

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2621-2017-OS/OR PUNO**

Puno, 21 de diciembre del 2017

VISTOS:

El expediente N° 201500124655, referido al procedimiento sancionador iniciado mediante Oficio N° 2290-2015-PUNO a la empresa ELECTRO PUNO S.A.A. (en adelante, ELECTRO PUNO), identificada con RUC N° 20405479592.

CONSIDERANDO:

1. ANTECEDENTES

- 1.1. Mediante Resolución de Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería Osinergmin N° 266-2012-OS/CD, se aprobó el “Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica” (en adelante, el Procedimiento), a través del cual se establece el procedimiento para la atención telefónica que reciben las personas cuando efectúan llamadas a los Centros de Atención Telefónica (CAT) de las empresas de distribución eléctrica y los criterios para la supervisión de su cumplimiento.
- 1.2. Mediante Decreto Supremo N° 010-2016-PCM se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de Osinergmin, el cual contiene la nueva estructura orgánica de este organismo;

Posteriormente, a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 218-2016-OS/CD, modificado por el artículo 1° de la Resolución de Consejo Directivo N° 010-2017-OS/CD, se determinaron las instancias competentes para el ejercicio de la función instructora y sancionadora en el sector energía, disponiéndose que el Especialista Regional en Electricidad instruirá los Procedimientos Administrativos Sancionadores, el cual será resuelto por el Jefe de la Oficina Regional, por incumplimientos de la normativa o de disposiciones emitidas por Osinergmin por parte de los agentes que operan las actividades de distribución de electricidad.
- 1.3. Con la finalidad de verificar el cumplimiento de lo establecido en el “Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica”, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD, se realizó la supervisión de la calidad de atención telefónica respecto de la empresa ELECTRO PUNO S.A.A. (en adelante, ELECTRO PUNO), correspondiente al primer semestre del 2015.
- 1.4. De acuerdo a lo señalado en el Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador N° 1657-2015-OS/OR-PUNO, de fecha 28 de diciembre 2015, en la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica correspondiente al primer semestre del año 2015, se verifico que ELECTRO PUNO transgredió el indicador ICAT y que no mantuvo

permanentemente actualizada la información del Anexo 17 de la BM-NTCSE, configurándose las siguientes infracciones:

Ítem	Incumplimiento verificado	Obligación normativa	Tipificación
1	<p><u>Indisponibilidad del Centro de Atención Telefónica (ICAT)</u></p> <p>ELECTRO PUNO ha obtenido el valor de 70.4% 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>3) Que el sistema de contestación automática no corte la llamada mientras es recibida o direccionada para la atención por el personal.</p>	<p>- Numeral 6.2 del Procedimiento.</p> <p>- Números 8 y 9.2 del Procedimiento.</p> <p>- Numeral 1.10 del Anexo 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD.</p>
2	<p><u>No mantener permanentemente actualizada la información del Anexo 17 de la BM-NTCSE</u></p> <p>ELECTRO PUNO no mantuvo permanentemente actualizada la información del Anexo 17 de la BM-NTCSE.</p>	<p>4. Centro de Atención Telefónica (CAT)</p> <p>Los Centro de Atención Telefónica de las empresas de distribución eléctrica deben cumplir con lo siguiente:</p> <p>e) Mantener permanentemente actualizado el Anexo 17 de la Base Metodológica, entre otras informaciones requeridas, con las llamadas telefónicas recibidas.</p>	<p>- Literal e) del numeral 4 y numeral 9.1 del Procedimiento.</p> <p>- Numeral 1.10 del Anexo 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD.</p>

- 1.5. Mediante Oficio N° 2290-2015-PUNO de fecha 31 de diciembre de 2015, notificado en la misma fecha, se inició el procedimiento administrativo sancionador contra ELECTRO PUNO 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 documento N° 024-2016-ELPU/GC de fecha 15 de enero del 2015, ELECTRO PUNO presentó sus descargos al inicio del procedimiento sancionador.
- 1.7. Por medio del Oficio N° 1090-2017-OS/OR PUNO, notificado el 12 de diciembre 2017, se corrió traslado a la concesionaria del Informe Final de Instrucción N° 1889-2017-OS/OR PUNO, otorgándole cinco (05) días hábiles para presentar sus descargos.
- 1.8. Transcurrido el plazo otorgado, se ha verificado que, ELECTRO PUNO no presentó sus descargos al Informe Final de Instrucción.

2. ANÁLISIS

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

2.1.1. Hechos verificados:

En la instrucción realizada se ha verificado que ELECTRO PUNO obtuvo para el primer semestre del 2015, el valor de 70.4% 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 veintiocho (28) llamadas testigo, la concesionaria dio tono ocupado o en forma expresa informo su indisponibilidad.

Cabe precisar que la relación de llamadas fue presentada en el Anexo N° 4 del Informe de Supervisión N° 009/2014-2015-09-01, remitido mediante Oficio N° 526-2015-OS-OR/PUN.

Descargos de Electro Puno

Debemos señalar, que pese a que la concesionaria fue debidamente notificada, respecto al Informe Final de Instrucción N° 1889-2017-OS/OR-PUNO¹, en el cual se detalla el presente incumplimiento y a través del cual, se le otorgó un plazo de 05 días para la formulación de sus descargos, ésta no ha presentado descargo ni ha alcanzado medio probatorio alguno, relacionado a la infracción administrativa que es materia de evaluación, razón por la cual se evaluarán los descargos presentados mediante Oficio N° 024-2016-ELPU/GC, del 15.01.2016.

En tal sentido, ELECTRO PUNO sostuvo que la observación se debe a la congestión y tráfico de llamadas por fallas o interrupciones del servicio eléctrico, siendo que todos los usuarios afectados desean comunicarse con PUNOLUZ al mismo tiempo. Agrega que la congestión y tráfico de llamadas se encuentran asociados a hechos que no pueden ser controlados dado que son problemas técnicos de las redes de telefonía fija.

Análisis de Osinergmin

¹ Mediante Oficio N° 1090-2017-OS/OR PUNO, notificado el 12.12.2017.

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2621-2017-OS/OR PUNO**

Al respecto, debe señalarse que si bien no se han presentado medios probatorios que permitan verificar la congestión y tráfico de llamadas en el momento en que se realizaron las llamadas testigo, se ha realizado la evaluación de las interrupciones importantes reportadas al Osinergmin en el registro de interrupciones, obteniéndose el siguiente detalle:

Archivo e ítem de la Muestra	Día y Hora de la llamada testigo	Código Interrupción Empresa	Usuarios afectados	Fecha de inicio	Fecha de fin
WS500543 (ítem 2)	06/01/2015 18:32:00	2041500027	1416	06/01/2015 15:39:00	06/01/2015 21:44:00
WS500554 (ítem 6)	20/01/2015 17:26:00	-	-	No se encontró registros	No se encontró registros
WS500566 (ítem 12)	30/01/2015 16:03:00	0011500103	28	30/01/2015 13:18:00	30/01/2015 16:23:00
WS500570 (ítem 14)	03/02/2015 17:14:00	-	-	No se encontró registros	No se encontró registros
WS500580 (ítem 17)	11/02/2015 09:19:00	-	-	No se encontró registros	No se encontró registros
WS500583 (ítem 19)	12/02/2015 09:42:00	0021500074	782	12/02/2015 08:01:00	12/02/2015 09:53:00
		2011500022	4959	12/02/2015 07:55:00	12/02/2015 10:50:00
		2141500028	37	12/02/2015 09:28:00	12/02/2015 13:01:00
WS500584 (ítem 20)	12/02/2015 19:40:00	0021500073	9606	12/02/2015 18:49:00	12/02/2015 20:11:00
WS500596 (ítem 25)	24/02/2015 17:09:00	2041500057	1729	24/02/2015 13:40:00	24/02/2015 18:45:00
WS500603 (ítem 26)	27/02/2015 17:45:00	0011500155	972	27/02/2015 17:35:00	27/02/2015 20:25:00
		2041500075	304	27/02/2015 15:26:00	27/02/2015 17:50:00
		2051500098	158	27/02/2015 14:56:00	27/02/2015 17:50:00
WS500620 (ítem 34)	21/03/2015 11:32:00	-	-	No se encontró registros	No se encontró registros
WS500625 (ítem 37)	25/03/2015 15:53:00	0011500189	33	25/03/2015 15:12:00	25/03/2015 16:55:00
		2051500128	1243	25/03/2015 13:35:00	25/03/2015 16:00:00

Archivo e ítem de la Muestra	Día y Hora de la llamada testigo	Código Interrupción Empresa	Usuarios afectados	Fecha de inicio	Fecha de fin
		2051500129	864	25/03/2015 15:15:00	25/03/2015 17:07:00
WS500627 (ítem 38)	26/03/2015 09:52:00	-	-	No se encontró registros	No se encontró registros
WS500637 (ítem 43)	07/04/2015 18:02:00	-	-	No se encontró registros	No se encontró registros
WS500638 (ítem 44)	08/04/2015 17:54:00	0011500221	104	08/04/2015 17:44:00	08/04/2015 19:10:00
WS500647 (ítem 48)	17/04/2015 18:04:00	-	-	No se encontró registros	No se encontró registros
WS500651 (ítem 51)	27/04/2015 11:25:00	-	-	No se encontró registros	No se encontró registros
WS500653 (ítem 53)	28/04/2015 08:45:00	0011500242	535	28/04/2015 08:35:00	28/04/2015 09:53:00
		0011500243	7	28/04/2015 08:00:00	28/04/2015 10:23:00

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nº 2621-2017-OS/OR PUNO**

WS500656 (ítem 54)	29/04/2015 19:44:00	-	-	No se encontró registros	No se encontró registros
WS500659 (ítem 55)	05/05/2015 20:25:00	-	-	No se encontró registros	No se encontró registros
WS500660 (ítem 56)	06/05/2015 17:53:00	-	-	No se encontró registros	No se encontró registros
WS500661 (ítem 57)	08/05/2015 18:19:00	-	-	No se encontró registros	No se encontró registros
WS500663 (ítem 58)	11/05/2015 17:09:00	-	-	No se encontró registros	No se encontró registros
WS500666 (ítem 60)	14/05/2015 17:10:00	-	-	No se encontró registros	No se encontró registros
WS500668 (ítem 61)	18/05/2015 17:44:00	-	-	No se encontró registros	No se encontró registros
WS500693 (ítem 65)	08/06/2015 09:01:00	2061500042	14	08/06/2015 07:09:00	08/06/2015 10:50:00
		2121500054	14	08/06/2015 07:40:00	08/06/2015 10:00:00
WS500695 (ítem 67)	10/06/2015 08:43:00	2051500233	105	10/06/2015 08:24:00	10/06/2015 11:45:00
		2051500234	63	10/06/2015 08:24:00	10/06/2015 16:48:00
WS500697 (ítem 68)	11/06/2015 08:42:00	2051500235	384	11/06/2015 07:15:00	11/06/2015 08:50:00
WS500712 (ítem 71)	26/06/2015 19:41:00	-	-	No se encontró registros	No se encontró registros

En tal sentido, debe indicarse que se identificó que durante la realización de las llamadas testigo de los ítems 19 y 20 realizadas el 12.02.2015, se encontraban en curso interrupciones importantes asociadas a un incremento en el volumen de las llamadas, por lo que corresponde archivar la imputación realizada en este extremo.

Por otra parte, debe resaltarse que no se encontró registro de interrupciones importantes reportadas al Osinergmin durante la realización de las llamadas testigo correspondientes a los ítems 6, 14, 17, 34, 38, 43, 48, 51, 54, 55, 56, 57, 58, 60, 61 y 71, por lo que se confirma el incumplimiento detectado.

Finalmente, en lo referido a las llamadas testigo de los ítems 2, 12, 25, 26, 37, 44, 53, 65, 67 y 68, debe precisarse que corresponde a la concesionaria garantizar la capacidad operativa del CAT ante eventos comunes que afectan la calidad de servicio eléctrico, por lo que se confirma el incumplimiento detectado.

Por lo tanto, corresponde archivar la imputación realizada en dos llamadas testigo y confirmar el incumplimiento en veintiséis llamadas testigo.

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

En la instrucción realizada se ha verificado que en veintidós (22) llamadas testigo, se cortó la llamada mientras era recibida o direccionada para la atención por el personal.

Cabe precisar que la relación de llamadas fue presentada en el Anexo N° 4 del Informe de Supervisión N° 009/2014-2015-09-01, remitido mediante Oficio N° 526-2015-OS-OR/PUNO.

Descargos de Electro Puno

Debemos señalar, que pese a que la concesionaria fue debidamente notificada, respecto al Informe Final de Instrucción N° 1889-2017-OS/OR-PUNO, en el cual se detalla el presente incumplimiento y a través del cual, se le otorgó un plazo de 05 días para la formulación de sus descargos, ésta no ha presentado descargo ni ha alcanzado medio probatorio alguno, relacionado a la infracción administrativa que es materia de evaluación, razón por la cual se evaluarán los descargos presentados mediante Oficio N° 024-2016-ELPU/GC, del 15.01.2016.

En tal sentido, ELECTRO PUNO sostuvo que la observación está asociada a situaciones fortuitas imprevisibles, originadas por defectos técnicos de las líneas telefónicas o hechos externos.

Análisis de Osinergmin

Al respecto, debe señalarse que una vez que una llamada ingresa al Centro de Atención Telefónica corresponde a la concesionaria garantizar que el IVR no corte la llamada mientras es direccionada para la atención por el personal. En consecuencia, se confirman los incumplimientos detectados.

Por lo tanto, corresponde modificar el valor del indicador ICAT de 70.4% a 69.6%..

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.

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

Conforme con el numeral 18.6 del artículo 18° del Reglamento del Procedimiento Administrativo Sancionador de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 272-2012-OS/CD, 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.

Al respecto, conforme se ha expuesto en los numerales precedentes, en el presente caso no se ha desvirtuado la información contenida en el Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador N° 1657-2015-OS/OR-PUNO, notificado a la concesionaria el día 31 de diciembre de 2015 junto al Oficio N° 2290-2015-PUNO, de lo cual se desprende que ELECTRO PUNO ha transgredido la tolerancia del indicador ICAT.

Con relación a dicha trasgresión, 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 PUNO 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 NO MANTENER PERMANENTEMENTE ACTUALIZADA LA INFORMACIÓN DEL ANEXO 17 DE LA BM-NTCSE

Hechos verificados:

En la instrucción realizada se ha verificado que ELECTRO PUNO no mantuvo permanentemente actualizada la información del Anexo 17 de la BM-NTCSE.

Descargos de Electro Puno

Debemos señalar, que pese a que la concesionaria fue debidamente notificada, respecto al Informe Final de Instrucción N° 1889-2017-OS/OR-PUNO, en el cual se detalla el presente incumplimiento y a través del cual, se le otorgó un plazo de 05 días para la formulación de sus descargos, ésta no ha presentado descargo ni ha alcanzado medio probatorio alguno, relacionado a la infracción administrativa que es materia de evaluación, razón por la cual se evaluarán los descargos presentados mediante Oficio N° 024-2016-ELPU/GC, del 15.01.2016.

De la revisión del Oficio N° 024-2016-ELPU/GC, del 15.01.2016 se observa que respecto a esta observación, la concesionaria no ha presentado descargos, no obstante, mediante carta N° 589-2015-ELPU/GC si presentó descargos al Informe de Supervisión N° 009/2014-2015-09-01, remitido mediante Oficio N° 526-2015-OS-OR/PUN, por lo que se procederá a evaluar aquellos descargos.

En tal sentido, ELECTRO PUNO mediante el documento citado manifestó que había cumplido con actualizar la información del Anexo 17 en forma mensual en la página web.

Análisis de los descargos

Al respecto, debe indicarse que ELECTROPUNO no ha presentado documentos que desvirtuen la imputación realizada mas aún si se tiene en cuenta que al momento de ser necesaria la información del Anexo 17 de la Base Metodológica se detectó que aquella no se mantuvo actualizada.

Por lo tanto, se confirma el incumplimiento detectado.

Conclusiones

El literal e) del numeral 4 del Procedimiento establece la obligación de los centros de atención telefónica de las concesionarias de distribución eléctrica de mantener permanentemente actualizado el Anexo 17 de la Base Metodológica, entre otra informaciones requeridas, con las llamadas telefónicas recibidas.

Del mismo modo, el numeral 9.1 del Procedimiento considera como infracción el incumplimiento de los aspectos establecidos en el numeral 4 del Procedimiento.

Conforme con el numeral 18.6 del artículo 18° del Reglamento del Procedimiento Administrativo Sancionador de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 272-2012-OS/CD, 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.

Al respecto, conforme se ha expuesto en los numerales precedentes, en el presente caso no se ha desvirtuado la información contenida en el Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador N° 1657-2015-OS/OR-PUNO, notificado a la concesionaria el día 31 de diciembre de 2015 junto al Oficio N° 2290-2015-PUNO, de lo cual se desprende que ELECTRO PUNO no mantuvo permanentemente actualizada la información del Anexo 17 de la BM-NTCSE.

Con relación a dicha trasgresión, 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 PUNO ha cometido infracción administrativa de acuerdo a lo establecido en el numeral 9.1 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.

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 25.1 del artículo 25° 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/CD².

² Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, aprobado

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 ilegalmente obtenido, 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 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 ilícito³, el mismo será evaluado a partir del análisis del costo evitado de disponer los recursos necesarios, para cumplir con tener disponible la central telefónica, conforme lo establece la norma⁴. En tal sentido, 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

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:

- 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

Circunstancias de la comisión de la infracción.

³ Debe precisarse, en modo general, que el presente incumplimiento está referido a la indisponibilidad de la central telefónica y la mala calidad de la atención de las llamadas, por lo que la concesionaria, estaría incurriendo en un costo evitado, al no disponer de los recursos necesarios para la atención de llamadas. Por lo tanto, se descarta la aplicación de una AMONESTACIÓN correspondiendo determinar una MULTA, en función del análisis del costo evitado y el daño ocasionado por el incumplimiento de la empresa.

⁴ “Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica”, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD.

indisponibilidad estaría asociada a problemas relacionados con la infraestructura y la operación de la central⁵.

Debemos agregar, que 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. Sobre el particular, 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 central⁶.

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. Dicho valor será actualizado a la fecha de cálculo de multa⁷.*

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 norma⁸.*

Debe precisarse, que de acuerdo al Procedimiento⁹ se establece un margen de tolerancia del 2% para el indicador ICAT, el cual fue superado, generando un incumplimiento.

El indicador ICAT, considera la disponibilidad de la central telefónica, la cual estaría asociada 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, consecuentemente, 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 UIT¹⁰.

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

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

⁵ 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.

⁶ Se usa como tasa de indisponibilidad lo obtenido en el indicador ICAT.

⁷ Documento de Trabajo N°10 pag. 75, 76, 78, 82,102, 103. Publicado por la GPAE.

⁸ Documento de Trabajo N°10 pag. 15, 111, 122. Publicado por la GPAE.

⁹ “Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica”, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD.

¹⁰ Numeral 1.10 de la Tipificación y 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 Nº 2621-2017-OS/OR PUNO**

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

A continuación se detalla el cálculo de multa:

Cuadro N° 01: Propuesta de cálculo de multa

Componente	Monto total
Anualidad de la inversión (aVNR) asociado a la central telefónica por llamada	S/. 0.31
El COyM asociado a la central telefónica por llamada	S/. 2.04
Número de llamadas sujetas al Procedimiento (1)	24,062
Costo evitado total en soles	S/. 56,625.86
Costo evitado neto en soles (2)	S/. 39,638.10
Tolerancia para el indicador ICAT	2%
Indicador ICAT obtenido por la empresa (3)	69.6%
Probabilidad de detección	100%
Monto del factor B en soles (4)	S/. 88,142.62
Factor B en UIT	21.76
Daño ex - ante en UIT	1.00
Multa en UIT (5)	22.76

Nota:

- (1) Dado que no se cuenta con el dato del total de llamadas, se efectúa una estimación de ella correspondiente al año 2014 según metodología descrita en el Informe Técnico N°068-2013-OEE/OS (Usando datos del Anexo 17 de la Base Metodológica) luego, tomando un escenario conservador, se toma el menor valor obtenido como una aproximación aceptable para el semestre analizado 2015-1, conforme se registra en el documento 12 ANEXO del Siged: Llamadas Recibidas en el CAT Electro Puno – Estimación año 2014.xlsx
- (2) Impuesto a la renta igual al 30%.
- (3) Porcentaje del indicador reportado de acuerdo al expediente 201500124655.
- (4) Resultado de la aplicación de fórmula.
- (5) Valor de la UIT igual a S/.4050

Ahora bien, 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.

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

Es por ello, que se recomienda que el tope para cada uno de los indicadores sea la mitad del tope general, es decir, 7 UIT por cada indicador. Por lo tanto, para el presente caso, en lugar de aplicar 22.76 UIT se aplicará una multa igual a **7.00 UIT**.

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

- **RESPECTO A NO MANTENER PERMANENTEMENTE ACTUALIZADA LA INFORMACIÓN DEL ANEXO 17 DE LA BM-NTCSE**

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 literal e) del numeral 4 del “Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica”, aprobado mediante Resolución del Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD.

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 ilícito¹², el mismo será evaluado a partir del análisis del costo evitado, el cual considera los recursos necesarios para que la empresa disponga oportunamente según los plazos y formas establecidos en la Norma. Estos gastos estaría dado por los recursos hora hombre para verificar y mantener permanentemente actualizada la información del Anexo 17 de la Base Metodológica (BM)-NTCSE.

Costo evitado: *Es la cotización proporcionada por el área técnica a precios de mercado, de aquel requisito necesario para el desarrollo de las actividades dentro del sector eléctrico, 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.*

Para el cálculo del costo evitado se utiliza la tasa WACC para el sector eléctrico el cual es igual a 8.7% anual, para efectos prácticos se utilizará la tasa mensual la cual es igual a 0.696%. Esta tasa se sustenta en el Documento de Trabajo N° 37, publicado por la Gerencia de Políticas y Análisis Económico (GPAE) correspondiente al sector eléctrico¹³.

Luego de determinar la cantidad de recursos que debió de destinarse en base a una fuente formal, este valor será descontado por el factor correspondiente al pago del impuesto a la renta y se asociará una probabilidad de detección que para este escenario asciende al 100%. En el siguiente cuadro se detalla el cálculo de multa a aplicar:

Cuadro N°02: Propuesta de cálculo de multa

¹² Debe precisarse, en modo general, que el presente incumplimiento está referido a la indisponibilidad de la central telefónica y la mala calidad de la atención de las llamadas, por lo que la concesionaria, estaría incurriendo en un costo evitado, al no disponer de los recursos necesarios para la atención de llamadas. Por lo tanto, se descarta la aplicación de una AMONESTACIÓN correspondiendo determinar una MULTA, en función del análisis del costo evitado y el daño ocasionado por el incumplimiento de la empresa.

¹³ El Costo Promedio Ponderado del Capital (WACC): Una estimación para los sectores de Minería, Electricidad, Hidrocarburos Líquidos y Gas Natural en el Perú Disponible en:

http://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro_documental/Institucional/Estudios_Economicos/Documentos_de_Trabajo/Documento-Trabajo-37.pdf

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2621-2017-OS/OR PUNO**

Presupuestos	Monto del presupuesto (\$)	Fecha de subsanación	IPC - Fecha presupuesto	IPC (2) - Fecha infracción	Presup. a la fecha de la infracción
Personal que se encargue de revisar y mantener actualizada la información de la BM (\$20*8hrd*2d) (1)	800.00	No aplica	233.50	238.65	817.64
Supervisor quien se encarga de verificar que la información de la BM se encuentre actualizada (\$28*8hrd*1d)(1)	448.00	No aplica	233.50	238.65	457.88
Fecha de la infracción (3)					Julio 2015
Costo evitado y/o beneficio ilícito a la fecha de la infracción					1 275.53
Costo evitado y/o beneficio ilícito neto a la fecha de la infracción (neto del IR 30%)					892.87
Fecha de cálculo de multa					Setiembre 2017
Número de meses entre la fecha de la infracción y la fecha de cálculo de multa					26
Tasa WACC promedio sector electrico (mensual)					0.69606
Valor actual del costo evitado y/o beneficio ilícito a la fecha del cálculo de multa en \$					1 069.33
Tipo de cambio a la fecha de cálculo de multa					3.25
Valor actual del costo evitado y/o beneficio ilícito a la fecha del cálculo de multa en S/.					3 476.70
Factor B de la Infracción en UIT					0.86
Factor D de la Infracción en UIT					0.00
Probabilidad de detección					1.00
Factores agravantes y/o atenuantes					1.00
Multa en UIT (valor de UIT = S/. 4,050)					0.86

Nota:

- (1) Oficina de Logística de Osinergmin Costo hora-hombre II trimestre 2013
- (2) IPC de acuerdo al Índice Precio Consumidor de USA. Fuente: www.bls.gov
- (3) Se considera como fecha de incumplimiento el siguiente mes del periodo evaluado.
- (4) Impuesto a la renta igual al 30%
- (5) Banco Central de Reserva del Perú (BCRP)

De acuerdo al cuadro anterior, la multa a aplicar sería igual a 0.86 UIT. Sin embargo, de acuerdo a la tipificación para el presente incumplimiento la multa mínima que se debe establecer es igual a 1.00 UIT, en ese sentido en lugar de aplicar 0.86 UIT la multa aplicable asciende a **1.00 UIT**.

De conformidad con lo establecido en el artículo 13° literal c) de la Ley de Creación de Osinergmin, Ley N° 26734; la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, Ley N° 27332 y modificatorias; la Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de Osinergmin, Ley N° 27699; el Reglamento del Procedimiento Administrativo Sancionador de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 272-2012-OS/CD y modificatorias; 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 **ELECTRO PUNO S.A.A.**, con una multa de **siete (7.00) Unidad Impositiva Tributaria (UIT)**, vigente a la fecha de pago, por el incumplimiento señalado en el ítem 1 del numeral 1.4 de la presente Resolución.

Código de Infracción: 150012465501

Artículo 2°.- SANCIONAR a la empresa **ELECTRO PUNO S.A.A.**, con una multa de **una (1.00) Unidad Impositiva Tributaria (UIT)**, vigente a la fecha de pago, por el incumplimiento señalado en el ítem 2 del numeral 1.4 de la presente Resolución.

Código de Infracción: 150012465502

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 PUNO S.A.A.** el contenido de la presente Resolución.

Regístrese y comuníquese,

«image:osifirma»

Jefe de la Oficina Regional Puno