

RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nº 2153-2017-OS/OR UCAYALI

Callería, 29 de noviembre del 2017

VISTOS:

El expediente N° 201500027658, referido al procedimiento sancionador iniciado mediante Oficio N° 1770-2015-UCAYALI a la empresa ELECTRO UCAYALI S.A. (en adelante, ELECTRO UCAYALI), identificada con RUC N° 20232236273 y el Informe Final del Procedimiento Administrativo Sancionador N° 1111-2017-OS/OR UCAYALI de fecha 15 de setiembre de 2017.

CONSIDERANDO:

1. ANTECEDENTES

1.1 Mediante Resolución de Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería Osinergmin N° 266-2012-OS/CD, se aprobó el “Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica”, a través del cual se establece el procedimiento para la atención telefónica que reciben las personas cuando efectúan llamadas a los Centros de Atención Telefónica (CAT) de las empresas de distribución eléctrica y los criterios para la supervisión de su cumplimiento.

1.2 Mediante Decreto Supremo N° 010-2016-PCM se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de Osinergmin, el cual contiene la nueva estructura orgánica de este organismo;

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

1.3 Con la finalidad de verificar el cumplimiento de lo establecido en el “Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica” (en adelante, el Procedimiento), aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD, se realizó la supervisión de la calidad de atención telefónica respecto de la empresa ELECTRO UCAYALI S.A. (en adelante ELECTRO UCAYALI), correspondiente al segundo semestre del 2014.

1.4 De acuerdo a lo señalado en el Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador N° 1286-2015-UCAYALI, de fecha 15 de octubre 2015, en la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica correspondiente al segundo semestre 2014, se verificó que ELECTRO UCAYALI transgredió los indicadores ATNA e ICAT, configurándose las siguientes infracciones:

Ítem	Incumplimiento verificado	Obligación normativa	Tipificación
1	Atención Telefónica No Adecuada (ATNA)	Atención Telefónica No Adecuada (ATNA)	- Numeral 5.1, 5.2, 5.3, 8 y 9.2 del Procedimiento. - Numeral 1.10 del Anexo 1 de

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2153-2017-OS/OR UCAYALI**

	<p>ELECTRO UCAYALI ha obtenido el valor de 5,4% para el indicador ATNA, trasgrediendo la tolerancia del 2% establecida en el numeral 8 del Procedimiento.</p>	<p><u>5.1 Información a solicitar o confirmar a la persona que llama</u></p> <ol style="list-style-type: none"> El motivo de la llamada. El nombre de la persona que efectúa la llamada. El Código de Suministro. La dirección o referencia de la zona donde se ubica la instalación motivo de la llamada. El número telefónico de contacto. <p><u>5.2 Información a brindar a la persona que llama</u></p> <ol style="list-style-type: none"> Las acciones específicas que van a efectuar o efectuadas para la atención del requerimiento El tiempo estimado o plazo para la atención del requerimiento. El código de la llamada y/o reclamo. El nombre y apellido de la persona que atiende la llamada. <p><u>5.3 Llamadas reiterativas (rellamadas)</u></p> <p>En caso de llamadas reiterativas (rellamadas) sobre el mismo requerimiento, sólo es obligatorio solicitar o confirmar el código de la llamada y/o reclamo o código de suministro.</p> <p>Debe informar a la persona que llama lo indicado en el punto 5.2. Si se hubiese excedido el plazo para la atención del requerimiento, debe informar el motivo de la demora y el tiempo adicional estimado para la atención.</p>	<p>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>Indisponibilidad del Centro de Atención (ICAT)</u></p> <p>ELECTRO UCAYALI ha obtenido el valor de 35,2% para el indicador ICAT, trasgrediendo la tolerancia del 2% establecida en el numeral 8 del Procedimiento</p>	<p><u>6.2 Verificación de la Disponibilidad del Centro de Atención Telefónica (...)</u></p> <ol style="list-style-type: none"> En cada llamada, Osinergmin verifica los siguientes aspectos: <ol style="list-style-type: none"> Que el Centro de Atención Telefónica no de tono de ocupado o en forma expresa informe la 	<ul style="list-style-type: none"> - Numeral 6.2, 8 y 9.2 del Procedimiento. - Numeral 1.10 del Anexo 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD.

		<p>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>	
--	--	---	--

- 1.5. Mediante Oficio N° 1770-2015-UCAYALI, notificado el 03 de noviembre de 2015, se inició el procedimiento administrativo sancionador contra ELECTRO UCAYALI 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. ELECTRO UCAYALI no presentó sus descargos al inicio de procedimiento sancionador.
- 1.7. Mediante Oficio N° 3853-2017-OS/OR UCAYALI, notificado el día 20 de setiembre de 2017, se envió el Informe Final de Instrucción N° 1111-2017-OS/OR UCAYALI a ELECTRO UCAYALI, otorgándole cinco (05) días hábiles de plazo para presentar sus descargos.
- 1.8. Por medio del escrito con registro N° 2015-27658 de fecha 26 de septiembre de 2017, ELECTRO UCAYALI presentó sus descargos al Informe Final de Instrucción.

2. ANÁLISIS

2.1. RESPECTO A LA TRASGRESIÓN DEL INDICADOR ATNA: ATENCIÓN TELEFÓNICA NO ADECUADA.

2.1.1. Hechos verificados:

En la instrucción realizada se ha verificado que ELECTRO UCAYALI obtuvo para el segundo semestre 2014, el valor de 5.4% para el indicador ATNA, siendo que dicho valor excede la tolerancia establecida (2%).

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

A) INFORMACIÓN A SOLICITAR O CONFIRMAR A LA PERSONA QUE LLAMA

- 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 01 llamada no cumplió con solicitar o confirmar el nombre de la persona que efectuó la llamada.

Cabe precisar que la relación de llamadas fue presentada en el Anexo 3 del Informe de Supervisión N° 009/2014-2015-03-01, remitido mediante Oficio N° 1937-2015-OS-GFE.

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

En la instrucción realizada, se ha verificado que la concesionaria en 05 llamadas no solicitó o confirmó el número de contacto de la persona que efectuó la llamada.

Cabe precisar que la relación de llamadas fue presentada en el Anexo 3 del Informe de Supervisión N° 009/2014-2015-03-01, remitido mediante Oficio N° 1937-2015-OS-GFE.

- Solicitar o confirmar el código de suministro (literal c del numeral 5.1 del Procedimiento).

En la instrucción realizada, se ha verificado que la concesionaria en 02 llamadas no cumplió con registrar el código de suministro.

Cabe precisar que la relación de llamadas fue presentada en el Anexo 3 del Informe de Supervisión N° 009/2014-2015-03-01, remitido mediante Oficio N° 1937-2015-OS-GFE.

B) INFORMACIÓN A BRINDAR A LA PERSONA QUE LLAMA.

- 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 02 llamadas no cumplió con informar el tiempo estimado o plazo para la atención del requerimiento.

Cabe precisar que la relación de llamadas fue presentada en el Anexo 3 del Informe de Supervisión N° 009/2014-2015-03-01, remitido mediante Oficio N° 1937-2015-OS-GFE.

- Informar el código de la llamada y/o reclamo al usuario (literal c del numeral 5.2 del Procedimiento).

En la instrucción realizada, se ha verificado que la concesionaria en 06 llamadas no cumplió con informar el código de la llamada y/o reclamo al usuario.

Cabe precisar que la relación de llamadas fue presentada en el Anexo 3 del Informe de Supervisión N° 009/2014-2015-03-01, remitido mediante Oficio N° 1937-2015-OS-GFE.

C) LLAMADAS REITERATIVAS (RELLAMADAS).

- Informar el motivo de la demora en caso de rellamada (numeral 5.3 del Procedimiento).

En la instrucción realizada, se ha verificado que la concesionaria en 01 llamada no cumplió con informar el motivo de la demora en caso de rellamada.

Cabe precisar que la relación de llamadas fue presentada en el Anexo 3 del Informe de Supervisión N° 009/2014-2015-03-01, remitido mediante Oficio N° 1937-2015-OS-GFE.

2.1.2. Descargos de ELECTRO UCAYALI:

ELECTRO UCAYALI señala que reconoce el resultado del indicador ATNA. Agrega que con la finalidad de mejorar los protocolos de comunicación ha emprendido un programa intensivo de capacitación y taller para entrenamiento del personal operador.

2.1.3. Análisis de los descargos:

Al respecto, debe señalarse que ELECTRO UCAYALI mediante documento N° 2015-27658 del 26.09.2017 ha reconocido el resultado del indicador observado, por lo que se confirma el incumplimiento detectado.

2.1.4 Conclusiones

Los numerales 5.1, 5.2 y 5.3 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/CD¹ y modificatorias, 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 contradicho la información contenida en el Informe Final de Instrucción N° 1111-2017-OS/OR UCAYALI, notificado a la entidad el día 20 de setiembre de 2017 junto al Oficio N° 3853-2017-OS/OR UCAYALI, de lo cual se desprende que ELECTRO UCAYALI ha transgredido la tolerancia del indicador ATNA.

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 UCAYALI 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.

¹ Vigente al inicio del presente Procedimiento Administrativo Sancionador.

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

En la instrucción realizada se ha verificado que ELECTRO UCAYALI obtuvo para el segundo semestre 2014, el valor de 35.2% 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 09 llamadas testigo, el Centro de Atención Telefónica dio tono ocupado o en forma expresa informó la indisponibilidad.

Cabe precisar que la relación de llamadas fue presentada en el Anexo 4 del Informe de Supervisión N° 009/2014-2015-03-01, remitido mediante Oficio N° 1937-2015-OS-GFE.

- 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 28 llamadas testigo el sistema de contestación automática 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 4 del Informe de Supervisión N° 009/2014-2015-03-01, remitido mediante Oficio N° 1937-2015-OS-GFE.

2.2.1. Descargos de ELECTRO UCAYALI:

ELECTRO UCAYALI señala que las telecomunicaciones de voz en la región Ucayali adolecen de confiabilidad en el establecimiento de llamadas y en el mantenimiento de la comunicación (conversación que se corta). Agrega que las condiciones técnicas subestándar se encuentran respaldadas en el Informe N° 825-GFS/2014, el cual sirve de sustento a los parámetros de medición de la calidad de las comunicaciones de voz establecidos por Osiptel en el "Reglamento General de Calidad de los servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 123-2014-CD/OSIPTEL.

En tal sentido, indica que los indicadores CR (porcentaje de mediciones de nivel de señal) y MOS (mean opinion score) se realizan sobre la base de mediciones de cobertura radioeléctrica, siendo que la región Ucayali es una de las más bajas a nivel de provincia. De este modo, concluye que ELECTRO UCAYALI al ser cliente del operador Telefónica del Perú S.A.A. se ve afectado por las fallas y averías masivas del servicio telefónico, las cuales afectan la disponibilidad de su central de atención telefónica.

2.2.2. Análisis de los descargos:

Al respecto, debe señalarse que una evaluación del "Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones", advierte que dicho dispositivo legal únicamente establece los

indicadores de calidad que son aplicados a los agentes de telecomunicaciones que presten servicios de telefonía fija, móvil y demás relacionados; sin embargo, no hace referencia exacta a lo alegado por la concesionaria, en el extremo de tener la región Ucayali los indicadores CR y MOS más bajos y siendo la central de atención telefónica afectada por las fallas del servicio telefónico su propia conclusión.

Por lo tanto, dado que no se han adjuntado medios probatorios que sustenten las fallas del Centro de Atención Telefónica de Electro Ucayali obedecen a fallas y averías masivas del servicio telefónico brindado por el operador Telefónica del Perú S.A.A., se confirma el incumplimiento detectado.

2.2.3 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 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 y modificatorias, 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 Final de Instrucción N° 1111-2017-OS/OR UCAYALI, notificado a la entidad el día 20 de setiembre de 2017 junto al Oficio N° 3853-2017-OS/OR UCAYALI, de lo cual se desprende que ELECTRO UCAYALI, 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 UCAYALI 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 13.2 del artículo 13° del Reglamento del Procedimiento Administrativo Sancionador de OSINERGMIN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 272-2012-OS/CD, como lo previsto en el Artículo 246° del Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, mediante el cual se aprueba el T.U.O de la Ley 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General ²

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

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

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

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

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

Respecto al beneficio ilícito³, el mismo será evaluado a partir del análisis del costo evitado, el cual está dado por el COyM⁴ asociado a la central telefónica por llamada. Dicha aproximación

² Artículo 246.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

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

(...)

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

- a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- b) La probabilidad de detección de la infracción;
- c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- d) El perjuicio económico causado;
- e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.
- f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
- g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

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.

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 ese 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 haciendo 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 multa⁵.*

Beneficio ilícito: *Se estima en base a las ganancias que obtendría la empresa infractora al no cumplir con la normatividad. La empresa incumplirá una obligación establecida por la norma si el beneficio ilícito supera a los costos que la empresa tendría que incurrir para cumplir con la norma⁶.*

Debe precisarse, que de acuerdo al Procedimiento⁷ 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, 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 UIT⁸. La fórmula a aplicar para la determinación de la multa es la siguiente:

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

⁴ Costo evitado de la anualidad del costo de operación y mantenimiento (COyM) se considera la información del Valor Agregado de Distribución actualizado con la Resolución de Consejo Directivo N° 2013-2013-OS/CD que fija el VAD y cargos fijos del periodo 01 de noviembre 2013 al 31 de octubre del 2017. El Procedimiento abarca los sectores 1, 2 y 3; sin embargo debido a que las centrales telefónicas se ubican en el sector típico 1 (ST1) y sector típico 2 (ST2) se considera la información de costos de dichos sectores. Finalmente el costo obtenido es actualizado a la fecha del cálculo de la multa.

⁵ Documento de Trabajo N°10 pág. 75, 76, 78, 82,102, 103. Publicado por la GPAE. Disponible en: http://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro_documental/Institucional/Estudios_Economicos/Documentos_de_Trabajo/Documento_de_Trabajo_10.pdf

⁶ Documento de Trabajo N°10 pág. 15, 111, 122. Publicado por la GPAE. Disponible en: http://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro_documental/Institucional/Estudios_Economicos/Documentos_de_Trabajo/Documento_de_Trabajo_10.pdf.

⁷ "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.

⁸ 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.

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

A continuación se detalla el cálculo de multa:

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)	10,348
Costo evitado total en soles	S/. 21,161.12
Costo evitado neto en soles (2)	S/. 14,812.78
Tolerancia para el indicador ATNA	2%
Indicador ATNA obtenido de la empresa (3)	5.4%
Probabilidad de detección	100%
Monto del factor B en soles (4)	S/. 503.63
Factor B en UIT	0.12
Daño ex - ante en UIT	1.00
Multa Total en UIT (5)	1.12

Nota:

- (1) Total de llamadas registradas de la empresa correspondiente al semestre 2014-II (Anexo 17 de la Base Metodológica).
- (2) Impuesto a la renta igual al 30%
- (3) Porcentaje del indicador reportado de acuerdo al expediente 201500027658
- (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 **1.12 UIT**.

▪ **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 ilícito⁹, el mismo será evaluado a partir del análisis del costo evitado de disponer los recursos necesarios, para cumplir con tener disponible la central telefónica,

⁹ Debe precisarse, en modo general, que el presente incumplimiento está referido a la indisponibilidad de la central telefónica y la mala

conforme lo establece la norma¹⁰. 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 central¹¹.

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.¹²

Costo evitado: *Es el monto a precios de mercado, de aquel requisito necesario para el desarrollo de las actividades dentro del sector eléctrico o el cumplimiento de la norma, el cual puede estar expresado en unidades monetarias correspondientes a la fecha de la infracción o en unidades monetarias correspondientes a otro periodo, en cuyo caso se debe deflactar dicho valor haciendo uso del IPC, a fin de tener el costo evitado expresado en unidades monetarias correspondientes a la fecha de la infracción. Dicho valor será actualizado a la fecha de cálculo de multa¹³.*

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 norma¹⁴.*

Debe precisarse, que de acuerdo al Procedimiento¹⁵ se establece un margen de tolerancia del 2% para el indicador ICAT, el cual fue superado, generando un incumplimiento.

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.

¹⁰ “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.

¹¹ 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.

¹² Se usa como tasa de indisponibilidad lo obtenido en el indicador ICAT.

¹³ Documento de Trabajo N°10 pág. 75, 76, 78, 82,102, 103. Publicado por la GPAE. Disponible en: http://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro_documental/Institucional/Estudios_Economicos/Documentos_de_Trabajo/Documento_de_Trabajo_10.pdf

¹⁴ Documento de Trabajo N°10 pág. 15, 111, 122. Publicado por la GPAE. Disponible en: http://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro_documental/Institucional/Estudios_Economicos/Documentos_de_Trabajo/Documento_de_Trabajo_10.pdf

¹⁵ “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 Nº 2153-2017-OS/OR UCAYALI**

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.¹⁶

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:

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)	10,348
Costo evitado total en soles	S/. 24,352.27
Costo evitado neto en soles (2)	S/. 17,046.59
Tolerancia para el indicador ICAT	2%
Indicador ICAT obtenido por la empresa (3)	35.2%
Probabilidad de detección	100%
Monto del factor B en soles (4)	S/. 8,733.75
Factor B en UIT	2.16
Daño ex - ante en UIT	1.00
Multa en UIT (5)	3.16

Nota:

- (1) Total de llamadas registradas de la empresa correspondiente al semestre 2014-II (Anexo 17 de la Base Metodológica).
- (2) Impuesto a la renta igual al 30%
- (3) Porcentaje del indicador reportado de acuerdo al expediente 201500027658
- (4) Resultado de la aplicación de fórmula
- (5) Valor de la UIT igual a S/.4050

Por lo tanto, corresponde imponer una multa de **3.16 UIT**.

¹⁶ 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° 2153-2017-OS/OR UCAYALI**

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 UCAYALI S.A.** con una multa de **una con doce centésimas (1.12) 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: 150002765801

Artículo 2°.- SANCIONAR a la empresa **ELECTRO UCAYALI S.A.** con una multa de **tres con dieciséis centésimas (3.16) 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: 150002765802

Artículo 3°.- DISPONER que el monto de las multas 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 al numeral 42.4 del artículo 42º Reglamento del Procedimiento Administrativo Sancionador de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 272-2012-OS/CD, 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 fiscalizada la presente resolución.

«image:osifirma»

**Jefe de la Oficina Regional de Ucayali
Osinergmin**