evitado de la anualidad del costo de operación y mantenimiento (COyM) considera la información del Valor Agregado de Distribución actualizado con la Resolución de Consejo Directivo N° 168-2019-OS/CD y su Informe Técnico 651-2019-GRT, los cuales fijan el VAD y cargos fijos del periodo 2019 al 2023. El Procedimiento abarca a las Concesionarias de Distribución Eléctrica, entre otras a Electro Ucayali; Finalmente el costo obtenido es actualizado a la fecha del cálculo de la multa.

⁸ Se usa como tasa de indisponibilidad lo obtenido en el indicador ICAT.

⁹ Documento de Trabajo N°10 pág. 75, 76, 78, 82,102, 103. Publicado por la GPAE. Disponible en: http://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro_documental/Institucional/Estudios Economicos/Documentos de Trabajo/Documento de Trabajo_10.pdf

Beneficio ilícito: Se estima en base a las ganancias que obtendría la empresa infractora al no cumplir con la normatividad. La empresa incumplirá una obligación establecida por la norma si el beneficio ilícito supera a los costos que la empresa tendría que incurrir para cumplir con la norma¹⁰.

Debe precisarse, que de acuerdo al Procedimiento¹¹ se establece un margen de tolerancia del 2% para el indicador ICAT, el cual fue superado, generando un incumplimiento.

El indicador ICAT, considera la disponibilidad de la central telefónica, la cual estaría asociada a la infraestructura y la operación de la central. La falta de disponibilidad de esta central telefónica conllevaría a la no atención de llamadas, entre ellas las de emergencias, consecuentemente, a la generación de un daño ex - ante.

El concepto de la generación de un daño ex ante (Polinsky & Shavell; 2000), se refiere a la predicción de un evento particular en el futuro, como los rendimientos potenciales. Al respecto las predicciones ex ante suelen ser inexactas, ya que es imposible tener en cuenta las variables, que se ven afectadas por las fuerzas de la demanda del servicio en este caso la cantidad de llamadas a la central, y la capacidad de respuesta de los operadores de la central telefónica, por lo cual en este caso se considera el valor 0.

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

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

$$M = (COyM * (\text{porcentaje que supera el ICAT} - 2\%)*(1/(1 - \text{porcentaje que supera el ICAT}))) / \text{probabilidad de detección} + \text{daño ex – ante en UIT}$$

A continuación, se detalla el cálculo de multa:

Propuesta de cálculo de multa

COMPONENTE	MONTO TOTAL
El COyM asociado a la central telefónica por llamada	S/. 2.04
Número de llamadas sujetas al Procedimiento (1)	24343
Costo evitado total en soles (11.08%-2%)	S/. 4508.4

Nota:

- (1) Valor referencial del total de llamadas registradas de la empresa correspondiente al semestre 2021-I (Anexo 17 de la Base Metodológica), conforme se registra como anexo al Siged – Llamadas Recibidas en el CAT EDEs – Año 2021.xlsx obtenida de la dirección electrónica: http://www.electroucayali.com.pe/WebReclamoElectroOSINERMING/form/par_calidad_01.aspx

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

¹¹ “Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica”, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD.

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 690-2022-OS/OR UCAYALI**

Presupuesto	Monto del presupuesto (\$)	Monto del presupuesto (S/)	IPC nacional- Fecha presupuesto (2)	IPC nacional- Fecha infracción (2)	Presup. a la fecha de la infracción
Costo evitado (1)	1.145.45	4.508.04	133.72	131.57	4.435.56
Fecha de la infracción (3)					julio 2021
Beneficio ilícito a la fecha de la infracción					4.435.56
Beneficio ilícito a la fecha de la infracción (neto del IR 30%) (4)					3.104.89
Fecha de cálculo de la multa					octubre 2021
Número de meses entre la fecha de la infracción y la fecha de cálculo de la multa					3
Tasa COK promedio sector (mensual)					0.85%
Beneficio ilícito a la fecha de cálculo de la multa en S/					3.184.59
Factor B de la infracción en UIT					0.7238
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/. 4,400)					0.7238
Multa en Soles					3184.59

Nota:

- (1) Costo Evitado
- (2) Índice de Precios al Consumidor (IPC) a nivel nacional . Fuente: INEI
- (3) Fecha de incumplimiento se considera la fecha de la supervisión.
- (4) Impuesto a la renta descontado.

De acuerdo al cuadro anterior la multa a aplicar sería igual a **0.7238 UIT**. No obstante, de acuerdo al numeral 1.10 del Anexo N° 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD la multa no puede ser inferior a 1 UIT por lo que sentido corresponde aplicar la referida multa mínima en el presente procedimiento, quedando fijada la multa en **1 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 Reglamento de Fiscalización y Sanción de las actividades energéticas y mineras a cargo de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 208-2020-OS/CD, el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS y la Resolución de Consejo Directivo N° 057-2019-OS/CD.

SE RESUELVE:

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

Código de Infracción: 210001361101

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

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

Artículo 3°.- COMUNICAR que, de conformidad con el artículo 26° del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-OS/CD, el Agente Supervisado podrá acogerse al beneficio de pronto pago equivalente a una reducción del 10% del importe final de la multa impuesta en esta Resolución, si cancela el monto de la multa dentro del plazo fijado en la presente resolución y no interpone recurso administrativo. Asimismo, en caso la resolución imponga más de una multa, el administrado podrá acogerse al beneficio respecto de todas o sólo de las que considere no impugnar.

Artículo 4°. – **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 27° del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-OS/CD, 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 5°. - NOTIFICAR a la empresa fiscalizada la presente resolución.

Regístrese y comuníquese,

«image:osifirma»

**Jefe de la Oficina Regional Ucayali
Órgano Sancionador
Osinergrmin**