

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 2763-2017-OS/OR TACNA**

Tacna, 22 de diciembre del 2017

**VISTOS:**

El Expediente N° 201500021776, referido al procedimiento administrativo sancionador iniciado mediante Oficio N° 2030-2015-OS/OR TACNA, de fecha 25 de noviembre de 2015, a la empresa **ELECTROSUR S.A.**, identificada con Registro Único de Contribuyente (RUC) N° 20119205949.

**CONSIDERANDO:**

**1. ANTECEDENTES**

1.1. Mediante Resolución de Consejo Directivo 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. 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 del cumplimiento de la normativa respecto de la empresa **ELECTROSUR S.A.** (en adelante **ELECTROSUR**), correspondiente al Segundo Semestre del año 2014.

Dicha supervisión culminó con el Informe de Supervisión N° 009/2014-2015-02-06, el cual, fue remitido a la empresa supervisada mediante el Oficio N° 1511-2015-OS/GFE, de fecha 19 de febrero de 2015, notificado el 23 de febrero de 2015<sup>1</sup>, a fin que presente sus descargos ante las observaciones detectadas durante el procedimiento de supervisión.

1.3. Con documento N° G-592-2015, de fecha 13 de marzo de 2015, ingresado con Escrito de Registro N° 2015-21776, de la misma fecha, la empresa **ELECTROSUR** presentó sus descargos al Informe de Supervisión mencionado en el párrafo precedente.

1.4. A través del Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador N° 1474-2015-OS/OR TACNA, de fecha 23 de noviembre de 2015, se realizó el análisis de los descargos presentados, recomendando iniciar procedimiento administrativo sancionador a la empresa **ELECTROSUR**, al haberse verificado el siguiente incumplimiento:

INCUMPLIMIENTO VERIFICADO	OBLIGACIÓN NORMATIVA	TIPIFICACIÓN
---------------------------	----------------------	--------------

<sup>1</sup> Conforme se desprende del cargo obrante en el expediente materia de análisis.

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 2763-2017-OS/OR TACNA**

<p><b>Indisponibilidad del Centro de Atención Telefónica (ICAT)</b></p> <p><b>ELECTROSUR</b> ha obtenido el valor de 3.9 % para el Indicador ICAT, transgrediendo la tolerancia del 2 % establecida en el numeral 8 del Procedimiento.</p>	<p><b>Numerales 6.2 y 8 del Procedimiento</b></p> <p><b>6.2 Verificación de la Disponibilidad del Centro de Atención Telefónica:</b> [...] c) En cada llamada, Osinergmin verifica los siguientes aspectos:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Ítem</th> <th>Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Que el Centro de Atención Telefónica no de tono de ocupado o en forma expresa informe la indisponibilidad.</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Que el tiempo de timbrado de la llamada no supere el minuto.</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td><b>Que el sistema de contestación automática no corte la llamada mientras es recibida o direccionada para la atención por el personal.</b></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td><b>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.</b></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Que el tiempo de espera luego de ser atendido por el operador no sea superior a dos minutos.</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>8. Tolerancias para los Indicadores</b> Se fijan las siguientes tolerancias:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Indicador</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ATNA</td> <td>2 %</td> </tr> <tr> <td>ICAT</td> <td>2 %</td> </tr> </tbody> </table>	Ítem	Descripción	1	Que el Centro de Atención Telefónica no de tono de ocupado o en forma expresa informe la indisponibilidad.	2	Que el tiempo de timbrado de la llamada no supere el minuto.	3	<b>Que el sistema de contestación automática no corte la llamada mientras es recibida o direccionada para la atención por el personal.</b>	4	<b>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.</b>	5	Que el tiempo de espera luego de ser atendido por el operador no sea superior a dos minutos.	Indicador	Valor	ATNA	2 %	ICAT	2 %	<p>Numeral 9.2<sup>2</sup> del Procedimiento.</p> <p>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.</p>
Ítem	Descripción																			
1	Que el Centro de Atención Telefónica no de tono de ocupado o en forma expresa informe la indisponibilidad.																			
2	Que el tiempo de timbrado de la llamada no supere el minuto.																			
3	<b>Que el sistema de contestación automática no corte la llamada mientras es recibida o direccionada para la atención por el personal.</b>																			
4	<b>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.</b>																			
5	Que el tiempo de espera luego de ser atendido por el operador no sea superior a dos minutos.																			
Indicador	Valor																			
ATNA	2 %																			
ICAT	2 %																			

- 1.5. Mediante Oficio N° 2030-2015-OS/OR TACNA, de fecha 25 de noviembre de 2015, notificado el 26 de noviembre de 2015<sup>3</sup>, se inició procedimiento administrativo sancionador contra la empresa **ELECTROSUR** por incumplir con lo dispuesto en el Procedimiento, otorgándole un plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada para presentar sus descargos a la imputación formulada.
- 1.6. A través del documento N° GC-0886-2015, de fecha 17 de diciembre de 2015, ingresado con Escrito de Registro N° 2015-21776, de la misma fecha, la empresa **ELECTROSUR** presentó sus descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador.
- 1.7. Mediante Informe N° 2721-2017-OS/DSR, de fecha 07 de noviembre de 2017, se solicitó al Jefe de la Oficina Regional Tacna de Osinergmin, que en su calidad de órgano sancionador, dicte la ampliación del plazo inicial de nueve meses para la emisión de la resolución de primera instancia en el procedimiento administrativo sancionador iniciado mediante Oficio N° 2030-2015-OS/OR TACNA.
- 1.8. Mediante Resolución de Oficinas Regionales N° 4025-2017-OS/OR TACNA, de fecha 08 de noviembre de 2017, notificada el 09 de noviembre de 2017<sup>4</sup>, se resolvió ampliar el plazo inicial de nueve meses para emitir resolución de primera instancia en el procedimiento administrativo sancionador iniciado mediante Oficio N° 2030-2015-OS/OR-TACNA , tramitado con expediente N° 201500021776, por tres meses adicionales, los cuales serán contados en adición al plazo de nueve meses iniciado a partir de la fecha de notificación del mencionado oficio.
- 1.9. A través del documento N° GC-2189-2017, de fecha 17 de noviembre de 2017, ingresado con Escrito de Registro N° 2015-21776, de la misma fecha, la empresa **ELECTROSUR** solicitó la

<sup>2</sup> **9. De las Infracciones y Sanciones.** - Se consideran como infracciones sujetas a sanción:

[...] 9.2 Superar las tolerancias establecidas en el numeral 8 del presente procedimiento.

<sup>3</sup> Conforme se desprende del cargo obrante en el expediente materia de análisis. Asimismo, mediante el mismo se corrió traslado del Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador N° 1474-2015-OS/OR TACNA, a la concesionaria.

<sup>4</sup> Conforme se desprende del cargo obrante en el expediente materia de análisis. Asimismo, mediante la misma se corrió traslado del Informe N° 2721-2017-OS/DSR, a la concesionaria.

nulidad de la Resolución de Oficinas Regionales N° 4025-2017-OS/OR TACNA; y por consiguiente el archivamiento del proceso de supervisión del cumplimiento de la normativa sobre calidad de atención telefónica de Electrosur S.A. correspondiente al segundo semestre del año 2014.

- 1.10. A través del Escrito de Registro N° 2015-21776, de fecha 01 de diciembre de 2017, la empresa **ELECTROSUR** interpuso recurso de apelación en contra de la Resolución de Oficinas Regionales N° 4025-2017-OS/OR TACNA, de fecha 08 de noviembre de 2017.
- 1.11. Mediante Resolución de Oficinas Regionales N° 4194-2017-OS/OR TACNA, de fecha 13 de diciembre de 2017, notificada el 14 de diciembre de 2017<sup>5</sup>, se resolvió declarar improcedente el recurso de apelación interpuesto por la empresa **ELECTROSUR** contra la Resolución de Oficinas Regionales N° 4025-2017-OS/OR TACNA, de fecha 08 de noviembre de 2017.
- 1.12. Mediante Informe Final de Instrucción N° 829-2017-OS/OR TACNA, de fecha 13 de diciembre de 2017, se realizó el análisis de los descargos presentados por la concesionaria, concluyéndose que corresponde **SANCIONAR** a la empresa **ELECTROSUR S.A.** con una multa de una con treinta centésimas (1.30) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) vigentes a la fecha de pago, por haber transgredido el indicador ICAT: Indisponibilidad del Centro de Atención Telefónica, incurriendo en la infracción prevista en el numeral 9.2 del “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, sancionable de conformidad con el numeral 1.10 del Anexo N° 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N°028-2003-OS/CD.
- 1.13. Mediante Oficio N° 550-2017-OS/OR TACNA, de fecha 13 de diciembre de 2017, notificado el 14 de diciembre de 2017<sup>6</sup>, se corrió traslado a la empresa **ELECTROSUR**, del Informe Final de Instrucción N° 829-2017-OS/OR TACNA, otorgándole un plazo de cinco (05) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada para presentar sus descargos en caso no esté de acuerdo con las conclusiones del referido informe.

## 2. ANÁLISIS

### 2.1. CUESTIÓN PREVIA

Mediante Resolución de Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería Osinergmin N° 218-2016-OS/CD –publicada en el Diario Oficial “El Peruano”, el 13 de setiembre de 2016–, modificada por la Resolución de Consejo Directivo N° 010-2017-OS/CD, se determinaron los órganos y las instancias competentes para el ejercicio de la función fiscalizadora y sancionadora en el sector energía, disponiéndose que los especialistas regionales –en electricidad y en hidrocarburos–, son los órganos instructores competentes para tramitar en primera instancia los procedimientos administrativos sancionadores por incumplimiento de la normativa o de disposiciones emitidas por Osinergmin por parte de los

---

<sup>5</sup> Conforme se desprende de la cédula de notificación obrante en el expediente materia de análisis.

<sup>6</sup> Conforme se desprende de la cédula de notificación obrante en el expediente materia de análisis.

agentes que operan las actividades de distribución y comercialización de electricidad, hidrocarburos líquidos y gas natural; y los Jefes de las Oficinas Regionales son los órganos sancionadores competentes en primera instancia para los referidos procedimientos; de modo que ellos son los órganos competentes, en primera instancia, para tramitar, entre otros, los procedimientos administrativos sancionadores por el incumplimiento materia de evaluación.

Asimismo, la Segunda Disposición Complementaria Final de la Resolución de Consejo Directivo N° 218-2016-OS/CD<sup>7</sup> y la Única Disposición Complementaria Transitoria de la Resolución de Consejo Directivo N° 010-2017-OS/CD<sup>8</sup>, establecen que, a partir de su vigencia, las disposiciones contenidas en dichas resoluciones serán aplicables a los procedimientos administrativos sancionadores en trámite.

En tal sentido, si bien el órgano competente para emitir los actos de instrucción y de sanción en el presente procedimiento administrativo sancionador, al inicio del mismo, era el Jefe de la Oficina Regional de Tacna, en concordancia con lo dispuesto en la Resolución de Consejo Directivo N° 218-2016-OS/CD y su modificatoria, corresponde al especialista regional en electricidad de la Oficina Regional Tacna tramitar como órgano instructor el presente procedimiento administrativo sancionador, y al Jefe de la Oficina Regional Tacna, ejercer la función de órgano sancionador en el mismo.

## **2.2. RESPECTO A HABER TRANSGREDIDO EL INDICADOR ICAT: DISPONIBILIDAD DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA**

Osinergmin detectó que **ELECTROSUR** obtuvo para el Segundo Semestre del año 2014, el valor de 3.9 % para el Indicador ICAT, dicho valor supera la tolerancia establecida de 2 %.

En tal sentido, debe indicarse que se observó el siguiente incumplimiento:

### **VERIFICACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA:**

- **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)**

Se observó que la concesionaria en una (01) llamada testigo, incumplió con lo establecido en el ítem 3 del numeral 6.2 del Procedimiento.

Cabe precisar que la relación de llamadas fue presentada en el Anexo N° 4 del Informe de Supervisión N° 009/2014-2015-02-06 (en adelante, Informe de Supervisión), remitido mediante Oficio N° 1511-2015-OS/GFE.

### **DESCARGOS DE ELECTROSUR AL INICIO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR Y AL INFORME FINAL DE INSTRUCCIÓN**

---

<sup>7</sup> Resolución publicada en el Diario Oficial El Peruano, el 13 de setiembre de 2016; entró en vigencia a partir de la fecha de su publicación.

<sup>8</sup> Resolución publicada en el Diario Oficial El Peruano, el 26 de enero de 2017; entró en vigencia a partir a partir del día siguiente de su publicación.

A la fecha, vencido el plazo otorgado, la empresa fiscalizada no ha presentado descargo alguno respecto de la referida observación, no obstante haber sido debidamente notificada para tal efecto, ni ha alcanzado medio probatorio alguno que desvirtúe la comisión del ilícito administrativo materia de evaluación del presente procedimiento.

### **ANÁLISIS DE OSINERGMIN**

En ese sentido, conforme a lo expuesto, se confirma el incumplimiento detectado.

- **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)**

Se observó que en dos (02) llamadas testigo, el tiempo transcurrido 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.

### **DESCARGOS DE ELECTROSUR AL INICIO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR**

#### **Ítem 2 de la muestra, nombre de archivo: ITEM 3**

**ELECTROSUR** señaló que todas las llamadas que ingresaron a su Central Telefónica fueron atendidas, específicamente entre las 9:01 p.m. a 11:57 p.m.; adjuntó imagen del registro de llamadas, manifestando que se aprecia lo siguiente:

- a) No existen números telefónicos que se repitan; es decir, no hubieron usuarios que insistieron en llamar al centro de atención telefónica, por la no atención a su llamada;
- b) La llamada realizada por Osinergmin a las 10:07 p.m., tiene un minuto de diferencia con una llamada anterior que recibió su Centro de Atención Telefónica; y
- c) Existe una llamada posterior a la realizada por Osinergmin, registrada a las 10:15 pm., la que fue atendida por la operadora.

Conforme a ello, concluye que el 15 de setiembre de 2014 no existió una indisponibilidad de la central de atención telefónica.

#### **Ítem 3 de la muestra, nombre de archivo: WS500708**

**ELECTROSUR** señaló que todas las llamadas que ingresaron a su Central Telefónica, fueron atendidas, específicamente entre las 10:11 p.m. a 10:28 p.m.; adjuntó imagen del registro de llamadas, manifestando que se aprecia lo siguiente:

- a) No existen números telefónicos que se repitan, es decir, no hubieron usuarios que insistieron en llamar al centro de atención telefónica por la no atención a su llamada;
- b) La llamada realizada por Osinergmin a las 10:16 p.m., tiene un minuto de diferencia con una llamada anterior que recibió su Centro de Atención Telefónica.

Conforme a ello, concluye que el 14 de octubre de 2014, no existió una indisponibilidad de la central de atención telefónica.

### **ANÁLISIS DE OSINERGMIN**

#### **Ítem 2 de la muestra, nombre de archivo: ÍTEM 3**

**ELECTROSUR** reiteró los descargos presentados al Informe de Supervisión, por lo que se cita lo señalado en el Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador N° 1474-2015-OS/OR TACNA:

*“Se ha analizado el audio para la llamada del Ítem 2 (archivo llamado ÍTEM 3 en el Informe de Supervisión) verificándose la respuesta del IVR de la concesionaria con el siguiente mensaje: “...Bienvenidos a Electrosur, por su seguridad esta llamada está siendo grabada...”. En ese sentido, a partir de ese momento la gestión de la comunicación estuvo a cargo de la concesionaria; sin embargo, pasados los 2 min. 15 s. no se tuvo respuesta del operador”.*

Por lo tanto, se mantiene el incumplimiento.

#### **Ítem 3 de la muestra, nombre de archivo: WS500708**

Respecto a esta llamada, de la verificación del audio se desprende que luego de que el IVR diera respuesta con el mensaje: “...Bienvenidos a Electrosur, por su seguridad esta llamada está siendo grabada...” no se obtuvo respuesta del operador, por lo que se debe precisar que a partir de ese momento la gestión de la comunicación estuvo a cargo de **ELECTROSUR**, transcurriendo más de 5 minutos y 16 segundos sin obtener respuesta.

En ese sentido, teniendo en cuenta que las llamadas realizadas a la central telefónica no fueron atendidas, según lo establecido en el numeral 6.2 del Procedimiento, el incumplimiento se mantiene.

### **DESCARGOS DE ELECTROSUR AL INFORME FINAL DE INSTRUCCIÓN**

A la fecha, vencido el plazo otorgado, la empresa fiscalizada no ha presentado descargo alguno respecto de la referida observación, no obstante haber sido debidamente notificada para tal efecto, ni ha alcanzado medio probatorio alguno que desvirtúe la comisión del ilícito administrativo materia de evaluación del presente procedimiento.

### **ANÁLISIS DE OSINERGMIN**

En ese sentido, conforme a lo expuesto, se confirma el incumplimiento detectado.

### 2.3. CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS

Al respecto, en el presente caso no se ha desvirtuado la información contenida en el Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionado N° 1474-2015 OS/OR TACNA, notificado a la concesionaria el 26 de noviembre del 2015, junto al Oficio N° 2030-2015-OS/OR TACNA: que **ELECTROSUR**, ha transgredido la tolerancia del Indicador ICAT.

Cabe indicar, 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.

Asimismo, 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.

Por lo tanto, **ELECTROSUR** 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.

### 2.4. RESPECTO A LA SOLICITUD DE NULIDAD DE LA RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES N° 4025-2017-OS/OR TACNA Y POR CONSIGUIENTE EL ARCHIVAMIENTO DEL PROCESO DE SUPERVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE ELECTROSUR S.A. CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2014

Mediante el Decreto Legislativo N° 1272, publicado el 21 de diciembre de 2016, vigente desde el 22 de diciembre de 2016, se incorporó el artículo 237-A a la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, el mismo que establece en su numeral 237-A.1, que:

*“El plazo para resolver los procedimientos sancionadores iniciados de oficio es de nueve (09) meses contado desde la fecha de notificación de la imputación de cargos. Este plazo puede ser ampliado de manera excepcional, como máximo por tres (03) meses, debiendo el órgano competente emitir una resolución debidamente sustentada, justificando la ampliación del plazo, previo a su vencimiento. [...]”*

Asimismo, de conformidad con la Quinta Disposición Complementaria Transitoria del referido Decreto Legislativo: **“Para la aplicación de la caducidad prevista en el artículo 237-A de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, se establece un plazo de un (01) año, contado desde la vigencia del presente Decreto Legislativo, para aquellos procedimientos sancionadores que a la fecha se encuentran en trámite.”**

En ese sentido, considerando que el presente procedimiento administrativo sancionador se inició el 26 de noviembre de 2015, se encontraba en trámite al momento de la publicación del Decreto Legislativo N° 1272; por lo que le resulta aplicable lo dispuesto por la Quinta Disposición Complementaria Transitoria del referido Decreto.

De allí que, para la aplicación de la caducidad en el presente procedimiento administrativo sancionador, se considera el plazo de un año desde la vigencia del referido Decreto Legislativo; por ende, el plazo resulta cumpliéndose el 22 de diciembre de 2017.

Considerando lo expuesto, corresponde dejarse sin efecto la Resolución de Oficinas Regionales N° 4025-2017-OS/OR TACNA, de fecha 08 de noviembre de 2017.

No obstante ello, no corresponde disponerse el archivamiento del presente procedimiento administrativo sancionador, por cuanto el mismo aún se encuentra en trámite y dentro del plazo legal para resolverse.

### **3. GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN**

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 sanción de amonestación o multa desde 1 UIT hasta 500 UIT para una empresa Tipo 3 como la del presente caso, corresponde graduar la sanción a aplicar.

#### **MULTA O AMONESTACIÓN**

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

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

#### **CRITERIOS UTILIZADOS PARA EL CÁLCULO DE LA MULTA**

Tomando en consideración la Metodología General para la Determinación de Sanciones Administrativas que no cuentan con Criterios Específicos de Sanción aprobada mediante Resolución de Gerencia General N° 352-2011, la misma que está sustentada en los criterios que sustentan los Documentos de Trabajo Nos. 10, 18 y 20<sup>9</sup>, publicados por la Gerencia de Políticas y Análisis Económico (GPAE) antes Oficina de Estudios Económicos de Osinergmin, los cuales

---

<sup>9</sup> Cabe señalar que los Documentos de Trabajo publicados por la Gerencia de Políticas y Análisis Económico (GPAE) antes Oficina de Estudios Económicos de Osinergmin se hallan en la dirección:  
[http://www.osinergmin.gob.pe/seccion/institucional/acerca\\_osinergmin/estudios\\_economicos/documentos-de-trabajo](http://www.osinergmin.gob.pe/seccion/institucional/acerca_osinergmin/estudios_economicos/documentos-de-trabajo)

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 2763-2017-OS/OR TACNA**

establecen criterios de determinación de multas de aplicación en Osinergmin. Esta metodología sugiere que el cálculo del valor de la multa a aplicar en base al beneficio económico ilícito que percibe el agente infractor derivado de su actividad ilícita y al valor económico del daño derivado de la infracción en caso aplicase. De esta manera, la multa obtenida servirá, por un lado, para disuadir la conducta ilícita de los agentes infractores y, por otro, dará una señal a las empresas de que van a tener que asumir parte de los costos generados por las externalidades que causan a la sociedad. Asimismo, estos valores serán asociados a una probabilidad de detección y a factores atenuantes o agravantes cuando corresponda.

La fórmula a aplicar para la determinación de la multa estará dada por:

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

Donde,

$M$  : Multa Estimada.

$B$  : Beneficio económico ilícito generado por la infracción y perjuicio económico causado.

$\alpha$  : Porcentaje del daño derivado de la infracción que se carga en la multa administrativa.

$D$  : Valor del daño derivado de la infracción.

$P$  : Probabilidad de detección.

$A$  : Atenuantes o agravantes  $\left( 1 + \frac{\sum_{i=1}^n F_i}{100} \right)$ .

$F_i$  : Es el valor asignado a cada factor agravante o atenuante aplicable.

Para el cálculo de la multa se precisa que se empleará la siguiente información:

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.
- Se considera que la probabilidad de detección es igual al 100% ya que se supervisa a todas las empresas incluidas en el Procedimiento. Asimismo, se establece un margen de tolerancia de 2% para cada uno de los indicadores ICAT y ATNA. En ese sentido, la detección del incumplimiento a la normativa es inmediata, siendo esta igual al 100%, este valor es igual a la unidad donde para efectos matemáticos no afecta el resultado final de la multa.
- Para el análisis se considera un porcentaje del daño generado por el incumplimiento en cual se detallará más adelante.

- La aplicación de factores agravantes o atenuantes, para efectos prácticos de la presente Resolución 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° del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de Actividades Energéticas y Mineras a Cargo de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-OS-CD, los cuales son:
  - a. La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido.
  - b. El perjuicio económico causado.
  - c. La reincidencia en la comisión de la infracción.
  - d. El beneficio ilegalmente obtenido.
  - e. Capacidad económica
  - f. Probabilidad de detección
  - g. Circunstancias de la comisión de la infracción

#### RESULTADO DE LA APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA

**“Indisponibilidad del Centro de Atención Telefónica (ICAT): ELECTROSUR ha obtenido el valor de 3.9 % para el indicador ICAT, transgrediendo la tolerancia del 2 % establecida en el numeral 8 del Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de Las Empresas de Distribución Eléctrica (en adelante, el Procedimiento).”**

Respecto al análisis del factor B de la fórmula de determinación de multas, se considerará costo evitado de disponer los recursos necesarios para cumplir con tener disponible la central telefónica, conforme lo establece la norma. Para aproximar el costo evitado se tomará en cuenta la suma de la anualidad de la inversión (@VNR) y el costo de operación y mantenimiento (COyM) asociado a la central telefónica, ya que la indisponibilidad estaría asociada a problemas relacionados con la infraestructura y la operación de la central<sup>10</sup>.

Asimismo, se tomará en cuenta el número total de llamadas las cuales comprenderían las llamadas recibidas y las no recibidas debido a que la central estuvo indisponible. Sin embargo, no se cuenta con información del número de llamadas no recibidas. Frente a esto, el número total de llamadas se podría estimar a partir del número de llamadas recibidas y una tasa de indisponibilidad de la central.<sup>11</sup>

*Costo evitado: Es el monto a precios de mercado, de aquel requisito necesario para el desarrollo de las actividades dentro del sector eléctrico o el cumplimiento de la norma, el cual puede estar*

---

<sup>10</sup> El costo evitado de la anualidad del costo de operación y mantenimiento (COyM) y la anualidad de la inversión (@VNR) se considera la información del Valor Agregado de Distribución actualizado con la Resolución de Consejo Directivo N° 2013-2013-OS/CD que fija el VAD y cargos fijos del periodo 01 de noviembre 2013 al 31 de octubre del 2017. El Procedimiento abarca los sectores 1, 2 y 3; sin embargo debido a que las centrales telefónicas se ubican en el sector típico 1 (ST1) y sector típico 2 (ST2) se considera la información de costos dichos sectores. Finalmente el costo obtenido es actualizado a la fecha del cálculo de la multa.

<sup>11</sup> Se usa como tasa de indisponibilidad lo obtenido en el indicador ICAT.

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 2763-2017-OS/OR TACNA**

*expresado en unidades monetarias correspondientes a la fecha de la infracción o en unidades monetarias correspondientes a otro periodo, en cuyo caso se debe deflactar dicho valor asciendo uso del IPC, a fin de tener el costo evitado expresado en unidades monetarias correspondientes a la fecha de la infracción. Dicha valor será actualizado a la fecha de cálculo de multa<sup>12</sup>.*

*Beneficio ilícito: Se estima en base a las ganancias que obtendría la empresa infractora al no cumplir con la normatividad. La empresa incumplirá una obligación establecido por la norma si el beneficio ilícito supera a los costos que la empresa tendría que incurrir para cumplir con la norma<sup>13</sup>.*

Tomando en consideración el escenario de incumplimiento, de acuerdo al Procedimiento el cual establece un margen de tolerancia igual al 2% para el indicador ICAT, el cual habría sido superado. El indicador ICAT considera la disponibilidad de la central telefónica, el cual estaría asociado a la infraestructura y la operación de la central. La falta de disponibilidad de esta central telefónica conllevaría a la no atención de llamadas entre ellas las de emergencias por tal a la generación de un daño ex - ante. Para el presente escenario de incumplimiento, se aproxima como valor del daño ex - ante el valor mínimo establecido en la tipificación el cual asciende a 1 UIT<sup>14</sup>

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

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

A continuación, se detalla el cálculo de multa:

**Cuadro N° 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)	10,844
Costo evitado total en soles	S/. 25,519.52
Costo evitado neto en soles (2)	S/. 17,863.67
Tolerancia para el indicador ICAT	2%
Indicador ICAT obtenido por la empresa (3)	8.30%
Probabilidad de detección	100%
Monto del factor B en soles (4)	S/. 1,227.27

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

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

<sup>14</sup> Tipificación 1.10 de la escala de multas y sanciones de electricidad contenida en la Resolución de Consejo Directivo de Osinergmin 028-2003-OS/CD

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 2763-2017-OS/OR TACNA**

Factor B en UIT	0.30
Daño ex - ante en UIT	1.00
<b>Multa en UIT (5)</b>	<b>1.30</b>

Nota:

- (1) Total de llamadas registradas de la empresa correspondiente al semestre 2014-II
- (2) Impuesto a la renta igual al 30%.
- (3) Porcentaje del indicador reportado de acuerdo al expediente 201500021776.
- (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; el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS; 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; en la Resolución de Consejo Directivo N° 218-2016-OS/CD y sus modificatorias.

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1º.- SANCIONAR** a la empresa **ELECTROSUR S.A.** con una multa de una con treinta centésimas (1.30) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) vigentes a la fecha de pago, por haber transgredido el indicador ICAT: Indisponibilidad del Centro de Atención Telefónica, incurriendo en la infracción prevista en el numeral 9.2 del “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, sancionable de conformidad con el numeral 1.10 del Anexo N° 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N°028-2003-OS/CD.

**Código de Infracción: 1500021776-01**

**Artículo 2º.- DEJAR** sin efecto la Resolución de Oficinas Regionales N° 4025-2017-OS/OR TACNA, de fecha 08 de noviembre de 2017.

**Artículo 3º.-** Informar que la presente resolución puede ser impugnada en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente de la fecha de su notificación. Asimismo, informar que, de acuerdo con el artículo 42° del Reglamento del Procedimiento Administrativo Sancionador de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 272-2012-OS/CD<sup>15</sup>, la multa se reducirá en un 25% cuando el infractor cancele el monto de ésta dentro del plazo fijado para su pago y no impugne administrativamente la resolución que impuso la multa.

<sup>15</sup> Cabe precisar que la norma citada fue derogada por el Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, aprobado pro Resolución de Consejo Directivo N° 40-2017-OS/CD vigente desde el 19 de marzo de 2017, sin embargo, el referido reglamento, en su primera disposición complementaria transitoria dispone que los procedimientos administrativos sancionadores actualmente en trámite continúan rigiéndose por sus disposiciones.

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 2763-2017-OS/OR TACNA**

El pago de la multa en acogimiento del beneficio establecido en el párrafo anterior, no implica la convalidación de la situación irregular, por lo que para que proceda la reducción de la multa, en los casos que corresponda, adicionalmente deberá cesar de inmediato los actos u omisiones que dieron lugar a la sanción o, de ser el caso, dentro del plazo que establezca la resolución de sanción.

**Artículo 4º.- DISPONER** que el monto de las multas sea depositado en la cuenta recaudadora N° 193-1510302-0-75 del Banco del Crédito del Perú, 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 5º.- NOTIFICAR** a la empresa fiscalizada el contenido de la presente Resolución.

«karagon»

**KARLA ROCIO ARAGON PARODI  
Jefe Oficina Regional Tacna (e)  
Órgano Sancionador  
Osinergmin**