

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 2387-2018-OS/OR-LIMA NORTE**

Los Olivos, 26 de septiembre del 2018

**VISTOS:**

El expediente N° 201800012016, referido al procedimiento sancionador iniciado mediante Oficio IPAS N° 809-2018-OS/OR-LIMA NORTE, notificado en fecha 12 de marzo de 2018 a la empresa Enel Distribución Perú S.A.A. (en adelante, ENEL o la concesionaria), identificada con RUC N° 20269985900 y el Informe Final de Instrucción N° 1535-2018-OS/OR-LIMA NORTE de fecha 25 de julio 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 ENEL, la supervisión correspondiente al segundo semestre del año 2017.

**1.4.** Como resultado de la supervisión, se elaboró el Informe de Instrucción N° 381-2018-OS/OR-LIMA NORTE de fecha 05 de febrero de 2018, el cual concluyó que la empresa ENEL incumple con las obligaciones establecidas en el Procedimiento, respecto al segundo semestre del año 2017, verificándose la vulneración de los siguientes indicadores:

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 2387-2018-OS/OR-LIMA NORTE**

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.
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.

- 1.5. Mediante Oficio N° 809-2018-OS/OR-LIMA NORTE, notificado en 12 de marzo de 2018, 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° 381-2018-OS/OR LIMA NORTE y concediéndole a dicha fiscalizada el plazo de quince (15) días hábiles para la presentación de sus respectivos descargos.
- 1.6. Mediante Carta N° 1466435, recibida en fecha 05 de abril de 2018, ENEL efectuó el descargo correspondiente al Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador, refiriendo reconocer su responsabilidad por las infracciones materia de análisis.
- 1.7. Los descargos fueron analizados en el Informe Final de Instrucción N° 1535-2018-OS/OR LIMA NORTE, que fue remitido a la empresa mediante oficio N° 2376-2018-OS/OR LIMA NORTE, notificado el 30 de julio de 2018.
- 1.8. Mediante Carta N° 1528369, recibida en fecha 06 de agosto 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**

ENEL, en ocho (08) llamadas telefónicas de una muestra de 190, incumplió lo establecido en los numerales 5.2 y 5.3 del Procedimiento, tal como se muestra a continuación.

### Llamadas que presentan aspectos incumplidos y sustentan el indicador ATNA

Lo indicado con "✓" está correcto, lo indicado con "n.a." es un aspecto no evaluado para el tipo de llamada.

N	Nombre de Archivo	Motivo de la llamada	Nombre persona que llama	Teléfono de Contacto	Código de Suministro	Dirección donde se ubica	Acciones Específicas	Tiempo Estimado	Nombre persona que atiende	Código de Llamada/ Reclamo	Indica Programada/no programada	Motivo de la demora
1.	6709932	Reclamada - Falta de suministro	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Incumple	n.a.	✓
2.	1405845	Reclamada - Alumbrado público	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Incumple	n.a.	n.a.
3.	6734565	Falta de suministro	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Incumple	✓	n.a.
4.	6778473	Falta de suministro	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Incumple	n.a.
5.	6813139	Falta de suministro	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Incumple	✓	n.a.
6.	6832169	Reclamada - Seguridad pública / Conductor caído	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Incumple	n.a.	✓
7.	6849504	Reclamada - Falta de suministro	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Incumple	n.a.	✓
8.	1436549	Alumbrado público	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Incumple	✓	n.a.

 Incumplimientos

Resultado de la Evaluación	Cantidad	Resultado ATNA (%)	Tolerancia Establecida ATNA (%)
Tamaño de muestra (TCEA):	190	<b>4,21</b>	<b>2</b>
Casos donde se verificó la adecuada atención telefónica (CVAA):	182		
Casos con aspectos incumplidos	8		

**ATNA = 4,21%**

El Indicador ATNA es igual a 4,21%, el cual es mayor que la tolerancia de 2,0%, establecida en el numeral 8 del Procedimiento N° 266-2012-OS/CD.

#### ARGUMENTOS DE ENEL

ENEL, mediante Carta N° 1466435, manifestó que ha verificado y además reconoce el incumplimiento en los ítems mencionados anteriormente y que fueron imputados en el Oficio N° 381-2018-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.

Finalmente, solicita acogerse al artículo 25° del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin (en adelante RSFS) respecto a la gradualidad de la eventual sanción.

Posteriormente, mediante Carta N° 1528369 reitera el reconocimiento a los incumplimientos y el monto de la multa impuesta.

## ANÁLISIS DE OSINERGMIN

Con relación a lo alegado, que el personal de atención de llamadas está siendo constantemente capacitado para evitar futuros incumplimientos, se debe precisar que no remite evidencia al respecto.

De otro lado, se ha verificado que Enel reconoce de manera expresa e incondicional la infracción administrativa objeto de análisis, por lo que correspondería evaluar el pedido de la graduación de la multa en la presente Resolución. En ese sentido, es oportuno señalar que el Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-OS-CD<sup>1</sup>, establece que se considerará una reducción del 50% de la multa propuesta, si el reconocimiento de responsabilidad se presenta hasta la fecha de presentación de descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador.

En el presente caso, la concesionaria cumple con el beneficio antes mencionado al haber presentado su reconocimiento de responsabilidad dentro del plazo de presentación de descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador, lo cual será aplicado en el rubro de criterios utilizados en el cálculo de la multa de la presente Resolución.

## 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:

---

<sup>1</sup> Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-OS-CD

### Artículo 25.- Graduación de multas

25.1 En los casos en que la multa prevista por el Consejo Directivo como sanción tenga rangos o topes de aplicación, se utilizan, según sea el caso, los siguientes criterios de graduación:

(...)

g) Circunstancias de la comisión de la infracción. Para efectos del cálculo de la multa se consideran los siguientes factores atenuantes:

(...)

g.1.2) g.1.1) -50%, si el reconocimiento de responsabilidad se presenta hasta la fecha de presentación de descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador.

ENEL, en cinco (05) llamadas, de 82 llamadas testigo, no cumplió lo establecido en el numeral 6.2 del Procedimiento, tal como se muestra a continuación.

**Llamadas que presentan aspectos incumplidos y sustentan el indicador ICAT**

Ítem	Número Telefónico Del que se realiza la llamada	Fecha y Hora en que se realiza la llamada [dd/mm/aaaa] [hh:mm]	Número Telefónico de la Central de Atención	Indica tono de ocupado [si / no]	Timbra la llamada [si / no]	Tiempo de Timbrado [mm:ss]	Contestó el IVR [si / no]	IVR cortó la llamada mientras era direccionada al operador [si / no]	Tiempo que transcurre desde la elección de la opción de contestación por un operador mayor a un minuto[mm:ss]	Archivo
1.	4420192	04/08/2017 22:34:00	5171717	NO	SI	00:00	SI	NO	3:20	170804_0067
2.	4420192	05/08/2017 23:17:00	5171717	NO	SI	00:00	SI	NO	2:48	170805_0068
3.	4420192	07/08/2017 22:12:00	5171717	NO	SI	00:00	SI	NO	3:19	170807_0072
4.	4420192	23/08/2017 22:24:00	5171717	NO	SI	00:00	SI	NO	2:29	170823_0079
5.	4420192	28/08/2017 22:13:00	5171717	NO	SI	00:00	SI	NO	2:48	170828_0083

 Incumplimientos

Resultado de la Evaluación	Cantidad	Resultado ICAT (%)	Tolerancia Establecida ICAT (%)
Tamaño de muestra (TCEI):	82	<b>6,10</b>	<b>2</b>
Casos donde se verificó la adecuada atención telefónica (CVAF):	77		
Casos con aspectos incumplidos	5		

**ICAT = 6,10**

**ARGUMENTOS DE ENEL**

ENEL, mediante Carta N° 1466435, manifestó que ha verificado y además reconoce el incumplimiento en los ítems mencionados anteriormente y que fueron imputados en el Oficio N° 381-2018-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 acogerse al artículo 25° del RSFS respecto a la gradualidad de la eventual sanción.

Posteriormente, mediante Carta N° 1528369 reitera el reconocimiento a los incumplimientos y el cálculo de multa impuesta.

**ANÁLISIS DE OSINERGMIN**

Con relación a lo alegado, no remite medio probatorio alguno que el personal de atención de llamadas viendo siendo capacitados para evitar futuros incumplimientos.

De otro lado, se ha verificado que Enel reconoce de manera expresa e incondicional la infracción administrativa materia de análisis, por lo que correspondería evaluar el pedido de la graduación de la multa en la presente Resolución. En ese sentido, es oportuno señalar que el Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-OS-CD2, establece que se considerará una reducción del 50% de la multa propuesta, si el reconocimiento de responsabilidad se presenta hasta la fecha de presentación de descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador.

En el presente caso, la concesionaria cumple con el beneficio antes mencionado al haber presentado su reconocimiento de responsabilidad dentro del plazo de presentación de descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador, lo cual será aplicado en el rubro de criterios utilizados en el cálculo de la multa de la presente Resolución.

### **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.

$\alpha$  : 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 201800012016.
- 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” ha sido 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.**

**“En ocho (08) llamadas telefónicas de una muestra de 190, ENEL incumplió lo establecido en los numerales 5.2 y 5.3 del Procedimiento. Alcanzó un valor de 4.21% el cual supera 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 COyM<sup>2</sup> asociado

---

<sup>2</sup> 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

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 multa<sup>3</sup>.*

*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 norma<sup>4</sup>.*

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 UIT<sup>5</sup>. La fórmula a aplicar para la determinación de la multa es la siguiente:

Multa propuesta = costo evitado + 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**

---

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.

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

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

<sup>5</sup> 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

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 2387-2018-OS/OR-LIMA NORTE**

<b>Componente</b>	<b>Monto total</b>
El COyM asociado a la central telefónica por llamada	S/. 2.04
Número de llamadas sujetas al Procedimiento (1)	238,207
Costo evitado total en soles	S/. 487,120.82
Costo evitado neto en soles (2)	S/. 340,984.57
Tolerancia para el indicador ATNA	2%
Indicador ATNA obtenido de la empresa (3)	4.21%
Probabilidad de detección	100%
Monto del factor B en soles (4)	S/. 7,535.76
Factor B en UIT	1.82
Daño ex – ante en UIT	1.00
<b>Multa Total en UIT (4)</b>	<b>2.82</b>
Multa en soles	11,685.76

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 201800012016.
- (4) Resultado de la aplicación de la fórmula.
- (5) Valor de la UIT igual a S/.4150.

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, por tanto 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 = 2,82 UIT

Reducción aplicable = 50%

Multa a imponer =  $2,82/2 = 1,41$

Multa a imponer= **1,41 UIT**

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

**“ENEL en cinco (05) llamadas, de 82 llamadas testigo, no cumplió lo establecido en el numeral 6.2 del Procedimiento. Alcanzó un valor de 6.10% que supera 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 central<sup>6</sup>.

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.<sup>7</sup>

*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 multa<sup>8</sup>.*

*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 norma<sup>9</sup>.*

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<sup>10</sup>

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

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

---

<sup>6</sup> 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.

<sup>7</sup> Se usa como tasa de indisponibilidad lo obtenido en el indicador ICAT.

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

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

<sup>10</sup> 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

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

A continuación se detalla el cálculo de multa:

**Cuadro N° 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)	238,207
Costo evitado total en soles	S/. 560,579.98
Costo evitado neto en soles (2)	S/. 392,405.98
Tolerancia para el indicador ICAT	2%
Indicador ICAT obtenido por la empresa (3)	6.10%
Probabilidad de detección	100%
Monto del factor B en soles (4)	S/. 17,133.81
Factor B en UIT	4.13
Daño ex - ante en UIT	1.00
<b>Multa en UIT (5)</b>	<b>5.13</b>
<b>Multa en soles</b>	<b>21,283.81</b>

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 201800012016.
- (4) Resultado de la aplicación de fórmula
- (5) Valor de la UIT igual a S/.4150.

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

RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 2387-2018-OS/OR-LIMA NORTE

multa, en concordancia con lo señalado en el literal g.1) del numeral 25.1 del artículo 25° del RSFS.

M Multa Total según el cálculo = 5,13 UIT  
Reducción aplicable = 50%

Multa a imponer=  $5,13/2=2,565$   
Multa a imponer= **2,57 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 **una con cuarenta y uno centésimas (1,41) Unidades Impositivas Tributarias (UIT)**, por haber transgredido el indicador ATNA en el segundo semestre del 2017, incurriendo en la infracción prevista en los numerales 5.2 y 5.3 del “Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención telefónica en las empresas de Distribución Eléctrica”, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD y sancionable de conformidad con 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: 180001201601**

**Artículo 2°.- SANCIONAR** a la empresa Enel Distribución Perú S.A.A. con una multa de **dos con cincuenta y siete centésimas (2,57) Unidades Impositivas Tributarias (UIT)**, por haber transgredido el indicador ICAT en el segundo semestre del 2017, incurriendo en la infracción prevista en el numeral 6.2 del “Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención telefónica en las empresas de Distribución Eléctrica”, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD, y sancionable de conformidad con 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: 180001201602**

**Artículo 3°.- DISPONER** que el monto de las multas sea pagado en un plazo no mayor de **quince (15) días hábiles** contados a partir del día hábil siguiente de notificada la presente Resolución.

El pago podrá realizarse en las cuentas de Osinergmin disponibles a través de los canales de atención (Agencias y Banca por Internet) del **Banco de Crédito del Perú, Interbank, Scotiabank S.A.A. y BBVA Continental**. Para tal efecto, se deberá indicar el servicio de recaudación “**MULTAS PAS**” para el caso del **Banco de Crédito del Perú, Interbank, Scotiabank S.A.A.**, y, en el caso del **BBVA Continental** el

servicio de recaudación “OSINERGMIN MULTAS PAS”; asimismo, deberán indicarse los **códigos de infracción** que figuran en la presente Resolución.

**Artículo 4°.-** 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 podría 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 indispensables para su eficacia: a) no interponer recurso administrativo, b) que haya autorizado la notificación electrónica hasta la fecha otorgada para la presentación de sus descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador y c) 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 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 Enel Distribución Perú S.A.A., el contenido de la presente Resolución.

Regístrese y comuníquese.

«image:osifirma»

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