

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN Nº 2543-2017-OS/OR CUSCO**

**Cusco, 20 de diciembre del 2017.**

**VISTOS:**

El expediente N° 201500021777, referido al procedimiento sancionador iniciado mediante Oficio N° 12-2016 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” (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, 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”, 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 segundo semestre del 2014.

1.4. De acuerdo a lo señalado en el Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador N° 1641-2015-OS/OR-CUSCO, de fecha 23 de diciembre 2015, en la

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 2543-2017-OS/OR CUSCO**

Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica correspondiente al segundo semestre del año 2014, se verificó que ELECTRO SUR ESTE transgredió los indicadores ATNA e ICAT, configurándose la siguiente infracción:

| Ítem | Incumplimiento verificado                                                                                                                                                                                                           | Obligación normativa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Tipificación                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1    | <p><b><u>Atención Telefónica No Adecuada (ATNA)</u></b></p> <p>ELECTRO SUR ESTE ha obtenido el valor de 2,5% para el indicador ATNA, transgrediendo la tolerancia del 2% establecida en el numeral 8 del Procedimiento.</p>         | <p><b><u>Atención Telefónica No Adecuada (ATNA)</u></b></p> <p>5.1 <u>Información a solicitar o confirmar a la persona que llama</u></p> <p>a) El motivo de la llamada.<br/>b) El nombre de la persona que efectúa la llamada.<br/>c) El Código de Suministro.<br/>d) La dirección o referencia de la zona donde se ubica la instalación motivo de la llamada.<br/>e) El número telefónico de contacto.</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<br/>b) El tiempo estimado o plazo para la atención del requerimiento.<br/>c) El código de la llamada y/o reclamo.<br/>d) El nombre y apellido de la persona que atiende la llamada.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Numeral 5.1, 5.2, 8 y 9.2 del Procedimiento.</li> <li>- 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.</li> </ul> |
| 2    | <p><b><u>Indisponibilidad del Centro de Atención (ICAT)</u></b></p> <p>ELECTRO SUR ESTE ha obtenido el valor de 2,6% para el indicador ICAT, transgrediendo 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.<br/>(...)</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"> <li>- Numeral 6.2, 8 y 9.2 del Procedimiento.</li> <li>- 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.</li> </ul>      |

- 1.5. Mediante Oficio N° 12-2016, 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° N° G-121-2016 de fecha 25 de enero del 2016, ELECTRO SUR ESTE presentó sus descargos al inicio del procedimiento sancionador.
- 1.7. Mediante Oficio N° 5309-2017-OS/DSR, notificado el 05 de diciembre de 2017, se corrió traslado a la concesionaria del Informe Final de Instrucción N° 1837-2017-OS/OR-CUSCO.

- 1.8. Mediante escrito N° G-1967-2017 del 12 de diciembre de 2017, ELECTRO SUR ESTE, presentó sus descargos al Informe Final de Instrucción.

## **2. ANÁLISIS**

### **CUESTIÓN PREVIA**

ELECTRO SUR ESTE solicita considerar los descargos realizados mediante documento N° G-121-2016 de fecha 25 de enero de 2016. Al respecto, la concesionaria en el documento mencionado presentó una gráfica con la evolución del resultado del Indicador ATNA, desde el primer semestre del año 2010 hasta el segundo semestre del 2014, indicando que desde la implementación del procedimiento se viene observando una reducción del grado de incumplimiento del indicador, por lo que solicita que dicha evolución sea considerada en la evaluación.

Al respecto, debe indicarse que en el presente procedimiento se analizara los descargos presentados que desvirtúen el valor de las tolerancias excedidas de los indicadores ATNA e ICAT, correspondientes al segundo semestre del año 2014.

### **2.1. RESPECTO A LA TRANSGRESIÓN DEL 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 segundo semestre 2014, el valor de 2.5% para el indicador ATNA, siendo que dicho valor excede la tolerancia establecida (2%).

Al respecto, debe indicarse que se observaron los siguientes incumplimientos:

#### **a) VERIFICACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA**

- Solicitar o confirmar el nombre de la persona que efectúa la llamada (literal b. del numeral 5.1 del Procedimiento).

En la instrucción realizada se ha verificado que la concesionaria en tres llamadas no solicitó o confirmó el nombre de la persona que efectúa la llamada.

Cabe precisar que la relación de llamadas fue presentada en el Anexo N° 3 del Informe de Supervisión N° 009/2014-2015-02-07, remitido mediante Oficio N° 1510-2015-OS-GFE.

#### **2.1.2. Descargos de Electro Sur Este**

ELECTRO SUR ESTE solicita considerar los descargos realizados mediante documento N° G-121-2016 de fecha 25 de enero de 2016.

No obstante, una revisión del documento N° G-121-2016 ha permitido verificar que ELECTRO SUR ESTE no ha presentado descargo respecto al presente incumplimiento, 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 T.U.O de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 006-2017-JUS.

### **2.1.3. Análisis de los Descargos**

Al respecto, debe señalarse que ELECTRO SUR ESTE no ha presentado descargos que permitan desvirtuar que en las tres llamadas observadas no solicitó o confirmó el nombre de la persona que efectúa la llamada.

Por consiguiente, se confirma el incumplimiento detectado.

- Solicitar o confirmar el número telefónica de contacto (literal e. del numeral 5.1 del Procedimiento)

En la instrucción realizada se ha verificado que la concesionaria en dos llamadas no solicitó o confirmó el número telefónico de contacto.

Cabe precisar que la relación de llamadas fue presentada en el Anexo N° 3 del Informe de Supervisión N° 009/2014-2015-02-07, remitido mediante Oficio N° 1510-2015-OS-GFE.

### **Descargos de Electro Sur Este**

ELECTRO SUR ESTE solicita considerar los descargos realizados mediante documento N° G-121-2016 de fecha 25 de enero de 2016.

No obstante, una revisión del documento N° G-121-2016 ha permitido verificar que ELECTRO SUR ESTE no ha presentado descargo respecto al presente incumplimiento, 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 T.U.O de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 006-2017-JUS.

### **Análisis de los descargos**

Al respecto, debe señalarse que ELECTRO SUR ESTE no ha presentado descargos que permitan desvirtuar que en dos llamadas no solicitó o confirmó el número telefónico de contacto.

Por consiguiente, se confirma el incumplimiento detectado.

- Informar 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 una llamada no brindo el tiempo estimado o plazo para la atención del requerimiento.

Cabe precisar que la llamada observada corresponde al audio de archivo "Item 05" en el Anexo N° 3 del Informe de Supervisión N° 009/2014-2015-02-07, remitido mediante Oficio N° 1510-2015-OS-GFE.

#### **Descargos de Electro Sur Este**

ELECTRO SUR ESTE solicita considerar los descargos realizados mediante documento N° G-121-2016 de fecha 25 de enero de 2016. En tal sentido, en el documento mencionado indica que los audios de los ítems 27 y 38 pertenecen a los Sistemas Eléctricos Yauri y Valle Sagrado calificados como sectores típicos 4 y 6 respectivamente, por lo que manifiesta no deben ser considerados en el Procedimiento.

#### **Análisis de los descargos**

Al respecto, debe señalarse que el incumplimiento corresponde al audio de archivo "Item 05" en el Anexo N° 3 del Informe de Supervisión N° 009/2014-2015-02-07, remitido mediante Oficio N° 1510-2015-OS-GFE.

Por lo tanto, dado que ELECTRO SUR ESTE no ha presentado descargos que permitan desvirtuar que la concesionaria en la llamada correspondiente al audio de archivo "Item 05" en el Anexo N° 3 del Informe de Supervisión N° 009/2014-2015-02-07 no brindo el tiempo estimado o plazo para la atención del requerimiento, se confirma el incumplimiento detectado.

- Informar si la interrupción del servicio eléctrico es programada o no programada (literal a. del numeral 5.2. del Procedimiento)

En la instrucción realizada, se ha observado que en 01 llamada la concesionaria no cumplió con informar si la interrupción del servicio eléctrico es programada o no programada.

Cabe precisar que la llamada observada corresponde al audio de archivo "Item 33" en el Anexo N° 3 del Informe de Supervisión N° 009/2014-2015-02-07, remitido mediante Oficio N° 1510-2015-OS-GFE.

#### **Descargos de Electro Sur Este**

ELECTRO SUR ESTE solicita considerar los descargos realizados mediante documento N° G-121-2016 de fecha 25 de enero de 2016. En tal sentido, en el documento mencionado indica

que los audios de los ítems 17 y 39 pertenecen a los Sistemas Eléctricos Valle Sagrado 2 y Valle Sagrado 3 calificados como sectores típicos 5 y 6 respectivamente, por lo que manifiesta no deben ser considerados en el Procedimiento.

### **Análisis de los descargos**

Al respecto, debe señalarse que el incumplimiento corresponde al audio de archivo "Item 33" en el Anexo N° 3 del Informe de Supervisión N° 009/2014-2015-02-07, remitido mediante Oficio N° 1510-2015-OS-GFE.

Por lo tanto, dado que ELECTRO SUR ESTE no ha presentado descargos que permitan desvirtuar que la concesionaria en la llamada correspondiente al audio de archivo "Item 33" en el Anexo N° 3 del Informe de Supervisión N° 009/2014-2015-02-07 no cumplió con informar si la interrupción del servicio eléctrico es programada o no programada.

### **Conclusiones**

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.

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° 1641-2015-OS/OR-CUSCO, notificado a la entidad el 11 de enero de 2016 junto con el Oficio N° 12-2016 donde se señala que ELECTRO SUR ESTE ha transgredido la tolerancia del indicador ATNA.

Con relación a dicha transgresión, 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**

**Hechos verificados:**

En la instrucción realizada se ha verificado que ELECTRO SUR ESTE obtuvo para el segundo semestre 2014, el valor de 2.6% 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 TELEFONICA**

- 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 una llamada testigo, el Centro de Atención Telefónica dio tono de ocupado o en forma expresa informó la indisponibilidad.

Cabe precisar que la relación de llamadas fue presentada en el Anexo N° 4 del Informe de Supervisión N° 009/2014-2015-02-07, remitido mediante Oficio N° 1510-2015-OS-GFE.

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

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

Cabe precisar que la relación de llamadas fue presentada en el Anexo N° 4 del Informe de Supervisión N° 009/2014-2015-02-07, remitido mediante Oficio N° 1510-2015-OS-GFE.

**Descargos de Electro Sur Este**

ELECTRO SUR ESTE solicita considerar los descargos realizados mediante documento N° G-121-2016 de fecha 25 de enero de 2016.

No obstante, una revisión del documento N° G-121-2016 ha permitido verificar que ELECTRO SUR ESTE no ha presentado descargo respecto al presente incumplimiento, 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 T.U.O de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 006-2017-JUS.

### **Análisis de los descargos**

Al respecto, debe señalarse que ELECTRO SUR ESTE no ha presentado descargos que permitan desvirtuar que en las llamadas observadas, el centro de atención telefónica no de tono ocupado y que desde la elección de la opción de contestación por un operador y la contestación de este no de tono ocupado.

Por lo tanto, se confirman los incumplimientos detectados.

### **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° 1641-2015-OS/OR-CUSCO, notificado a la empresa concesionaria el 11 de enero de 2016 junto al Oficio N° 12-2016, de lo cual se desprende que ELECTRO SUR ESTE 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 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.

### 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/CD<sup>1</sup>.

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 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.

---

<sup>1</sup> 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
- g) Circunstancias de la comisión de la infracción.

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<sup>2</sup>, el mismo será evaluado a partir del análisis del costo evitado, el cual está dado por el COyM<sup>3</sup> 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. En sentido, el monto de la multa es proporcional al costo evitado (y a la cantidad de llamadas recibidas por la empresa durante el semestre en evaluación) por mala calidad.

**Costo evitado:** *Es el monto a precios de mercado, de aquel requisito necesario para el desarrollo de las actividades dentro del sector eléctrico o el cumplimiento de la norma, el cual puede estar expresado en unidades monetarias correspondientes a la fecha de la infracción o en unidades monetarias correspondientes a otro periodo, en cuyo caso se debe deflactar dicho valor asciendo uso del IPC, a fin de tener el costo evitado expresado en unidades monetarias correspondientes a la fecha de la infracción. Dicho valor será actualizado a la fecha de cálculo de multa<sup>4</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>5</sup>.*

Debe precisarse, que de acuerdo al Procedimiento<sup>6</sup> se establece un margen de tolerancia del 2% para el indicador ATNA, el cual fue superado, generando un incumplimiento.

El indicador ATNA, considera aspectos como atención de llamadas por falta de energía eléctrica en los predios, defectos en la infraestructura eléctrica, emergencias, calidad del servicio,

---

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> Para aproximar el costo evitado del presente incumplimiento se utilizará 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.

<sup>4</sup> Documento de Trabajo N°10 pág. 75, 76, 78, 82,102, 103. Publicado por la GPAE. Disponible en: [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)

<sup>5</sup> Documento de Trabajo N°10 pág. 15, 111, 122. Publicado por la GPAE. Disponible en: [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)

<sup>6</sup> “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.

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 2543-2017-OS/OR CUSCO**

compensaciones, consumo excesivo, entre otros. En tal sentido, se aprecia que varios aspectos están vinculados con emergencias. Por lo tanto, transgredir la tolerancia del indicador ATNA conllevaría a la generación de un daño ex – ante, al no disponerse de un adecuado sistema de atención de llamadas, entre los cuales se considera las llamadas por emergencias.

En 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>7</sup>. La fórmula a aplicar para la determinación de la multa es la siguiente:

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

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

A continuación se detalla el cálculo de multa:

**Cuadro N°01: Propuesta de cálculo de multa**

| Componente                                           | Monto total   |
|------------------------------------------------------|---------------|
| El COyM asociado a la central telefónica por llamada | S/. 2.04      |
| Número de llamadas sujetas al Procedimiento (1)      | 6,521         |
| Costo evitado total en soles                         | S/. 13,335.10 |
| Costo evitado neto en soles (2)                      | S/. 9,334.57  |
| Tolerancia para el indicador ATNA                    | 2%            |
| Indicador ATNA obtenido de la empresa (3)            | 2.5%          |
| Probabilidad de detección                            | 100%          |
| Monto del factor B en soles (4)                      | S/. 46.67     |
| Factor B en UIT                                      | 0.01          |
| Daño ex – ante en UIT                                | 1.00          |
| Multa Total en UIT (5)                               | 1.01          |

**Nota:**

- (1) Total de llamadas registradas de la empresa correspondiente al semestre 2014-II (Anexo 17 de la Base Metodológica), conforme se registra en el documento 14 ANEXO del Siged – Llamadas Recibidas en el CAT EDEs – Año 2014.xlsx.
- (2) Impuesto a la renta igual al 30%.
- (3) Porcentaje del indicador reportado de acuerdo al expediente 201500021777.
- (4) Resultado de la aplicación de la fórmula.
- (5) Valor de la UIT igual a S/.4050.

Por lo tanto, corresponde imponer una multa de 1.01 UIT.

**• TRANSGRESIÓN DEL INDICADOR ICAT: INDISPONIBILIDAD DE LA CENTRAL DE**

<sup>7</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

## 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<sup>8</sup>, 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 norma<sup>9</sup>. 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 indisponibilidad estaría asociada a problemas relacionados con la infraestructura y la operación de la central<sup>10</sup>.

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 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 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 ascendiendo 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 multa<sup>12</sup>.*

---

<sup>8</sup> 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.

<sup>9</sup> “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.

<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.

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

**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>.

Debe precisarse, que de acuerdo al Procedimiento<sup>14</sup> 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 UIT<sup>15</sup>

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

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

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

A continuación se detalla el cálculo de multa:

**Cuadro N° 02: Propuesta de cálculo de multa**

| Componente                                                                    | Monto total   |
|-------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Anualidad de la inversión (aVNR) asociado a la central telefónica por llamada | S/. 0.31      |
| El COyM asociado a la central telefónica por llamada                          | S/. 2.04      |
| Número de llamadas sujetas al Procedimiento (1)                               | 6,521         |
| Costo evitado total en soles                                                  | S/. 15,346.07 |
| Costo evitado neto en soles (2)                                               | S/. 10,742.25 |
| Tolerancia para el indicador ICAT                                             | 2%            |
| Indicador ICAT obtenido por la empresa (3)                                    | 2.6%          |
| Probabilidad de detección                                                     | 100%          |
| Monto del factor B en soles (4)                                               | S/. 66.17     |
| Factor B en UIT                                                               | 0.02          |
| Daño ex - ante en UIT                                                         | 1.00          |
| Multa en UIT (5)                                                              | 1.02          |

Nota:

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

<sup>14</sup> “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.

<sup>15</sup> 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 N° 2543-2017-OS/OR CUSCO**

- (1) Total de llamadas registradas de la empresa correspondiente al semestre 2014-II (Anexo 17 de la Base Metodológica), conforme se registra en el documento 14 ANEXO del Siged – Llamadas Recibidas en el CAT EDEs – Año 2014.xlsx
- (2) Impuesto a la renta igual al 30%.
- (3) Porcentaje del indicador reportado de acuerdo al expediente 201500021777.
- (4) Resultado de la aplicación de fórmula.
- (5) Valor de la UIT igual a S/.4050

Por lo tanto, corresponde imponer una multa de 1.02 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 SUR ESTE S.A.A.**, con una multa de **Una con uno centésimas (1.01) Unidades Impositivas Tributarias (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: 150002177701**

**Artículo 2°.- SANCIONAR** a la empresa **ELECTRO SUR ESTE S.A.A.**, con una multa de **Una con dos centésimas (1.02) Unidades Impositivas Tributarias (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: 150002177702**

**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**