

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 332-2018-OS/OR ICA**

Ica, 06 de febrero del 2018

VISTOS:

El expediente N° 201600115922, referido al procedimiento sancionador iniciado mediante Oficio N° 922-2017-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 primer semestre del año 2016.
- 1.4. De acuerdo a lo señalado en el Informe de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador N° 762-2017-OS/OR-ICA de fecha 11 de mayo de 2017, en la supervisión correspondiente al primer semestre del año 2016, se verificó que Electro Dunas transgredió los indicadores: ATNA (Atención Telefónica no Adecuada) e ICAT (Indisponibilidad de la Central de Atención Telefónica), configurándose las siguientes infracciones:

ÍTEM	INCUMPLIMIENTO VERIFICADO	OBLIGACIÓN NORMATIVA	TIPIFICACIÓN
------	---------------------------	----------------------	--------------

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 332-2018-OS/OR ICA**

1	<p><u>Transgredir el porcentaje de la Tolerancia del indicador ATNA: Atención Telefónica no Adecuada</u></p> <p>A partir de la supervisión efectuada por Osinergmin se ha verificado que la empresa ha incumplido con la tolerancia establecida para el indicador de Atención Telefónica no Adecuada, en el primer semestre del año 2016, dado que alcanzó el valor de 3,77%; sin embargo, la tolerancia establecida para el indicador ATNA en el Procedimiento es de 2%.</p>	<p><u>5.1 Información a solicitar o confirmar a la persona que llama</u></p> <p>a) El motivo de la llamada. b) El nombre de la persona que efectúa la llamada. 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>5.2 Información a brindar a la persona que llama</u></p> <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. 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. d) El nombre y apellido de la persona que atiende la llamada.</p> <p><u>8. Tolerancias para los Indicadores</u></p> <p>Se fijan las siguientes tolerancias:</p>	<p>Numerales 5.1, 5.2 y 8 del Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD y el numeral 1.10 del Anexo N° 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la División de Supervisión de Electricidad¹, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD.</p>
---	---	---	--

¹ Conforme a la Única Disposición Complementaria Transitoria de la Resolución de Consejo Directivo N° 218-2016-OS/CD, se ha dispuesto, entre otros puntos, que toda mención a la Gerencia de Fiscalización Eléctrica debe entenderse a la División de Supervisión de Electricidad.

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 332-2018-OS/OR ICA**

		<table border="1"> <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>	Indicador	Valor	ATNA	2%	ICAT	2%	
Indicador	Valor								
ATNA	2%								
ICAT	2%								
2	<p><u>Transgredir el porcentaje de la Tolerancia del indicador ICAT: Indisponibilidad del Centro de Atención Telefónica</u></p> <p>A partir de la supervisión efectuada por Osinergmin se ha verificado que la empresa ha incumplido con la tolerancia establecida para el indicador de Indisponibilidad de la Central de Atención Telefónica, en el primer semestre del año 2016, dado que alcanzó el valor de 17,17%; sin embargo, la tolerancia establecida para el indicador ICAT en el Procedimiento es de 2%.</p>	<p><u>6.2 Verificación de la Disponibilidad del Centro de Atención Telefónica</u></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>Ítem Descripción</p> <p>1 Que el Centro de Atención Telefónica no de tono de ocupado o en forma expresa informe la indisponibilidad.</p> <p>2 Que el tiempo de timbrado de la llamada no supere el minuto.</p> <p>3 Que el sistema de contestación automática no corte la llamada mientras es recibida o direccionada para la atención por el personal.</p> <p>4 Que el tiempo que transcurre desde la elección de la opción de contestación por un operador y la contestación de éste, no sea superior a un minuto.</p> <p>5 Que el tiempo de espera luego de ser atendido por el operador no sea superior a dos minutos</p> <p><u>8. Tolerancias para los Indicadores</u></p> <p>Se fijan las siguientes tolerancias:</p> <table border="1"> <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>	Indicador	Valor	ATNA	2%	ICAT	2%	<p>Numerales 6.2 y 8 del Procedimiento y el numeral 1.10 del Anexo N° 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la División de Supervisión de Electricidad, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD.</p>
Indicador	Valor								
ATNA	2%								
ICAT	2%								

- 1.5. Mediante Oficio N° 922-2017-OS/OR-ICA de fecha 11 de mayo de 2017, notificado el 12 de mayo de 2017, 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 GO-443-2017/FG recibido el 19 de mayo de 2017, Electro Dunas solicitó la ampliación del plazo otorgado para formular descargos a las imputaciones consignadas en el Oficio N° 922-2017-OS/OR-ICA; en ese sentido, mediante el Oficio N° 366-2017-OS/OR ICA, notificado el 19 de mayo de 2017, se otorgó a la concesionaria un plazo adicional de diez (10) días hábiles para la presentación de descargos.
- 1.7. Con documento con número de registro Osinergmin 201600115922 presentado el 19 de mayo de 2017, Electro Dunas presentó sus descargos al inicio del procedimiento sancionador.
- 1.8. Mediante Oficio N° 248-2018-OS/OR ICA de fecha 31 de enero de 2018, notificado el 31 de enero de 2018, se corrió traslado a la concesionaria del Informe Final de Instrucción N° 231-2018-OS/OR-ICA.
- 1.9. Con documento con número de registro Osinergmin 201600115922 presentado el 5 de febrero de 2018, Electro Dunas presentó sus descargos al Informe Final de Instrucción.

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 que corresponda, por lo que a continuación se procederá a efectuar el análisis correspondiente.

2.2. SOBRE EL ERROR MATERIAL CONTENIDO EN EL INFORME FINAL DE INSTRUCCIÓN N° 231-2018-OS/OR-ICA

Electro Dunas a través de su escrito de respuesta al Oficio N° 248-2018-OS/OR ICA señaló que en el ítem 2 del numeral 1.4 del Informe Final de Instrucción N° 231-2018-OS/OR-ICA contenía un error material toda vez que se indicó como la empresa infractora a "ELECTRONORTE".

Al respecto, se debe de indicar que, de acuerdo al numeral 210.1 del artículo 210° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, modificada por el Decreto Legislativo N° 1272, establece que los errores materiales en los actos administrativos pueden ser rectificadas de oficio, con efecto retroactivo, siempre que no se altere lo sustancial de su

contenido ni el sentido de la decisión. La rectificación debe adoptar la misma forma y modalidad que correspondió para el acto original.

De la revisión del Ítem 2 del numeral 1.4 del Informe Final de Instrucción N° 231-2018-OS/OR-ICA, se advierte que se consignó como nombre del administrado:

“ELECTRONORTE”

Sin embargo, se debió consignar:

“ELECTRO DUNAS S.A.A.”

Por tanto, considerando que los errores materiales están referidos a errores en la redacción, y tomando en cuenta que su rectificación no altera los aspectos sustanciales de su contenido ni el sentido de la decisión, corresponde enmendar el Informe Final de Instrucción N° 231-2018-OS/OR-ICA conforme a lo expuesto.

2.3. **TRANSGREDIR EL INDICADOR ATNA: ATENCIÓN TELEFÓNICA NO ADECUADA**

A partir de la supervisión efectuada por Osinergmin conforme a lo dispuesto en los numerales 5.1 y 5.2 del Procedimiento, se ha verificado que la concesionaria, en ocho (08) llamadas telefónicas de una muestra de 212, no cumplió con las disposiciones relativas a: (i) la información a solicitar o confirmar a la persona que llama y (ii) la información a brindar a la persona que llama.

En ese sentido, se determinó que la concesionaria obtuvo el valor de 3,77%, con lo cual ha incumplido con la tolerancia establecida en el numeral 8 del Procedimiento para el indicador ATNA: Atención Telefónica no Adecuada, cuyo valor límite es de 2%, para el primer semestre del año 2016.

DESCARGOS DE ELECTRO DUNAS

La concesionaria no ha presentado descargos sobre este extremo del Informe Final de Instrucción N° 231-2018-OS/OR-ICA, notificado con fecha 31 de enero de 2018, por medio del cual se respondieron a los descargos planteados por la administrada en respuesta a las imputaciones formuladas mediante el Oficio N° 922-2017-OS/OR-ICA de fecha 11 de mayo de 2017, notificado el 12 de mayo de 2017, a través del cual se inició procedimiento administrativo sancionador a la empresa Electro Dunas por la imputación precisada en el ítem 1 del numeral 1.4 precedente. En ese sentido, se debe precisar que el resultado de la supervisión efectuada por Osinergmin consta en el Informe de Instrucción N° 762-2017-OS/OR-ICA, el cual fue notificado a la empresa conjuntamente con el citado oficio de inicio.

ANÁLISIS DE OSINERGMIN

En el presente caso, se ha verificado que la concesionaria no ha presentado descargos respecto a la imputación precisada en el ítem 1 del numeral 1.4 precedente, la cual comprende las observaciones referidas a la transgresión al indicador ATNA: Atención Telefónica no

Adecuada. En consecuencia, habiéndose otorgado a la entidad el plazo correspondiente para la formulación de sus descargos, se ha cautelado debidamente el ejercicio de su derecho de defensa, por lo que corresponde a la autoridad administrativa emitir pronunciamiento de acuerdo con lo previsto en el artículo 252° de la Ley del Procedimiento Administrativo General², modificada por el Decreto Legislativo N° 1272.

Es preciso indicar que conforme al numeral 18.3 del artículo 18° del Reglamento del Procedimiento Administrativo Sancionador de Osinergmin³, los informes técnicos constituyen medios probatorios dentro del procedimiento administrativo sancionador y la información contenida en ellos se presume cierta y responde a la verdad de los hechos que en ellos se afirman, salvo prueba en contrario.

En virtud de lo expuesto corresponde ratificar el resultado obtenido a partir de la supervisión efectuada por Osinergmin para el presente caso, el cual fue consignado en el numeral 4.2 del Informe de Instrucción N° 762-2017-OS/OR-ICA, notificado el 12 de mayo de 2017 junto al Oficio N° 922-2017-OS/OR-ICA de fecha 11 de mayo de 2017.

Por tanto, en el presente procedimiento sancionador se debe tener en cuenta que la responsabilidad administrativa por incumplir con la tolerancia del indicador ATNA, establecida en los numerales 5.1, 5.2 y 8 del Procedimiento, es de tipo objetiva, dado que el artículo 1° de la Ley N° 27699, Ley Complementaria del Fortalecimiento Institucional de Osinergmin, consigna que toda acción u omisión que implique incumplimiento a las leyes, reglamentos y demás normas bajo el ámbito de competencia de Osinergmin constituye infracción sancionable y el tercer párrafo del referido artículo 1° indica que la infracción será determinada en forma objetiva y sancionada administrativamente, de acuerdo a la Escala de Multas y Sanciones del Osinergmin, aprobada por el Consejo Directivo, la cual podrá contemplar, entre otras, penas pecuniarias.

Finalmente, considerando el principio de causalidad, previsto en el numeral 8 del artículo 246° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, modificada por el Decreto Legislativo N° 1272, según el cual la responsabilidad por infracciones administrativas debe corresponder a quien incurrió en la conducta prohibida, en el presente caso corresponde atribuir a la concesionaria la responsabilidad administrativa, por el incumplimiento que fue materia de imputación en el Oficio N° 922-2017-OS/OR-ICA.

CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS EFECTUADO

En el presente caso no se ha desvirtuado la información contenida en el Informe de Instrucción N° 762-2017-OS/OR-ICA, notificado el 12 de mayo de 2017 junto al Oficio N° 922-2017-OS/OR-ICA de fecha 11 de mayo de 2017, en el cual se determinó que Electro Dunas incumplió con la tolerancia establecida el numeral 8 del Procedimiento, respecto al indicador ATNA: Atención Telefónica no Adecuada.

² Ley N° 27444.

³ Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 272-2012-OS/CD.

Cabe indicar, que el artículo 1° de la Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de Osinergmin, Ley N° 27699, establece que toda acción u omisión que implique el incumplimiento de las leyes, reglamentos y demás normas bajo el ámbito de competencia de Osinergmin constituye infracción sancionable.

En ese sentido, dado que 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 a los numerales 5.1 y 5.2 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.

2.4. **TRANSGREDIR EL INDICADOR ICAT: INDISPONIBILIDAD DE LA CENTRAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA**

A partir de la supervisión efectuada por Osinergmin conforme a lo dispuesto en el numeral 6.2 del Procedimiento, se ha verificado que la concesionaria no cumplió con las disposiciones relativas a la disponibilidad del Centro de Atención Telefónica.

En ese sentido, se determinó que la concesionaria obtuvo el valor de 3.77%, con lo cual ha incumplido con la tolerancia establecida en el numeral 8 del Procedimiento para el indicador ICAT: Indisponibilidad del Centro de Atención Telefónica, cuyo valor límite es de 2%, para el primer semestre del año 2016.

DESCARGOS DE ELECTRO DUNAS

La concesionaria no ha presentado descargos sobre este extremo del Informe Final de Instrucción N° 231-2018-OS/OR-ICA, notificado con fecha 31 de enero de 2018, por medio del cual se respondieron a los descargos planteados por la administrada en respuesta a las imputaciones formuladas mediante el Oficio N° 922-2017-OS/OR-ICA de fecha 11 de mayo de 2017, notificado el 12 de mayo de 2017, a través del cual se inició procedimiento administrativo sancionador a la empresa Electro Dunas por la imputación precisada en el ítem 2 del numeral 1.4 precedente. En ese sentido, se debe precisar que el resultado de la supervisión efectuada por Osinergmin consta en el Informe de Instrucción N° 762-2017-OS/OR-ICA, el cual fue notificado a la empresa conjuntamente con el citado oficio de inicio.

ANÁLISIS DE OSINERGMIN

En el presente caso, se ha verificado que la concesionaria no ha presentado descargos respecto a la imputación precisada en el ítem 2 del numeral 1.4 precedente, la cual comprende las observaciones referidas a cumplir con el cambio de los medidores defectuosos en el plazo legal establecido. En consecuencia, habiéndose otorgado a la entidad el plazo correspondiente para la formulación de sus descargos, se ha cautelado debidamente el ejercicio de su derecho de defensa, por lo que corresponde a la autoridad administrativa emitir pronunciamiento de acuerdo con lo previsto en el artículo 252° de la Ley del Procedimiento Administrativo General⁴, modificada por el Decreto Legislativo N° 1272.

Es preciso indicar que conforme al numeral 18.6 del artículo 18° del Reglamento del Procedimiento Administrativo Sancionador de Osinergmin⁵, los informes técnicos constituyen medios probatorios dentro del procedimiento administrativo sancionador y la información contenida en ellos se presume cierta y responde a la verdad de los hechos que en ellos se afirman, salvo prueba en contrario.

En virtud de lo expuesto corresponde ratificar el resultado obtenido a partir de la supervisión efectuada por Osinergmin para el presente caso, el cual fue consignado en el numeral 4.3 del Informe de Instrucción N° 762-2017-OS/OR-ICA, notificado el 12 de mayo de 2017 junto al Oficio N° 922-2017-OS/OR-ICA de fecha 11 de mayo de 2017.

Por tanto, en el presente procedimiento sancionador se debe tener en cuenta que la responsabilidad administrativa por incumplir con la tolerancia del indicador ICAT, establecida en los numerales 6.2 y 8 del Procedimiento, es de tipo objetiva, dado que el artículo 1° de la Ley N° 27699, Ley Complementaria del Fortalecimiento Institucional de Osinergmin, consigna que toda acción u omisión que implique incumplimiento a las leyes, reglamentos y demás normas bajo el ámbito de competencia de Osinergmin constituye infracción sancionable y el tercer párrafo del referido artículo 1° indica que la infracción será determinada en forma objetiva y sancionada administrativamente, de acuerdo a la Escala de Multas y Sanciones del Osinergmin, aprobada por el Consejo Directivo, la cual podrá contemplar, entre otras, penas pecuniarias.

Finalmente, considerando el principio de causalidad, previsto en el numeral 8 del artículo 246° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, modificada por el Decreto Legislativo N° 1272, según el cual la responsabilidad por infracciones administrativas debe corresponder a quien incurrió en la conducta prohibida, en el presente caso corresponde atribuir a Electro Dunas la responsabilidad administrativa, por el incumplimiento que fue materia de imputación en el Oficio N° 922-2017-OS/OR-ICA.

CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS EFECTUADO

En el presente caso no se ha desvirtuado la información contenida en el Informe de Instrucción N° 762-2017-OS/OR-ICA, notificado el 12 de mayo de 2017 junto al Oficio N° 922-2017-OS/OR-ICA de fecha 11 de mayo de 2017, en el cual se determinó que Electro Dunas incumplió con la tolerancia establecida el numeral 8 del Procedimiento, respecto al indicador ICAT: Indisponibilidad del Centro de Atención Telefónica.

Cabe indicar, que el artículo 1° de la Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de Osinergmin, Ley N° 27699, establece que toda acción u omisión que implique el incumplimiento de las leyes, reglamentos y demás normas bajo el ámbito de competencia de Osinergmin constituye infracción sancionable.

⁴ Ley N° 27444.

⁵ Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 272-2012-OS/CD.

En ese sentido, dado que se ha verificado que la empresa trasgredió la tolerancia del indicador ICAT establecida en el numeral 8 del Procedimiento, corresponde concluir que dicho incumplimiento constituye infracción administrativa de acuerdo al numeral 6.2 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.

2.5. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN PROPUESTA

Tomando en consideración la Metodología General para la Determinación de Sanciones Administrativas que no cuentan con Criterios Específicos de Sanción, aprobada mediante Resolución de Gerencia General N° 352-2011, la misma que está sustentada en los criterios que sustentan los Documentos de Trabajo Nos. 10, 18 y 20, publicados por la Gerencia de Políticas y Análisis Económico (GPAE) antes Oficina de Estudios Económicos de Osinergmin, los cuales establecen criterios de determinación de multas de aplicación en Osinergmin. Esta metodología sugiere que el cálculo del valor de la multa a aplicar en base al beneficio económico ilícito que percibe el agente infractor derivado de su actividad ilícita y al valor económico del daño derivado de la infracción en caso aplicase. De esta manera, la multa obtenida servirá, por un lado, para disuadir la conducta ilícita de los agentes infractores y, por otro, dará una señal a las empresas de que van a tener que asumir parte de los costos generados por las externalidades que causan a la sociedad. Asimismo, estos valores serán asociados a una probabilidad de detección y a factores atenuantes o agravantes cuando corresponda.

La fórmula a aplicar para la determinación de la multa estará dada por:

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

Donde,

M : Multa Estimada.

B : Beneficio económico ilícito generado por la infracción y perjuicio económico causado.

α : Porcentaje del daño derivado de la infracción que se carga en la multa administrativa.

D : Valor del daño derivado de la infracción.

P : Probabilidad de detección.

A : Atenuantes o agravantes $\left(1 + \frac{\sum_{i=1}^n F_i}{100} \right)$.

F_i : Es el valor asignado a cada factor agravante o atenuante aplicable.

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

- La Unidad Impositiva Tributaria vigente asciende a S/. 4050.
- Para la determinación del beneficio ilícito se utilizará la información contenida en el expediente 201600115922.
- Se considera que la probabilidad de detección es igual al 100% ya que se supervisa a todas las empresas incluidas en el Procedimiento. Asimismo, se establece un margen de tolerancia de 2% para cada uno de los indicadores ICAT y ATNA. En ese sentido, la detección del incumplimiento a la normativa es inmediata, siendo esta igual al 100%, este valor es igual a la unidad donde para efectos matemáticos no afecta el resultado final de la multa.
- Para el análisis se considera un porcentaje del daño generado por el incumplimiento en cual se detallará más adelante.
- La aplicación de factores agravantes o atenuantes será evaluado por el área legal responsable del expediente, para efectos prácticos del presente informe la sumatoria de factores es igual a cero, en ese sentido de la aplicación de la fórmula de los factores agravantes y atenuantes es igual a la unidad no afectando al resultado final.
- Para el análisis de multa se considera los criterios de graduación de multas establecidos en el artículo 25 de la RCD 040-2017-OS-CD la cual aprueba el nuevo Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de Actividades Energéticas y Mineras a Cargo de Osinergmin, los cuales son:
 - a. La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido.
 - b. El perjuicio económico causado.
 - c. La reincidencia en la comisión de la infracción.
 - d. El beneficio ilegalmente obtenido.
 - e. Capacidad económica
 - f. Probabilidad de detección
 - g. Circunstancias de la comisión de la infracción

Donde el análisis se centrará en el análisis del literal “d” y “f”. Mientras que el literal “g” será evaluado por el área legal de acuerdo a los criterios definidos en la RCD 040-2017-OS-CD.

DESCARGOS DE ELECTRO DUNAS

Respecto a este extremo, la concesionaria indicó que se encuentra en desacuerdo con la aplicación de la Metodología General para la Determinación de Sanciones Administrativas que no cuentan con Criterios Específicos de Sanción al no estar contemplada en ninguna normativa vigente. Asimismo, señala que no dará por aceptado los términos de “Beneficio Económico Ilícito” o “Conducta Ilícita”, toda vez que los considera ofensivos al dar entender que son ladrones y/o estafadores de los usuarios.

ANÁLISIS DE OSINERGMIN

Al respecto, se debe de señalar que la aplicación de la Metodología General para la Determinación de Sanciones Administrativas que no cuentan con Criterios Específicos de Sanción fue aprobada mediante Resolución de Gerencia General N° 352-2011, dicha resolución establece Criterios Específicos de Sanción para la aplicación de diversos numerales contenidos en la Tipificación de Infracciones y Escalas de Multas y Sanciones del OSINERGMI, y lo mismos se encuentran vigentes a la fecha de emisión de la presente resolución.

De otro lado, sobre el criterio denominado beneficio económico ilícito, se debe de indicar que este es utilizado con la finalidad de determinar el valor de la multa, toda vez que permite determinar el beneficio real o potencial producto de la infracción administrativa cometido por la concesionaria. En ese sentido, no es un tipo de calificativo negativo como lo entiende el administrado y que deba ser materia de evaluación de la normativa penal, por lo carece de sustento los argumentos planteados por la administrada.

SOBRE LOS RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA

ELECTRO DUNAS TRANSGREDIÓ EL INIDCADOR ATNA AL OBTENER EL VALOR 3.77% EXEDIENDO LA TOLERANCIA DE 2% ESTABLECIDA PARA EL REFERIDO INDICADOR DEL PROCEDIMIENTO

Respecto al análisis del factor B de la fórmula de determinación de multas se considera el beneficio ilícito a partir del costo evitado. Dicho costo evitado está dado por el COyM⁶ asociado a la central telefónica por llamada. Dicha aproximación sería adecuada ya que la mala calidad de la atención de las llamadas se debería a aspectos relacionados con la gestión y operación de la central. Es ese sentido, el monto de la multa es proporcional al costo evitado (y a la cantidad de llamadas recibidas por la empresa durante el semestre en evaluación) por mala calidad.

Costo evitado: Es el monto a precios de mercado, de aquel requisito necesario para el desarrollo de las actividades dentro del sector eléctrico o el cumplimiento de la norma, el cual puede estar expresado en unidades monetarias correspondientes a la fecha de la infracción o en unidades monetarias correspondientes a otro periodo, en cuyo caso se debe deflactar dicho valor asciendo uso del IPC, a fin de tener el costo evitado expresado en unidades monetarias correspondientes a la fecha de la infracción. Dicha valor será actualizado a la fecha de cálculo de multa⁷.

Beneficio ilícito: Se estima en base a las ganancias que obtendría la empresa infractora al no cumplir con la normatividad. La empresa incumplirá una obligación establecido por la norma si el beneficio ilícito supera a los costos que la empresa tendría que incurrir para cumplir con la norma⁸.

⁶ Costo evitado de la anualidad del costo de operación y mantenimiento (COyM) se considera la información del Valor Agregado de Distribución actualizado con la Resolución de Consejo Directivo N° 2013-2013-OS/CD que fija el VAD y cargos fijos del periodo 01 de noviembre 2013 al 31 de octubre del 2017. El Procedimiento abarca los sectores 1, 2 y 3; sin embargo debido a que las centrales telefónicas se ubican en el sector típico 1 (ST1) y sector típico 2 (ST2) se considera la información de costos de dichos sectores. Finalmente el costo obtenido es actualizado a la fecha del cálculo de la multa.

⁷ Documento de Trabajo N°10 pag. 75, 76, 78, 82,102, 103. Publicado por la GPAE.

⁸ Documento de Trabajo N°10 pag. 15, 111, 122. Publicado por la GPAE.

Tomando en consideración el escenario de incumplimiento, de acuerdo al Procedimiento el cual establece un margen de tolerancia igual al 2% para el indicador ATNA, el cual habría sido superado el generó un incumplimiento.

El indicador ATNA considera aspectos como atención de llamadas por falta de energía eléctrica en los predios, defectos en la infraestructura eléctrica, emergencias, calidad del servicio, compensaciones, consumo excesivo, entre otros. Se puede apreciar que varios de estos aspectos están vinculado con temas de emergencias. Transgredir la tolerancia del indicador ATNA conllevaría a la generación de un daño ex - ante dado que no dispone con un adecuado sistema de atención de llamada entre los cuales se considera las llamadas por emergencias. Para el presente escenario de incumplimiento, se aproxima como valor del daño ex – ante el valor mínimo establecido en la tipificación el cual asciende a 1 UIT⁹. La fórmula a aplicar para la determinación de la multa es la siguiente:

$$\text{Multa propuesta} = \text{costo evitado} + \text{daño ex – ante en UIT}$$

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

A continuación se detalla el cálculo de multa:

Cuadro N°01: Propuesta de cálculo de multa

Componente	Monto total
El COyM asociado a la central telefónica por llamada	S/. 2,04
Número de llamadas sujetas al Procedimiento (1)	16,528
Costo evitado total en soles	S/. 33 798,89
Costo evitado neto en soles (2)	S/. 23 659,22
Tolerancia para el indicador ATNA	2%
Indicador ATNA obtenido de la empresa (3)	3,77%
Probabilidad de detección	100%
Monto del factor B en soles (4)	S/. 418,77
Factor B en UIT	0,10
Daño ex – ante en UIT	1,00
Multa Total en UIT (5)	1,10

Nota:

- (1) Total de llamadas registradas de la empresa correspondiente al semestre 2016-I (Anexo 17 de la Base Metodológica), conforme se registra en el documento 17 ANEXO del Siged – Llamadas Recibidas en el CAT Electro Dunas (2016-1).xlsx
- (2) Impuesto a la renta igual al 30%.
- (3) Porcentaje del indicador reportado de acuerdo al expediente 201600115922.
- (4) Resultado de la aplicación de la fórmula.
- (5) Valor de la UIT igual a S/ 4050.

⁹ Tipificación 1.10 de la escala de multas y sanciones de electricidad contenida en la Resolución de Consejo Directivo de Osinergmin 028-2003-OS/CD

ELECTRO DUNAS TRANSGREDIÓ EL INIDCADOR ICAT AL OBTENER EL VALOR 17.17% EXEDIENDO LA TOLERANCIA DE 2% ESTABLECIDA PARA EL REFERIDO INDICADOR DEL PROCEDIMIENTO

Respecto al análisis del factor B de la fórmula de determinación de multas, se considerará costo evitado de disponer los recursos necesarios para cumplir con tener disponible la central telefónica, conforme lo establece la norma. Para aproximar el costo evitado se tomará en cuenta la suma de la anualidad de la inversión (@VNR) y el costo de operación y mantenimiento (COyM) asociado a la central telefónica, ya que la indisponibilidad estaría asociada a problemas relacionados con la infraestructura y la operación de la central¹⁰.

Asimismo, se tomará en cuenta el número total de llamadas las cuales comprenderían las llamadas recibidas y las no recibidas debido a que la central estuvo indisponible. Sin embargo, no se cuenta con información del número de llamadas no recibidas. Frente a esto, el número total de llamadas se podría estimar a partir del número de llamadas recibidas y una tasa de indisponibilidad de la central.¹¹

Costo evitado: Es el monto a precios de mercado, de aquel requisito necesario para el desarrollo de las actividades dentro del sector eléctrico o el cumplimiento de la norma, el cual puede estar expresado en unidades monetarias correspondientes a la fecha de la infracción o en unidades monetarias correspondientes a otro periodo, en cuyo caso se debe deflactar dicho valor asciendo uso del IPC, a fin de tener el costo evitado expresado en unidades monetarias correspondientes a la fecha de la infracción. Dicha valor será actualizado a la fecha de cálculo de multa¹².

Beneficio ilícito: Se estima en base a las ganancias que obtendría la empresa infractora al no cumplir con la normatividad. La empresa incumplirá una obligación establecido por la norma si el beneficio ilícito supera a los costos que la empresa tendría que incurrir para cumplir con la norma¹³.

Tomando en consideración el escenario de incumplimiento, de acuerdo al Procedimiento el cual establece un margen de tolerancia igual al 2% para el indicador ICAT, el cual habría sido superado. El indicador ICAT considera la disponibilidad de la central telefónica, el cual estaría asociado a la infraestructura y la operación de la central. La falta de disponibilidad de esta central telefónica conllevaría a la no atención de llamadas entre ellas las de emergencias por tal a la generación de un daño ex - ante. Para el presente escenario de incumplimiento, se

¹⁰ El costo evitado de la anualidad del costo de operación y mantenimiento (COyM) y la anualidad de la inversión (@VNR) se considera la información del Valor Agregado de Distribución actualizado con la Resolución de Consejo Directivo N° 2013-2013-OS/CD que fija el VAD y cargos fijos del periodo 01 de noviembre 2013 al 31 de octubre del 2017. El Procedimiento abarca los sectores 1, 2 y 3; sin embargo debido a que las centrales telefónicas se ubican en el sector típico 1 (ST1) y sector típico 2 (ST2) se considera la información de costos dichos sectores. Finalmente el costo obtenido es actualizado a la fecha del cálculo de la multa.

¹¹ Se usa como tasa de indisponibilidad lo obtenido en el indicador ICAT.

¹² Documento de Trabajo N°10 pag. 75, 76, 78, 82,102, 103. Publicado por la GPAAE.

¹³ Documento de Trabajo N°10 pag. 15, 111, 122. Publicado por la GPAAE.

aproxima como valor del daño ex – ante el valor mínimo establecido en la tipificación el cual asciende a 1 UIT¹⁴

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

$$Multa\ propuesta = costo\ evitado + da\~{n}o\ ex - ante\ en\ UIT$$

$$M = \frac{(COyM + (@VNR) * (Porcentaje\ que\ supera\ el\ ICAT - 2\%)) * \left(\frac{1}{1 - porcentaje\ que\ supera\ el\ ICAT}\right)}{Probabilidad\ de\ detecci\~{o}n} + da\~{n}o\ ex - ante\ en\ UIT$$

A continuación se detalla el cálculo de multa:

Cuadro N° 02: Propuesta de cálculo de multa

Componente	Monto total
Anualidad de la inversión (aVNR) asociado a la central telefónica por llamada	S/. 0,31
El COyM asociado a la central telefónica por llamada	S/. 2,04
Número de llamadas sujetas al Procedimiento (1)	16,528
Costo evitado total en soles	S/. 38895,86
Costo evitado neto en soles (2)	S/. 27227,10
Tolerancia para el indicador ICAT	2%
Indicador ICAT obtenido por la empresa (3)	17,17%
Probabilidad de detección	100%
Monto del factor B en soles (4)	S/. 4986,54
Factor B en UIT	1,20
Daño ex - ante en UIT	1,00
Multa en UIT (5)	2,20

Nota:

- (1) Total de llamadas registradas de la empresa correspondiente al semestre 2016-I (Anexo 17 de la Base Metodológica), conforme se registra en el documento 17 ANEXO del Siged – Llamadas Recibidas en el CAT Electro Dunas (2016-1).xlsx
- (2) Impuesto a la renta igual al 30%.
- (3) Porcentaje del indicador reportado de acuerdo al expediente 201600115922.
- (4) Resultado de la aplicación de la fórmula.
- (5) Valor de la UIT igual a S/ 4050.

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

¹⁴ Tipificación 1.10 de la escala de multas y sanciones de electricidad contenida en la Resolución de Consejo Directivo de Osinergmin 028-2003-OS/CD

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 **Una y diez centésimas (1,10) de Unidad Impositiva Tributaria (UIT)**, vigente a la fecha de pago, por transgredir el indicador ATNA: Atención Telefónica no Adecuada, en el primer semestre del año 2016, conforme a lo establecido en los numerales 5.1, 5.2 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 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: 160011592201.

Artículo 2°.- SANCIONAR a la empresa **ELECTRO DUNAS S.A.A.** con una multa de **Dos y veinte centésimas (2,20) de Unidad Impositiva Tributaria (UIT)**, vigente a la fecha de pago, por transgredir el indicador ICAT: Disponibilidad de la Central de Atención Telefónica, en el primer semestre del año 2016, conforme a lo establecido en los numerales 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 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: 160011592202.

Artículo 3°.- 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 4°.- De conformidad con lo establecido en la Disposición Complementaria Transitoria de la Resolución N° 040-2017-OS/CD¹⁵, los procedimientos administrativos sancionadores en trámite

¹⁵ La Resolución N° 040-2017-OS/CD, a través de la cual se aprobó el nuevo Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 332-2018-OS/OR ICA**

antes de la vigencia de la citada norma continuarán rigiéndose por las disposiciones bajo las cuales se iniciaron; por lo tanto, corresponde aplicar lo establecido en el numeral 42.4 del artículo 42° del Reglamento del Procedimiento Administrativo Sancionador de Osinergmin aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 272-2012-OS/CD, modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 187-2013-OS/CD y en consecuencia la multa se reducirá en un 25% 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 multa. Asimismo, en caso la resolución imponga más de una multa, el administrado podrá acogerse al beneficio respecto de todas o sólo de las que considere no impugnar.

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 5°.- NOTIFICAR a la empresa **ELECTRO DUNAS S.A.A.** el contenido de la presente Resolución.

«image:osifirma»

Jefe de la Oficina Regional Ica