TRIBUNAL DE APELACIONES DE SANCIONES
EN TEMAS DE ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN

SALA 1

RESOLUCIÓN Nº 118-2024-OS/TASTEM-S1

Lima, 04 de octubre del 2024

VISTO:

El Expediente Nº 202000076775 que contiene el recurso de apelación interpuesto el 8 de agosto de 2024 por Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Norte S.A. (en adelante, ELECTRONORTE)[1], representada por el señor Juan Miguel Lara Doig, contra la Resolución de Oficinas Regionales Osinergmin Nº 2307-2024-OS/OR LAMBAYEQUE de fecha 9 de julio de 2024, mediante la cual se la sancionó por incumplir el *"Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica",* aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nº 266-2012-OS/CD (en adelante, el Procedimiento), en la supervisión correspondiente al segundo semestre del año 2020.

CONSIDERANDO:

<u>ANTECEDENTES</u>

1. Mediante Resolución de Oficinas Regionales Osinergmin Nº 2307-2024-OS/OR LAMBAYEQUE de fecha 9 de julio de 2024, se sancionó a ELECTRONORTE con una multa total de 18.639819 (dieciocho con seiscientos treinta y nueve mil ochocientos diecinueve millonésimas) UIT, por las siguientes infracciones:

Ítem	Infracciones	Multa UIT
1	Exceder la tolerancia del indicador ICAT: Indisponibilidad del Centro de Atención Telefónica ELECTRONORTE obtuvo un valor de 22.58% para el indicador ICAT, durante el segundo semestre del 2020, superando la tolerancia de 2%. **Normas Incumplidas:** Numerales 7, 7.2, 8 y 9.2 del Procedimiento[2].	15.012283

[1] ELECTRONORTE es una empresa de distribución de tipo 3, de conformidad con lo dispuesto en el Anexo Nº 2 de la Resolución Nº 028-2003-OS/CD y su ámbito de concesión comprende el departamento de Lambayeque y parte de Cajamarca.

[2] **PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE LAS EMPRESAS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, APROBADO POR RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO Nº 266-2012-OS/CD.**
"7. INDICADORES DE RESULTADOS
Al final del semestre de control OSINERGMIN calcula los siguientes indicadores de resultados:
(…)
7.2 Indicador de Indisponibilidad del Centro de Atención Telefónica (ICAT)

2	Transgredir la Tolerancia del indicador ATNA: Atención Telefónica No Adecuada ELECTRONORTE obtuvo un valor de 8.46% para el indicador ATNA, durante el segundo semestre del 2020, superando la tolerancia de 2%. **Normas Incumplidas:** Numerales 7, 7.1, 8 y 9.2 del Procedimiento[3].	3.627536

$$ICAT = \left(1 - \frac{CVAF}{TCEI}\right) \times 100\%$$

Donde:
ICAT: *Indicador de Indisponibilidad del Centro de Atención Telefónica.*
CVAF: *Cantidad de llamadas donde se verificó que el centro de atención telefónica cumple con todos los aspectos establecidos en el literal 6.2. c)*
TCEI: *Cantidad total de llamadas efectuadas durante semestre de control.*

8. TOLERANCIAS PARA LOS INDICADORES
Se fijan las siguientes tolerancias:

Indicador	*Valor*
ATNA	*2%*
ICAT	*2%*

9. DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES
Se consideran como infracciones sujetas a sanción:
(…)
9.2 Superar las tolerancias establecidas en el numeral 8 del presente procedimiento.
(…)
Dichas infracciones serán sancionadas de acuerdo a lo dispuesto a la Tipificación de Infracciones y Escala de Multas y Sanciones de OSINERGMIN, aprobada por la Resolución de Consejo Directivo Nº 028-2003-OS/CD o la que la sustituya o complemente."

[3] **PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE LAS EMPRESAS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, APROBADO POR RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO Nº 266-2012-OS/CD.**
"7. INDICADORES DE RESULTADOS
***Al final del semestre de control OSINERGMIN calcula los siguientes indicadores de resultados*:**
7.1 Indicador de Atención Telefónica No Adecuada (ATNA)

$$ATNA = \left(1 - \frac{CVAA}{TCEA}\right) \times 100\%$$

Donde:
ATNA: *Indicador de Atención Telefónica No Adecuada.*
CVAA: *Cantidad de llamadas donde se verificó que se cumplen todos los aspectos considerados en el numeral 5.1; 5.2 y 5.3.*
TCEA: *Cantidad total de llamadas de la muestra.*
(…)
8. TOLERANCIAS PARA LOS INDICADORES
Se fijan las siguientes tolerancias:

Indicador	*Valor*
ATNA	*2%*
ICAT	*2%*

9. DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES

MULTA TOTAL	18.639819

La Oficina Regional de Lambayeque señaló que el incumplimiento antes indicado se encuentra tipificado como infracción administrativa en el numeral 1.10 del Anexo Nº 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por Resolución Nº 028-2003-OS/CD[4].

2. Con escrito de fecha 8 de agosto de 2024, ELECTRONORTE interpuso recurso de apelación contra la Resolución de Oficinas Regionales Osinergmin Nº 2307-2024-OS/OR LAMBAYEQUE, presentando los siguientes argumentos:

a) Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones

ELECTRONORTE refiere que se debe considerar que las actividades desarrolladas durante el periodo fiscalizado- segundo semestre de 2020- se encontraban dentro del Estado de Emergencia y aislamiento social obligatorio declarado mediante Decreto Supremo Nº 044-2020-PCM del 15 de marzo de 2020, por las graves circunstancias que afectan la vida de la nación a consecuencia del brote del COVID-19; señala que el periodo de quince días calendario inicial fue ampliado sucesivamente a través de los Decretos Supremos Nos. 051-2020-PCM, 064-2020-PCM, 075-2020-PCM, 083-2020-PCM y 094-2020-PCM, hasta el 30 de junio de 2020.

También señala que los literales a) y e) del artículo 11 del Decreto de Urgencia Nº 035-2020 buscaban reducir el impacto negativo en la población ante la existencia de situaciones de riesgo elevado para la salud y la vida, así como para mejorar las

Se consideran como infracciones sujetas a sanción:
(…)
9.2 Superar las tolerancias establecidas en el numeral 8 del presente procedimiento.
(…)
Dichas infracciones serán sancionadas de acuerdo a lo dispuesto a la Tipificación de Infracciones y Escala de Multas y Sanciones de OSINERGMIN, aprobada por la Resolución de Consejo Directivo Nº 028-2003-0S/CD o la que la sustituya o complemente."

[4] **ANEXO Nº 1 DE LA ESCALA DE MULTAS Y SANCIONES DE LA GERENCIA DE FISCALIZACIÓN ELÉCTRICA – RESOLUCIÓN Nº 028-2003-OS/CD.**

Nº	Tipificación de la Infracción	Base Legal	Rango de Multas	E-TIPO 1	E-TIPO 2	E-TIPO 3	E- TIPO 4
1.10	Incumplir la Ley, el Reglamento, las normas, Resoluciones y disposiciones emitidas por el Ministerio, la Dirección u OSINERGMIN, así como las demás normas legales, técnicas y otras vinculadas con el servicio eléctrico.	Art. 201º inc. p) del Reglamento	Amonestación De 1 a 1000 UIT	Multa hasta 1000 UIT	Multa hasta 200 UIT	**Multa hasta 500 UIT**	Multa hasta 1000 UIT

condiciones sanitarias y la calidad de vida de la población, la misma que fue equitativa para los usuarios del servicio y los trabajadores de las empresas de servicios públicos

En ese escenario, menciona que el cumplimiento del Decreto de Urgencia Nº 035-2020 constituyó "obrar en cumplimiento de un deber legal" que implicó la adaptación de la atención de sus usuarios a través del canal telefónico, el cual terminó siendo, durante dicha situación atípica, el medio de comunicación por excelencia de los usuarios; en tal caso, reitera que no se encontraba en circunstancia normales y resultaría inverosímil que la supervisión y fiscalización de "Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica", aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 266-2012-OS/CD", que adopta criterios de supervisión y fiscalización en circunstancia habituales hubiera sido de estricto cumplimiento durante tal periodo.

Alude que dichas circunstancias atípicas tuvieron un respaldo normativo, y que el literal b) del artículo 257º del Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444- Ley de Procedimiento Administrativo General, vigente a la fecha, contemplaba al *"caso fortuito o la fuerza mayor debidamente probada"* como una de las condiciones eximentes de la responsabilidad por infracciones.

Bajo ello, sostiene que el periodo materia de fiscalización y sanción se desarrolló bajo la figura o escenario del caso fortuito o la fuerza mayor, en la medida que el aislamiento social y el cambio de modalidad laboral a trabajo remoto, producto de la emergencia sanitaria por la COVID 19, demandó la ejecución de operaciones comerciales y uso de herramientas tecnológicas no habituales, susceptible a fallas, resultando irresistible ante la imposibilidad de evitar falencia en la aplicación y adaptación de su proceso comercial a pesar de las medidas y acciones de emergencia adoptadas por la concesionaria.

Agrega que habilitó equipos de cómputo para ser instalados en los domicilios de los operadores, dentro de la ciudad de Trujillo[5], designándoles a cada uno un equipo celular, pues cada llamada recibida por IVR que requería de atención por parte del operador, realizada a través de una trasferencia a un número externo, y bajo el modelo implementado en la gestión remota, se transfiere de forma directa a los celulares de los agentes, estando al turno que el colaborador tuviera programado, mientras que el acceso a las aplicaciones de ELECTRONORTE se realiza por Internet desde la computadora del agente – PC.

[5] De acuerdo con lo señalado en por la concesionaria en su escrito de apelación.

Al respecto, explica que el modelo actual de atención contempla la derivación de las llamadas entrantes desde la PBX a través de una transferencia "ciega" hacia los números celulares de los agentes por la red pública de telefonía y bajo dicho modelo no es posible garantizar la grabación de las llamadas, pues no existe una sesión establecida entre el agente y la PBX que permita mantener el uso de los sistemas de grabación que se encuentran integrados en sus soluciones regulares. Señala que, no obstante, las llamadas no pasan por las PCs de Atento, por lo que no es posible contar con las grabaciones de dichas llamadas.

Alega que lo antes expuesto permite comprobar la existencia de fallas y falencias ante la implementación de nueva tecnología de manera apresurada producto de la emergencia sanitaria y debería tenerse en cuenta lo señalado por el profesor OSSA ARBELÁEZ respecto a que los "(…) *casos en los cuales se consideran dentro del marco del derecho ciertas lesiones a determinados intereses protegidos. En otra forma: está ajustado al ordenamiento jurídico que se sacrifiquen algunos derechos en beneficio de otros que se repuntan superiores. De allí se deduce que una acción tipificada como delito resulta de acuerdo a derecho cuando concurran causas que la justifiquen*".

Manifiesta que la situación expuesta en líneas anteriores y las fallas que experimentaron sus sistemas de atención fueron puestas en conocimiento del Osinergmin a través de las cartas GC-25101-2020 de fecha 20 de junio de 2020 y GC-583-2020 de fecha 24 de julio de 2020; precisa que en la última comunicación se remitió el "Plan para la Vigilancia, Prevención y Control del COVID-19" y la "Constancia de Registro en el MINSA" junto con la carta S/N de fecha 23 de julio de 2020 de la empresa contratista Atento, por medio de la cual informó que se encontraba en proceso de implementación de oficinas e indicando que los trabajos de implementación culminarían en un plazo de 15 días hábiles.

Asimismo, menciona que con fecha 19 de agosto de 2020, mediante carta GC-648-2020 informó al Osinergmin acerca de la culminación del proceso de la implementación del servicio de grabaciones de llamadas de sus clientes y usuarios, realizadas a través del Call Center de Electronorte S.A.

ELECTRONORTE menciona que esta situación atípica- comunicada oportunamente al ente regulador-, pone en manifiesto su compromiso y transparencia acerca de sus actuaciones para la atención de los usuarios. Pese a sus esfuerzos, hubo incidencia sobre los indicadores ATNA e ICAT, y que, si bien "presupone" la realización de una conducta infractora, ello se dio en circunstancias no previstas y en medio de una innovación tecnología susceptible a fallas, desarrollados en cumplimiento de una

obligación legal (Decreto de Urgencia Nº 035-2020), por lo que, corresponde desestimar su responsabilidad.

Refuerza su postura señalando el impacto sin precedentes que la pandemia de la COVID-19 ha tenido en el Perú y que ha ocasionado un reajuste sustancial, tanto en la normativa vigente como en la interpretación de conceptos jurídicos fundamentales, tales como el caso fortuito y la fuerza mayor; aduce que ante la magnitud de esta crisis sanitaria global, las autoridades peruanas se han visto en la necesidad de adaptar y reformular el marco legal existente, con el objetivo primordial de mitigar los efectos adversos que el COVID-19 ha generado en múltiples sectores de la sociedad, lo cual no puede ser ajeno a los criterios de supervisión y fiscalización por parte del Osinergmin.

Argumenta que la reconfiguración normativa ha implicado una revisión profunda de los mecanismos tradicionales de cumplimiento de obligaciones, tanto en el ámbito legal como administrativo, introduciendo una serie de medidas excepcionales destinadas a proporcionar una respuesta efectiva y adecuada a los desafíos presentados por la pandemia; así se ha buscado otorgar una mayor flexibilidad en el cumplimiento de dichas obligaciones, reconociendo las dificultades y restricciones impuestas por el contexto de emergencia sanitaria, lo que corresponde de justicia ser evaluado por el Osinergmin.

La concesionaria sostiene que los ajustes normativos han comprendido la expedición de decretos, la implementación de nuevas políticas públicas y la adaptación de las directrices existentes, con el fin de ofrecer salvaguardas a los individuos y entidades afectadas, asegurando así la continuidad de las operaciones esenciales y la protección de los derechos fundamentales; menciona que, en particular, la reinterpretación de los conceptos de caso fortuito y fuerza mayor, tradicionalmente asociados con eventos imprevisibles e irresistibles, ha sido crucial para determinar la responsabilidad contractual y administrativa en situaciones de incumplimiento atribuidas a la crisis del COVID-19, que no puede ser ignorado por el ente regulador.

Alega que la redefinición ha implicado un análisis detallado de las circunstancias específicas en las que dichos conceptos pueden ser invocados, evaluando la naturaleza, el impacto y la imprevisibilidad de la pandemia, así como su efecto en la capacidad de las partes para cumplir con sus obligaciones y, con ello se ha fomentado un enfoque más pragmático y equitativo, que permite considerar las particularidades de cada caso, promoviendo soluciones justas y razonables ante situaciones de incumplimiento.

También añade que los ajustes realizados en las normativas y en la interpretación de los conceptos de caso fortuito y fuerza mayor, como respuesta al impacto del COVID-19 en el Perú, reflejan un esfuerzo significativo por parte de las autoridades para adaptarse a un contexto cambiante, garantizando al mismo tiempo la protección de los intereses de la población y la resiliencia del tejido social y económico del país, lo que debe ser considerando por parte del Osinergmin.

b) Principio de Razonabilidad

ELECTRONORTE señala que, por el Principio de Razonabilidad, que no solo establece que 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, sino que las sanciones a ser aplicadas deberán ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, debiendo observar los siguientes criterios que en orden de prelación se señalan a efectos de su graduación: a) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido; b) El perjuicio económico causado; c) La repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción; d) Pandemia a nivel mundial por COVID 19.

Aduce que el Principio de razonabilidad debe encontrarse sujeto a ciertos límites a fin de no afectar los derechos fundamentales; en tal sentido, alega la necesaria aplicación de los decretos supremos emitidos por la Presidencia del Consejo de ministros respecto a la pandemia que afectó a nivel mundial, el COVID 19, hechos que en su momento acontecían.

Bajo esa línea de argumentación, aduce que la Oficina Regional de Lambayeque debería actuar en favor del administrado, reconociendo que las circunstancias en las que se desarrollaron las actividades objeto de supervisión y/o fiscalización, fueron atípicas por lo que esto deberá formar parte de la evaluación los eximentes de responsabilidad, pues hacer lo contrario significaría el quebrantamiento al debido procedimiento al cual tienen derecho los administrados.

3. Por Memorándum Nº GSE/DSR-OR LAMBAYEQUE-119-2024, recibido el 11 de agosto de 2024, la Oficina Regional Lambayeque remitió los actuados al TASTEM, el cual luego de haber realizado la evaluación del expediente y de la normativa vigente, ha llegado a las conclusiones que se señalan en los numerales siguientes.

ANÁLISIS DEL TASTEM

4. Con relación a lo expuesto en los literales a) y b) del numeral 2 de la presente resolución, se tiene que, de conformidad con lo previsto en literales a) y b) del numeral 1 del artículo

257[6] del Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG), aprobado por Decreto Supremo Nº004-2019-JUS, y los literales a) y b) del artículo 16[7] del Reglamento de Fiscalización y Sanción de las actividades energéticas y mineras a cargo de Osinergmin (en adelante, Reglamento de Fiscalización y Sanción), aprobado por la Resolución de Consejo Directivo Nº 208-2020-OS/CD, constituyen condiciones eximentes de responsabilidad por infracciones el caso fortuito o fuerza mayor debidamente comprobada y el obrar en cumplimiento de un deber legal.

Cabe señalar que, de acuerdo con lo precisado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el documento *"Guía práctica sobre el procedimiento administrativo sancionador"*[8], en el caso de las condiciones eximentes de la responsabilidad previstas en los literales a) y b) de numeral 1 del artículo 257º del TUO de la LPAG a que se hace referencia en el párrafo anterior, la ausencia de responsabilidad administrativa se determinara cuando se aprecien supuestos de rompimiento del nexo causal entre el sujeto imputado y el hecho infractor.

Asimismo, se debe tener en cuenta el artículo 1315º del Código Civil- aplicable supletoriamente al procedimiento administrativo sancionador- que precisa que el *"Caso fortuito o fuerza mayor es la causa no imputable, consistente en un evento extraordinario, imprevisible e irresistible, que impide la ejecución de la obligación o determina su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso".* De conformidad con lo dispuesto en el citado artículo, el hecho que configura el caso fortuito o fuerza mayor se caracteriza por presentar la conjunción de tales características, tal que la ausencia de una de estas desvirtúa dicha condición.

---

[6] **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY Nº 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO Nº004-2019-JUS**
"Artículo 257.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones
1.- Constituyen condiciones eximentes de la responsabilidad por infracciones las siguientes:
a) El caso fortuito o la fuerza mayor debidamente comprobada.
b) Obrar en cumplimiento de un deber legal o el ejercicio legítimo del derecho de defensa.
(…)"

[7] **REGLAMENTO DE FISCALIZACIÓN Y SANCIÓN DE LAS ACTIVIDADES ENERGÉTICAS Y MINERAS A CARGO DE OSINERGMIN, APROBADO POR LA RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO Nº 208-2020-OS/CD**
"***Artículo 16.- Eximentes de responsabilidad administrativa***
Constituyen condiciones eximentes de responsabilidad administrativa, las siguientes:
a) El caso fortuito o la fuerza mayor debidamente comprobada.
b) Obrar en cumplimiento de un deber legal o el ejercicio legítimo del derecho de defensa.
(…)"

[8] Documento disponible en el siguiente enlace web: https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2017/07/MINJUS-DGDOJ-GUIA-DE-PROCEDIMIENTO-ADMINISTRATIVOSANCIONADOR-2DA-EDICION.pdf

Sobre el particular, Morón (2019)[9] comenta que el caso fortuito y la fuerza mayor comparten las características de la extraordinariedad, un hecho fuera de lo ordinario, la imprevisibilidad, que se refiere a las situaciones que no pudieron preverse, y la irresistibilidad, como imposibilidad para evitar el hecho a pesar de las medidas tomadas; asimismo, que a estos elementos se añade el *proceder con debida diligencia*, lo que implica que se debe adoptar las medidas necesarias para evitar los resultados infractores; y, que la debida acreditación del supuesto de caso fortuito o fuerza mayor se encuentra a cargo del administrado.

En tal sentido, el rompimiento del nexo causal entre el administrado imputado y el hecho infractor se produce cuando se verifique que el resultado infractor se produjo con ocasión del evento extraordinario y a pesar de las medidas adoptadas por dicho sujeto para resistir dicho resultado.

Por su parte, respecto a la condición eximente de responsabilidad por cumplimiento de un deber legal, cuando se verifique que la infracción consistente en la prohibición una conducta determinada, se enfrenta a otra conducta permitida por el ordenamiento jurídico, en cuyo cumplimiento se produce el resultado infractor, siendo esta habilitación la que determina el rompimiento del nexo causal.

Ahora bien, de acuerdo con lo expuesto en la Regionales Osinergmin Nº 2307-2024-OS/OR LAMBAYEQUE (en adelante, Resolución de Sanción), en el presente procedimiento administrativo sancionador se determinó la responsabilidad de ELECTRONORTE por haber superado las tolerancias establecidas en el numeral 8 del Procedimiento para los indicadores Indisponibilidad del Centro de Atención Telefónica - ICAT y Atención Telefónica No Adecuada – ATNA, al verificarse las siguientes incidencias:

- Respecto al indicador ICAT, se verificó un total de 49 incumplimientos, conforme el siguiente detalle:

a) En 7 llamadas testigo, el Centro de Atención Telefónica no se encontró disponible no ingresando las llamadas, incumpliendo lo establecido en el ítem 1, literal c) del numeral 6.2 del Procedimiento.

b) En 2 llamadas testigo, el sistema de contestación automática cortó la llamada durante la interacción con el sistema de contestación automática mientras esta era recibida o direccionada para la atención por el personal, incumpliendo lo establecido en el ítem 3, literal c) del numeral 6.2 del Procedimiento.

[9] Morón Urbina, J.C. (2019). Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Décimo tercera edición. Gaceta Jurídica. (p. 508-509).

c) En 8 llamadas testigo, el tiempo de espera desde la elección de contestación por el operador y la contestación de éste superó el minuto de espera, incumpliéndose lo establecido en el Ítem 4, literal c) del numeral 6.2 del Procedimiento.

d) En 32 llamadas testigo, no contestó el operador telefónico después de la elección de contestación por un operador, inclusive al transcurrir más de un minuto en espera; incumpliendo lo establecido en el ítem 4, literal c) del numeral 6.2 del Procedimiento.

- Respecto al indicador ATNA, se verificó que en 11 audios no se cumplieron con uno de los puntos establecidos en los numerales 5.1, 5.2 y 5.3 del Procedimiento.

a) Se observó que Electronorte S.A. en 3 llamadas no solicitó o confirmó a la persona que llama el número de teléfono de contacto, incumpliendo lo establecido en el numeral 5.1 literal e) del Procedimiento.

b) Se observó que Electronorte S.A. en 7 llamadas no cumplió con informar el tiempo estimado o plazo para la atención del requerimiento, fijado por Norma o en su defecto fijado por la empresa, incumpliendo lo establecido en el numeral 5.2, literal b) del Procedimiento.

c) Se observó que Electronorte S.A. en 1 llamada no cumplió con informar las acciones específicas que van a efectuar o efectuadas para la atención del requerimiento, o informar en caso de interrupciones del servicio, si es o no programada, incumpliendo lo establecido en el numeral 5.1, literal a) del Procedimiento.

d) Se observó que ELECTRONORTE SA. en 6 llamadas reiterativas (rellamadas), no cumplió con solicitar o confirmar el código de la llamada y/o reclamo, o informar el motivo de la demora y el tiempo adicional estimado para la atención del requerimiento incumpliendo lo establecido en el numeral 5.3 del Procedimiento.

Teniendo en cuenta lo anterior, corresponde analizar los argumentos presentados por ELECTRONORTE para acreditar que se le debe eximir del incumplimiento de las tolerancias establecidas para los indicadores ICAT y ATNA por aplicación de las condiciones eximentes de responsabilidad establecidas en los literales a) y b) del artículo 16° del Reglamento de Fiscalización y Sanción.

De acuerdo con lo expresado por la concesionaria en su escrito de apelación (literal a) del numeral 2 de la presente resolución), esta argumenta que ante la responsabilidad que se le atribuye en este procedimiento, se debe considerar que fue debido al contexto del COVID-19 y el cumplimiento del marco normativo emitido entonces que implementó un

nuevo modelo de gestión remota para la atención de las llamadas de los usuarios, pero que, tratándose del uso de nueva tecnología, dicho modelo no garantizaba la grabación de las llamadas, por lo que, no se contaría con la grabación de las mismas. Bajo dicho argumento, ELECTRONORTE sostiene que adoptó las medidas correspondientes para atender el nuevo escenario y asegurar la continuidad del servicio, no obstante, que es posible verificar la existencia de fallas por una apresurada implementación de nueva tecnología, hecho que habría sido informado al Osinergmin en su momento; por lo que, pese a sus esfuerzos, las circunstancias incidieron en los indicadores ICAT y ATNA.

De lo reseñado previamente se colige que ELECTRONORTE presenta argumentos de apelación que explicarían porqué debido al escenario de la pandemia por COVID-19 en nuestro país no pudo garantizar la grabación de las llamadas, razón por las que no contaría con ellas.

Al respecto, es de señalar que si bien en el Informe de Instrucción Nº 4318-2023-OS/OR LAMBAYEQUE, entre otros, se concluye que ELECTRONORTE no entregó 31 copias de las grabaciones de las llamadas requeridas, evidenciando el presunto incumplimiento del numeral 9.3 del Procedimiento[10], hecho que es pasible de sanción, mediante Oficio Nº 3356-2023-OS/OR LAMBAYEQUE notificado el 23 de octubre de 2023, se inicia procedimiento administrativo sancionador contra la concesionaria solo por exceder la tolerancia establecida en el numeral 8 del Procedimiento para los indicadores ICAT y ATNA, así como solo se le imputa haber incumplido el numeral 9.2 del Procedimiento.

Cabe anotar que las observaciones verificadas sobre los incumplimientos a los indicadores ICAT y ATNA se sustentan en las grabaciones detalladas en los Anexos 2 y 3 del Informe de Instrucción Nº 4318-2023-OS/OR LAMBAYEQUE, de modo que las imputaciones sancionadas no guardan relación con la observación correspondiente a grabaciones no realizadas o no entregadas, las cuales se detallan en el Anexo 1 del referido informe.

En tal sentido, se advierte que los argumentos presentados por ELECTRONORTE para alegar que las infracciones verificadas en el presente caso no le son imputables por las circunstancias que mediaron la producción de los resultados infractores no corresponden

---

[10] **PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE LAS EMPRESAS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, APROBADO POR RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO Nº 266-2012-OS/CD.**
"9. DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES
Se consideran como infracciones sujetas a sanción:
(…)
9.3 No entregar copias de las grabaciones de llamadas cuando OSINERGMIN lo solicite.
Dichas infracciones serán sancionadas de acuerdo a lo dispuesto a la Tipificación de Infracciones y Escala de Multas y Sanciones de OSINERGMIN, aprobada por la Resolución de Consejo Directivo Nº 028-2003-OS/CD o la que la sustituya o complemente."

a los hechos verificados que sustentan los incumplimientos que se le atribuyen y que califican como infracción de acuerdo con el numeral 9.2 del Procedimiento y el numeral 1.10 del Anexo Nº 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por Resolución Nº 028-2003-OS/CD; por tal motivo, no es posible verificar el rompimiento del nexo causal entre la concesionaria y el hecho infractor, no siendo posible comprobar las condiciones eximentes de responsabilidad alegadas, debiéndose desestimar los argumentos en este sentido.

De otro lado, ELECTRONORTE argumenta que, en aplicación del Principio de Razonabilidad contenido en el numeral 3 del artículo 248º del TUO de la LPAG[11], se debería considerar el escenario del Covid-19 como circunstancia de la comisión de la infracción para la graduación de la sanción; al respecto, como se ha señalado en los párrafos previos la concesionaria alega que, a causa de las medidas dispuestas por el gobierno en ese periodo, tuvo que adecuar su sistema de atención telefónica, sin embargo, no precisa cómo los cambios efectuados habrían incidido directamente en los incumplimientos imputados- indisponibilidad de la central telefónica y mala calidad de atención en las llamadas-, por lo que, no evidencia las circunstancias que se deben considerar respecto a la comisión de la infracción.

Es de señalar que, estando a lo expuesto en la Resolución de Sanción[12], la sanción impuesta a ELECTRONORTE ha sido graduada de conformidad con lo establecido en los artículos 25º y 26º del Reglamento de Fiscalización y Sanción[13], aplicando para ello lo

---

[11] **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO Nº 004-2019-JUS**
"***Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa***
(…)
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.
(…)"

[12] En dicho acto la Autoridad Sancionadora expresa su conformidad con lo expuesto en el Informe Final de Instrucción Nº 2041-2024-OS/OR LAMBAYEQUE sobre el cálculo de la multa, de conformidad con conformidad con el numeral 6.2 del artículo 6º de TUO de la LPAG, que habilita a las Autoridades Administrativas a motivar sus decisiones mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones informes anteriores que obren en el expediente.

[13] **REGLAMENTO DE FISCALIZACIÓN Y SANCIÓN DE LAS ACTIVIDADES ENERGÉTICAS Y MINERAS A CARGO DE OSINERGMIN, APROBADO POR LA RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO Nº 208-2020-OS/CD**

previsto en la Guía Metodológica para el Cálculo de la Multa Base, aprobada por Resolución de Consejo Directivo Nº 120-2021-OS/CD.

De conformidad con los numerales 16.1 y 16.3 del artículo 16º del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin, aprobado por Resolución Nº 044-2018-OS/CD; y lo dispuesto en el literal e) del numeral 228.2 de artículo 228 del Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo Nº 004-2019-JUS.

SE RESUELVE:

Artículo 1º. - Declarar **INFUNDADO** el recurso de apelación interpuesto por Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Norte S.A. contra la Resolución de Oficinas Regionales Osinergmin Nº 2307-2024-OS/OR LAMBAYEQUE de fecha 09 de julio de 2024; y **CONFIRMAR** dicha resolución en todos sus extremos.

Artículo 2º. – Declarar agotada la vía administrativa.

Con la intervención de los señores vocales: Luis Eduardo Chacaltana Bonilla, Iván Eduardo Castro Morales y Luis Eduardo Ramírez Patrón.

[illegible]na»

Firmado Digitalmente por:
CHACALTANA BONILLA
Luis Eduardo FAU
20376082114 hard
Fecha: 04/10/2024 10:57:18

PRESIDENTE

"***Artículo 25.- Sanciones administrativas***
25.1 Las sanciones administrativas a ser aplicadas en los procedimientos administrativos sancionadores son establecidas en la Tipificación de Infracciones y Escala de Multas aprobada por el Consejo Directivo de Osinergmin, pudiendo consistir en amonestación, multa, comiso de bienes, internamiento temporal de vehículos, cierre o clausura de establecimiento o instalación, suspensión de actividades, paralización de obras, labores o funcionamiento de instalaciones, entre otras.
(…)
Artículo 26.- Graduación de multas
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.
(…)
26.3 El Consejo Directivo aprueba la Guía Metodológica para el Cálculo de la Multa Base, la cual considera 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, y el perjuicio económico causado.
(…)".