

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 1177-2018-OS/OR-HUANCAVELICA**

Huancavelica, 07 de mayo del 2018

VISTOS:

El expediente N° 201700057348 referido al procedimiento sancionador iniciado mediante Oficio N° 2241-2017-OS/OR-HUANCAVELICA, a la empresa **ELECTROCENTRO S.A.** (en adelante, ELECTROCENTRO), identificada con RUC N° 20129646099 y el Informe Final de Instrucción N° 566-2018-OS/OR-HUANCAVELICA de fecha 26 de marzo de 2018.

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 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, modificado por el artículo 1° de la Resolución de Consejo Directivo N° 010-2017-OS/CD, se determinaron las instancias competentes para el ejercicio de la función instructora y sancionadora en el sector energía, disponiéndose que el Especialista Regional en Electricidad instruirá los Procedimientos Administrativos Sancionadores, el cual será resuelto por el Jefe de la Oficina Regional, por incumplimientos de la normativa o de disposiciones emitidas por Osinergmin por parte de los agentes que operan las actividades de distribución de electricidad.

1.3. Con la finalidad de verificar el cumplimiento de lo establecido en el “Procedimiento 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, se realizó la supervisión de la calidad de atención telefónica respecto de la empresa ELECTROCENTRO, correspondiente al segundo semestre de 2016.

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 1177-2018-OS/OR-HUANCAVELICA**

- 1.4. De acuerdo a lo señalado en el Informe de Instrucción N° 518-2017-OS/OR-HUANCAVELICA, de fecha 18 de setiembre de 2017, en la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica correspondiente al segundo semestre de 2016, se verifico que ELECTROCENTRO transgredió el indicador ICAT, configurándose la siguiente infracción:

Ítem	Incumplimiento verificado	Obligación normativa	Tipificación
1	<p><u>INDISPONIBILIDAD DEL CENTRO DE ATENCIÓN (ICAT)</u></p> <p>ELECTROCENTRO ha obtenido el valor de 11,76% para el indicador ICAT, trasgrediendo la tolerancia del 2% establecida en el numeral 8 del Procedimiento.</p>	<p><u>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</u></p> <p>6.2 Verificación de la Disponibilidad del Centro de Atención Telefónica</p> <p>(...)</p> <p>c) En cada llamada, Osinergmin verifica los siguientes aspectos:</p> <p>1) Que el Centro de Atención Telefónica no de tono de ocupado o en forma expresa informe la indisponibilidad.</p> <p>(...)</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>- Numeral 6.2, 8 y 9.2 del Procedimiento.</p> <p>- Numeral 1.10 del Anexo 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD.</p>

- 1.5. Mediante Oficio N° 2241-2017-OS/OR-HUANCAVELICA de fecha 18 de setiembre de 2017, notificado el 19 de setiembre de 2017, se inició el procedimiento administrativo sancionador contra ELECTROCENTRO por incumplir con lo dispuesto en el Procedimiento, otorgándole cinco (05) días hábiles de plazo para presentar sus descargos a la imputación formulada.
- 1.6. Mediante documento N° GR-797-2017, de fecha 26 de setiembre de 2017, ELECTROCENTRO, presentó sus descargos.
- 1.7. Mediante Oficio N° 193-2018-OS/OR HUANCAVELICA de fecha 06 de abril de 2018, notificado electrónicamente el 06 de abril de 2018, se trasladó el Informe Final de Instrucción N° 566-2018-OS/OR-HUANCAVELICA, otorgándole un plazo máximo de cinco (05) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificado, a efectos que formule los descargos a que hubiere lugar.
- 1.8. Mediante documento N° GR-389-2018, de fecha 13 de abril de 2018, ELECTROCENTRO presentó sus descargos.

2. ANÁLISIS

2.1. CUESTIÓN PREVIA

- 2.1.1. De conformidad con los antecedentes previamente descritos, mediante documento N° GR-389-2018, de fecha 13 de abril de 2018, ELECTROCENTRO reconoció su responsabilidad administrativa respecto al incumplimiento señalado el numeral 1.4 de la presente resolución, por lo que, solicita el acogimiento al descuento del 30%, al amparo de lo establecido en el Artículo 25.1, referencia g.1.2 del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-OS/CD.

En atención a lo señalado precedentemente, se advierte que ELECTROCENTRO ha **reconocido de forma expresa, por escrito e incondicionalmente su responsabilidad** respecto a la infracción administrativa, circunstancia que constituye condición **atenuante de responsabilidad administrativa**, por lo que si la sanción aplicable es una multa y según lo dispuesto en el literal g.1.2) del mismo cuerpo normativo se reducirá en -30%, si el reconocimiento de responsabilidad se presenta luego de la fecha de presentación de descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador, y hasta la fecha de presentación de descargos al Informe Final de Instrucción.

En ese orden de ideas, considerando que ELECTROCENTRO ha presentado su escrito de reconocimiento de responsabilidad administrativa con fecha 13 de abril de 2018; es decir dentro del plazo de los 05 días hábiles de notificado el Informe Final de Instrucción a través del Oficio N° 193-2018-OS/OR HUANCAVELICA (Fecha de notificación: 06 de abril de 2018); corresponde aceptar el reconocimiento y proceder conforme a norma.

De lo expuesto en los párrafos precedentes corresponde señalar que al haberse reconocido de manera expresa y por escrito la responsabilidad de la infracción materia de análisis por parte de ELECTROCENTRO, no corresponde pronunciarnos respecto a los descargos presentados mediante documento N° GR-797-2017 de fecha 26 de setiembre de 2017, ello debido a que ha quedado acreditada su responsabilidad en la infracción administrativa materia de análisis del presente Procedimiento Administrativo Sancionador.

2.2. **RESPECTO A HABER TRANSGREDIDO EL INDICADOR ICAT: INDISPONIBILIDAD DE LA CENTRAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA**

2.2.1. **Hechos verificados**

En la instrucción realizada se ha verificado que ELECTROCENTRO obtuvo para el segundo semestre de 2016, el valor de 11.76% para el indicador ICAT, dicho valor excede la tolerancia establecida (2%), debido a que en dieciocho (18) llamadas de ciento cincuenta y tres (153) llamadas testigo, no cumplió con lo establecido en el numeral 6.2 del Procedimiento.

En tal sentido, debe indicarse que se observó los siguientes incumplimientos:

2.2.2. **Que el Centro de Atención Telefónica no dé tono de ocupado o en forma expresa informe la indisponibilidad (ítem 1 del numeral 6.2 del Procedimiento)**

En la instrucción realizada se ha verificado que en catorce (14) llamadas testigo, el centro de Atención Telefónica dio tono de ocupado.

Cabe precisar que la relación de llamadas fue presentada en el Informe de Instrucción N° 518-2017-OS/OR-HUANCAVELICA, remitido mediante Oficio N° 2241-2017-OS/OR-HUANCAVELICA.

2.2.3. Que el sistema de contestación automática no corte la llamada mientras es recibida o direccionada para la atención por el personal (ítem 3 del numeral 6.2 del Procedimiento)

Se observó que el audio de una (01) llamada testigo con ítem N° 20, donde el sistema de contestación automática cortó la llamada mientras era direccionado al operador.

Cabe precisar que la relación de llamadas fue presentada en el Informe de Instrucción N° 518-2017-OS/OR-HUANCAVELICA, remitido mediante Oficio N° 2241-2017-OS/OR-HUANCAVELICA.

2.2.4. 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. (ítem 4 del numeral 6.2 del Procedimiento)

Se observó que los audios de tres (03) llamadas testigo (con ítem N° 9, 10 y 23), el tiempo transcurrido desde la elección de contestación por un operador fue superior a un minuto.

Cabe precisar que la relación de llamadas fue presentada en el Informe de Instrucción N° 518-2017-OS/OR-HUANCAVELICA, remitido mediante Oficio N° 2241-2017-OS/OR-HUANCAVELICA.

2.2.5. Conclusiones

Al respecto, debe señalarse que ELECTROCENTRO, mediante escrito de fecha 13 de abril de 2018, ha reconocido la infracción materia de análisis por incumplir lo establecido en los numerales 6.2 y 8 del Procedimiento, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD, correspondiente al segundo semestre de 2016. En consecuencia, se confirma el incumplimiento detectado.

Conforme con el numeral 18.3 del artículo 18° 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, toda documentación recabada por Osinergmin durante la supervisión como sustento de la imputación de cargos se presume cierta, salvo prueba en contrario.

Al respecto, en el presente caso no se ha desvirtuado la información contenida en el Informe de Instrucción N° 518-2017-OS/OR-HUANCAVELICA, de fecha 18 de setiembre de 2017, respecto al incumplimiento señalado en el numeral 1.4. de la presente resolución; por el contrario, ha reconocido responsabilidad administrativa, quedando acreditado el incumplimiento.

Cabe indicar, 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.

El literal c) del numeral 6.2 del Procedimiento, establece los aspectos que deben cumplir los centros de atención telefónica de las concesionarias de distribución eléctrica; del mismo modo, el numeral 8 del Procedimiento fija las tolerancias para el indicador ICAT de manera concordante, el numeral 9.2 considera como infracción superar las tolerancias establecidas en el numeral 8 del Procedimiento.

Por lo tanto, la empresa **ELECTROCENTRO S.A.**, ha cometido infracción administrativa pasible de sanción, conforme al numeral 1.10 del Anexo 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.

3. CALCULO DE MULTA

- 3.1. Dado que 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, establece una multa máxima de 500 UIT como sanción para una empresa Tipo 3 como la del presente caso, corresponde graduar la sanción a aplicar.
- 3.2. Para tal efecto, debe tomarse en cuenta lo previsto en el Artículo 246° del Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, mediante el cual se aprueba el T.U.O de la Ley 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General ¹.
- 3.3. Dicha norma establece que la comisión de la conducta sancionable no debe resultar más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción, así como también que en la sanción a imponer debe considerarse: 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, el perjuicio económico causado, la reincidencia

¹ **Artículo 246.- Principios de la potestad sancionadora administrativa**

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:
(...)

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.

por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que se quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción, las circunstancias de la comisión de la infracción y la existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

3.4. En ese orden de ideas, la sanción aplicable considerará los criterios antes mencionados en tanto se encuentren inmersos en el caso bajo análisis.

- **TRANSGRESIÓN DEL INDICADOR ICAT: INDISPONIBILIDAD DE LA CENTRAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA**

CRITERIOS UTILIZADOS PARA EL CÁLCULO DE LA MULTA

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:

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

- 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/. 4,150.
- Para la determinación del beneficio ilícito se utilizará la información contenida en el expediente.
- 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 de la presente resolución 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.

RESULTADO DE LA APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA

“Indicador ICAT: Disponibilidad del Centro de Atención Telefónica: ELECTROCENTRO obtuvo el valor de 11.76% para el indicador ICAT, superando la tolerancia del 2%, establecida en el numeral 8 del procedimiento; toda vez que en dieciocho (18) llamadas de ciento cincuenta y tres (153) llamadas testigo, no cumplió con lo establecido en el numeral 6.2 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 central².

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.³

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 multa⁴.

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 norma⁵.

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 aproxima como valor del daño ex – ante el valor mínimo establecido en la tipificación el cual asciende a 1 UIT⁶

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

² 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.

³ Se usa como tasa de indisponibilidad lo obtenido en el indicador ICAT.

⁴ Documento de Trabajo N°10 pag. 75, 76, 78, 82,102, 103. Publicado por la GPAE.

⁵ Documento de Trabajo N°10 pag. 15, 111, 122. Publicado por la GPAE.

⁶ 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

Multa propuesta = costo evitado + daño ex – ante en UIT

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

A continuación, se detalla el cálculo de multa:

Cuadro N° 01: Propuesta de cálculo de multa

Componente	Monto total
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)	90,463
Costo evitado total en soles	S/. 212,889.40
Costo evitado neto en soles (2)	S/. 149,022.58
Tolerancia para el indicador ICAT	2%
Indicador ICAT obtenido por la empresa (3)	11.76%
Probabilidad de detección	100%
Monto del factor B en soles (4)	S/. 16,483.01
Factor B en UIT	3.97
Daño ex - ante en UIT	1.00
Multa en UIT (5)	4.97
Multa en soles	20,633

Nota:

- (1) Valor referencial del total de llamadas registradas de la empresa correspondiente al semestre 2014-II (Anexo 17 de la Base Metodológica), conforme se registra como anexo al Siged – Llamadas Recibidas en el CAT EDEs – Año 2014.xlsx
- (2) Impuesto a la renta igual al 30% que se descuenta
- (3) Porcentaje del indicador reportado de acuerdo al expediente.
- (4) Resultado de la aplicación de fórmula.
- (5) Valor de la UIT igual a S/.4150.

CONCLUSIONES

La presente sanción ha sido elaborada tomando en consideración la Metodología General para la Determinación de Sanciones Administrativas que no cuentan con Criterios Específicos de Sanción, aprobada mediante la Resolución de Gerencia General N° 352, cuyos criterios se sustentan los Documentos de Trabajo N° 10, 18 y 20 publicados por la Gerencia de Políticas y Análisis Económico (GPAE) antes Oficina de Estudios Económicos de Osinergmin para la determinación de sanciones administrativas aplicadas por Osinergmin.

Del análisis realizado se concluye que la sanción económica a aplicar al administrado, **ELECTROCENTRO S.A.**, por Incumplir las normas técnicas de calidad de atención de llamadas del sector eléctrico corresponde:

- Indicador ICAT: Indisponibilidad del Centro de Atención Telefónica: ELECTROCENTRO obtuvo el valor de 11.76% para el indicador ICAT, superando la tolerancia del 2%, establecida en el numeral 8 del procedimiento; toda vez que en dieciocho (18) llamadas de ciento cincuenta y tres (153) llamadas testigo, no cumplió con lo establecido en el numeral 6.2 del Procedimiento, lo que contraviene los numerales 6.2 y 8 del “Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica”, aprobado a través de la Resolución N° 266-2012-OS/CD, la multa propuesta asciende a **4.97 UIT**.

3.5. **MULTA APLICABLE:** Del análisis anteriormente descrito, se concluye que la sanción económica a aplicar a ELECTROCENTRO, es la siguiente:

INCUMPLIMIENTO N° 01	Multa en UIT calculada conforme RCD N° 028-2003-OS/CD	4.97 UIT
	Reducción por atenuante de Reconocimiento (-30%)	1.491
	Total, Multa	3.47⁷ UIT

De conformidad con lo establecido en el artículo 13° literal c) de la Ley de Creación de Osinergmin, Ley N° 26734, la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, Ley N° 27332 y modificatorias, la Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de Osinergmin, Ley N° 27699, el 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 **ELECTROCENTRO S.A.**, con una multa de **tres con cuarenta y siete centésimas (3.47) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) vigentes a la fecha de pago**, por el incumplimiento señalado en el ítem N° 1 del numeral 1.4 de la presente Resolución.

Código de Infracción: 170005734801

⁷ De conformidad a lo dispuesto en la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al momento de efectuar el cálculo del monto de las multas impuestas a los administrados, así como el monto por el beneficio del pronto pago, el redondeo de los decimales no podrá ser realizado en perjuicio de los administrados o empresas supervisadas. Por tanto, en el caso concreto, si en el monto calculado el tercer decimal (milésima) es igual o superior al número 5, el segundo decimal no se incrementará al número inmediato superior, si no que deberá mantenerse. Toda vez, que una interpretación contraria (Incremento del segundo decimal a la cifra inmediata superior), equivaldría a generar un sobre costo al administrado.

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

Artículo 3°.- De conformidad con 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, el Agente Supervisado podrá acogerse al beneficio de pronto pago equivalente a una reducción del 10% del importe final de la multa impuesta en esta Resolución, si se cancela el monto de la misma dentro del plazo fijado en el artículo anterior, **siendo REQUISITOS para su eficacia: no interponer recurso administrativo, que haya autorizado la notificación electrónica hasta la fecha otorgada para la presentación de sus descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador y que mantenga vigente dicha autorización.** 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 anteriormente citado, tiene la facultad de contradecir la presente Resolución, mediante la interposición ante el presente órgano el 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 **ELECTROCENTRO S.A.**, la presente resolución.

Regístrese y comuníquese,

«image:osifirma»

**Jefe de Oficina Regional Huancavelica
Órgano Sancionador
Osinergmin**