

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 634-2018-OS/OR-LIMA NORTE**

Lima, 06 de marzo del 2018

VISTOS:

El expediente N° 201700057412, referido al procedimiento sancionador iniciado mediante Oficio IPAS N° 1433-2017-OS/OR-LIMA NORTE, notificado en fecha 02 de agosto de 2017 a la Empresa Enel Distribución Perú S.A.A.¹ (en adelante, ENEL o la concesionaria), identificada con RUC 20269985900 y el Informe Final de Instrucción N° 320-2018-OS/OR-LIMA NORTE de fecha 06 de febrero de 2018.

CONSIDERANDO:

1. ANTECEDENTES

1.1. Mediante Resolución de Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería N° 266-2012-OS/CD, se aprobó el “Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención telefónica en las empresas de Distribución Eléctrica” (en adelante, el Procedimiento), a través del cual se establece el procedimiento a seguir en la supervisión sobre corte y reconexión del servicio público de electricidad que brindan las empresas concesionarias de distribución en sus respectivas zonas de concesión.

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 por la Resolución de Consejo Directivo N° 10-2017-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.

1.3. Con la finalidad de verificar el cumplimiento de lo establecido en el Procedimiento, se realizó a la Empresa Enel Distribución Perú S.A.A. (en adelante, ENEL), la supervisión correspondiente al segundo semestre del año 2016.

¹ Mediante Carta N° GG-031-2016 de fecha 28 De noviembre de 2016, la Empresa ENEL S.A.A. Comunica que por acuerdo de su junta general de accionistas (24/10/2016) determinaron modificar su denominación social a Empresa Enel Distribución Perú S.A.A.

RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 634-2018-OS/OR-LIMA NORTE

- 1.4.** El 19 de abril de 2017, este Organismo Supervisor remitió a ENEL el Oficio N° 688-2017-OS/OR-LIMA NORTE, adjuntando el Informe de Supervisión N° SUP1700003-2017-2017-04-04, correspondiente al segundo semestre del año 2016.
- 1.5.** Mediante Carta N° 38489573, recibida en fecha 11 de mayo de 2017, ENEL efectuó el descargo correspondiente al Informe de Supervisión N° SUP1700003-2017-2017-04-04.
- 1.6.** De acuerdo a lo señalado en el Informe de Instrucción N° 5-2017-OS/OR-LIMA NORTE, de fecha 15 de junio de 2017, en la Supervisión del cumplimiento de las normas vigentes para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica en las empresas de Distribución Eléctrica correspondiente al segundo semestre del año 2016, se verificó que ENEL transgredió los siguientes indicadores:

ÍTEM	INCUMPLIMIENTO VERIFICADO	OBLIGACIÓN NORMATIVA	TIPIFICACIÓN
1	Incumplir con el indicador ATNA: Indicador de Atención Telefónica no Adecuada.	Numerales 5.2 y 5.3 del Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica RCD 266-2012-OS/CD.	Numeral 9.2 del Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica" RCD 266-2012-OS/CD y 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 y modificatorias, empresa Tipo IV, amonestación y rango de multa de 1 hasta 1000 UIT.
2	Incumplir con el indicador ICAT: Indicador de Disponibilidad del Centro de Atención Telefónica	Numeral 6.2 Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica RCD 266-2012-OS/CD.	Numerales 9.2 del Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica" RCD 266-2012-OS/CD y 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 y modificatorias.

- 1.7.** Mediante Oficio N° 1433-2017-OS/OR-LIMA NORTE, notificado en 02 de agosto de 2017, se remitió se comunicó el inicio procedimiento administrativo sancionador a la empresa Enel Distribución Perú S.A.A., adjuntándose como sustento de la imputación, el Informe de Instrucción N° 5-2017-OS/OR LIMA NORTE y concediéndole a dicha fiscalizada el plazo de cinco (05) días hábiles para la presentación de sus respectivos descargos.
- 1.8.** Mediante Carta N° 1388698, recibida en fecha 09 de agosto de 2017, ENEL efectuó el descargo correspondiente al Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador, en el que reconoce las imputaciones.
- 1.9.** Los descargos fueron analizados en el Informe Final de Instrucción N° 320-2018, que fue remitido a la empresa Mediante oficio 349-2018-OS/OR LIMA NORTE, notificado el 08 de febrero de 2018.

- 1.10. Mediante Carta N° 1443530, recibida en fecha 15 de febrero de 2018, ENEL efectuó el reconocimiento a las imputaciones, por tanto corresponde emitir la resolución correspondiente.

2. ANÁLISIS

2.1. RESPECTO DE NO CUMPLIR CON EL INDICADOR ATNA

En la supervisión, se detectó que la concesionaria no cumplió con subsanar la totalidad de las deficiencias de MT y BT detectadas en su zona de concesión.

En el presente numeral se muestran los resultados del análisis realizado a los descargos presentados por ENEL, en los siguientes términos:

Indicador Atención telefónica no adecuada - ATNA:

Resultado del indicador ATNA, según el Informe de Supervisión = 7,8%

Resultado del indicador ATNA, según el Informe Técnico= 7,3% debido a que se admitió el descargo al informe de instrucción respecto del ítem 15 (archivo 6256523).

Incumplimiento

ENEL en quince (15) llamadas telefónicas de una muestra de 191, incumplió lo establecido en los numerales 5.2 y 5.3 del Procedimiento, tal como se muestra a continuación.

- a) Tiempo estimado (3 llamadas).
- b) Código de reclamo/llamada (2 llamadas).
- c) Indica programado/no programado (6 llamadas).
- d) Motivo de la demora (4 llamadas).

Los casos de incumplimiento, se detallan en el siguiente cuadro:

Item	Nombre del archivo	Tiempo estimado	Código de llamada/reclamo	Indica programado/no programado	Motivo de la demora
1	6158006			Incumple	
2	6176765			Incumple	
3	6325341			Incumple	
4	6332619			Incumple	
5	6352527			Incumple	
6	6179471			Incumple	
7	6268928	Incumple			
8	1347373		Incumple		
9	1357316_1_636747983777 3340325_2_46		Incumple		

Item	Nombre del archivo	Tiempo estimado	Código de llamada/ reclamo	Indica programado/ no programado	Motivo de la demora
10	6188049				Incumple
11	6194739				Incumple
12	1340781				Incumple
13	6208393				Incumple
14	6212734	Incumple			

a) No informar si la falta de suministro es programada o no programada

En seis (06) llamadas, la concesionaria incumplió lo establecido en el numeral 5.2 del procedimiento literal a) que a la letra dice: “(...)Si la llamada está relacionada con una interrupción del servicio eléctrico, informar si es programada o no programada”.

♦ **Items 1, 2, 3, 4, 5 y 6**

b) No informar el tiempo estimado de atención del requerimiento.-

En tres (03) llamadas, la concesionaria incumplió lo establecido en el numeral 5.2 literal b) del Procedimiento que a la letra dice: “El tiempo estimado o plazo para la atención del requerimiento, fijado por norma o en su defecto fijado por la empresa”.

♦ **Items 7 y 14**

c) No informar el código de la llamada y/o reclamo

En dos (02) llamadas, la concesionaria incumplió lo establecido en el numeral 5.2 literal c) del Procedimiento con respecto a informar el código de la llamada y/o reclamo.

♦ **Items 8 y 9**

d) Incumplimiento de no informar el motivo de la demora en el caso de rellamada En cuatro (4) llamadas, la concesionaria incumplió lo establecido en el numeral 5.3 del P-266.

♦ **Items 10, 11, 12 y 13**

ARGUMENTOS DE ENEL

ENEL, mediante cartas N° 38489573 y N° 1388698, manifestó que ha verificado y además reconoce su responsabilidad en el incumplimiento en los ítems mencionados anteriormente y que fueron imputados en el Oficio N° 1433-2017-OS/OR-LIMA NORTE, de la misma manera agrega que el personal que efectúa la atención telefónica recibe refuerzos continuos sobre todos los temas referidos a la atención telefónica, en especial aquellos que impartan en la atención del cliente y por ello es que en los meses de enero a abril se ha desplegado refuerzos al personal esto se puede evidenciar en la información adjunta (archivos 01.Refuerzo.pdf, 02.Refuerzo.pdf, 03.Refuerzo.pdf) además refiere que con la finalidad de no incumplir con el indicador ATNA, la empresa que brinda la atención telefónica implementó un flujo de alerta en el Sistema de Conexión de los asesores, esto evitará que se obvie solicitar o confirmar cualquier tipo de información en todos los casos que amerite se adjunta archivo: flujo de alerta.pdf.

Finalmente, solicita se concluya de manera anticipada el procedimiento sancionador y se proceda conforme a Ley, fijando la sanción al amparo del literal y estando ya acogidos al Sistema de Notificación Electrónica autorizan la notificación por dicha vía, aplicando al cálculo de la multa, las atenuantes (-5%) establecidas en el artículo 15.3°, en concordancia con el artículo 25° literal g.3) del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin (en adelante RSFS) y la gradualidad (-50%), también de la eventual sanción, conforme el literal g.1.1) del artículo 25° del mismo texto legal.

ANÁLISIS DE OSINERGMIN

De acuerdo a lo manifestado por ENEL en su descargo, se ha verificado que la concesionaria reconoce de manera expresa el incumplimiento. Por tanto, al momento de calcular la sanción se aplicará la atenuante señalada en el numeral g.1.1) del artículo 25° del RSFS y se proceda conforme a Ley, fijando la sanción al amparo del literal a) del numeral 2 del artículo 236°, aplicando al cálculo de la multa, las atenuantes (-5%) establecidas en el artículo 15.3°, en concordancia con el artículo 25° literal g.3) del RSFS y la gradualidad (-50%), también de la eventual sanción, conforme el literal g.1.1) del artículo 25° del mismo texto legal.

CONCLUSIONES

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, considerando que ENEL no ha desvirtuado los hechos que sustentan la imputación administrativa, así como su responsabilidad en la comisión de la misma, se concluye que ENEL ha incurrido en infracción administrativa sancionable prevista en el Anexo 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la División de Supervisión Eléctrica, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD.

2.2. RESPECTO DE NO CUMPLIR CON EL INDICADOR ICAT:

Indicador de Indisponibilidad del Centro de Atención Telefónica - ICAT:

Resultado del indicador ICAT, según el Informe de Supervisión = 21,1%

Resultado del indicador ICAT, según el Informe Técnico = 21,1%

Incumplimiento

ENEL en veinte (20) llamadas, de 95 llamadas testigo, no cumplió lo establecido en el numeral 6.2 del Procedimiento, tal como se muestra a continuación.

RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 634-2018-OS/OR-LIMA NORTE

Item	Número telefónico del que se realiza la llamada	Fecha y hora en que se realizó la llamada	IVR cortó la llamada mientras era direccionado al operador (SI/NO)	Tiempo que transcurre desde la elección de la opción de contestación por un operador mayor a un minuto	Archivo
1	5513063	04/07/2016 22:18:00	NO	03:17	WS502688
2	5513063	06/07/2016 14:55:00	NO	03:18	WS502688
3	5513063	06/07/2016 15:14:00	SI	00:46	WS502688
4	6206492	08/07/2016 19:51:00	NO	02:53	WS502702
5	5513063	12/07/2016 15:48:00	NO	02:34	WS502710
6	6206492	16/07/2016 18:14:00	NO	02:29	WS502722
7	952381283	19/07/2016 19:46:00	NO	02:38	WS502664
8	952381283	22/07/2016 22:33:00	NO	02:14	WS502681
9	952381283	26/07/2016 20:59:00	NO	02:07	WS502693
10	4623112	01/08/2016 21:08:00	NO	02:20	WS502730
11	5513063	03/08/2016 23:10:00	NO	02:20	WS502732
12	5513063	04/08/2016 11:02:00	NO	02:41	WS502734
13	952381283	17/08/2016 22:46:00	NO	02:10	WS502703
14	952381283	17/08/2016 23:16:00	NO	02:07	WS502704
15	987579723	20/08/2016 22:38:00	NO	02:15	WS502712
16	987579723	26/08/2016 22:14:00	NO	02:16	WS502727
17	5513063	10/09/2016 09:32:00	NO	02:16	WS502790
18	5513063	13/09/2016 11:18:00	NO	02:39	WS502798
19	952381283	20/09/2016 20:52:00	NO	02:17	WS502747
20	4954760	16/12/2016 22:54:00	SI	00:50	WS502917

 Incumplimientos

ARGUMENTOS DE ENEL

ENEL, mediante Carta N° 38489573, manifestó que ha verificado y además reconoce el incumplimiento en los ítems mencionados anteriormente y que fueron imputados en el Oficio N° 1433-2017-OS/OR-LIMA NORTE. Así mismo manifiesta que están adoptando las medidas correctivas necesarias para cumplir con el indicador, sin embargo no acredita tal afirmación.

Finalmente, solicita se concluya de manera anticipada el procedimiento sancionador y se proceda conforme a Ley, fijando la gradualidad (-50%) de la eventual sanción conforme el literal g.1.1) del artículo 25° del RSFS.

ANÁLISIS DE OSINERGMIN

De acuerdo a lo manifestado por ENEL en su descargo, se ha verificado que la concesionaria reconoce de manera expresa el incumplimiento. Por tanto, al momento de calcular la sanción se aplicará la atenuante señalada en el numeral g.1.1) del artículo 25° del RSFS y se proceda conforme a Ley, fijando la sanción al amparo del literal a) del numeral 2 del artículo 236°,

aplicando al cálculo de la multa, las atenuantes y la gradualidad (-50%) del RSFS, también de la eventual sanción, conforme el literal g.1.1) del artículo 25° del mismo texto legal

CONCLUSIONES

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, considerando que ENEL no ha desvirtuado los hechos que sustentan la imputación administrativa, así como su responsabilidad en la comisión de la misma, se concluye que ENEL ha incurrido en infracción administrativa sancionable prevista en el Anexo 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la División de Supervisión Eléctrica, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD.

3. CALCULO DE SANCIÓN

Dado que el numeral 1.10 del Anexo N° 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la División de Supervisión Eléctrica, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD, establece rangos de multas, corresponde graduar la sanción a aplicar.

Para tal efecto, debe tomarse en cuenta en lo pertinente, tanto los criterios de graduación establecidos en el artículo 25° del “Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de Osinergmin”, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-OS/CD, como lo previsto en el numeral 3 del artículo 246° del el Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444.

Es importante definir si se debe aplicar multa o amonestación. De acuerdo a los incumplimientos citados anteriormente el cual se refiere de modo general a la indisponibilidad de la central telefónica y la mala calidad de la atención de las llamadas, por tal se estaría incurriendo en un costo evitado por parte de la empresa concesionaria al no disponer de los recursos necesarios para atención de llamadas. Este criterio será más ampliamente detallado en el análisis de cálculo de multa.

Por tal se descarta la aplicación de una AMONESTACIÓN y por ende corresponde determinar una MULTA. Para la determinación de la multa se realizara un análisis del costo evitado y el daño ocasionado por el incumplimiento de la empresa.

3.1 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:

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

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/. 4,050.
- Para la determinación del beneficio ilícito se utilizará la información contenida en el expediente 201700057412.
- 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.

3.2 RESULTADO DE LA APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA

- **CON RELACIÓN A LA TRANSGRESIÓN DEL INDICADOR ATNA: ATENCIÓN TELEFÓNICA NO ADECUADA.**

“De un total de 277 159 llamadas telefónicas recibidas en CAT, se tomó una muestra de 191 y en catorce (14), Enel incumplió lo establecido en los numerales 5.2 y 5.3 del Procedimiento. Con el valor de 7.3% ha superado la tolerancia establecida de 2.0% en el Indicador de Atención Telefónica No Adecuada.”

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 COyM² 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

² 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.

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 multa³.

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 norma⁴.

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 UIT⁵. La fórmula a aplicar para la determinación de la multa es la siguiente:

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

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

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)	277,159
Costo evitado total en soles	S/. 566,775.61
Costo evitado neto en soles (2)	S/.

³ Documento de Trabajo N°10 pag. 75, 76, 78, 82,102, 103. Publicado por la GPAE.

⁴ Documento de Trabajo N°10 pag. 15, 111, 122. Publicado por la GPAE.

⁵ 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

	396,742.93
Tolerancia para el indicador ATNA	2%
Indicador ATNA obtenido de la empresa (3)	7.3%
Probabilidad de detección	100%
Monto del factor B en soles (4)	S/. 21,027.38
Factor B en UIT	5.19
Daño ex – ante en UIT	1.00
Multa Total en UIT (5)	6.19

Nota:

- (1) Total de llamadas registradas de la empresa correspondiente al semestre 2016-II (Anexo 17 de la Base Metodológica).
- (2) Impuesto a la renta igual al 30%.
- (3) Porcentaje del indicador reportado de acuerdo al expediente 201700057412.
- (4) Resultado de la aplicación de la fórmula.
- (5) Valor de la UIT igual a S/.4050.

Al respecto, se debe precisar que considerando que ENEL ha reconocido de forma expresa y por escrito su responsabilidad, hasta la fecha de presentación de descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador, y ha acreditado haber tomado acciones correctivas, se aplicará una reducción del 55% del monto de la multa, en concordancia con lo señalado en el literal g.1) y g.3) del numeral 25.1 del artículo 25° del RSFS.

Multa Total según el cálculo = 6,19 UIT

Reducción aplicable = 55%

55% de 6,19= $6,19 \times (55/100) = 3,40$

Multa a imponer= 6,19 – 3.40

Multa a imponer= **2,79 UIT**

▪ **CON RELACIÓN A LA TRANSGRESIÓN DEL INDICADOR ICAT: INDISPONIBILIDAD DE LA CENTRAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA**

“De un total de 277 159 llamadas telefónicas recibidas en CAT, se tomó una muestra de 95 y en veinte (20) llamadas telefónicas, ENEL incumplió lo establecido en el numeral 6.2 del Procedimiento. Con el valor de 21.1% ha incumplido la tolerancia establecida de 2.0% del indicador de Indisponibilidad del Centro de Atención Telefónica.”

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 central⁶.

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.⁷

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 multa⁸.

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 norma⁹.

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 UIT ¹⁰

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

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

⁶ 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.

⁷ Se usa como tasa de indisponibilidad lo obtenido en el indicador ICAT.

⁸ Documento de Trabajo N°10 pag. 75, 76, 78, 82,102, 103. Publicado por la GPAE.

⁹ Documento de Trabajo N°10 pag. 15, 111, 122. Publicado por la GPAE.

¹⁰ 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

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

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)	277,159
Costo evitado total en soles	S/. 652,246.94
Costo evitado neto en soles (2)	S/. 456,572.85
Tolerancia para el indicador ICAT	2%
Indicador ICAT obtenido por la empresa (3)	21.1%
Probabilidad de detección	100%
Monto del factor B en soles (4)	S/. 110,526.51
Factor B en UIT	27.29
Daño ex - ante en UIT	1.00
Multa en UIT (5)	28.29

Nota:

- (1) Total de llamadas registradas de la empresa correspondiente al semestre 2016-II (Anexo 17 de la Base Metodológica).
- (2) Impuesto a la renta igual al 30%
- (3) Porcentaje del indicador reportado de acuerdo al expediente 201700057412.
- (4) Resultado de la aplicación de fórmula
- (5) Valor de la UIT igual a S/.4050.

Sin embargo, es importante considerar que la finalidad de la multa es el efecto disuasivo más no afectar la actividad regular o viabilidad financiera de la empresa sancionada que estén

directamente relacionadas con el cumplimiento de la normatividad vinculada a los indicadores de ATNA e ICAT, es por ello que se estableció una tolerancia para dichos indicadores.

Al respecto, se debe precisar que considerando que ENEL ha reconocido de forma expresa y por escrito su responsabilidad, hasta la fecha de presentación de descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador, se aplicará una reducción del 50% del monto de la multa, en concordancia con lo señalado en el literal g.1) del numeral 25.1 del artículo 25° del RSFS.

Multa Total según el cálculo = 28,29 UIT
Reducción aplicable = 50%

Multa a imponer= 28,29/2
Multa a imponer= **14,15 UIT**

Mediante Informe Técnico N° OEE-018-2015 emitido por la Gerencia de Políticas y Análisis Económico (GPAE), recomienda establecer un tope de multa aplicado a la suma de los incumplimientos por superar las tolerancias de ambos indicadores igual a 14 UIT¹¹.

Por tanto teniendo en cuenta que la multa aplicable al indicador ATNA 2,79 UIT y el tope recomendado, se aplicaría una multa igual al 11,36 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 TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444 y en la Resolución de Consejo Directivo N° 10-2017-OS/CD.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- SANCIONAR a la empresa Enel Distribución Perú S.A.A. con una multa de **dos con setenta y nueve (2,79) Unidad Impositiva Tributaria (UIT)** por haber transgredido el indicador ATNA en el segundo semestre de 2016 incurriendo en la infracción prevista en el numeral 5.2 y 5.3 del “Procedimiento para la supervisión de la calidad telefónica”, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD, hecho que constituye una infracción administrativa según lo señalado en el numeral 9.2 del Procedimiento según 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 y modificatorias.

Código de Infracción: 170005741201

Artículo 2°.- SANCIONAR a la empresa Enel Distribución Perú S.A.A. con una multa de **once con treinta y seis (11,36) centésimas de Unidades Impositivas Tributarias (UIT)** por haber transgredido

¹¹ La Gerencia de Políticas y Análisis Económico (GPAE), antes Oficina de Estudios Económicos de Osinergmin, estableció un tope a los montos de multa para los excesos de tolerancia de los indicadores ATNA e ICAT contenida en el Informe Técnico -018-2015-OEE/OS

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 634-2018-OS/OR-LIMA NORTE**

el indicador ICAT en el segundo semestre de 2016 incurriendo en la infracción prevista en el numeral 6.2 del “Procedimiento para la supervisión de la calidad telefónica”, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD, hecho que constituye una infracción administrativa según lo señalado en el numeral 9.2 del Procedimiento, sancionable según 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 y modificatorias.

Código de Infracción: 170005741202

Artículo 3°.- 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 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 el Código de Pago de la infracción correspondiente, sin perjuicio de informar de manera documentada a Osinergmin del pago realizado.

Artículo 4°.- De conformidad con el numeral 26.2 del artículo 26° del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a Cargo de Osinergmin, aprobado mediante Resolución N° 040-2017-OS/CD y la Resolución de Consejo Directivo N° 275-2016-OS/CD, las multas **se reducirán en un 10%** si se cancela el monto de la misma dentro del plazo fijado en el artículo anterior, haya autorizado la notificación electrónica hasta la fecha otorgada para la presentación de descargos y la empresa sancionada no impugna administrativamente la resolución que impuso la multa.

Regístrese y comuníquese.

«image:osifirma»

**Jefe de la Oficina Regional Lima Norte
Órgano Sancionador**