

RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2070-2017-OS/OR CUSCO

Cusco, 21 de noviembre del 2017.

VISTOS:

El expediente N° 201400104067, referido al procedimiento sancionador iniciado mediante Oficio N° 2230-2015- CUSCO a la empresa ELECTRO SUR ESTE S.A.A (en adelante, ELECTRO SUR ESTE), identificada con RUC N° 20116544289.

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° 218-2016-OS/CD, modificada por el artículo 1° de la Resolución de Consejo Directivo N° 010-2017-OS/CD, se determinaron las instancias competentes para el ejercicio de la función instructora y sancionadora en el sector energía, disponiéndose que el Especialista Regional en Electricidad instruirá los Procedimientos Administrativos Sancionadores, el cual será resuelto por el Jefe de la Oficina Regional, por incumplimientos de la normativa o de disposiciones emitidas por Osinergmin por parte de los agentes que operan las actividades de distribución de electricidad.

- 1.3. Con la finalidad de verificar el cumplimiento de lo establecido en el “Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica” (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 ELECTRO SUR ESTE S.A.A (en adelante ELECTRO SUR ESTE), correspondiente al primer semestre del 2014.
- 1.4. De acuerdo a lo señalado en el Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador N° 1653-2015-OS/OR-CUSCO, de fecha 28 de diciembre 2015, en la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica correspondiente al primer semestre 2014, se verifico que ELECTRO SUR ESTE transgredió los indicadores ATNA e ICAT, configurándose las siguientes infracciones:

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2070-2017-OS/OR CUSCO**

Ítem	Incumplimiento verificado	Obligación normativa	Tipificación
1	<p><u>Atención Telefónica No Adecuada (ATNA)</u></p> <p>ELECTRO SUR ESTE ha obtenido el valor de 4,0% para el indicador ATNA, trasgrediendo la tolerancia del 2% establecida en el numeral 8 del Procedimiento</p>	<p><u>Atención Telefónica No Adecuada (ATNA)</u></p> <p>5.2 <u>Información a brindar a la persona que llama</u></p> <p>a) Las acciones específicas que van a efectuar o efectuadas para la atención del requerimiento</p> <p>b) El tiempo estimado o plazo para la atención del requerimiento.</p> <p>c) El código de la llamada y/o reclamo.</p> <p>d) El nombre y apellido de la persona que atiende la llamada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Numeral 5.2, 8 y 9.2 del Procedimiento. - Numeral 1.10 del Anexo 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD.
2	<p><u>Indisponibilidad del Centro de Atención (ICAT)</u></p> <p>ELECTRO SUR ESTE ha obtenido el valor de 7,1% para el indicador ICAT, trasgrediendo la tolerancia del 2% establecida en el numeral 8 del Procedimiento</p>	<p>6.2 Verificación de la Disponibilidad del Centro de Atención Telefónica (...)</p> <p>c) En cada llamada, Osinergmin verifica los siguientes aspectos:</p> <p>1) Que el Centro de Atención Telefónica no de tono de ocupado o en forma expresa informe la indisponibilidad.</p> <p>2) Que el tiempo de timbrado de la llamada no supere el minuto.</p> <p>(...)</p> <p>4) Que el tiempo que transcurre desde la elección de la opción de contestación por un operador y la contestación de éste no sea superior a un minuto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Numeral 6.2, 8 y 9.2 del Procedimiento. - Numeral 1.10 del Anexo 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD.

1.5. Mediante Oficio N° 2230-2015-CUSCO, notificado el 30 de diciembre de 2015, se inició el procedimiento administrativo sancionador contra ELECTRO SUR ESTE por incumplir con lo dispuesto en el Procedimiento, otorgándole quince (15) días hábiles de plazo para presentar sus descargos a la imputación formulada.

1.6. Mediante Oficio N° G-016-2016 de fecha 5 de enero de 2016, ELECTRO SUR ESTE presentó sus descargos al inicio de procedimiento sancionador.

- 1.7. Mediante Oficio N° 1282-2017-OS/OR CUSCO, notificado el 14 de julio de 2017, se corrió traslado a la concesionaria del Informe Final de Instrucción N° 42-2017-OS/OR-CUSCO.
- 1.8. Mediante Oficio N° G-1181-2017 del 19.07.2017, ELECTRO SUR ESTE, presentó sus descargos al Informe Final de Instrucción

2. ANÁLISIS

2.1. RESPECTO A HABER TRANSGREDIDO EL INDICADOR ATNA: ATENCIÓN TELEFÓNICA NO ADECUADA

2.1.1. Hechos verificados

En la instrucción realizada se ha verificado que ELECTRO SUR ESTE obtuvo para el primer semestre 2014, el valor de 4.0% para el indicador ATNA, dicho valor excede la tolerancia establecida (2%).

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

A) INFORMACIÓN A BRINDAR A LA PERSONA QUE LLAMA

- Las acciones específicas que van a efectuar o efectuadas para la atención del requerimiento. Si la llamada está relacionada con una interrupción del servicio eléctrico, informar si es programada o no programada (literal a del numeral 5.2 del Procedimiento)

En la instrucción realizada se ha verificado que la concesionaria en 4 llamadas no informó si la interrupción del servicio fue programada o no.

Cabe precisar que la relación de llamadas fue presentada en el Anexo N° 3 del Informe de Supervisión N° 009/2014-2014-08-04, remitido mediante Oficio N° 6728-2014-OS-GFE.

2.1.2. Descargos de Electro Sur Este

Vencido el plazo otorgado, se verifica que ELECTRO SUR ESTE no ha presentado descargo alguno, no obstante haber sido debidamente notificada para tal efecto, ni ha alcanzado medio probatorio alguno que desvirtúe la comisión de la infracción administrativa que es materia de evaluación del presente procedimiento, por lo que corresponde a la autoridad administrativa emitir pronunciamiento de acuerdo con lo previsto en el artículo 253° del Decreto supremo N° 006-2017-JUS, mediante la cual se aprueba el T.U.O de la Ley 27444- Ley del Procedimiento Administrativo General.

2.1.3. Análisis de los descargos

Constatado que ELECTRO SUR ESTE no ha presentado descargos al incumplimiento descrito precedentemente, conforme al numeral 18.6 del artículo 18° del Reglamento del Procedimiento Administrativo Sancionador de Osinergmin, aprobado por Resolución de

Consejo Directivo N° 272-2012-OS/CD¹, los informes técnicos constituyen medios probatorios dentro del procedimiento administrativo sancionador y la información contenida en ellos se presume cierta y que responde a la verdad de los hechos que en ellos se afirman, salvo prueba en contrario.

En consecuencia, dado que la concesionaria no ha desvirtuado el presente incumplimiento, contenido en el Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador N° 1653-2015-OS/OR-CUSCO, notificado mediante Oficio N° 2230-2015-CUSCO² y el Informe Final de Instrucción N° 42-2017-OS/OR-CUSCO, notificado mediante Oficio N° 1282-2017-OS/OR CUSCO³, se confirma el incumplimiento detectado.

- El tiempo estimado o plazo para la atención del requerimiento (literal b del numeral 5.2 del Procedimiento)

En la instrucción realizada se ha verificado que la concesionaria en 2 llamadas no informó el tiempo estimado o plazo para la atención del requerimiento.

Cabe precisar que la relación de llamadas fue presentada en el Anexo N° 3 del Informe de Supervisión N° 009/2014-2014-08-04, remitido mediante Oficio N° 6728-2014-OS-GFE.

2.1.4. Descargos de Electro Sur Este

ELECTRO SUR ESTE señala, respecto al audio del ítem 44, que pertenece a la localidad de Paruro, provincia de Paruro, perteneciente al Sistema Eléctrico Valle Sagrado 2, calificado como sector típico 5, por lo que sostiene no puede ser susceptible de aplicación del Procedimiento, cuyo ámbito de aplicación abarca a los suministros de los sectores típicos 1, 2 y 3.

Respecto al audio del ítem 44 (1), señaló que pertenece a la localidad de Huasao, provincia de Quispicanchi, perteneciente al Sistema Eléctrico Valle Sagrado 2, calificado como sector típico 5, por lo que no es susceptible de aplicación del Procedimiento, cuyo ámbito de aplicación abarca a los suministros de los sectores típicos 1, 2 y 3.

2.1.5. Análisis de los descargos

Al respecto, debe señalarse que el presente incumplimiento está referido a los audios: Audio ítem 51 y Audio ítem 53, sin embargo, la concesionaria reiteró sus descargos a los audios: Audio ítem 44 y Audio 44 (1), presentados en sus Cartas N° G-1048-2014 y G-016-2016 que fue materia de análisis y cuyos resultados se presentaron en el Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador N° 1653-2015-OS/OR-CUSCO, notificado mediante Oficio N° 2230-2015-CUSCO⁴.

¹ Vigente al inicio del presente Procedimiento Administrativo Sancionador

² Notificado el 30.12.2015

³ Notificado el 14.07.2017.

⁴ Notificado el 30.12.2015

En consecuencia, dado que la concesionaria no ha presentados descargos referidos a los audios observados, ni ha alcanzado medio probatorio alguno que desvirtúe la comisión de la infracción administrativa que es materia de evaluación del presente procedimiento, se confirma el incumplimiento detectado

- El código de la llamada y/o reclamo (literal c del numeral 5.2 del Procedimiento)

En la instrucción realizada se ha verificado que la concesionaria en 1 llamada, no cumplió con informar el código de la llamada y/o reclamo.

Cabe precisar que la relación de llamadas fue presentada en el Anexo N° 3 del Informe de Supervisión N° 009/2014-2014-08-04, remitido mediante Oficio N° 6728-2014-OS-GFE.

2.1.6. Descargos de Electro Sur Este

Vencido el plazo otorgado, se verifica que ELECTRO SUR ESTE no ha presentado descargo alguno, no obstante haber sido debidamente notificada para tal efecto, ni ha alcanzado medio probatorio alguno que desvirtúe la comisión de la infracción administrativa que es materia de evaluación del presente procedimiento, por lo que corresponde a la autoridad administrativa emitir pronunciamiento de acuerdo con lo previsto en el artículo 253° del Decreto supremo N° 006-2017-JUS, mediante la cual se aprueba el T.U.O de la Ley 27444- Ley del Procedimiento Administrativo General.

2.1.7. Análisis de los descargos

Constatado que ELECTRO SUR ESTE no ha presentado descargos al incumplimiento descrito precedentemente, conforme al numeral 18.6 del artículo 18° del Reglamento del Procedimiento Administrativo Sancionador de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 272-2012-OS/CD⁵, los informes técnicos constituyen medios probatorios dentro del procedimiento administrativo sancionador y la información contenida en ellos se presume cierta y que responde a la verdad de los hechos que en ellos se afirman, salvo prueba en contrario.

En consecuencia, dado que la concesionaria no ha desvirtuado el presente incumplimiento, contenido en el Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador N° 1653-2015-OS/OR-CUSCO, notificado mediante Oficio N° 2230-2015-CUSCO⁶ y el Informe Final de Instrucción N° 42-2017-OS/OR-CUSCO, notificado mediante Oficio N° 1282-2017-OS/OR CUSCO⁷, se confirma el incumplimiento detectado.

2.1.8. Conclusiones

⁵ Vigente al inicio del presente Procedimiento Administrativo Sancionador

⁶ Notificado el 30.12.2015

⁷ Notificado el 14.07.2017.

Los numerales 5.1 y 5.2 del Procedimiento establecen la información que las concesionarias de distribución eléctrica deben solicitar, confirmar y brindar a las personas que efectúan llamadas a los Centros de Atención Telefónica.

Del mismo modo, el numeral 8 del Procedimiento fija las tolerancias para los indicadores ATNA e ICAT. De manera concordante, el numeral 9.2 considera como infracción superar las tolerancias establecidas en el numeral 8 del Procedimiento.

En el presente caso, conforme a lo descrito precedentemente, no se ha desvirtuado la información contenida en el Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador N° 1653-2015-OS/OR-CUSCO, notificado a la entidad el 30 de diciembre de 2015 junto al Oficio N° 2230-2015-CUSCO, que ELECTRO SUR ESTE ha transgredido la tolerancia del indicador ATNA.

Asimismo, 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.

Por lo tanto, ELECTRO SUR ESTE ha cometido infracción administrativa de acuerdo a lo establecido en el numeral 9.2 del Procedimiento. 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.

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

2.2.1. Hechos verificados

En la instrucción realizada se ha verificado que ELECTRO SUR ESTE obtuvo para el primer semestre 2014, el valor de 7,1% para el indicador ICAT, dicho valor excede la tolerancia establecida (2%).

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

A) VERIFICACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

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

En la instrucción realizada se ha verificado que en 2 llamadas testigo, el Centro de Atención Telefónica dio tono de ocupado.

Cabe precisar que la relación de llamadas fue presentada en el Anexo N° 4 del Informe de Supervisión N° 009/2014-2014-08-04, remitido mediante Oficio N° 6728-2014-OS-GFE.

- Que el tiempo de timbrado de la llamada no supere el minuto (ítem 2 del numeral 6.2 del Procedimiento)

En la instrucción realizada se ha verificado que en 2 llamadas testigo, el tiempo de timbrado de la llamada superó el minuto.

Cabe precisar que la relación de llamadas fue presentada en el Anexo N° 4 del Informe de Supervisión N° 009/2014-2014-08-04, remitido mediante Oficio N° 6728-2014-OS-GFE.

- Que el tiempo que transcurre desde la elección de la opción de contestación por un operador y la contestación de éste no sea superior a un minuto (ítem 4 del numeral 6.2 del Procedimiento)

En la instrucción realizada se ha verificado que en 1 llamada testigo, el tiempo que transcurre desde la elección de la opción de contestación por un operador y la contestación de éste fue superior a un minuto.

Cabe precisar que la relación de llamadas fue presentada en el Anexo N° 4 del Informe de Supervisión N° 009/2014-2014-08-04, remitido mediante Oficio N° 6728-2014-OS-GFE.

2.2.2. Descargos de Electro Sur Este

Debe precisarse, que respecto a los incumplimientos antes detallados, la concesionaria no ha presentado descargo, razón por la cual se tomará en consideración los descargos presentados mediante Oficio N° G-016-2016 de fecha 5 de enero de 2016⁸.

En tal sentido, ELECTRO SUR ESTE señaló que como resultado de los esfuerzos realizados para mejorar el performance de los indicadores evaluados, muestra la estadística de evolución del indicador evaluado el cual evidencia una reducción del grado de incumplimiento no obstante aún se encuentra por encima de la tolerancia exigida.

Finalmente, solicita a este organismo considerar las mejoras del indicador así como el compromiso de ir reduciendo el grado de incumplimiento hasta por debajo de los niveles exigidos en el Procedimiento.

2.2.3. Análisis de los descargos

Al respecto, debe indicarse que las mejoras realizadas por la concesionaria no la exceptúan del incumplimiento detectado, por lo que se confirma el incumplimiento detectado.

2.2.4. Conclusiones

El literal c) del numeral 6.2 del Procedimiento establece los aspectos que deben cumplir los centros de atención telefónica de las concesionarias de distribución eléctrica.

⁸ Descargos al Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador.

Del mismo modo, el numeral 8 del Procedimiento fija las tolerancias para los indicadores ATNA e ICAT. De manera concordante, el numeral 9.2 considera como infracción superar las tolerancias establecidas en el numeral 8 del Procedimiento.

En el presente caso, conforme a lo descrito precedentemente, no se ha desvirtuado la información contenida en el Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador N° 1653-2015-OS/OR-CUSCO, notificado a la entidad el 30 de diciembre de 2015 junto al Oficio N° 2230-2015-CUSCO, que ELECTRO SUR ESTE ha transgredido la tolerancia del indicador ICAT.

Asimismo, 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.

Por lo tanto, ELECTRO SUR ESTE ha cometido infracción administrativa de acuerdo a lo establecido en el numeral 9.2 del Procedimiento. 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.

2.3. Determinación de la sanción propuesta

Dado que el numeral 1.10 del Anexo N° 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD, establece una multa máxima de 500 UIT como sanción para una empresa Tipo 3 como la del presente caso, corresponde graduar la sanción a aplicar.

Para tal efecto, debe tomarse en cuenta en lo pertinente, tanto los criterios de graduación establecidos en el numeral 13.2 del artículo 13° del Reglamento del Procedimiento Administrativo Sancionador de OSINERGMIN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 272-2012-OS/CD⁹, como lo previsto en el artículo 246° del Decreto supremo N° 006-2017-JUS, mediante la cual se aprueba el T.U.O de la Ley 27444- Ley del Procedimiento Administrativo General¹⁰.

⁹ Vigente al inicio del presente Procedimiento Administrativo Sancionador.

¹⁰ Artículo 246.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

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

3. Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:

- a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- b) La probabilidad de detección de la infracción;
- c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- d) El perjuicio económico causado;

Esta última norma establece que la comisión de la conducta sancionable no debe resultar más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción, así como también que en la sanción a imponer debe considerarse: el beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción, la probabilidad de detección de la infracción, la gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido, el perjuicio económico causado, la reincidencia por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que se quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción, las circunstancias de la comisión de la infracción y la existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

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

▪ **TRANSGRESIÓN DEL INDICADOR ATNA: ATENCIÓN TELEFÓNICA NO ADECUADA**

Respecto a la gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido, cabe destacar que al incumplir con el “Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica”, la concesionaria ha vulnerado los estándares mínimos de atención telefónica.

Asimismo, en relación a la existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor, cabe señalar que este elemento se encuentra presente en la medida en que la empresa conocía de las obligaciones establecidas en el “Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica” y que no existen circunstancias que la obligaran a tal incumplimiento.

Respecto al beneficio ilícito, debe precisarse que teniendo en cuenta el incumplimiento objeto de análisis, se estaría incurriendo en un costo evitado por parte de la empresa concesionaria al no disponer de los recursos necesarios para atención de llamadas, razón por la cual, se descarta la aplicación de una AMONESTACIÓN, correspondiendo determinar una MULTA, analizada en función del costo evitado y el daño ocasionado por el incumplimiento de la empresa.

Tal como se mencionó, se considera el beneficio ilícito a partir del costo evitado. El costo evitado está dado por el COyM¹¹, 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

e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.

f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y

g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

¹¹ 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.

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 haciendo uso del IPC, a fin de tener el costo evitado expresado en unidades monetarias correspondientes a la fecha de la infracción. Dicha valor será actualizado a la fecha de cálculo de multa¹².*

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

Ahora bien, se debe considerar que el presente incumplimiento, de acuerdo al Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD, establece una tolerancia del 2% para el indicador ATNA, el cual ha sido superado.

El mencionado indicador ATNA, considera aspectos como la atención de llamadas por falta de energía eléctrica, defectos en la infraestructura eléctrica, emergencias, calidad del servicio, compensaciones, consumo excesivo, entre otros.

Conforme se aprecia, varios aspectos están vinculados a emergencias, por lo que transgredir su tolerancia, conllevaría a la generación de un daño ex - ante, dado que no dispone de un adecuado sistema de atención de llamadas, entre los que se considera las llamadas por emergencias.

Para el presente escenario de incumplimiento, se aproxima como valor del daño ex - ante, al valor mínimo establecido en la tipificación, el cual asciende a 1 UIT. En tal sentido, la fórmula que se aplicará 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:

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

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

Propuesta de cálculo de multa

Componente	Monto total
El CO y M asociado a la central telefónica por llamada	S/. 2.04
Número de llamadas sujetas al Procedimiento (1)	12,130
Costo evitado total en soles	24,805
Costo evitado neto en soles (2)	S/. 17,363.65
Tolerancia para el indicador ATNA	2%
Indicador ATNA obtenido por la empresa (3)	4.0%
Probabilidad de detección	100%
Monto del factor B en soles (4)	S/. 347.27
Factor B en UIT	0.09
Daño ex – ante en UIT	1.00
Multa Total en UIT (4)	1.09

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 201400104067
- (4) Resultado de la aplicación de la fórmula
- (5) Valor de la UIT igual a S/.4050

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

Respecto a la gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido, cabe destacar que al incumplir con el “Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica”, la concesionaria ha vulnerado los estándares mínimos de atención telefónica debido a una inoportuna operación de sus sistemas informáticos y de comunicación.

Asimismo, en relación a la existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor, cabe señalar que este elemento se encuentra presente en la medida en que la empresa conocía de las obligaciones establecidas en el “Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica” y que no existen circunstancias que la obligaran a tal incumplimiento.

Respecto al beneficio ilícito, debe precisarse que teniendo en cuenta el incumplimiento objeto de análisis, se estaría incurriendo en un costo evitado por parte de la empresa concesionaria al no disponer de los recursos necesarios para atención de llamadas, razón por la cual, se descarta la aplicación de una AMONESTACIÓN, correspondiendo determinar una MULTA, analizada en función del costo evitado y el daño ocasionado por el incumplimiento de la empresa.

En el presente caso, se considerará el 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 central¹⁴.

De igual modo, 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 central¹⁵.

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 haciendo 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 multa¹⁶.*

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 norma¹⁷.*

Debemos considerar que el presente incumplimiento, de acuerdo al Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD, establece una tolerancia del 2% para el indicador ICAT, el cual ha sido superado.

Estando a lo expuesto, el indicador ICAT considera la disponibilidad de la central telefónica, asociada a la infraestructura y operación de dicha central. Asimismo, la falta de disponibilidad de la central telefónica conllevaría a la no atención de llamadas, entre ellas, las de emergencias, que generan 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 UIT¹⁸.

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

¹⁴ 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.

¹⁵ Se usa como tasa de indisponibilidad lo obtenido en el indicador ICAT.

¹⁶ Documento de Trabajo N°10 pag. 75, 76, 78, 82,102, 103. Publicado por la GPAE.

¹⁷ Documento de Trabajo N°10 pag. 15, 111, 122. Publicado por la GPAE.

¹⁸ 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° 2070-2017-OS/OR CUSCO**

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

$M = (COyM * (\text{porcentaje que supera el ICAT} - 2\%)*(1/(1- \text{porcentaje que supera el ICAT}))) / \text{probabilidad de detección} + \text{daño ex – ante en UIT}$

A continuación se detalla el cálculo de multa:

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)	12,130
Costo evitado total en soles	S/. 28,545.91
Costo evitado neto en soles (2)	S/. 19,982.14
Tolerancia para el indicador ICAT	2%
Indicador ICAT obtenido por la empresa (3)	7.1%
Probabilidad de detección	100%
Monto del factor B en soles (4)	S/. 1,096.97
Factor B en UIT	0.27
Daño ex - ante en UIT	1.00
Multa Total en UIT (5)	1.27

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 201400104067
- (4) Resultado de la aplicación de fórmula
- (5) Valor de la UIT igual a S/.4050

De conformidad con lo establecido en el artículo 13° literal c) de la Ley de Creación de Osinergmin, Ley N° 26734, la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, Ley N° 27332 y modificatorias, la Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de Osinergmin, Ley N° 27699, Decreto Supremo N° 006-2017-JUS mediante el cual se aprueba el T.U.O de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General y la Resolución de Consejo Directivo N° 218-2016-OS/CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N° 010-2017-OS/CD

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- SANCIONAR a la empresa **ELECTRO SUR ESTE S.A.A.**, con una multa de **Una con nueve centésimas (1.09) Unidades Impositivas Tributarias (UIT)**, vigentes a la fecha de pago, por el incumplimiento señalado en el ítem 1 del numeral 1.4 de la presente Resolución.

Código de Infracción: 140010406701

Artículo 2°.- SANCIONAR a la empresa **ELECTRO SUR ESTE S.A.A.**, con una multa de **Una con veintisiete centésimas (1.27) Unidades Impositivas Tributarias (UIT)**, vigentes a la fecha de pago, por el incumplimiento señalado en el ítem 2 del numeral 1.4 de la presente Resolución.

Código de Infracción: 140010406702

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 42.4 del artículo 42° del Reglamento del Procedimiento Administrativo Sancionador de Osinergmin aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 272-2012-OS/CD, modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 187-2013-OS/CD, 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 5°.- NOTIFICAR a la empresa **ELECTRO SUR ESTE S.A.A.** el contenido de la presente Resolución.

Regístrese y comuníquese,

«image:osifirma»

Jefe de la Oficina Regional Cusco