

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2701-2017-OS/OR PIURA**

Piura, 22 de diciembre del
2017

VISTOS:

El expediente N° 201400097834, el Informe Final de Instrucción N° 1189-2017/IFIPAS-OR PIURA de fecha 22 de setiembre de 2017, referido al procedimiento administrativo sancionador iniciado mediante Oficio N° 207-2016-OS/OR PIURA y el escrito de registro N° 2014-97834 de fecha 16 de octubre de 2017, sobre el incumplimiento a la normativa del subsector electricidad por parte de la empresa Electronoroeste S.A., en adelante ENOSA, identificado con Registro Único Contribuyente (RUC) N° 20102708394.

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”, 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° 10-2017-OS/CD¹, se determinaron las instancias competentes para el ejercicio de la función instructora y la función sancionadora en el sector energía, disponiéndose que el Especialista Regional de Electricidad es el órgano competente para tramitar la etapa instructora de los procedimientos administrativos sancionadores por incumplimiento de la normativa o de disposiciones emitidas por Osinergmin por parte de los agentes que operan las actividades de distribución y comercialización de electricidad, mientras que la emisión de la resolución sancionadora en el presente procedimiento corresponde al Jefe de la Oficina Regional de Piura.

- 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” (en adelante, el Procedimiento), 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 ELECTRONOROESTE S.A. (en adelante ENOSA), correspondiente al primer semestre del 2014.
- 1.4. De acuerdo a lo consignado en el Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador N° 84-2016-OS/OR-PIURA, de fecha 18 de enero de 2016 en la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica correspondiente al primer semestre del 2014, se verificó que la empresa

¹ Que modifica la Resolución Consejo Directivo N° 218-2016-OS/CD

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2701-2017-OS/OR PIURA**

ELECTRONOROESTE (en adelante, ENOSA) transgredió el indicador ICAT, configurándose la siguiente infracción:

Ítem	Incumplimiento verificado	Obligación normativa	Normativa incumplida	Tipificación
1	Indisponibilidad del Centro de Atención (ICAT) ELECTRONOROESTE ha obtenido el valor de 6.4% para el indicador ICAT, trasgrediendo la tolerancia del 2% establecida en el numeral 8 del Procedimiento	6.2 Verificación de la Disponibilidad del Centro de Atención Telefónica (...) c) En cada llamada, Osinergmin verifica los siguientes aspectos:(...) 3) Que el sistema de contestación automática no corte la llamada mientras es recibida o direccionada para la atención por el personal. 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.	Artículo 6 numeral 6.2, artículo 8° y 9° numeral 9.2 de la Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD	Numeral 1.10 del Anexo 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD

- 1.5. Mediante Oficio N° 207-2016-OS/OR PIURA, fecha 19 de enero de 2017, notificado el 20 de enero de 2016, se inició el Procedimiento Administrativo Sancionador, contra ENOSA por incumplir con lo dispuesto en el Procedimiento, otorgándole quince (15) días hábiles de plazo para presentar sus descargos a las imputaciones formuladas.
- 1.6. Mediante la Carta N° 207-2016/Enosa recibida el día 05 de febrero de 2016, ENOSA presentó los descargos al inicio del procedimiento sancionador.
- 1.7. Con el Oficio N° 560-2017-OS/OR PIURA- OS/OR PIURA, notificado el 22 de setiembre de 2017 se le corre traslado a la empresa fiscalizada del Informe Final de Instrucción N° 1189-2017-IFIPAS/OR PIURA de fecha 22 de setiembre de 2017, otorgándole un plazo de cinco (5) días hábiles para que presente sus descargos.
- 1.8. Mediante Carta N° 771-2017/ENOSA presentada el 16 de octubre, ENOSA presentó sus descargos al informe final de instrucción.

2. ANÁLISIS

2.1. RESPECTO A HABER TRANSGREDIDO EL INDICADOR ICAT: DISPONIBILIDAD DE LA CENTRAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Osinermin detectó que ELECTRONOROESTE obtuvo para el primer semestre 2014, el valor de 6.4% para el indicador ICAT, dicho valor supera la tolerancia establecida (2%).

A. Incumplimiento del sistema de contestación automática que cortó la llamada mientras era direccionada para la atención por el personal

HECHOS VERIFICADOS

Durante la Supervisión muestral de ciento nueve (109) llamadas testigos² se constató una (01) llamada testigo en la que se incumple con lo establecido en el ítem 3 del numeral 6.2 del

² Se efectúa llamadas inopinadas a la central telefónica de la Empresa de Distribución para verificar su operatividad (llamadas testigo).

Procedimiento el cual indica que el sistema de contestación automática no corte la llamada mientras es recibida o direccionada para la atención por el personal.

La llamada está detallada en el ítem 6 del Anexo N° 4 del Informe de Supervisión que obra en el presente expediente administrativo.

DESCARGOS DE ENOSA

ENOSA señaló mediante Carta N° 207-2016/Enosa, respecto de la llamada del ítem 6 que el día 17.04.14 se atiende la llamada en la Central telefónica y por causa de problemas técnicos en la línea, no se logra establecer comunicación entre el operador y el usuario; debido a este inconveniente la llamada tiene una duración de apenas 11 segundos, en la cual no se logra registrar el audio del emisor y receptor. Se adjunta a efectos de mostrar lo expuesto, Reporte del Evencco del Centro Control de Operaciones. Para ello adjunta a su escrito de descargos el reporte de las llamadas del día 17 de abril de 2014.

ENOSA mediante Carta N° 771-2017/ENOSA no presenta descargos respecto de la llamada del ítem 6.

ANÁLISIS DE LOS DESCARGOS

Se debe precisar que ENOSA no ha presentado medio probatorio idóneo que desvirtúe el incumplimiento imputado, pues no determina la causa ni el responsable del problema técnico de la línea que alega. Por lo tanto, no merece amparar lo argumentado por ENOSA en este extremo y se mantiene el incumplimiento de la llamada del ítem 6.

B. Respecto del incumplimiento del tiempo que transcurre desde la elección de contestación por un operador

HECHOS VERIFICADOS

Durante la Supervisión muestral de ciento nueve (109) llamadas testigos, se constataron seis (06) llamadas testigo en la que se incumple con lo establecido en ítem 4 el numeral 6.2 del Procedimiento el cual señala 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.

La relación de llamadas se presentó en el Anexo N° 4 del Informe de Supervisión que obra en el presente expediente.

DESCARGOS DE ENOSA

ENOSA mediante Carta N° 207-2016/Enosa, argumenta cada ítem de las llamadas conforme se detalla a continuación:

- Llamada del ítem N° 1:

La llamada realizada en la Central de Atención Telefónica de Piura (Teléfono 284050) el día 15.01.2014 a las 19:19 horas, desde el número telefónico 304074, se ha verificado en la base de datos de llamadas atendidas que tal día se registraron dos interrupciones de servicio en media tensión:

- Por una disminución de carga en el Alimentador 1079 del Bajo Piura SE La Unión, desde las 19:05 hasta las 21:10, afectando a un promedio de 2654 suministros.
- En El Alto Piura una Desconexión manual Vía remota 59 corta duración del AMT AI933 SET Huapalas cuando atendía una demanda de 1.74 MW, para aliviar carga ante de transformador de potencia en SET Huapalas de 19:13:20 a las 19:14:54, ocasionando la congestión de llamadas al Call Center, es por ello que cuando les realizan la llamada para verificar la disponibilidad de la Central telefónica no fue posible atenderla en el plazo de tiempo previsto en el numeral 2.6 del Procedimiento para la supervisión de la calidad de la atención telefónica de las empresas de distribución eléctrica.

Señala que la demora en la contestación de su operador se produjo por circunstancias o situaciones que no eran posibles de superar por parte de su representada esto, es una situación extraordinaria producida por la interrupción de todo un sector que ocasionó el incremento exponencial de llamadas telefónicas, en tal sentido no existe casualidad por parte de su representada en el incumplimiento advertido por lo que en aplicación del artículo 230 numeral 8 de la Ley de Procedimiento Administrativo General no existe responsabilidad por la infracción administrativa advertida al no haber incurrido su empresa en la conducta prohibida posible de sanción. Se adjunta a efectos de mostrar lo expuesto, Reporte del Evencco del Centro Control de Operaciones (Figura 01, Figura 02 y Figura 03).

- **Llamada del ítem N° 2:**

En la llamada realizada a la Central de Atención Telefónica de Tumbes (Teléfono 522493) el día 02.07.2014 a las 15:03 horas, desde el número telefónico 521322, se ha verificado en la base de datos de llamadas atendidas que tal día se registró una interrupción de servicio en media tensión: Interrupción de AMT1020 SE Paita por actuación de su protección sobre corriente entre fases; Se recorre LMT. Valores de falla en primarios. A=410Amp. IB=5336Amp IC=5185Amp. N=0.

Por lo expuesto se evidencia que la demora en la contestación de su operador se produjo por circunstancias o situaciones que no eran posibles de superar por parte de su representada esto, es una situación extraordinaria producida por la interrupción de todo un sector que ocasionó el incremento exponencial de llamadas telefónicas, en tal sentido no existe casualidad por parte de su representada en el incumplimiento advertido por lo que en aplicación del artículo 230° numeral 8 de la Ley de Procedimiento Administrativo General no existe responsabilidad por la infracción administrativa advertida al no haber incurrido su empresa en la conducta prohibida posible de sanción.

Se adjunta a efectos de mostrar lo expuesto, Reporte del Evencco del Centro Control de Operaciones (Figura 04, Figura 05).

- **Llamada del ítem N° 3:**

En la llamada realizada a la Central de Atención Telefónica de Piura (Teléfono 284050) el día 31.03.2014 a las 19:51 horas, desde el número telefónico 5513063, se ha verificado en la base de datos de llamadas atendidas que tal día se registraron 02 averías en Baja Tensión Sector sin servicio en Catacaos, desde las 19:35 hasta las 20:07 Sector sin servicio en la Urb. Los Educadores de Piura, desde las 19:34 hasta las 21:47.

Por lo expuesto se evidencia que la demora en la contestación de su operador se produjo por circunstancias o situaciones que no eran posibles de superar por parte de su representada esto, es una situación extraordinaria producida por la interrupción de todo un sector que ocasionó el

incremento exponencial de llamadas telefónicas, en tal sentido no existe casualidad por parte de su representada en el incumplimiento advertido por lo que en aplicación del artículo 230 numeral 8 de la Ley de Procedimiento Administrativo General no existe responsabilidad por la infracción administrativa advertida al no haber incurrido su empresa en la conducta prohibida posible de sanción. Se adjunta a efectos de mostrar lo expuesto, Reporte del Evencco del Centro Control de Operaciones (Figura 06, Figura 07).

- **Llamada del ítem N° 4:**

En la llamada realizada a la Central de Atención Telefónica de Tumbes (Teléfono 522493) el día 27.03.2014 a las 23:38 horas, desde el número telefónico 952381238, se ha verificado en la base de datos de llamadas atendidas y se evidencia que la demora en la contestación de su operador se produjo por las llamadas de reparaciones e ingresos de alumbrados públicos, por circunstancias o situaciones que no eran posibles de superar. Se evidencia que el operador estuvo recepcionando las llamadas pero le fue imposible recepcionar la llamada y supero los 2.25 minutos. Como se puede visualizar en el Reporte de las llamadas atendidas y no atendidas del día 27.03.14 (Figura 08).

- **Llamada del ítem N° 5:**

En la llamada realizada a la Central de Atención Telefónica de Tumbes (Teléfono 522493) el día 28.03.2014 a las 12:40 horas, desde el número telefónico 521735, corresponde decir que se ha verificado en la base de datos de llamadas atendidas que tal día se registraron 02 averías en Baja Tensión y 01 mantenimiento programado en el Bajo Piura Líneas caídas en el AA.HH 18 De Mayo, desde las VE 09:05 am. Y fue reparado a las 13:43 p.m. Sector sin servicio en Mz. BJ Lote 17 Urb. Miraflores Country Club; desde las 12:37 hasta las 15:51 Mantenimiento preventivo. Seccionamiento 1170091 del alimentador A 1077 de SE Constante, desde las 07:00 am y culminó a las 13:00 horas. Por lo expuesto se evidencia que la demora en la contestación de su operador se produjo por circunstancias o situaciones que no eran posibles de superar por parte de su representada esto, es una situación extraordinaria producida por la interrupción de todo un sector que ocasionó el incremento exponencial de llamadas telefónicas, en tal sentido no existe casualidad por parte de su representada en el incumplimiento advertido por lo que en aplicación del artículo 230° numeral 8 de la Ley de Procedimiento Administrativo General no existe responsabilidad por la infracción administrativa advertida al no haber incurrido su empresa en la conducta prohibida posible de sanción. Se adjunta a efectos de mostrar lo expuesto, Reporte del Evencco del Centro Control de Operaciones (Figura 09, Figura 10 y Figura 11).

- **Llamada del ítem N° 7:**

En la llamada realizada a la Central de Atención Telefónica de Tumbes (Teléfono 522493) el día 30.04.2014 a las 13:27 horas, desde el número telefónico 521735, corresponde decir que se ha verificado en su base de datos de llamadas atendidas y en esos momentos se están atendiendo numerosas llamadas de usuarios por diferentes motivos (Reclamos, reparaciones, consultas sobre programaciones de cortes, conexiones nuevas, etc, en diferentes unidades de negocio y de competencia de la Empresa) y sus operadores estuvieron recepcionando y no les fue posible atender la llamada que tiene una duración de 1:40 minutos. Se adjunta a efectos de mostrar lo expuesto, Reporte del Sistema de llamadas (Figura 13 y Figura 14)."

Se debe precisar que ENOSA mediante Carta N° 177-2017/Enosa, sólo presenta descargos **respecto de las llamadas de los ítems 3, 4, 5 y 7**, reiterando la argumentación presentada en la Carta N° 207-2016/ENOSA.

ANÁLISIS DE DESCARGO

Respecto de los descargos presentados en las Cartas N° 207-2016/Enosa y 177-2017/Enosa, en relación a las llamadas testigo de los ítems 1, 2, 3, 4, 5 y 7, ENOSA manifiesta que en las fechas y horas indicadas se produjeron interrupciones del servicio eléctrico, los cuales ocasionaron un gran número de llamadas que saturaron la capacidad operativa de la central telefónica. Asimismo, sostienen que la demora en la atención de las llamadas se produce en circunstancias que eran imposibles de superar por parte de ENOSA, debido a situaciones extraordinarias producidas por las interrupciones, en el detalle de su descargo adjunta información respecto a las interrupciones.

Respecto a la llamada del Ítem 1, ENOSA sostiene que en el transcurso de la llamada testigo, se estaban desarrollando dos (02) interrupciones importantes en dos alimentadores (1079 y A1933), adjunta captura de pantalla de su aplicativo **“Registro de Eventos – Reclamos”**.

Al respecto, revisada la información proporcionada en los descargos, se verificó que las interrupciones en la fecha y hora de la llamada testigo (15/01/2014 19:19:00), correspondieron a los periodos de las interrupciones reportadas (15/01/2014 19:05:00 a 21:10:00 y 15/01/2014 19:13:20 a 19:14:54), que afectaron a 12 108 usuarios (2 654 y 9 454, respectivamente); por lo tanto, existe evidencia que sustenta que la central de atención telefónica de ENOSA estuvo operando bajo condiciones atípicas, en ese sentido, se supera el incumplimiento de la llamada del ítem 1.

Respecto a la llamada del Ítem 2, la empresa ENOSA sostiene que en el transcurso de la llamada testigo, se estaba desarrollando una interrupción importante en el alimentador A1020, adjunta captura de pantalla de su aplicativo **“Registro de Eventos – Reclamos”**.

Al respecto, revisada la información proporcionada en los descargos, se verificó una interrupción en la fecha y hora de la llamada testigo (07/02/2014 15:03:00), siendo el periodo de la interrupción del 07/02/2014 desde las 14:47:46 a 07/02/2014 15:16:05, que afectó a 14 426 usuarios; por lo tanto, existe evidencia que sustenta que la central de atención telefónica de ENO estuvo operando bajo condiciones atípicas, en ese sentido, se supera el incumplimiento de la llamada del ítem 2.

Respecto a las llamadas de los Ítem 3, 4, 5 y 7, ENOSA menciona que en las fechas y horas indicadas se presentaron interrupciones de baja tensión, adjunta igualmente una captura de pantalla de su aplicativo **“Registro de Eventos – Reclamos”**. Al respecto, revisado el descargo de la concesionaria se tienen los siguientes datos para las interrupciones:

- Ítem 3.- Dos interrupciones de baja tensión con hora de inicio las 09:05, hora de fin 20:41 y 19:34, hora de fin 21:47, del día 31 de marzo de 2014, cantidad de usuarios afectados desconocida.
- Ítem 4.- Sin registros de interrupciones importantes día 27 de marzo de 2014.
- Ítem 5.- Dos interrupciones de baja tensión con hora de inicio las 19:35 hora de fin 13:43 y 12:37 hora de fin 15:51, del día 28 de marzo de 2014, cantidad de usuarios afectados desconocida. Un mantenimiento programado en el alimentador A 1077 hora de inicio las 07:00 hora de fin 13:00, del día 28 de marzo de 2014, cantidad de usuarios afectados desconocidas
- Ítem 7.- Sin registros de interrupciones importantes día 30 de abril de 2014.

Al respecto, corresponde indicar que ENOSA no ha podido demostrar que al momento de la realización de las llamadas testigo ocurrieron interrupciones que afectaron a una cantidad importante de usuarios (lo que habría incidido en la disponibilidad de su central de atención), toda

vez que en los reportes presentados, no se verifica el número de usuarios afectados; por lo tanto, se mantiene el incumplimiento en estas cuatro (04) llamadas.

CONCLUSIONES

Conforme con el numeral 18.3 del artículo 18° del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-OS/CD, la documentación recabada por Osinergmin durante la supervisión como sustento de la imputación de cargos, se presume cierta, esto es que responde a la verdad de los hechos que en ellos se afirman, salvo prueba en contrario.

Al respecto, en el presente caso no se ha desvirtuado la información contenida en el Informe Técnico 22-2016-OS/OR PIURA, notificado a la entidad el 20 de enero de 2016 junto al Oficio N° 207-2016-OS/OR PIURA, siendo que no se ha podido demostrar que al momento de la realización de las llamadas testigo ocurrieron interrupciones que afectaron a una cantidad importante de usuarios (lo que habría incidido en la disponibilidad de su central de atención), toda vez que en los reportes presentados por ENOSA, no se verifica el número de usuarios afectados; por lo tanto, se mantiene el incumplimiento de cuatro (04) llamadas, correspondiente a las llamadas de los ítems 3,4,5 y 7 del Anexo N° 4 del Informe de Supervisión; del mismo modo la llamada del ítem 6 se mantiene su incumplimiento por no determinar ENOSA la causa de la infracción ni el responsables técnico de la línea que alega.

Al respecto, el ítem 3 del numeral 6.2 del artículo 6° del Procedimiento, dispone que el tiempo del timbrado no supere el minuto, asimismo el ítem 4 del citado numeral dispone que el sistema de contestación automática no corte la llamada mientras es recibida o direccionada para la atención del personal. El artículo 8° del Procedimiento fija como tolerancia para el indicador ICAT: Indisponibilidad del Centro de Atención Telefónica, el valor 2%, en relación a dicha tolerancia el numeral 2 del artículo 9° del Procedimiento precisa que se considera como infracción, entre otras, sujeta a sanción superar la tolerancia establecida en el artículo 8.

Por lo tanto, ENOSA ha cometido infracción administrativa de acuerdo a lo establecido en el numeral 2 del artículo 9° de la Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD que aprueba "Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica" por haber trasgredido la tolerancia del 2% en el indicador ICAT obteniendo el valor 6.4% del mismo. Dicha infracción es sancionable de conformidad con el 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.

DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN PROPUESTA

El artículo 1º de la Ley N° 27699, Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional del Osinergmin, permite que el Consejo Directivo de Osinergmin determine las infracciones y sanciones mediante la aprobación de la correspondiente Escala de Multas y Sanciones.

En ese sentido, en el numeral 1.10 del Anexo 1 de Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD, tipifica como infracción administrativa sancionable el incumplimiento de lo dispuesto por la Ley de Concesiones Eléctricas, su Reglamento, las normas, Resoluciones y disposiciones emitidas por el Ministerio, la Dirección u Osinergmin, así como las demás normas legales, técnicas y otras vinculadas con el servicio eléctrico.

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2701-2017-OS/OR PIURA**

Para la determinación de la sanción se ha tomado 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 201400097834.
- Respecto al análisis de probabilidad, se considera igual al 100% ya que se supervisa a todas las empresas incluidas en el procedimiento. Para efectos matemáticos esta probabilidad es igual a 1, el cual no afecta el resultado final de la obtención del valor 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, 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:

i. La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídicamente protegido.

Respecto a la gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido, corresponde precisar que este se encuentra referido al incumplimiento de lo dispuesto en el “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, el cual tiene por objetivo definir criterios y procedimientos para la atención telefónica que reciben las personas cuando efectúan llamadas a los Centros de Atención Telefónica (CAT) de las empresas de distribución eléctrica.

Por lo tanto, considerando que la referida omisión afectó directamente los derechos establecidos en la normativa para la misma empresa concesionaria, resulta razonable sancionar a la empresa con multa.

ii. El perjuicio económico causado.

Respecto al perjuicio económico causado por haber trasgredido la tolerancia del 2% en el indicador ICAT obteniendo el valor 6.4% del mismo, corresponde señalar que la referida omisión perjudica directamente a la empresa concesionaria, por lo que en la presente oportunidad se considera que no existió perjuicio económico causado.

iii. La reincidencia y/o continuidad en la comisión de la infracción.

Sobre este criterio, corresponde precisar que las normas sancionadoras buscan evitar conductas que se estiman como indeseadas, por lo que la no reincidencia no constituye una circunstancia atenuante, dado que la conducta que motivó la infracción no debió ser cometida en primer lugar por la concesionaria.

En ese sentido, no se observa reincidencia en la comisión de la infracción.

iv. El beneficio ilegalmente obtenido y probabilidad de detección.

A la determinación de la multa obtenida hasta el momento, corresponde adicionar el equivalente en UIT del beneficio ilegalmente obtenido por la concesionaria.

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 central³.

³ 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.

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.⁴

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 multa⁵.

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 norma⁶.

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 UIT⁷

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

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

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

Cuadro N° 01: Propuesta de cálculo de multa

Componente	Monto total
Anualidad de la inversión (@VNR) 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)	87,010
Costo evitado total en soles	204,763.35
Costo evitado neto en soles (2)	S/. 143,334.35
Tolerancia para el indicador ICAT	2%
Indicador ICAT obtenido de la empresa (3)	6.40%

⁴ Se usa como tasa de indisponibilidad lo obtenido en el indicador ICAT.

⁵ Documento de Trabajo N°10 pag. 75, 76, 78, 82,102, 103. Publicado por la GPAE.

⁶ Documento de Trabajo N°10 pag. 15, 111, 122. Publicado por la GPAE.

⁷ 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° 2701-2017-OS/OR PIURA**

Probabilidad de detección	100%
Monto del factor B en soles (4)	S/. 6,737.94
Multa en UIT	1.66
Multa por daño en UIT	1.00
Multa Total en UIT (5)	2.66

Nota:

- (1) Total de llamadas registradas de la empresa correspondiente al semestre 2014-I (Anexo 17 de la Base Metodológica).
- (2) Impuesto a la renta igual al 30%
- (3) Porcentaje del indicador reportado de acuerdo al expediente 201400097834
- (4) Resultado de la aplicación de fórmula
- (5) Valor de la UIT igual a S/.4050

v. Las circunstancias de la comisión de la infracción.

Al respecto, para la evaluación de este criterio, se consideran las circunstancias en las que fue cometida la infracción, así como la subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.

En ese sentido, como resultado de la revisión de los reportes realizados por la empresa concesionaria, se observó que la presentación fue realizada sin necesidad de requerimiento por parte de la autoridad involucrada, por lo que se considera que en el presente caso no existen agravantes en la conducta por parte de la concesionaria.

En ese sentido, corresponde aplicar la sanción establecida en la escala de multas, siendo en este caso el monto de dos con sesenta y seis centésimas (2.66) Unidades Impositivas Tributarias.

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 y modificatorias.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- SANCIONAR a la empresa **Electronoroeste S.A.**, con una multa de **dos con sesenta y seis centésimas (2.66) Unidades Impositivas Tributarias (UITs)** vigente a la fecha del pago, por la infracción N° 1 consignada en el numeral 1.4 de la presente resolución

Código de infracción: 14-00097834-01.

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 siguiente de notificada la presente Resolución, debiendo indicar al momento de la cancelación al banco el número de la presente resolución; sin perjuicio de informar en forma documentada al Osinergmin del pago realizado.

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2701-2017-OS/OR PIURA**

Artículo 3º.- De conformidad al numeral 42.4 del artículo 42º Reglamento del Procedimiento Administrativo Sancionador de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 272-2012-OS/CD y modificatorias, la multa se reducirá en un 25% si se cancela el monto de la misma dentro del plazo fijado en el artículo anterior y la empresa sancionada no impugna administrativamente la resolución que impuso la multa. Asimismo, en caso la resolución imponga más de una multa, el administrado podrá acogerse al beneficio respecto de todas o sólo de las que considere no impugnar.

Artículo 4º.- NOTIFICAR a la empresa sancionada el contenido de la presente Resolución.

Regístrese y comuníquese,

«image:osifirma»

**Jefe de Oficina Regional de Piura
Osinergmin**