

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 3309-2019-OS/OR LIMA SUR**

San Juan de Miraflores, 26 de diciembre del 2019

**VISTOS:**

El expediente N° 201900192953, Oficio N° 3525-2019-OS/OR LIMA SUR de fecha 03 de diciembre de 2019, notificado por correo electrónico el 03 de diciembre de 2019, a través del cual se inició procedimiento administrativo sancionador, referido al incumplimiento de los indicadores de Disponibilidad del Centro de Atención Telefónica (ICAT) y Atención Telefónica No Adecuada (ATNA), por parte de la empresa **Luz del Sur S.A.A.** (en adelante, Luz del Sur o concesionaria), identificada con Registro Único de Contribuyentes (R.U.C.) N° 20331898008.

**CONSIDERANDO:**

**1. ANTECEDENTES**

- 1.1.** Mediante Resolución de Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - Osinergmin N° 266-2012-OS/CD, se aprobó el “Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica” (en adelante, el Procedimiento), a través del cual se establece el procedimiento para la atención telefónica que reciben las personas cuando efectúan llamadas a los Centros de Atención Telefónica (CAT) de las empresas de distribución eléctrica y los criterios para la supervisión de su cumplimiento.
- 1.2.** Mediante Oficio N° 1415-2017-OS/OR LIMA SUR, notificado el 17 de julio de 2017 este Organismo dispuso el inicio de las acciones de supervisión de conformidad con el Procedimiento para la Supervisión de la calidad de atención telefónica de las empresas de Distribución Eléctrica, aprobado mediante Resolución de consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD periodo Segundo Semestre de 2017 y la designación del Supervisor respectivo.
- 1.3.** Los resultados de la supervisión realizada fueron informados a esta Oficina Regional a través del Informe de Supervisión con Código N° SUP1700030-2018-01-02-3.
- 1.4.** Mediante el Oficio N° 3525-2019-OS/OR LIMA SUR, de fecha 03 de diciembre de 2019, notificado el mismo día por casilla electrónica, se inició el presente procedimiento administrativo sancionador a la Empresa **LUZ DEL SUR S.A.A.** (en adelante, Luz del Sur y/o Concesionaria), adjuntando el Informe de Instrucción N° 4989-2019-OS/OR LIMA SUR, por los siguientes incumplimientos:

	INCUMPLIMIENTO VERIFICADO	OBLIGACIÓN NORMATIVA	TIPIFICACIÓN
1	<p><b><u>Atención Telefónica no adecuada (ATNA)</u></b></p> <p>Luz del Sur presenta en dieciséis (16) llamadas, de 180 llamadas telefónicas que conforman la muestra, se incumplió con lo establecido en los numerales 5.2 y 8 del Procedimiento. Con el valor de 8,88% ha superado la tolerancia establecida de 2%.</p>	<p><b>Procedimiento para la supervisión de calidad de atención telefónica de las empresas de distribución eléctrica aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD.</b></p> <p><b>5. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA</b></p> <p>En la atención de las llamadas telefónicas debe primar el trato cortés y adecuado tono de voz, y cumplirse con lo siguiente:</p> <p>(...)</p> <p><b>5.2 Información a brindar a la persona que llama</b></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>

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 **4115JFHW7Xknwzn-7c**. No aplica a notificaciones electrónicas.

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 3309-2019-OS/OR LIMA SUR**

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Osinergrmin, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la dirección web <https://verifica.osinergmin.gob.pe/visor-docs/> ingresando el código: **944FH4W-3XKwzn-4e**. No aplica a notificaciones electrónicas.

2

		<p>a) Las acciones específicas que van a efectuar o efectuadas para la atención del requerimiento. Si la llamada está relacionada con una interrupción del servicio eléctrico, informar si es programada o no programada</p> <p>b) El tiempo estimado o plazo para la atención del requerimiento, fijado por norma o en su defecto fijado por la empresa. Si la llamada está relacionada con una interrupción programada del servicio eléctrico, informar la hora programada para la reposición del servicio.</p> <p>c) El código de la llamada y/o reclamo. En caso de que exista un código de llamada y/o reclamo para un requerimiento en proceso de atención, puede informarse el mismo código a la persona que llama.</p> <p>d) El nombre y apellido de la persona que atiende la llamada.</p> <p><b>8. Tolerancias para los indicadores</b></p> <p>Se fijan las siguientes tolerancias:</p> <table border="1" data-bbox="652 703 1036 756"> <thead> <tr> <th>Indicador</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ATNA</td> <td>2%</td> </tr> </tbody> </table>	Indicador	Valor	ATNA	2%	
Indicador	Valor						
ATNA	2%						
	<p><b><u>Indisponibilidad del Centro de Atención Telefónica (ICAT)</u></b></p> <p>Luz del Sur presenta en trece (13) llamadas, de 90 llamadas testigo que conforman la muestra, se incumplió con lo establecido en el numeral 6.2 y 8 del Procedimiento. Con el valor de 13,33% ha superado la tolerancia establecida de 2%.</p>	<p><b>Procedimiento para la supervisión de calidad de atención telefónica de las empresas de distribución eléctrica aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD</b></p> <p>6.2 Verificación de la Disponibilidad del Centro de Atención Telefónica (...)</p> <p>a) Durante el semestre de control el supervisor o la persona que éste designe efectúa llamadas al Centro de Atención Telefónica, a fin de verificar su disponibilidad.</p> <p>b) Las llamadas son realizadas a cualquier hora y día; y son grabadas por ser evidencias de la supervisión.</p> <p>c) En cada llamada, OSINERGMIN verifica los siguientes aspectos:</p> <p>(i) Que el Centro de Atención Telefónica no de tono de ocupado o en forma expresa informe la indisponibilidad.</p> <p>(ii) Que el tiempo de timbrado de la llamada no supere el minuto.</p> <p>(iii) Que el sistema de contestación automática no corte la llamada mientras es recibida 3 o direccionada para la atención por el personal.</p> <p>(iv) Que el tiempo que transcurre desde la elección de la opción de contestación por un operador y la contestación de éste, no sea superior a un minuto.</p> <p>(v) Que el tiempo de espera luego de ser atendido por el operador no sea superior a dos minutos.</p> <p><b>8. Tolerancias para los indicadores</b></p> <p>Se fijan las siguientes tolerancias:</p> <table border="1" data-bbox="652 1711 1036 1764"> <thead> <tr> <th>Indicador</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ICAT</td> <td>2%</td> </tr> </tbody> </table>	Indicador	Valor	ICAT	2%	<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>
Indicador	Valor						
ICAT	2%						

**1.5.** Mediante documentos N° DSC-255-2019 y DSC-292-2019 de fechas 10 y 19 de diciembre de 2019, respectivamente, Luz del Sur solicitó prórroga al plazo otorgado para la presentación de

descargos al inicio del presente procedimiento administrativo sancionador; requerimiento concedido mediante Oficio N° 3525-2019-OS/OR LIMA SUR notificado el 03 de diciembre de 2019.

## 2. MARCO LEGAL

- 2.1. Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica, aprobado mediante Resolución N° 266-2012- OS/CD.
- 2.2. Base Metodológica para la aplicación de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos, aprobado mediante Resolución OSINERGMIN N° 616-2008-OS-CD.
- 2.3. Anexo N° 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobado mediante Resolución N° 028-2003-OS/CD.
- 2.4. Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-OS/CD.

## 3. ANÁLISIS

### 3.1. CUESTIÓN PREVIA

#### ▪ De la Competencia de La Función Instructora y Sancionadora

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

Posteriormente, a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 057-2019-OS/CD, se determinaron las instancias competentes para el ejercicio de la función instructora y sancionadora dentro de los procedimientos administrativos sancionadores, respecto al incumplimiento de la normativa o de disposiciones emitidas por Osinergmin en relación a las actividades de distribución y comercialización de electricidad; disponiéndose que los Especialistas Regionales en Electricidad, se encargarán de la función instructora; mientras que los Jefes de las Oficinas Regionales son los órganos competentes para sancionar en primera instancia.

### 3.2. RESPECTO AL INCUMPLIMIENTO DEL INDICADOR ATNA: ATENCION TELEFONICA NO ADECUADA

#### Hecho verificado:

De acuerdo al numeral 5.2 del Procedimiento la concesionaria debe brindar la siguiente información a la persona que realiza la llamada: *a) las acciones específicas que van a efectuar o efectuadas para la atención del requerimiento. Si la llamada está relacionada con una interrupción del servicio eléctrico, informar si es programada o no programada; b) el tiempo estimado o plazo para la atención del requerimiento, fijado por norma o en su defecto fijado por la empresa. Si la llamada está relacionada con una interrupción programada del servicio*

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN Nº 3309-2019-OS/OR LIMA SUR**

*eléctrico, informar la hora programada para la reposición del servicio; c) el código de la llamada y/o reclamo. En caso de que exista un código de llamada y/o reclamo para un requerimiento en proceso de atención, puede informarse el mismo código a la persona que llama; y d) el nombre y apellido de la persona que atiende la llamada.*

En tal sentido, se verifica que Luz del Sur en dieciséis (16) llamadas telefónicas, de una muestra de ciento ochenta (180) llamadas telefónicas, no cumplió con lo establecido en el numeral 5.2 del Procedimiento; por lo tanto, según se observa en el cuadro siguiente, con valor de 8,88%, la concesionaria ha superado la tolerancia de 2% establecida en el Procedimiento:

Suministros	Aspectos no evaluados
1613852-14	Teléfono de Contacto y tiempo estimado
0226962-013	Teléfono de Contacto y tiempo estimado
0070210-028	Teléfono de contacto
643502-62	Código de Llamada/Reclamo, indica Programada/ no programada y Motivo de la demora
1644758-002	Nombre de persona que atiende
0923909-041	Código de Llamada/Reclamo
0227418-019	Código de Suministro
1746381-69	Código de Suministro, acciones específicas, tiempo estimado, Código de Llamada/ Reclamo, indica Programada/ no programada y Cortó la llamada al usuario.
1630030-019	Nombre de persona que llama
1699822-004	Teléfono de contacto
1390754-018	Teléfono de contacto
1607693-009	Nombre de persona que llama y teléfono de contacto
0824770-030	Nombre de persona que llama, teléfono de contacto, tiempo estimado, Nombre persona que atiende e indica Programada/ no programada
1104302-010	Teléfono de contacto
1512851-009	Código de Llamada/ Reclamo
0333225-046	Tiempo estimado

**Descargos de Luz del Sur:**

Luz del Sur, no presentó sus descargos al Oficio Nº 3525-2019-OS/OR LIMA SUR, de fecha 03 de diciembre de 2019, notificado el mismo día por casilla electrónica.

**3.3. RESPECTO AL INCUMPLIMIENTO DEL INDICADOR ICAT: INDISPONIBILIDAD DEL CENTRO DE ATENCION TELEFONICA**

Según lo establecido en el numeral 6.2 del Procedimiento, en lo relativo a la verificación de la disponibilidad del centro de atención telefónica, le corresponde a Osinergmin efectuar las siguientes acciones: a) durante el semestre de control el supervisor o la persona que este designe efectúa llamadas al Centro de Atención Telefónica, a fin de verificar su disponibilidad; b) las llamadas son realizadas a cualquier hora y día y son grabadas por ser evidencias de la supervisión; c) en cada llamada, Osinergmin verificará los siguientes aspectos: (i) que el Centro de Atención Telefónica no de tono de ocupado o en forma expresa informe la indisponibilidad; (ii) que el tiempo de timbrado de la llamada no supere el minuto; (iii) que el sistema de contestación automática no corte la llamada mientras es recibida o direccionada para la atención por el personal; (iv) que el tiempo que transcurre desde la elección de la opción de contestación por un operador y la contestación de este, no sea superior a un minuto; (v) que el tiempo de espera luego de ser atendido por el operador no sea superior a dos minutos.

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN Nº 3309-2019-OS/OR LIMA SUR**

En tal sentido, se verifica que en trece (13) llamadas, de un total de noventa (90) llamadas telefónicas testigo, Luz del Sur no cumplió con lo establecido en el numeral 6.2 del Procedimiento; por lo tanto, conforme se observa en el cuadro siguiente, con el valor de 13,33%, la concesionaria ha superado la tolerancia establecida en el Procedimiento equivalente a 2%:

Ítem	Fecha y hora en que se realiza la llamada		Código interrupción EDS	Clientes afectados	Fecha y hora de inicio	Fecha y hora de fin
4	16/07/2017	22:02		No hubo interrupción		
8	02/08/2017	20:45		No hubo interrupción		
9	12/08/2017	18:29		No hubo interrupción		
10	21/08/2017	09:35		No hubo interrupción		
13	06/09/2017	23:42		No hubo interrupción		
15	28/09/2017	06:37		No hubo interrupción		
17	12/10/2017	00:12		No hubo interrupción		
18	13/10/2017	23:29		No hubo interrupción		
23	23/11/2017	00:18		No hubo interrupción		
24	06/12/2017	06:48		No hubo interrupción		
26	19/12/2017	06:34		No hubo interrupción		
28	26/12/2017	22:34		No hubo interrupción		

**Descargos de Luz del Sur:**

Luz del Sur, no presentó sus descargos al Oficio Nº 3525-2019-OS/OR LIMA SUR, de fecha 03 de diciembre de 2019, notificado el mismo día por casilla electrónica.

**3.4. Análisis**

El presente procedimiento administrativo sancionador se inició a Luz del Sur, luego de un análisis de información en gabinete y campo, donde se concluye que la empresa ha incumplido con los numerales 5.2, 6.2 y 8 del "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-OC/CD, en el segundo semestre del año 2017, lo cual constituye infracción sujeta a sanción conforme al numeral 9 del citado Procedimiento; que establece, entre otros, las obligaciones propias de la concesionaria en el siguiente sentido:

**Numeral 5.2:** "Información a brindar a la persona que llama: a) las acciones específicas que van a efectuar o efectuadas para la atención del requerimiento. Si la llamada está relacionada con una interrupción del servicio eléctrico, informar si es programada o no programada; b) el tiempo estimado o plazo para la atención del requerimiento, fijado por norma o en su defecto fijado por la empresa. Si la llamada está relacionada con una interrupción programada del servicio eléctrico, informar la hora programada para la reposición del servicio; c) el código de la llamada y/o reclamo. En caso de que exista un código de llamada y/o reclamo para un requerimiento en proceso de atención, puede informarse el mismo código a la persona que llama; y d) el nombre y apellido de la persona que atiende la llamada".

**Numeral 6.2:** Verificación de la Calidad de la Atención Telefónica: Durante el semestre de control, OSINERGMIN selecciona una muestra representativa del total de llamadas registradas (Anexo 17 de la Base Metodológica) en el Centro de Atención Telefónica. Para la muestra se

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Osinergrmin, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la dirección web <https://verifica.osinergmin.gob.pe/visor-docs/> ingresando el código: <9115JFHW7Xknwzn-{} No aplica a notificaciones electrónicas.

seleccionan las llamadas que corresponden a “Reclamaciones por falta de suministro”, “Reclamos recibidos”, denuncias por falta o deficiencia de alumbrado público y denuncias por deficiencias en las instalaciones relacionadas con la seguridad pública. b) A solicitud de OSINERGMIN, la empresa distribuidora entrega las grabaciones de las llamadas en medio magnético, del semestre de control. c) En la muestra, OSINERGMIN verifica si en la atención se cumplieron los siguientes aspectos: (...)”.

#### Artículo 8: Tolerancias para los Indicadores

Se fijan las siguientes tolerancias:

Indicador	Valor
ATNA	2%
ICAT	2%

Se aprecia entonces, que en la fase de supervisión que da origen al presente procedimiento, la empresa **Luz del Sur S.A.A.**, no tuvo participación directa, razón por la cual, previó al inicio del presente procedimiento, correspondía comunicarle o corrérsele traslado de los hallazgos de hechos y/o conductas que resultarían contrarios a la normativa vigente, a efectos de que la misma, en tal conocimiento, pueda presentar los descargos que considere pertinentes y que estos sean merituados de manera previa a la incoación del presente procedimiento. En ese sentido, se aprecia que el Informe de Supervisión con Código N° SUP1700030-2018-01-02-3 que contiene los hechos constatados en el marco de la supervisión realizada a Luz del Sur bajo los alcances del Procedimiento, correspondiente al segundo semestre de 2017, no fue puesto en conocimiento de dicha concesionaria luego de finalizada la supervisión, conforme lo establecido el inciso 4<sup>1</sup> del numeral 241.2 del artículo 241° y el numeral del artículo 242<sup>2</sup> del TUO de la LAPG.

La omisión del traslado de hechos detectados en la gestión de gabinete y campo referidos a la detección de un eventual incumplimiento a los dispositivos del Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica”, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OC/CD y la imputación directa de cargos a través del Oficio N° 3525-2019-OS/OR LIMA SUR, de fecha 03 de diciembre de 2019, notificado el mismo día por casilla electrónica, mediante el cual se le emplazó con el Informe de Instrucción N° 4989-2019-OS/OR LIMA SUR, de fecha 29 de noviembre de 2019, estaría significando la vulneración del derecho de defensa a la concesionaria.

#### <sup>1</sup> Artículo 241°.- Deberes de las entidades que realizan actividad de fiscalización

241.2 Las autoridades competentes tienen, entre otras, los siguientes deberes en el ejercicio de la actividad de fiscalización:  
(...)

4. Entregar copia del Acta de Fiscalización o documento que haga sus veces al administrado al finalizar la diligencia de inspección, consignando de manera clara y precisa las observaciones que formule el administrado.

#### <sup>2</sup> Artículo 242° Derechos de los administrados fiscalizados:

1. Ser informados del objeto y del sustento legal de la acción de supervisión y, de ser previsible, del plazo estimado de su duración, así como de sus derechos y obligaciones en el curso de tal actuación.
2. Requerir las credenciales y el documento nacional de identidad de los funcionarios, servidores o terceros a cargo de la fiscalización.
3. Poder realizar grabaciones en audio o video de las diligencias en las que participen.
4. Se incluyan sus observaciones en las actas correspondientes
5. Presentar documentos, pruebas o argumentos adicionales con posterioridad a la recepción del acta de fiscalización.
6. Llevar asesoría profesional a las diligencias si el administrado lo considera.

RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 3309-2019-OS/OR LIMA SUR

En razón de lo expuesto, a efectos de no vulnerar el derecho de defensa de Luz del Sur, como garantía de un debido procedimiento, y de conformidad con lo establecido en el Literal b) del artículo 17<sup>o3</sup> del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-OS/CD, corresponde archivar el presente procedimiento administrativo sancionador.

Respecto a la ampliación del plazo solicitado por Luz del Sur a través de los documentos N° DSC-255-2019 y DSC-292-2019 de fechas 10 y 19 de diciembre de 2019, carece de sentido emitir pronunciamiento sobre lo solicitado por la concesionaria.

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; la Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-OS-CD y; la Resolución de Consejo Directivo N° 057-2019-OS/CD.

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.- ARCHIVAR** el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado a la empresa Luz del Sur S.A.A., a través del Oficio N° 3525-2019 notificado el 03 de diciembre de 2019, en los extremos referidos a las imputaciones señaladas en el numeral 1.4 de la presente resolución.

**Artículo 2°.- NOTIFICAR** a la empresa **LUZ DEL SUR S.A.A.**, el contenido de la presente Resolución.

Regístrese y comuníquese,

«wreategui»

**Jefe de la Oficina Regional Lima Sur (e)**  
**Osinergmin**

<sup>3</sup> Artículo 17° Archivo de Instrucción

(...)

b) No pueda determinar de forma cierta la responsabilidad del Agente Supervisado en la conducta infractora identificada.

(...)