

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 2930-2018-OS/OR ICA**

Ica, 27 de noviembre del 2018

**VISTOS:**

El expediente N° 201700125004, referido al procedimiento sancionador iniciado mediante Oficio N° 1517-2018-OS/OR ICA a la empresa Electro Dunas S.A.A. (en adelante, Electro Dunas), identificada con RUC N° 20106156400.

**CONSIDERANDO:**

**1. ANTECEDENTES**

- 1.1. Mediante Resolución de Consejo Directivo 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), el cual tiene como objetivo establecer el mecanismo para la atención telefónica que reciben las personas cuando efectúan llamadas a los Centros de Atención Telefónica (CAT) de las empresas de distribución eléctrica y los criterios para la supervisión de su cumplimiento.
- 1.2. Mediante Decreto Supremo N° 010-2016-PCM se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de Osinergmin, el cual contiene la nueva estructura orgánica de este organismo.

Posteriormente, a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 218-2016-OS/CD, modificada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 10-2017-OS-CD, se determinó que la instancia competente para el ejercicio de la función instructora en las actividades de distribución y comercialización de electricidad es el Especialista Regional de Electricidad

- 1.3. Con la finalidad de verificar el cumplimiento de lo establecido en el Procedimiento, se realizó la supervisión de las obligaciones asociadas a la calidad de la atención telefónica a cargo de la empresa Electro Dunas, correspondiente al segundo semestre del año 2017.
- 1.4. De acuerdo a lo señalado en el Informe de Instrucción N° 177-2018-OS/OR ICA en la Supervisión del Procedimiento, se verificó que Electro Dunas incurrió en la siguiente infracción:

ÍTEM	INCUMPLIMIENTO VERIFICADO	OBLIGACIÓN NORMATIVA	TIPIFICACIÓN
1	<u>Transgredir el porcentaje de la Tolerancia del indicador ATNA: Atención Telefónica no Adecuada</u>  A partir de la supervisión efectuada por Osinergmin se ha verificado	5.1 Información a solicitar o <u>confirmar a la persona que llama</u>  <b>a)</b> El motivo de la llamada. <b>b)</b> El nombre de la persona que efectúa la llamada.	Numerales 5, 8 y 9 del Procedimiento y el numeral 1.10 del Anexo N° 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica,

	<p>que la empresa ha incumplido con la tolerancia establecida para el indicador de Atención Telefónica no Adecuada, en el segundo semestre del año 2017, dado que alcanzó el valor de 2,27%; sin embargo, la tolerancia establecida para el indicador ATNA en el Procedimiento es de 2%.</p>	<p>c) El Código de Suministro. d) La dirección o referencia de la zona donde se ubica la instalación motivo de la llamada. e) El número telefónico de contacto.</p> <p>La no entrega de información de algunos de estos aspectos por parte de la persona que llama, no invalida continuar con la atención de la llamada.</p> <p><u>8. Tolerancias para los Indicadores</u></p> <p>Se fijan las siguientes tolerancias:</p> <table border="1" data-bbox="808 726 1073 800"> <thead> <tr> <th>Indicador</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ATNA</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>ICAT</td> <td>2%</td> </tr> </tbody> </table> <p><u>9. De las Infracciones y Sanciones</u></p> <p>Se consideran como infracciones sujetas a sanción: (...) 9.2 Superar las tolerancias establecidas en el numeral 8 del presente procedimiento.</p>	Indicador	Valor	ATNA	2%	ICAT	2%	<p>aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD.</p>
Indicador	Valor								
ATNA	2%								
ICAT	2%								

- 1.5. Mediante Oficio N° 1517-2018-OS/OR ICA de fecha 24 de mayo de 2018, notificado el 24 de mayo de 2018, se inició el procedimiento administrativo sancionador contra Electro Dunas 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 del documento N° GL-1008-2018/GO/FG, Electro Dunas solicitó la ampliación del plazo otorgado para formular los descargos al Informe de Instrucción N° 177-2018-OS/OR ICA. En ese sentido, mediante Oficio N° 390-2018-OS/OR ICA, notificado el 29 de mayo de 2018, se otorgó un plazo adicional improrrogable de diez (10) días para presentar los correspondientes descargos
- 1.7. Con documento N° GC-1093-2018/GO/FG presentado el 14 de junio de 2018, Electro Dunas presentó sus descargos al inicio del procedimiento sancionador.

## **2. ANÁLISIS**

### **2.1. CUESTIÓN PREVIA**

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, mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 218-2016-OS/CD, modificada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 10-2017-OS-CD, se determinó que los actos de instrucción en el sector energía para las actividades de distribución y comercialización de electricidad son ejercidos por el Especialista Regional de Electricidad.

En tal sentido, en virtud del ROF de Osinergmin y del artículo 1° de la Resolución de Consejo Directivo N° 218-2016-OS/CD, modificado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 10-2017-OS-CD, corresponde que el procedimiento administrativo sancionador continúe su tramitación en la etapa instructiva a través del Especialista Regional de Electricidad de la Oficina Regional de Ica, por lo que a continuación se procederá a efectuar el análisis correspondiente.

## 2.2. TRANSGREDIR EL INDICADOR ATNA: ATENCIÓN TELEFÓNICA NO ADECUADA

Electro Dunas en cuatro (04) llamadas telefónicas de una muestra de ciento setenta y seis (176) llamadas, incumplió con lo establecido en los numerales 5.1 y 5.2 del Procedimiento; por lo tanto, con valor de 2,27%, se ha superado la tolerancia del 2% establecida en el Procedimiento. El detalle del incumplimiento se señala a continuación.

El resultado de la evaluación y cálculo del indicador ATNA es el siguiente:

Resultado de la Evaluación	Cantidad	Fórmula de cálculo	Resultado ATNA (%)	Tolerancia Establecida ATNA (%)
Tamaño de muestra (TCEA):	176	$ATNA = \left(1 - \frac{CVAA}{TCEA}\right) * 100\%$	2.27%	2
Casos donde se verificó la adecuada atención telefónica (CVAA):	172			
Casos con aspectos incumplidos	4			

## DESCARGOS DE ELECTRO DUNAS

La concesionaria señala que, conforme con lo establecido en el artículo 255, numeral 2, literal a) de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444, modificada por el Decreto Legislativo N° 1272, y el artículo 25° del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-OS/CD (en adelante, Reglamento SFS), reconoce su responsabilidad en la comisión de la infracción imputada en el Informe de Instrucción N° 177-2018-OS/OR ICA.

De este modo, reconoce de manera expresa, precisa, concisa e incondicional su responsabilidad respecto a que la trasgresión del indicador ATNA en el segundo semestre de 2017 al ser equivalente a 2,27%.

## ANÁLISIS DE OSINERGMIN

Al respecto, debe señalarse que Electro Dunas, mediante documento N° GC-1093-2018/GO/FG presentado el 14 de junio de 2018, ha reconocido la imputación contenida en el Informe de Instrucción N° 177-2018-OS/OR ICA, notificado el 24 de mayo de 2018 junto al Oficio N° 1517-2018-OS/OR ICA, dentro del cual, se encuentra el que haya trasgredido el indicador ATNA en el segundo semestre de 2017 al ser equivalente a 2,27% de acuerdo a lo establecido en el numeral 8 del Procedimiento.

En este sentido, debe indicarse que de acuerdo con lo establecido en el literal g.1) del numeral 25° del Reglamento SFS, para efectos del cálculo de la multa se considerara como factor atenuante, el reconocimiento del agente supervisado, de forma expresa y por escrito, de su responsabilidad hasta antes de la emisión de la resolución de sanción.

Por lo tanto, si bien el reconocimiento realizado mediante documento N° GC-1093-2018/GO/FG, no exime de responsabilidad administrativa a Electro Dunas, 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<sup>1</sup>.

### **CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS EFECTUADO**

El numeral 8 del Procedimiento establece para el indicador ATNA: Atención Telefónica no Adecuada la tolerancia de 2%, tolerancia que incumplió al obtener el valor del 2,27% en el segundo semestre del año 2017.

Al respecto, en el presente caso no se ha desvirtuado la información contenida en el Informe de Instrucción N° 177-2018-OS/OR ICA, emitido por la Oficina Regional de Ica, notificado a la entidad el 24 de mayo de 2018, mediante el Oficio N° 1517-2018-OS/OR ICA, en el cual se determinó que la concesionaria incumplió el numeral 8 del Procedimiento.

Cabe indicar, que el artículo 1° de la Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de Osinergmin<sup>2</sup>, establece que toda acción u omisión que implique el incumplimiento de las leyes, reglamentos y demás normas bajo el ámbito de competencia de Osinergmin constituye infracción sancionable.

Por lo tanto, se ha verificado que la empresa trasgredió la tolerancia del indicador ATNA establecida en el numeral 8 del Procedimiento, corresponde concluir que dicho incumplimiento constituye infracción administrativa de acuerdo al numeral 9 del Procedimiento, siendo pasible de sanción conforme al numeral 1.10 del Anexo N° 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD.

---

<sup>1</sup> Conforme con la Primera Disposición Complementaria y Transitoria del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-OS/CD, los procedimientos administrativos sancionadores actualmente en trámite continúan rigiéndose por las disposiciones bajo las cuales se iniciaron, salvo las disposiciones del nuevo reglamento que reconozcan derechos o facultades a los administrados en lo referido a la tipificación de la infracción, a la sanción y a sus plazos de prescripción, correspondiendo así aplicar la norma mencionada en tanto resulte más favorable para el administrado.

<sup>2</sup> Ley N° 27699.

### 2.3. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN PROPUESTA

El artículo 1º de la Ley N° 27699, Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional del Osinergmin, permite que el Consejo Directivo de Osinergmin determine las infracciones y sanciones mediante la aprobación de la correspondiente Escala de Multas y Sanciones. Por ello, el punto 1.10 de la Escala de Multas y Sanciones, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD, establece que será pasible de sanción el incumplimiento de lo dispuesto por la Ley de Concesiones Eléctricas, su 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.

A continuación, se procede a analizar los criterios de graduación de la sanción, teniendo en cuenta el incumplimiento del indicador ATNA que ha superado la tolerancia, como lo establece el artículo 8º del Procedimiento.

De conformidad al análisis realizado los resultados se presentan a continuación:

N°	Observación	Normativa asociada	Importe Sanción
1	Indicador ATNA - Atención Telefónica no Adecuada, ítems siguientes: - Literal b) del numeral 5.2 Indicar a la persona que llama si es un corte programado o no programado en la zona.	Numeral 5.1 y 5.2 de la Resolución del Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD	1 UIT

Por lo tanto, se considera como una sanción disuasiva y correctora de este tipo de conducta para la empresa, aplicar una multa de una (01) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).

#### APLICACIÓN DEL LITERAL G.1.1) DEL NUMERAL 25.1 DEL REGLAMENTO SFS

No obstante, conforme con la Primera Disposición Complementaria y Transitoria del Reglamento SFS, los procedimientos administrativos sancionadores actualmente en trámite continúan rigiéndose por las disposiciones bajo las cuales se iniciaron, salvo las disposiciones del nuevo reglamento que reconozcan derechos o facultades a los administrados en lo referido a la tipificación de la infracción, a la sanción y a sus plazos de prescripción, corresponde aplicar la norma mencionada en tanto resulte más favorable para el administrado.

De este modo, conforme con el literal g.1.1) del numeral 25.1 del Reglamento SFS, si el reconocimiento de responsabilidad se presenta hasta la fecha de presentación de descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador, será considerada un factor atenuante del -50% en la multa impuesta<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> Debe precisarse que el Informe de Instrucción N° 177-2018-OS/OR-ICA, fue notificado a la concesionaria el 24.05.2018 mediante Oficio N° 1517-2018-OS/OR ICA, y que, a su vez, la concesionaria presentó su escrito de descargo el 14.06.2018, esto es, dentro del plazo otorgado para presentar sus descargos (05 días hábiles) y el plazo adicional otorgado para la presentación del mismo (10 días hábiles adicionales).

Por lo tanto, dado que Electro Dunas ha reconocido su responsabilidad administrativa respecto al incumplimiento detectado, luego de la fecha de presentación de descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador, corresponde imponer la siguiente multa:

Indicador	Multa equivalente en UIT
ATNA	0,50

De conformidad con lo establecido en el artículo 13° literal c) de la Ley de Creación de Osinergmin, Ley N° 26734, la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, Ley N° 27332 y modificatorias, la Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de Osinergmin, Ley N° 27699, el Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-OS/CD, el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS y la Resolución de Consejo Directivo N° 218-2016-OS/CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N° 010-2017-OS/CD.

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.- SANCIONAR** a la empresa **ELECTRO DUNAS S.A.A.** con una multa de **Cincuenta centésimas (0,50)** de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT), vigente a la fecha de pago, por transgredir el indicador ATNA: Atención Telefónica no Adecuada, en el segundo semestre del año 2017, conforme a lo establecido en el numeral en los numerales 5 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 N° 266-2012-OS/CD, infracción que es pasible de sanción de acuerdo a lo señalado en el numeral 1.10 del Anexo N° 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD; en razón de los fundamentos señalados en la presente Resolución. Asimismo, la imposición de la presente sanción no exime a la empresa del cumplimiento de las obligaciones que han sido objeto del presente procedimiento.

**Código de Infracción: 170012500401.**

**Artículo 2°.- DISPONER** que los montos de las multas sean depositados en la cuenta recaudadora N° 193-1510302-0-75 del Banco del Crédito del Perú, o en la cuenta recaudadora N° 000-3967417 del Scotiabank S.A.A., importe que deberá cancelarse en un plazo no mayor de **quince (15) días hábiles** contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, debiendo indicar al momento de la cancelación al banco el número de la presente Resolución y los Códigos de Pago de las infracciones correspondientes, sin perjuicio de informar de manera documentada a Osinergmin del pago realizado.

**Artículo 3°.-** De conformidad con lo establecido en el artículo 26° del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-OS/CD, la multa se reducirá en un 10% sobre el importe final de la multa si se cancela el monto de la misma dentro del plazo fijado en el artículo anterior y la empresa sancionada no impugna administrativamente la resolución que impuso la

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN Nº 2930-2018-OS/OR ICA**

multa. Asimismo, para la aplicación del beneficio en mención es requisito que el administrado haya autorizado la notificación electrónica hasta la fecha otorgada para la presentación de sus descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador, y manteniendo vigente dicha autorización, conforme a lo previsto en la Directiva de Notificación Electrónica de Osinergmin.

Adicionalmente, cabe precisar que en caso la resolución imponga más de una multa, el administrado podrá acogerse al beneficio respecto de todas o sólo de las que considere no impugnar.

De otro lado, cumplimos con informar que de conformidad con el artículo 27° del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, el administrado 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.

**Artículo 4°**- NOTIFICAR a la empresa **ELECTRO DUNAS S.A.A.** el contenido de la presente Resolución.

«image:osifirma»

**Jefe de la Oficina Regional Ica**