

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 1838-2022-OS/OR AREQUIPA**

Arequipa, 26 de julio del 2022

VISTOS:

El Expediente N° 202100167555, referido al procedimiento administrativo sancionador iniciado mediante el Oficio N° 175-2022-OS/OR AREQUIPA, notificado el 24 de enero de 2022, a la **SOCIEDAD ELÉCTRICA DEL SUR OESTE S.A.** identificada con Registro Único de Contribuyente (RUC) N° 20100188628.

CONSIDERANDO:

ANTECEDENTES

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

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

Posteriormente, a través de la Resolución de Consejo Directivo del Osinergmin N° 057-2019-OS/CD, se determinaron las instancias competentes para el ejercicio de la función instructora y sancionadora en el sector energía, disponiéndose que el Especialista Regional en Electricidad instruirá los Procedimientos Administrativos Sancionadores, el cual será resuelto por el Jefe de la Oficina Regional, por incumplimientos de la normativa o de disposiciones emitidas por Osinergmin por parte de los agentes que operan las actividades de distribución de electricidad.

- 1.3. Con la finalidad de verificar el cumplimiento de lo establecido en el Procedimiento se realizó la supervisión a la empresa **SOCIEDAD ELÉCTRICA DEL SUR OESTE S.A. (en adelante, SEAL o la empresa concesionaria)**, cuyos resultados se plasmaron en el Informe de Supervisión Especial N° 1900053-2021-09-69 (en adelante, Informe de Supervisión) notificado a través del Informe de Fiscalización N° 833-2021-OS/OR AREQUIPA.

- 1.4. En ese sentido, el 24 de enero del 2022 se emitió el Informe de Instrucción N° 5249-2021-OS/OR AREQUIPA (en adelante, Informe de Instrucción) con los resultados de la fiscalización realizada a SEAL, concluyendo que las infracciones sujetas a sanción son las siguientes:

N°	Incumplimiento verificado	Base legal	Tipificación y Escala de Multas y Sanciones	
			Tipificación	Escala de Multas y Sanciones
	<u>RESPECTO A LA ETAPA INFORMATIVA OBLIGATORIA, DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN EL</u>	<u>Procedimiento especial para la tramitación de los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural, derivados de las facturaciones emitidas durante el Estado de Emergencia Nacional,</u>	Numeral 1.10 del Anexo 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de	Amonestación De 1 a 1000 UIT

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 **clnY7Xxeng**

RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 1838-2022-OS/OR AREQUIPA

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 **clnY7Xxeng**

N°	Incumplimiento verificado	Base legal	Tipificación y Escala de Multas y Sanciones	
			Tipificación	Escala de Multas y Sanciones
01	<p><u>NUMERAL 3.1 DEL ARTÍCULO 3° DEL PROCEDIMIENTO.</u></p> <p>De la fiscalización realizada se ha acreditado que SEAL en cinco (05) expedientes de la muestra, incumplió con la etapa informativa obligatoria señalada en el numeral 3.1 del artículo 3° del Procedimiento.</p> <p>Asimismo, no remitió pruebas que den constancia de modo indubitable de los intentos de comunicación infructuosa con los usuarios, en los (5) expedientes observados.</p> <p>Por lo expuesto, se acredita que SEAL incumplió con los literales a), b), c), d), con el segundo párrafo, con el literal iii) del cuarto párrafo y con el quinto párrafo del numeral 3.1 del Procedimiento</p>	<p><u>aprobado con Resolución de Consejo Directivo N° 079-2020-OS/CD</u></p> <p>Artículo 3. Trámite en primera instancia 3.1. Etapa Informativa Obligatoria Interpuesto el reclamo sobre la facturación de uno o más recibos que incluyan estimaciones de consumo y/o su liquidación, las empresas distribuidoras de electricidad y gas natural, deberán comunicarse con sus usuarios para explicarles de forma detallada la siguiente información:</p> <p>a) Estimaciones de consumo utilizadas para las facturaciones, y cómo fueron determinadas. b) Liquidación de consumos y lecturas del medidor utilizadas. También el promedio mensual de consumos con las lecturas del periodo de la liquidación y el promedio mensual de la facturación en dicho periodo. c) Detalle de la evolución de los consumos del usuario. d) Estado de cuenta, que incluya las facturaciones mensuales y pagos efectuados.</p> <p>Asimismo, en los casos que corresponda, deberán informar al usuario sobre la política de fraccionamiento y la aplicación del "Bono Electricidad". Además, de considerarlo pertinente, podrán proponer alguna fórmula para dar una solución definitiva al reclamo. Las empresas distribuidoras de electricidad y gas natural podrán utilizar mecanismos electrónicos y medios telefónicos para efectuar las comunicaciones a sus usuarios, como también para dejar constancia de modo indubitable de: i) el desistimiento de la pretensión del usuario en el caso que quede satisfecho con la explicación brindada; ii) el acuerdo al que arriben las partes; o, iii) los intentos de comunicación infructuosa con el usuario, según sea el caso. El plazo de esta etapa es de treinta (30) días hábiles, contado desde el día siguiente de recibido el reclamo o subsanados los requisitos de admisibilidad.</p>	Fiscalización Eléctrica, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD.	
02	<p><u>RESPECTO AL CONTENIDO DE LAS RESOLUCIONES DE PRIMERA INSTANCIA DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN EL NUMERAL 3.2 DEL ARTÍCULO 3° DEL PROCEDIMIENTO</u></p> <p>De la fiscalización realizada se ha acreditado que SEAL en veintitrés (23) expedientes de la muestra, no cumplió con indicar en las resoluciones de primera instancia, la información señalada – en al menos uno – de los literales del a) al d) del numeral 3.1 del artículo 3° del Procedimiento.</p>	<p><u>Procedimiento especial para la tramitación de los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural, derivados de las facturaciones emitidas durante el Estado de Emergencia Nacional, aprobado con Resolución de Consejo Directivo N° 079-2020-OS/CD</u></p> <p>Artículo 3. Trámite en primera instancia 3.2. Etapa Resolutiva De no haber desistimiento del usuario, acuerdo de partes, ni comunicación con el usuario, la empresa distribuidora de electricidad y gas natural deberá resolver el reclamo. 3.2.1 Las resoluciones de primera instancia deberán contener como mínimo: i) La información señalada en los literales a) al d) del numeral 3.1 del artículo 3 del presente procedimiento; ii) El sustento de los demás cargos reclamados, de ser el caso; (iii) La información al usuario sobre el plazo de quince (15) días hábiles que tiene para impugnar la resolución de primera instancia. (...)</p>	Numeral 1.10 del Anexo 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD.	Amonestación De 1 a 1000 UIT

RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nº 1838-2022-OS/OR AREQUIPA

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 **clnY7Xxeng**

N°	Incumplimiento verificado	Base legal	Tipificación y Escala de Multas y Sanciones	
			Tipificación	Escala de Multas y Sanciones
03	<p><u>RESPECTO AL PLAZO PREVISTO PARA LA EMISIÓN DE LAS RESOLUCIONES DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN EL NUMERAL 3.2 DEL ARTÍCULO 3° DEL PROCEDIMIENTO</u></p> <p>De la fiscalización realizada se ha acreditado que SEAL en cinco (05) expedientes de la muestra, no cumplió con el plazo de la etapa resolutoria señalado en el numeral 3.2.2 del artículo 3° del Procedimiento.</p>	<p><u>Procedimiento especial para la tramitación de los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural, derivados de las facturaciones emitidas durante el Estado de Emergencia Nacional, aprobado con Resolución de Consejo Directivo N° 079-2020-OS/CD</u></p> <p>Artículo 3. Trámite en primera instancia</p> <p>3.2. Etapa Resolutoria</p> <p>De no haber desistimiento del usuario, acuerdo de partes, ni comunicación con el usuario, la empresa distribuidora de electricidad y gas natural deberá resolver el reclamo.</p> <p>(...)</p> <p>3.2.2 La resolución de primera instancia debe ser emitida en el plazo de treinta (30) días hábiles de culminada la etapa informativa obligatoria. Asimismo, deberá ser notificada conforme a lo establecido en el artículo 7 del presente procedimiento.</p>	<p>Numeral 1.10 del Anexo 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD.</p>	<p>Amonestación De 1 a 1000 UIT</p>
04	<p><u>RESPECTO AL CONTENIDO DE LAS RESOLUCIONES DE PRIMERA INSTANCIA DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN EL NUMERAL 3.2 DEL ARTÍCULO 3° DEL PROCEDIMIENTO</u></p> <p>De la fiscalización realizada se ha acreditado que SEAL en un (01) expediente de la muestra, incumplió con notificar la resolución en el plazo de cinco (05) días hábiles contados a partir del día siguiente de emitida la misma.</p>	<p><u>Procedimiento especial para la tramitación de los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural, derivados de las facturaciones emitidas durante el Estado de Emergencia Nacional, aprobado con Resolución de Consejo Directivo N° 079-2020-OS/CD</u></p> <p>Artículo 3. Trámite en primera instancia</p> <p>3.2. Etapa Resolutoria</p> <p>De no haber desistimiento del usuario, acuerdo de partes, ni comunicación con el usuario, la empresa distribuidora de electricidad y gas natural deberá resolver el reclamo.</p> <p>(...)</p> <p>3.2.2 La resolución de primera instancia debe ser emitida en el plazo de treinta (30) días hábiles de culminada la etapa informativa obligatoria. Asimismo, deberá ser notificada conforme a lo establecido en el artículo 7 del presente procedimiento.</p> <p>De no resolverse el reclamo, ni notificarse la resolución dentro de los plazos previstos para tal efecto, será de aplicación el silencio administrativo positivo.</p> <p>Artículo 7.- Notificación electrónica de las resoluciones</p> <p>Las notificaciones deberán efectuarse conforme a lo dispuesto en el artículo 11 del Procedimiento aprobado mediante la Resolución N° 269-2014-OS-CD.</p> <p><u>Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 269-2014-OS/CD</u></p> <p>Artículo 11.- NOTIFICACIÓN</p> <p>11.1 Los actos administrativos emitidos por las empresas distribuidoras y por JARU deben ser notificados dentro del plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de emitidos. (...)</p>	<p>Numeral 1.10 del Anexo 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD.</p>	<p>Amonestación De 1 a 1000 UIT</p>

RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 1838-2022-OS/OR AREQUIPA

N°	Incumplimiento verificado	Base legal	Tipificación y Escala de Multas y Sanciones	
			Tipificación	Escala de Multas y Sanciones
05	<p>RESPECTO A LA CALIFICACIÓN DE EXPEDIENTES DE RECLAMOS, EN EL MARCO DE LA RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO DEL OSINERGMIN N°269-2014-OS/CD</p> <p>De la fiscalización realizada se ha acreditado que SEAL en tres (03) expedientes de la muestra, incumplió con el numeral 23.2 del Artículo 23° de la Resolución de Consejo Directivo del Osinergmin N° 269-2014-OS/CD, el cual, es de aplicación supletoria, de acuerdo con el artículo 8° del Procedimiento.</p>	<p><u>Procedimiento especial para la tramitación de los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural, derivados de las facturaciones emitidas durante el Estado de Emergencia Nacional, aprobado con Resolución de Consejo Directivo N° 079-2020-OS/CD</u></p> <p>Artículo 8.- Aplicación supletoria</p> <p>En aquello no previsto en el presente procedimiento especial de reclamo, serán de aplicación las disposiciones establecidas en el “Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”, aprobado mediante la Resolución N°269-2014-OS-CD y sus modificatorias; en cuanto resulten aplicables y no contravengan las disposiciones del presente procedimiento especial.</p> <p><u>Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 269-2014-OS/CD</u></p> <p>Artículo 23.- REMISIÓN DE EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO</p> <p>23.2 El expediente administrativo deberá ser remitido con el Formato N° 6 del Anexo 2 de la presente Directiva, debiendo contener correlativamente todos los actuados en primera instancia, desde el reclamo del usuario, y los sucesivos actuados hasta la interposición del recurso de apelación.</p> <p><u>Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS</u></p> <p>Artículo 163.- Presentación externa de expedientes</p> <p>163.1 Los expedientes son compaginados siguiendo el orden regular de los documentos que lo integran, formando cuerpos correlativos que no excedan de doscientos folios, salvo cuando tal límite obligará a dividir escritos o documentos que constituyan un solo texto, en cuyo caso se mantendrá su unidad.</p> <p>163.2 Todas las actuaciones deben foliarse, manteniéndose así durante su tramitación. Los expedientes que se incorporan a otros no continúan su foliatura, dejándose constancia de su agregación y su cantidad de fojas.</p>	<p>Numeral 1.10 del Anexo 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD.</p>	<p>Amonestación De 1 a 1000 UIT</p>

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 **clnY7Xxeng**

- 1.5. Mediante Oficio N° 175-2022-OS/OR AREQUIPA, notificado el 24 de enero de 2022, se inició el Procedimiento Administrativo Sancionador contra SEAL por incumplir con lo dispuesto en el Procedimiento, otorgándole cinco (5) días hábiles de plazo para presentar sus descargos a las imputaciones formuladas.
- 1.6. A través de la CARTA SEAL CM/AC-00306-2022, presentada por ventanilla virtual del Osinergmin el 31 de enero de 2022, presentó sus descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador.

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 1838-2022-OS/OR AREQUIPA**

- 1.7. Mediante Oficio N° 922-2022-OS/OR AREQUIPA, de fecha 15 de julio del 2022, notificado el mismo día, se corrió traslado a la empresa SEAL, del Informe Final de Instrucción N° 1414-2022-OS/OR AREQUIPA, otorgándole un plazo de cinco (05) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada para presentar sus descargos en caso no esté de acuerdo con las conclusiones del referido informe.
- 1.8. Mediante Carta SEAL-CM/AC-02370-2022, de fecha 22 de julio de 2022, ingresado por la Ventanilla Virtual del Osinergmin-VVO en la misma fecha, mediante escrito de registro N° 202200145782, SEAL solicitó la ampliación del plazo para la presentación de descargos al Informe Final de Instrucción por treinta (30) hábiles.

2. CUESTIÓN PREVIA

2.1. RESPECTO A LA SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DE PLAZO

Mediante Carta SEAL-CM/AC-02370-2022 de fecha 22 de julio de 2022, SEAL solicitó un plazo adicional de treinta (30) días hábiles para informar los descargos a cada una de las observaciones desarrolladas en el Informe Final de Instrucción N° 1414-2022-OS/OR AREQUIPA.

Al respecto, de acuerdo a lo previsto en el artículo 147° inciso 2 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 24777, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante T.U.O. de la Ley N° 27444), "*la autoridad competente puede otorgar prórroga a los plazos establecidos* para la actuación de pruebas o para la emisión de informes o dictámenes, cuando así lo soliciten antes de su vencimiento los administrados o los funcionarios, respectivamente".

En virtud de la normativa previamente citada y de lo actuado en el procedimiento, se advierte que, en el desarrollo del mismo, se ha otorgado a SEAL el plazo de cinco (05) días hábiles previsto en la Ley para que pueda presentar sus descargos, plazo que venció el 22 de julio del 2022. Asimismo, se observa que mediante CARTA SEAL CM/AC-00306-2022, SEAL presentó sus descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador, descargos que han sido evaluados por el órgano instructor, los mismos que han sido admitidos en parte, habiéndose aplicado el atenuante por reconocimiento de responsabilidad en tres (03) casos; por lo que, los documentos obrantes en el expediente resultan prueba suficiente para emitir pronunciamiento.

En tal sentido, habiéndose garantizado en el desarrollo de la presente instrucción el ejercicio del derecho de defensa, y considerando que no existe la obligación de la autoridad competente de ampliar el plazo solicitado, corresponde denegar la solicitud de ampliación de plazo presentada por SEAL.

Por tanto, luego de haberse evaluado su solicitud, declaramos improcedente su solicitud de ampliación de plazo; sin embargo, le informamos que queda a salvo su derecho para la interposición del recurso administrativo que corresponda, en contra de la presente resolución, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles perentorios, contados a partir del día siguiente de notificada, conforme lo establecido en el artículo 216° del T.U.O. de la Ley N° 27444.

- 2.2. En consecuencia, a la fecha de emisión del presente acto, habiendo vencido el plazo para remitir descargos al Informe Final de Instrucción N° 1414-2022-OS/OR AREQUIPA, y considerando que el Agente Fiscalizado no ha presentado descargo alguno pese haber sido debidamente notificado para tal efecto, el procedimiento se encuentra expedito para resolver, por lo que se procede a emitir Resolución final correspondiente según los resultados de la evaluación de los medios de prueba obrantes en el expediente a la fecha.

3. ANÁLISIS

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

3.1.1. Hechos verificados:

De la evaluación de los ciento cinco (105) expedientes de la muestra, se determinó que la empresa concesionaria, en cinco (5) expedientes no presentó el cargo de notificación de las comunicaciones realizadas a los usuarios o no presentó las evidencias de haberse comunicado con el usuario, dentro del plazo de treinta (30) días hábiles contado desde el día siguiente de recibido el reclamo o subsanados los requisitos de admisibilidad, para explicarles de forma detallada la siguiente información:

- Las estimaciones de consumo utilizadas para las facturaciones; y como estas fueron determinadas.
- La liquidación de consumos y lecturas del medidor utilizadas. También el promedio mensual de consumos con las lecturas del periodo de la liquidación y el promedio mensual de la facturación en dicho periodo.
- El detalle de la evolución de los consumos del usuario.
- El estado de cuenta; que incluya las facturaciones mensuales y pagos efectuados.
- En los casos que corresponda, sobre la política de fraccionamiento y la aplicación del “Bono Electricidad”.

Asimismo, no remitió pruebas que den constancia de modo indubitable de los intentos de comunicación infructuosa con los usuarios, en los cinco (5) expedientes observados. A continuación, se presentan los casos observados:

N° Suministro	N° Reclamo	Observación
293893	REC00100029EMA2021	No presentó la evidencia de haber informado al usuario
41734	REC00100019ESC2021	
368153	REC00100064TEL2021	No presentó cargo de notificación
430600	REC00100286TEL2021	
498221	REC00100075ESC2021	

En el Anexo N° 1 del Informe de Supervisión Especial N° 1900053-2021-09-69, se muestran la relación de los cinco (5) expedientes, así como los medios probatorios correspondientes.

En ese sentido, la empresa concesionaria incumplió con la etapa informativa obligatoria, establecida en los literales a), b), c), d) con el segundo párrafo, con el literal iii) del cuarto párrafo y con el quinto párrafo del numeral 3.1 del artículo 3° del Procedimiento.

3.1.2. Descargos presentados por SEAL

La concesionaria, en su descargo presentado mediante CARTA SEAL CM/AC-00306-2022, indica textualmente lo siguiente:

“Al respecto de las observaciones efectuadas a la “etapa informativa obligatoria” y el cumplimiento de los literales a), b), c), d) y el párrafo correspondiente a la política de fraccionamiento de la concesionaria del numeral 3.1 del “Procedimiento especial para la tramitación de los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural, derivados de las facturaciones emitidas durante el Estado de Emergencia Nacional” aprobado con Resolución de Consejo Directivo N°079-2020-OS/CD, se precisa que SEAL en tres de los cinco

expedientes de reclamos observados, si ha dado cumplimiento a lo dispuesto por la directiva de Osinergmin, ya que se ha cumplido con informar a los usuarios sobre la etapa informativa.

N° Suministro	N° Reclamo	Evidencia
293893	REC00100029EMA2021	Se adjunta cargo de notificación
41734	REC00100019ESC2021	Se adjunta cargo de notificación
498221	REC00100075ESC2021	Se adjunta evidencia de haber informado

Se adjunta al presente las cartas de la etapa informativa de los reclamos presentados por los usuarios y que han sido tramitados con el procedimiento N°079-2020-OS/CD como evidencia del cumplimiento señalado en el párrafo precedente (Ver Anexo).”

3.1.3. Análisis de Osinergmin

Respecto a los suministros Nos. 293893, 41734 y 498221: de la evaluación de los argumentos y las nuevas pruebas instrumentales presentados por SEAL (cargos de comunicación de la etapa informativa al usuario), se observa que esta cumplió con los literales a), b), c), d), con el párrafo correspondiente a la política de fraccionamiento y la aplicación del bono de electricidad, con el párrafo correspondiente de intentos de comunicación infructuosa y con el plazo de la etapa informativa del numeral 3.1 del Procedimiento.

En ese sentido, se archivan los incumplimientos respecto a los suministros mencionados anteriormente.

Respecto a los suministros Nos. 368153 y 430600: La empresa concesionaria no presentó argumentos ni nuevas pruebas instrumentales que desvirtúen las imputaciones realizadas en la etapa de instrucción. En ese sentido, se mantienen los incumplimientos respecto a los suministros N° 368153 y 430600 (dos casos).

Por lo antes expuesto, SEAL no cumplió de manera integral con lo señalado en el numeral 3.1 del Procedimiento.

3.2. RESPECTO AL CONTENIDO DE LAS RESOLUCIONES DE PRIMERA INSTANCIA DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN EL NUMERAL 3.2 DEL ARTÍCULO 3° DEL PROCEDIMIENTO

3.2.1. Hechos verificados:

De la evaluación de los ciento cinco (105) expedientes de reclamos de la muestra, se determinó que, en veintitrés (23) expedientes, las resoluciones de primera instancia, no contienen la información señalada -en al menos uno- de los literales del a) al d) del numeral 3.1 del artículo 3 del Procedimiento.

En el Anexo N° 3 del Informe de Supervisión Especial N° 1900053-2021-09-69, se muestra la relación de los veintitrés (23) expedientes, así como los medios probatorios correspondientes.

Por lo expuesto, se acreditó que SEAL en veintitrés (23) expedientes, incumplió con lo establecido en el literal i) del numeral 3.2.1 del artículo 3° del Procedimiento.

3.2.2. Reconocimiento de responsabilidad

SEAL a través de la CARTA SEAL CM/AC-00306-2022, reconoció su responsabilidad administrativa respecto del presente incumplimiento imputado a través del Informe de Instrucción N° 5618-2021-OS/OR AREQUIPA.

3.2.3. Análisis de Osinergmin

SEAL a través de la CARTA SEAL CM/AC-00306-2022 ha reconocido la imputación contenida en el literal b) del Oficio N° 175-2022-OS/OR AREQUIPA, respecto al contenido de las resoluciones de primera instancia de acuerdo a lo establecido en el numeral 3.2 del artículo 3° del procedimiento.

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

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

Por lo tanto, si bien el reconocimiento realizado mediante SEAL mediante Carta SEAL CM/AC-00306-2022, no exime de responsabilidad administrativa a SEAL, el reconocimiento será considerado como un factor atenuante en la graduación de la sanción a imponer, de acuerdo a lo dispuesto en el citado Reglamento.

De acuerdo a lo analizado, se debe tener en consideración, que la concesionaria ha presentado el reconocimiento de responsabilidad dentro de la fecha para la presentación de descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador; por lo tanto, se aplicará un atenuante de (-50%) en razón al literal a.1 del numeral 26.4 del artículo 26° del mencionado Reglamento, al momento de determinar la sanción; sin perjuicio de que en ningún supuesto se podrán imponer sanciones inferiores al monto mínimo de la multa prevista en la Tipificación de Infracciones y Escala de Multas y Sanciones.

Por lo tanto, se confirma la transgresión respecto al contenido de las resoluciones de primera instancia de acuerdo a lo establecido en el numeral 3.2 del artículo 3° del Procedimiento, lo cual es pasible de sanción de acuerdo a lo establecido en el numeral 1.10 del Anexo 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 028- 2003-OS/CD, correspondiendo aplicar el factor atenuante por el reconocimiento de la infracción.

3.3. RESPECTO AL PLAZO PREVISTO PARA LA EMISIÓN DE LAS RESOLUCIONES DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN EL NUMERAL 3.2 DEL ARTÍCULO 3° DEL PROCEDIMIENTO

3.3.1. Hechos verificados:

El numeral 3.2.2 del artículo 3° del Procedimiento establece lo siguiente: *“La resolución de primera instancia debe ser emitida en el plazo de treinta (30) días hábiles de culminada la etapa informativa obligatoria. Asimismo, deberá ser notificada conforme a lo establecido en el artículo 7 del presente procedimiento. (...)”*.

Al respecto, de la evaluación de los ciento cinco (105) expedientes de la muestra, se determinó que en cinco (5) expedientes, SEAL no evidenció el cumplimiento del plazo de la etapa resolutoria, toda vez que, no evidenció el final de la etapa informativa obligatoria (en tres (3) casos no presentó cargo de notificación de las comunicaciones realizadas a los usuarios y en dos (2) casos no presentó las evidencias de haberse comunicado con el usuario, para explicarles de forma detallada lo establecido en el numeral 3.1 del Procedimiento), los casos observados son:

N° Suministro	N° Reclamo	Observación
293893	REC00100029EMA2021	No presentó la evidencia de haber informado al usuario
41734	REC00100019ESC2021	
368153	REC00100064TEL2021	No presentó cargo de notificación
430600	REC00100286TEL2021	
498221	REC00100075ESC2021	

En el Anexo N° 5 del Informe de Supervisión Especial N° 1900053-2021-09-69, se muestra la relación de los cinco (05) expedientes, así como los medios probatorios correspondientes.

Por lo expuesto, se acreditó que SEAL en cinco (5) expedientes incumplió con lo establecido en numeral 3.2.2 del artículo 3° del Procedimiento.

3.3.2. Descargos presentados por SEAL

La concesionaria, en su descargo presentado mediante CARTA SEAL CM/AC-00306-2022, indica textualmente lo siguiente:

“Al respecto se precisa que SEAL en tres de los cinco expedientes de reclamos observados, si ha cumplido con lo dispuesto por la directiva de Osinergmin, ya que se ha informado a los usuarios sobre la etapa informativa, y por tanto a partir de esa fecha se cumplió con notificar dentro de los plazos establecidos en la etapa resolutoria conforme lo dispuesto en el procedimiento especial para la tramitación de los reclamos

N° Suministro	N° Reclamo	Evidencia
293893	REC00100029EMA2021	Se adjunta cargo de notificación
41734	REC00100019ESC2021	Se adjunta cargo de notificación
498221	REC00100075ESC2021	Se adjunta evidencia de haber informado

Se adjunta al presente las cartas de la etapa informativa de los reclamos presentados por los usuarios y que han sido tramitados con el procedimiento N°079-2020-OS/CD como evidencia del cumplimiento señalado en el párrafo precedente (Ver Anexo)”

3.3.3. Análisis de Osinergmin

Respecto a los suministros Nos. 293893, 41734 y 498221: de la evaluación de los argumentos y las nuevas pruebas instrumentales presentados por SEAL (cargos de comunicación de la etapa informativa al usuario), se observa que esta cumplió con el plazo de la etapa resolutoria, es decir, cumplió con lo establecido en numeral 3.2.2 del artículo 3° del Procedimiento.

En ese sentido, se archivan los incumplimientos respecto a los suministros mencionados anteriormente.

Respecto a los suministros Nos. 368153 y 430600: La empresa concesionaria no presentó argumentos ni nuevas pruebas instrumentales que desvirtúen las imputaciones realizadas en la

etapa de instrucción. En ese sentido, se mantienen los incumplimientos respecto a los suministros Nos. 368153 y 430600 (dos casos).

Por lo antes expuesto, SEAL no cumplió de manera integral con lo señalado en el numeral 3.2.2 del Procedimiento.

3.4. RESPECTO AL PLAZO PREVISTO PARA LA NOTIFICACIÓN DE LAS RESOLUCIONES DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN EL NUMERAL 3.2 DEL ARTÍCULO 3° DEL PROCEDIMIENTO

3.4.1. Hechos verificados:

El numeral 3.2.2 del artículo 3° del Procedimiento establece lo siguiente: *“La resolución de primera instancia debe ser emitida en el plazo de treinta (30) días hábiles de culminada la etapa informativa obligatoria. Asimismo, deberá ser notificada conforme a lo establecido en el artículo 7 del presente procedimiento. (...)”*.

En esa línea, el artículo 7° del Procedimiento señala que las notificaciones deberán efectuarse conforme a lo dispuesto en el artículo 11° del *“Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”*, aprobado con Resolución de Consejo Directivo Osinergmin N° 269-2014-OS/CD.

Al respecto, en un (1) expediente de la muestra de reclamos, se detectó que la concesionaria no cumplió con notificar la resolución en el plazo de cinco (05) días hábiles contados a partir del día siguiente de emitida la resolución, incumpliendo lo establecido en el numeral 11.1 del artículo 11° de la Resolución de Consejo Directivo del Osinergmin N° 269-2014-OS/CD. A continuación, se presenta el expediente observado:

N°	Código de reclamo	Suministro	Fecha de emisión de la resolución	Fecha de notificación de la resolución	Días hábiles en exceso transcurridos
1	REC00100181TEL2021	608	21/01/2021	25/02/2021	20

En el Anexo N° 6 del Informe de Supervisión Especial N° 1900053-2021-09-69, se muestran los medios probatorios correspondientes.

Por lo expuesto se ha verificado que SEAL en un total de un (01) expediente, incumplió con el numeral 11.1 del artículo 11° del *“Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”*, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 269-2014-OS/CD, en concordancia con el artículo 7° del Procedimiento.

3.4.2. Reconocimiento de responsabilidad

SEAL a través de la CARTA SEAL CM/AC-00306-2022, reconoció su responsabilidad administrativa respecto del presente incumplimiento imputado a través del Informe de Instrucción N° 5618-2021-OS/OR AREQUIPA.

3.4.3. Análisis de Osinergmin

SEAL a través de la CARTA SEAL CM/AC-00306-2022 ha reconocido la imputación contenida en el literal d) del Oficio N° 175-2022-OS/OR AREQUIPA, respecto al plazo previsto para la notificación de las resoluciones de acuerdo a lo establecido en el numeral 3.2 del artículo 3° del Procedimiento.

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 1838-2022-OS/OR AREQUIPA**

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

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

Por lo tanto, si bien el reconocimiento realizado mediante SEAL mediante Carta SEAL CM/AC-00306-2022, no exime de responsabilidad administrativa a SEAL, el reconocimiento será considerado como un factor atenuante en la graduación de la sanción a imponer, de acuerdo a lo dispuesto en el citado Reglamento.

De acuerdo a lo analizado, se debe tener en consideración, que la concesionaria ha presentado el reconocimiento de responsabilidad dentro de la fecha para la presentación de descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador; por lo tanto, se aplicará un atenuante de (-50%) en razón al literal a.1 del numeral 26.4 del artículo 26° del mencionado Reglamento, al momento de determinar la sanción; sin perjuicio de que en ningún supuesto se podrán imponer sanciones inferiores al monto mínimo de la multa prevista en la Tipificación de Infracciones y Escala de Multas y Sanciones.

Por lo tanto, se confirma la transgresión respecto al plazo previsto para la notificación de las resoluciones de acuerdo a lo establecido en el numeral 3.2 del artículo 3° del Procedimiento, lo cual es pasible de sanción de acuerdo a lo establecido en el numeral 1.10 del Anexo 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 028- 2003-OS/CD, correspondiendo aplicar el factor atenuante por el reconocimiento de la infracción.

3.5. RESPECTO A LA CALIFICACIÓN DE EXPEDIENTES DE RECLAMOS, EN EL MARCO DE LA RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO DEL OSINERGMIN N° 269-2014-OS/CD

3.5.1. Hechos verificados:

En tres (03) expedientes de la muestra de reclamos, se detectó que la empresa concesionaria no cumplió con foliar el expediente con numeración correlativa, según se muestra a continuación:

N° Suministro	N° Reclamo	Observación
404356	REC00100175PER2021	En el expediente se observa que del folio N° 26 pasa al folio N° 34; es decir, el expediente no se encuentra numerado correlativamente.
10746	REC00100119EMA2021	En dichos expedientes, ninguna de las hojas se encuentra foliadas.
283314	REC00100740TEL2021	

En el Anexo N° 6 del Informe de Supervisión Especial N° 1900053-2021-09-69, se muestra la relación de los tres (03) expedientes, así como los medios probatorios correspondientes.

Por lo expuesto se ha verificado que SEAL en un total de tres (03) expedientes, incumplió con el numeral 23.2 del artículo 23° del “Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 269-2014-O S/CD, en concordancia con el artículo 8° del Procedimiento.

3.5.2. Descargos presentados por SEAL

La concesionaria, en su descargo presentado mediante CARTA SEAL CM/AC-00306-2022, indica textualmente lo siguiente:

Respecto a los expedientes de reclamos Nos. REC00100175PER2021, REC00100119EMA2021 y REC00100740TEL2021

“Al respecto, y a fin de no continuar con la conducta infractora cumplimos con informar que hemos procedido a levantar la observación efectuada por el incumplimiento de lo dispuesto en el numeral 23.2 del artículo 23 del Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural, aprobado con resolución de consejo Directivo Osinergmin N° 269-2014-OS/CD, como evidencia adjuntamos los expedientes debidamente foliados los cuales se pueden verificar en el anexo adjunto (Ver Anexo). En atención a ello, no presentaremos descargos al respecto, aceptamos la observación y reconocemos la responsabilidad administrativa.”.

3.5.3. Análisis de Osinergmin

SEAL a través de la CARTA SEAL CM/AC-00306-2022 ha reconocido la imputación contenida en el literal e) del Oficio N° 175-2022-OS/OR AREQUIPA, respecto al plazo previsto para la notificación de las resoluciones de acuerdo a lo establecido en el numeral 3.2 del artículo 3° del Procedimiento.

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

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

Por lo tanto, si bien el reconocimiento realizado mediante SEAL mediante Carta SEAL CM/AC-00306-2022, no exime de responsabilidad administrativa a SEAL, el reconocimiento será considerado como un factor atenuante en la graduación de la sanción a imponer, de acuerdo a lo dispuesto en el citado Reglamento.

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 1838-2022-OS/OR AREQUIPA**

De acuerdo a lo analizado, se debe tener en consideración, que la concesionaria ha presentado el reconocimiento de responsabilidad dentro de la fecha para la presentación de descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador; por lo tanto, se aplicará un atenuante de (-50%) en razón al literal a.1 del numeral 26.4 del artículo 26° del mencionado Reglamento, al momento de determinar la sanción; sin perjuicio de que en ningún supuesto se podrán imponer sanciones inferiores al monto mínimo de la multa prevista en la Tipificación de Infracciones y Escala de Multas y Sanciones.

Sin perjuicio de ello, en virtud a lo establecido en el inciso b) del numeral 26.4, del artículo 26° del Reglamento de Fiscalización y Sanción de Osinergmin¹, a continuación, se analizará si las acciones realizadas por SEAL antes de la imputación de cargos configuran acciones correctivas y en consecuencia corresponde la aplicación de un factor atenuante para la graduación de la multa a imponerse.

Sobre el particular, de la evaluación de los argumentos y las nuevas pruebas instrumentales presentados por SEAL, se concluye lo siguiente:

N° Suministro	N° Reclamo	Nueva Prueba Presentada por SEAL
404356	REC00100175PER2021	Se observa que el expediente se encuentra foliado desde el N° 26 hasta el folio N° 34; es decir, el expediente se encuentra numerado correlativamente.
10746	REC00100119EMA2021	Se observa que los expedientes, se encuentran debidamente foliados.
283314	REC00100740TEL2021	

Asimismo, de las nuevas pruebas instrumentales presentadas por SEAL, se observa que la empresa concesionaria realizó acciones correctivas en la presente etapa del procedimiento, correspondiendo aplicar el factor atenuante del -5%, el mismo que será considerado al momento de determinar el valor de la multa a imponerse.

Por lo tanto, se confirma la transgresión respecto al plazo previsto para la notificación de las resoluciones de acuerdo a lo establecido en el numeral 3.2 del artículo 3° del Procedimiento, lo cual es pasible de sanción de acuerdo a lo establecido en el numeral 1.10 del Anexo 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD, correspondiendo aplicar los factores atenuantes correspondientes.

4. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN PROPUESTA

4.1. MULTA O AMONESTACIÓN

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

¹ **REGlamento de Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a Cargo de Osinergmin Aprobado Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 208-2020-OS-CD**

“Artículo 26.- Graduación de multas

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

(...)

b) Acciones correctivas respecto de infracciones insubsanables. Si hasta la fecha de vencimiento de la presentación de descargos al inicio del procedimiento sancionador el Agente Fiscalizado acredita la realización de acciones correctivas respecto de las infracciones no subsanables. El factor aplicable es -5%”

RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 1838-2022-OS/OR AREQUIPA

Al respecto, debe indicarse que las imputaciones confirmadas en el numeral 3 de la presente Resolución, están referidos al incumplimiento por parte de la concesionaria de su obligación de gestionar las etapas informativa y resolutoria como parte de la atención de los reclamos sobre la facturación de uno o más recibos que incluyan estimaciones de consumo y/o su liquidación, en su trámite en primera instancia; además, con su deber de notificar conforme a lo establecido en el artículo 7 del Procedimiento, asimismo, con su deber de tener los expedientes de reclamo compaginados siguiendo el orden regular de los documentos que lo integran (desde el reclamo del usuario, y los sucesivos actuados hasta la interposición del recurso de apelación); por tales motivos, la concesionaria no estaría disponiendo de los recursos necesario para la atención de los reclamos bajo la normatividad vigente respecto a los casos observado en el referido numeral, lo cual está asociado a un costo evitado.

Por lo tanto, para los incumplimientos descritos en el numeral 3 de la presente Resolución, se descarta la aplicación de una AMONESTACIÓN y por ende corresponde determinar una MULTA como propuesta de sanción disuasiva, cuyo rango para la sanción a proponer es de 1 a 1,000 UIT, de acuerdo con el numeral 1.10 del Anexo N°1 de la Escala de Multas y Sanciones. En ese sentido, considerando que se establecen rangos para la sanción a proponer, corresponde graduar la sanción a aplicar.

La referida graduación se realiza calculando la multa base conforme a las disposiciones de la Guía Metodológica para el Cálculo de la Multa Base (en adelante, Guía Metodológica para el Cálculo de la Multa Base), aprobada por Resolución de Consejo Directivo del Osinergmin N°120-2021-OS/CD, a la cual, son de aplicación los atenuantes y agravantes correspondientes, previstos en el artículo 26 del Reglamento de Fiscalización y Sanción de Osinergmin, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N°208-2020-OS/CD².

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 ExAnte³ es:

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

Donde:

- B** : Beneficio económico por incumplimiento derivado de la infracción
p : Probabilidad de detección de la infracción

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

- **Beneficio económico por incumplimiento:** Se obtiene a través de los conceptos no excluyentes de: costo evitado, costo postergado o ganancia asociada al incumplimiento (ganancia ilícita) del agente infractor, para lo cual, se debe tomar en consideración los siguientes aspectos:

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

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

(...)

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

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

(...)

26.5 Constituye un factor agravante, la reincidencia por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción..."

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

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

RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nº 1838-2022-OS/OR AREQUIPA

- a) Incluir solo los costos, evitados y/o postergados, que estén relacionados al cumplimiento de la normativa que es materia del procedimiento administrativo sancionador.
 - b) Reconocer el costo de las inversiones parciales realizadas por el agente orientadas a dar cumplimiento a la normativa cuya transgresión motivó el procedimiento administrativo sancionador.
 - c) Considerar el siguiente orden de prelación sobre el tratamiento de la información de costos a ser utilizada para el cálculo de la multa:
 - a. Los costos que disponga Osinergmin, proveniente de los procesos regulatorios en aquellas actividades que resulten aplicables, de información elaborada por empresas especializadas, o de indagaciones de precios en el mercado nacional o internacional.
 - b. Información de la industria o proveniente de los expedientes sancionadores en trámite o resueltos y similares al caso de análisis.
 - d) Considerar el costo de la mano de obra del personal idóneo para el cumplimiento de la norma.
 - e) Considerar la inflación que refleje la variación de los precios de los diferentes bienes o servicios, según sean importados o locales, obtenida de fuentes oficiales.
 - f) Reconocer el escudo fiscal asociado a gasto e inversiones, descontando el monto de impuesto a la renta usando la tasa correspondiente
 - 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 intertemporal)⁴.

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

3.2. Información utilizada para determinar la propuesta de multa para los incumplimientos descritos en el numeral 3 de la presente Resolución:

- La Unidad Impositiva Tributaria vigente asciende a S/ 4,600 (Decreto Supremo N° 398-2021-EF).
- Para la determinación del beneficio ilícito se utilizará la información contenida en el expediente SIGED N° 202100167555.
- La probabilidad de detección para los incumplimientos señalados en el numeral 3 precedente, de acuerdo con el numeral 7.3 de la Guía Metodológica para el Cálculo de la Multa Base, se define como el cociente entre el número de unidades fiscalizadas (muestra de 105 reclamos) y el número total de unidades fiscalizables (Población de 433 reclamos), en ese sentido, la probabilidad de detección es igual a 24.25%.

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

- Se utiliza la tasa WACC⁵ para electricidad en base al Documento de Trabajo N°37, publicado por la Gerencia de Políticas y Análisis Económico (GPAE)⁶ correspondiente al Sector Eléctrico cuya tasa anual es igual a 10.64% (0.846% mensual), se considera utilizar esta tasa toda vez que el incumplimiento está relacionado con el Sector Eléctrico.
- No se considera un daño generado del incumplimiento, toda vez que, el incumplimiento no está referido a temas de seguridad que hayan causado un accidente mortal o incapacitante a un tercero.
- La aplicación de factores agravantes (por reincidencia) o atenuantes (por reconocimiento de infracción, subsanación posterior al inicio del procedimiento administrativo sancionador o acción correctiva).

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

3.3.1. Respecto al incumplimiento de la etapa informativa obligatoria

El presente incumplimiento, está referido a que la concesionaria no cumplió, en 2 expedientes de una muestra de 105 expedientes de reclamos, con su obligación de gestionar una etapa informativa como parte de la atención de los reclamos sobre la facturación de uno o más recibos que incluyan estimaciones de consumo y/o su liquidación, en su trámite en primera instancia; en ese sentido, en los referidos casos incumplió con los aspectos establecidos en el numeral 3.1 del artículo 3° del Procedimiento; por tal motivo, la concesionaria no dispuso de los recursos necesarios para la atención de los reclamos bajo la normatividad vigente.

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

Cuadro N°1: Costos unitarios relacionados al incumplimiento

Ítem	Descripción	Remuneración Anual (S/)	Cantidad asignada de labor ⁽⁶⁾	Parcial (S/)
1	Personal			
1.01	Ejecutivo de Servicio al Cliente Senior ⁽¹⁾	64,915	0.10	6,492
1.02	Ejecutivo de Servicio al Cliente Junior ⁽²⁾	38,499	0.45	17,324
1.03	Supervisor de Servicio al Cliente ⁽³⁾	92,135	0.25	23,034
Costo evitado total trimestral ⁽⁴⁾				11,712
Costo unitario por reclamo ⁽⁵⁾				27.05

Nota:

- El sueldo anual del Ejecutivo de Servicio al Cliente Senior es igual a S/ 56,448, a los costos de personal, se agregan los costos de funcionamiento, tales como alquiler de oficina, servicios, telefonía, viáticos, legales, papeles y útiles de oficina, los que se estiman en un 15% de los costos de personal.

⁵ 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.

⁶ 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

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nº 1838-2022-OS/OR AREQUIPA**

- ii. El sueldo anual del Ejecutivo de Servicio al Cliente Junior es igual a S/ 33,477, a los costos de personal, se agregan los costos de funcionamiento, tales como alquiler de oficina, servicios, telefonía, viáticos, legales, papeles y útiles de oficina, los que se estiman en un 15% de los costos de personal.
- iii. El sueldo anual del Supervisor de Servicio al Cliente es igual a S/ 80,117, a los costos de personal, se agregan los costos de funcionamiento, tales como alquiler de oficina, servicios, telefonía, viáticos, legales, papeles y útiles de oficina, los que se estiman en un 15% de los costos de personal.
- iv. La supervisión especial del Procedimiento fue realizada al periodo de enero, febrero y marzo 2021 (trimestral).
- v. La población de reclamos del periodo supervisado en el marco del Procedimiento fue de 433 reclamos.
- vi. Es razonable considerar que el personal involucrado se dedica a otras actividades dentro de la función asignada en la empresa, además de lo concerniente a la atención de reclamos en el marco del Procedimiento.

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

Cuadro N°2: Propuesta de Multa.

DESCRIPCIÓN DE CAMPO	VALORES
Costo Unitario a la Fecha presupuesto (S/) (1)	27.05
IPC nacional- Fecha presupuesto (2)	124.74
IPC nacional- Fecha infracción (2)	126.02
Costo Unitario a la Fecha infracción (S/)	27.33
Cantidad de casos observados (de la muestra)	2
Beneficio ilícito a la fecha de la infracción (neto del IR 30%) (S/) (3)	38.26
Fecha de la infracción (4)	Abril 2021
Fecha de cálculo de la multa	Marzo 2022
Número de meses entre la fecha de la infracción y la fecha de cálculo de la multa	11
Tasa WACC promedio sector electricidad (mensual)	0.846%
Beneficio ilícito a la fecha de cálculo de la multa en (S/)	41.98
Probabilidad de detección (Probabilidad de fiscalización) (5)	24.25%
Multa en UIT (valor de UIT = S/ 4,600.00)	0.04

NOTA

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

De acuerdo con el Cuadro N°2 precedente, la multa a aplicar por el incumplimiento, sería igual a 0.04 UIT; sin embargo, el numeral 4.2 de la Resolución de Consejo Directivo del Osinergmin N°120-2021-OS/CD, establece que, la multa final resultante debe encontrarse dentro de los topes (límites mínimos y máximos) previsto en la respectiva Escala de Sanciones aprobada por el Consejo Directivo, lo que para el presente caso, el numeral 1.10 del Anexo N°1 de la Escala de Multas y Sanciones, precisa como multa mínima a aplicar la sanción de 1.00 UIT; por lo tanto, la multa a aplicar es igual a **1.00 UIT**.

3.3.2. Respecto al incumplimiento de la etapa resolutive.

El presente incumplimiento, está referido a que la concesionaria no cumplió, en 23 expedientes de una muestra de 105 expedientes de reclamos, con su obligación de gestionar una etapa resolutive como parte de la atención de los reclamos sobre la facturación de uno o más recibos que incluyan estimaciones de consumo y/o su liquidación, en su trámite en primera instancia, en ese sentido, en los referidos casos incumplió con los aspectos señalados en el literal i) del numeral 3.2.1 del artículo 3° del Procedimiento; por tal motivo, la concesionaria no dispuso de los recursos necesarios para la atención de los reclamos bajo la normatividad vigente.

En ese sentido, para determinar la MULTA se considerará el beneficio ilícito en base al costo evitado, el cual, está en función de disponer del personal necesario que debe encargarse de gestionar la referida etapa resolutive; para lo cual, de acuerdo con la Unidad Técnica de Electricidad, el principal costo es de analizar y resolver los reclamos en cuales no hubo

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nº 1838-2022-OS/OR AREQUIPA**

desistimiento del usuario, acuerdo de partes, ni comunicación con el usuario, es la de contratación del personal especializado; por lo que, ello implica un Ejecutivo de Servicio al Cliente Junior, un Ejecutivo de Servicio al Cliente Senior y un Supervisor de Servicio al Cliente, cuyos costos de personal están basados en el Salary Pack que es un estudio de sueldos y salarios anuales elaborado por PWC - Perú (febrero 2021) - Detalle Anual de Remuneración por Puesto - Human Resources Analytics System, de acuerdo al siguiente detalle:

Cuadro N°3: Costos unitarios relacionados al incumplimiento

Ítem	Descripción	Remuneración Anual (S/)	Cantidad asignada de labor ⁽⁶⁾	Parcial (S/)
1	Personal			
1.01	Ejecutivo de Servicio al Cliente Senior ⁽¹⁾	64,915	0.10	6,492
1.02	Ejecutivo de Servicio al Cliente Junior ⁽²⁾	38,499	0.50	19,249
1.03	Supervisor de Servicio al Cliente ⁽³⁾	92,135	0.25	23,034
Costo evitado total trimestral ⁽⁴⁾				12,194
Costo unitario por reclamo ⁽⁵⁾				28.16

Nota:

- (1) El sueldo anual del Ejecutivo de Servicio al Cliente Senior es igual a S/ 56,448, a los costos de personal, se agregan los costos de funcionamiento, tales como alquiler de oficina, servicios, telefonía, viáticos, legales, papeles y útiles de oficina, los que se estiman en un 15% de los costos de personal.
- (2) El sueldo anual del Ejecutivo de Servicio al Cliente Junior es igual a S/ 33,477, a los costos de personal, se agregan los costos de funcionamiento, tales como alquiler de oficina, servicios, telefonía, viáticos, legales, papeles y útiles de oficina, los que se estiman en un 15% de los costos de personal.
- (3) El sueldo anual del Supervisor de Servicio al Cliente es igual a S/ 80,117, a los costos de personal, se agregan los costos de funcionamiento, tales como alquiler de oficina, servicios, telefonía, viáticos, legales, papeles y útiles de oficina, los que se estiman en un 15% de los costos de personal.
- (4) La supervisión especial del Procedimiento fue realizada al periodo de enero, febrero y marzo 2021 (trimestral).
- (5) La población de reclamos del periodo supervisado en el marco del Procedimiento fue de 433 reclamos.
- (6) Es razonable considerar que el personal involucrado se dedica a otras actividades dentro de la función asignada en la empresa, además de lo concerniente a la atención de reclamos en el marco del Procedimiento.

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

Cuadro N°4: Propuesta de Multa.

DESCRIPCIÓN DE CAMPO	VALORES
Costo Unitario a la Fecha presupuesto (S/) (1)	28.16
IPC nacional- Fecha presupuesto (2)	124.74
IPC nacional- Fecha infracción (2)	126.02
Costo Unitario a la Fecha infracción (S/)	28.45
Cantidad de casos observados (de la muestra)	23
Beneficio ilícito a la fecha de la infracción (neto del IR 30%) (S/) (3)	458.05
Fecha de la infracción (4)	Abril 2021
Fecha de cálculo de la multa	Marzo 2022
Número de meses entre la fecha de la infracción y la fecha de cálculo de la multa	11
Tasa WACC promedio sector electricidad (mensual)	0.846%
Beneficio ilícito a la fecha de cálculo de la multa en (S/)	502.53
Probabilidad de detección (Probabilidad de fiscalización) (5)	24.25%
Multa en UIT (valor de UIT = S/ 4,600.00)	0.45

NOTA

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

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nº 1838-2022-OS/OR AREQUIPA**

De acuerdo con el Cuadro N°4 precedente, la multa a aplicar por el incumplimiento, sería igual a 0.45 UIT; asimismo, de acuerdo a lo establecido en el numeral 3.2.3. de la presente Resolución, corresponde aplicar el factor atenuante correspondiente al reconocimiento de responsabilidad administrativa, siendo la multa ascendiente a 0.225 UIT.

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

3.3.3. Respecto al plazo previsto para la emisión de las resoluciones de acuerdo con lo establecido en el numeral 3.2 del artículo 3° del Procedimiento.

El presente incumplimiento, está referido a que la concesionaria, no cumplió en 2 expediente de una muestra de 105 expedientes, con el plazo de la etapa resolutive, toda vez que, no evidenció el final de la etapa informativa obligatoria, ya que no presentó cargo de notificación de las comunicaciones realizadas a los usuarios, en ese sentido, para determinar la MULTA se considerará el beneficio ilícito en base al costo evitado, el cual, está en función de disponer del personal necesario que debe encargarse de notificar las comunicaciones realizadas a los usuarios; para lo cual, de acuerdo a la Unidad Técnica de Electricidad, el principal costo del trámite documentario y control de la correspondencia, es la de contratación del personal especializado; por lo que, ello implica un Supervisor de Servicio al Cliente, un Jefe de Administración y un Asistente Administrativo, cuyos costos de personal están basados en el Salary Pack que es un estudio de sueldos y salarios anuales elaborado por PWC - Perú (febrero 2021) - Detalle Anual de Remuneración por Puesto - Human Resources Analytics System, de acuerdo al siguiente detalle:

Cuadro N°5: Costos Unitarios relacionados al incumplimiento

Ítem	Descripción	Remuneración Anual (S/)	Cantidad asignada de labor ⁽⁶⁾	Parcial (S/)
1	Personal			
1.01	Supervisor de Servicio al Cliente ⁽¹⁾	92,135	0.1	9,213
1.02	Jefe de Administración ⁽²⁾	186,032	0.1	18,603
1.03	Asistente Administrativo ⁽³⁾	52,787	0.2	10,557
Costo evitado total trimestral ⁽⁴⁾				9,594
Costo unitario por reclamo ⁽⁵⁾				22.16

Nota:

- (1) El sueldo anual del Supervisor de Servicio al Cliente es igual a S/ 80,117, a los costos de personal, se agregan los costos de funcionamiento, tales como alquiler de oficina, servicios, telefonía, viáticos, legales, papeles y útiles de oficina, los que se estiman en un 15% de los costos de personal.
- (2) El sueldo anual del Jefe de Administración es igual a S/ 161,767, a los costos de personal, se agregan los costos de funcionamiento, tales como alquiler de oficina, servicios, telefonía, viáticos, legales, papeles y útiles de oficina, los que se estiman en un 15% de los costos de personal.
- (3) El sueldo anual del Asistente Administrativo es igual a S/ 45,902, a los costos de personal, se agregan los costos de funcionamiento, tales como alquiler de oficina, servicios, telefonía, viáticos, legales, papeles y útiles de oficina, los que se estiman en un 15% de los costos de personal.
- (4) La supervisión especial del Procedimiento fue realizada al periodo de enero, febrero y marzo 2021 (trimestral).
- (5) La población de reclamos del periodo supervisado en el marco del Procedimiento fue de 433 reclamos.
- (6) Es razonable considerar que el personal involucrado se dedica a otras actividades dentro de la función asignada en la empresa, además de lo concerniente a la atención de reclamos en el marco del Procedimiento.

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

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nº 1838-2022-OS/OR AREQUIPA**

Cuadro N°6: Propuesta de Multa.

DESCRIPCIÓN DE CAMPO	VALORES
Costo Unitario a la Fecha presupuesto (S/) (1)	22.16
IPC nacional- Fecha presupuesto (2)	124.74
IPC nacional- Fecha infracción (2)	126.02
Costo Unitario a la Fecha infracción (S/)	22.38
Cantidad de casos observados (de la muestra)	2
Beneficio ilícito a la fecha de la infracción (neto del IR 30%) (S/) (3)	31.33
Fecha de la infracción (4)	Abril 2021
Fecha de cálculo de la multa	Marzo 2022
Número de meses entre la fecha de la infracción y la fecha de cálculo de la multa	11
Tasa WACC promedio sector electricidad (mensual)	0.846%
Beneficio ilícito a la fecha de cálculo de la multa en (S/)	34.37
Probabilidad de detección (Probabilidad de fiscalización) (5)	24.25%
Multa en UIT (valor de UIT = S/ 4,600.00)	0.03

NOTA:

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

De acuerdo con el Cuadro N° 6 precedente, la multa a aplicar por el incumplimiento, sería igual a 0.03 UIT; sin embargo, el numeral 4.2 de la Resolución de Consejo Directivo del Osinergmin N°120-2021-OS/CD, establece que, la multa final resultante debe encontrarse dentro de los topes (límites mínimos y máximos) previsto en la respectiva Escala de Sanciones aprobada por el Consejo Directivo, lo que para el presente caso, el numeral 1.10 del Anexo N°1 de la Escala de Multas y Sanciones, precisa como multa mínima a aplicar la sanción de 1.00 UIT; por lo tanto, la multa a aplicar es igual a **1.00 UIT**.

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

El presente incumplimiento, está referido a que la concesionaria, no cumplió en un (1) caso de una muestra de 105 expedientes con notificar la resolución de primera instancia en el plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de emitida la referida resolución, en ese sentido, para determinar la MULTA se considerará el beneficio ilícito en base al costo evitado, el cual, está en función de disponer del personal necesario que debe encargarse de notificar las resoluciones de primera instancia; para lo cual, de acuerdo a la Unidad Técnica de Electricidad, el principal costo del trámite documentario y control de la correspondencia, es la de contratación del personal especializado; por lo que, ello implica un Supervisor de Servicio al Cliente, un Jefe de Administración y un Asistente Administrativo, cuyos costos de personal están basados en el Salary Pack que es un estudio de sueldos y salarios anuales elaborado por PWC - Perú (febrero 2021) - Detalle Anual de Remuneración por Puesto - Human Resources Analytics System, de acuerdo al siguiente detalle:

Cuadro N°7: Costos Unitarios relacionados al incumplimiento

Ítem	Descripción	Remuneración Anual (S/)	Cantidad asignada de labor ⁽⁶⁾	Parcial (S/)
1	Personal			
1.01	Supervisor de Servicio al Cliente ⁽¹⁾	92,135	0.1	9,213
1.02	Jefe de Administración ⁽²⁾	186,032	0.1	18,603
1.03	Asistente Administrativo ⁽³⁾	52,787	0.2	10,557
Costo evitado total trimestral ⁽⁴⁾				9,594
Costo unitario por reclamo ⁽⁵⁾				22.16

Nota:

- (1) El sueldo anual del Supervisor de Servicio al Cliente es igual a S/ 80,117, a los costos de personal, se agregan los costos de funcionamiento, tales como alquiler de oficina, servicios, telefonía, viáticos, legales, papeles y útiles de oficina, los que se estiman en un 15% de los costos de personal.

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nº 1838-2022-OS/OR AREQUIPA**

- (2) El sueldo anual del Jefe de Administración es igual a S/ 161,767, a los costos de personal, se agregan los costos de funcionamiento, tales como alquiler de oficina, servicios, telefonía, viáticos, legales, papeles y útiles de oficina, los que se estiman en un 15% de los costos de personal.
- (3) El sueldo anual del Asistente Administrativo es igual a S/ 45,902, a los costos de personal, se agregan los costos de funcionamiento, tales como alquiler de oficina, servicios, telefonía, viáticos, legales, papeles y útiles de oficina, los que se estiman en un 15% de los costos de personal.
- (4) La supervisión especial del Procedimiento fue realizada al periodo de enero, febrero y marzo 2021 (trimestral).
- (5) La población de reclamos del periodo supervisado en el marco del Procedimiento fue de 433 reclamos.
- (6) Es razonable considerar que el personal involucrado se dedica a otras actividades dentro de la función asignada en la empresa, además de lo concerniente a la atención de reclamos en el marco del Procedimiento.

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

Cuadro N°8: Propuesta de Multa.

DESCRIPCIÓN DE CAMPO	VALORES
Costo Unitario a la Fecha presupuesto (S/) (1)	22.16
IPC nacional- Fecha presupuesto (2)	124.74
IPC nacional- Fecha infracción (2)	126.02
Costo Unitario a la Fecha infracción (S/)	22.38
Cantidad de casos observados (de la muestra)	1
Beneficio ilícito a la fecha de la infracción (neto del IR 30%) (S/) (3)	15.67
Fecha de la infracción (4)	Abril 2021
Fecha de cálculo de la multa	Marzo 2022
Número de meses entre la fecha de la infracción y la fecha de cálculo de la multa	11
Tasa WACC promedio sector electricidad (mensual)	0.846%
Beneficio ilícito a la fecha de cálculo de la multa en (S/)	17.19
Probabilidad de detección (Probabilidad de fiscalización) (5)	24.25%
Multa en UIT (valor de UIT = S/ 4,600.00)	0.02

NOTA:

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

De acuerdo con el Cuadro N° 8 precedente, la multa a aplicar por el incumplimiento, sería igual a 0.02 UIT; asimismo, de acuerdo a lo establecido en el numeral 3.4.3. de la presente Resolución, corresponde aplicar el factor atenuante correspondiente al reconocimiento de responsabilidad administrativa, siendo la multa ascendiente a 0.01 UIT.

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

3.3.5. Respecto a la calificación de expedientes de reclamos, en el marco de la Resolución de Consejo Directivo del Osinergmin N°269-2014-OS/CD

El presente incumplimiento, está referido a que la concesionaria, no cumplió en 3 casos de una muestra de 105 expedientes, con foliar el expediente con numeración correlativa, en ese sentido, para determinar la MULTA se considerará el beneficio ilícito en base al costo evitado, el cual, está en función de disponer del personal necesario que debe encargarse de tener los expedientes de reclamo compaginados siguiendo el orden regular de los documentos que lo integran (desde el reclamo del usuario, y los sucesivos actuados hasta la interposición del recurso de apelación); para lo cual, de acuerdo a la Unidad Técnica de Electricidad, el principal

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 1838-2022-OS/OR AREQUIPA**

costo del trámite documentario y control de la correspondencia, es la de contratación del personal especializado; por lo que, ello implica un Asistente Administrativo, cuyo costo de personal está basado en el Salary Pack que es un estudio de sueldos y salarios anuales elaborado por PWC - Perú (febrero 2021) - Detalle Anual de Remuneración por Puesto - Human Resources Analytics System, de acuerdo al siguiente detalle:

Cuadro N°9: Costos Unitarios relacionados al incumplimiento

Ítem	Descripción	Remuneración Anual (S/)	Cantidad asignada de labor ⁽⁴⁾	Parcial (S/)
1	Personal			
1.01	Asistente Administrativo ⁽¹⁾	52,787	0.2	10,557
Costo evitado total trimestral ⁽²⁾				2,639
Costo unitario por reclamo ⁽³⁾				6.10

Nota:

- (1) El sueldo anual del Asistente Administrativo es igual a S/ 45,902, a los costos de personal, se agregan los costos de funcionamiento, tales como alquiler de oficina, servicios, telefonía, viáticos, legales, papeles y útiles de oficina, los que se estiman en un 15% de los costos de personal.
- (2) La supervisión especial del Procedimiento fue realizada al periodo de enero, febrero y marzo 2021 (trimestral).
- (3) La población de reclamos del periodo supervisado en el marco del Procedimiento fue de 433 reclamos.
- (4) Es razonable considerar que el personal involucrado se dedica a otras actividades dentro de la función asignada en la empresa, además de lo concerniente a la atención de reclamos en el marco del Procedimiento.

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

Cuadro N°10: Propuesta de Multa.

DESCRIPCIÓN DE CAMPO	VALORES
Costo Unitario a la Fecha presupuesto (S/) (1)	6.10
IPC nacional- Fecha presupuesto (2)	124.74
IPC nacional- Fecha infracción (2)	126.02
Costo Unitario a la Fecha infracción (S/)	6.16
Cantidad de casos observados (de la muestra)	3
Beneficio ilícito a la fecha de la infracción (neto del IR 30%) (S/) (3)	12.94
Fecha de la infracción (4)	Abril 2021
Fecha de cálculo de la multa	Marzo 2022
Número de meses entre la fecha de la infracción y la fecha de cálculo de la multa	11
Tasa WACC promedio sector electricidad (mensual)	0.846%
Beneficio ilícito a la fecha de cálculo de la multa en (S/)	14.19
Probabilidad de detección (Probabilidad de fiscalización) (5)	24.25%
Multa en UIT (valor de UIT = S/ 4,600.00)	0.01

NOTA:

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

De acuerdo con el Cuadro N° 10 precedente, la multa a aplicar por el incumplimiento, sería igual a 0.01 UIT; asimismo, de acuerdo a lo establecido en el numeral 3.5.3. de la presente Resolución, corresponde aplicar el factor atenuante correspondiente al reconocimiento de responsabilidad y la realización de acciones correctivas, siendo la multa ascendiente a 0.00475 UIT.

Sin embargo, el numeral 4.2 de la Resolución de Consejo Directivo del Osinergmin N°120-2021-OS/CD, establece que, la multa final resultante debe encontrarse dentro de los topes (límites mínimos y máximos) previsto en la respectiva Escala de Sanciones aprobada por el Consejo Directivo, lo que, para el presente caso, el numeral 1.10 del Anexo N°1 de la Escala de Multas y

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 1838-2022-OS/OR AREQUIPA**

Sanciones, precisa como multa mínima a aplicar la sanción de 1.00 UIT; por lo tanto, la multa a aplicar es igual a **1.00 UIT**.

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

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- DENEGAR el pedido de ampliación de plazo solicitado por **SOCIEDAD ELÉCTRICA DEL SUR OESTE S.A.**, en virtud a lo expuesto en el numeral 2.1 de la presente Resolución.

Artículo 2º.- SANCIONAR a la empresa **SOCIEDAD ELÉCTRICA DEL SUR OESTE S.A.**, por las infracciones detalladas en el numeral 1.4 de la presente Resolución, de acuerdo con los fundamentos expuestos en los considerandos precedentes, con las multas que a continuación se detallan, las mismas que se reflejan en Unidades Impositivas Tributarias (UIT) vigente a la fecha de pago

Infracción N°	Monto de la Multa a pagar en UIT	Código de Infracción
1	1.00	2100167555-01
2	1.00	2100167555-02
3	1.00	2100167555-03
4	1.00	2100167555-04
5	1.00	2100167555-05

Artículo 3º.- 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 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 Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 208-2020-OS/CD, se informa lo siguiente respecto del acto materia de notificación:

- El presente acto entra en vigencia a partir de su notificación legalmente realizada.
- El presente acto no agota la vía administrativa, por lo que, tiene la facultad de contradecir la presente Resolución, mediante la interposición ante el presente órgano del recurso administrativo de reconsideración o de apelación, dentro del plazo de quince (15) días hábiles contados desde el día hábil siguiente de notificada la presente Resolución.

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nº 1838-2022-OS/OR AREQUIPA**

- 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.

Regístrese y comuníquese,

«vbravo»

ING. VICTOR MANUEL BRAVO RAMOS
Jefe Oficina Regional Arequipa
Órgano Sancionador
Osinergmin