

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2380-2017-OS/OR LA LIBERTAD**

Trujillo, 13 de diciembre del 2017

VISTOS:

El expediente N° **201500111634**, referido al procedimiento sancionador iniciado mediante el Oficio N° 652-2016-OS/OR-LA LIBERTAD, de fecha 22 de marzo de 2016, notificado el 23 de marzo de 2016, a la empresa **HIDRANDINA S.A.** (en adelante, HIDRANDINA), identificada con RUC N° 20132023540 y el Informe Final de Instrucción N° 1821-2017-OS/OR-LA LIBERTAD, de fecha 6 de noviembre 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”, (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 la Resolución de Consejo Directivo N° 218-2016-OS/CD, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 13 de setiembre de 2016, modificado por el artículo 1° de la Resolución de Consejo Directivo N° 10-2017-OS/CD, en concordancia con el artículo 17 de la Ley N° 28964, que modificó el inciso b) del artículo 9 de la Ley N° 26734¹, se determinaron las instancias competentes para el ejercicio de la función instructora y sancionadora en el sector energía, disponiéndose que los Especialistas Regionales en Electricidad y los Jefes de Oficinas Regionales, son los órganos instructores y sancionadores, respectivamente, competentes en primera instancia para tramitar, entre otros, los procedimientos administrativos sancionadores por incumplimiento del Procedimiento.
- 1.3. Con la finalidad de verificar el cumplimiento de lo establecido en el Procedimiento, se realizó la supervisión de la calidad de atención telefónica respecto de la empresa HIDRANDINA S.A. (en adelante, HIDRANDINA), correspondiente al primer semestre de 2015.
- 1.4. De acuerdo a lo señalado en el Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador N° 595-2016-OS/OR-LA LIBERTAD, de fecha 22 de marzo de 2016, en la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica correspondiente al primer semestre de 2015, se verificó que HIDRANDINA transgredió el indicador ICAT, configurándose la siguiente infracción:

¹ Dicha modificatoria faculta al Consejo Directivo de Osinergmin a determinar las instancias competentes para el ejercicio de la función sancionadora.

RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2380-2017-OS/OR-LA LIBERTAD

ÍTEM	INCUMPLIMIENTO VERIFICADO	OBLIGACIÓN NORMATIVA	TIPIFICACIÓN
1	<p><u>Indisponibilidad del Centro de Atención (ICAT)</u></p> <p>HIDRANDINA ha obtenido el valor de 19,0% 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> <p>(...)</p> <p>c) En cada llamada, OSINERGMIN verifica los siguientes aspectos:</p> <p>1. Que el Centro de Atención Telefónica no de tono ocupado o en forma expresa informe la disponibilidad.</p> <p>(...)</p> <p>3. Que el sistema de contestación automática no corte la llamada mientras es recibida o direccionada para la atención por el personal.</p> <p>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>	<p>Numeral 9.2 del Procedimiento y el numeral 1.10 del Anexo 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD.</p>

- 1.5. Mediante Oficio N° 652-2016-OS/OR-LA LIBERTAD, de fecha 22 de marzo de 2016, notificado el 23 de marzo de 2016, se inició el procedimiento administrativo sancionador contra la empresa HIDRANDINA 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 el documento N° GR/F-0651-2016, ingresado con registro N° 201500111634 el 15 de abril de 2016, HIDRANDINA presentó recurso de reconsideración contra el Oficio N° 652-2016-OS/OR-LA LIBERTAD.
- 1.7. Mediante el documento N° GR/F-0680-2016, ingresado con registro N° 201500111634 el 21 de abril de 2016, HIDRANDINA precisó que su escrito de fecha 15 de abril de 2016 corresponde a descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador.
- 1.8. Mediante Informe Final de Instrucción N° 1821-2017-OS/OR-LA LIBERTAD, de fecha 6 de noviembre de 2017, la autoridad instructora del presente procedimiento administrativo sancionador realizó el análisis de lo actuado.
- 1.9. Mediante Oficio N° 672-2017-OS/OR-LA LIBERTAD, de fecha 4 de diciembre de 2017, notificado el mismo día, se trasladó a la empresa fiscalizada el Informe Final de Instrucción N° 1821-2017-OS/OR-LA LIBERTAD, y se le otorgó un plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificado, para que presente sus descargos sobre el particular.
- 1.10. A través del documento N° GR/F-1872-2017, ingresado con registro N° 2015-111634 el 12 de diciembre de 2017, HIDRANDINA solicitó la ampliación del plazo otorgado mediante Oficio N° 668-2017-OS/OR-LA LIBERTAD.
- 1.11. Mediante Oficio N° 690-2017-OS/OR-LA LIBERTAD, de fecha 13 de diciembre de 2017, notificado el 13 de diciembre de 2017, se denegó la solicitud de ampliación de HIDRANDINA.

2. ANÁLISIS

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

2.1.1 Hechos verificados

Osinermin detectó que HIDRANDINA obtuvo para el primer semestre de 2015, el valor de 19.0% para el indicador ICAT, dicho valor supera la tolerancia establecida (2%).

El detalle de los incumplimientos observados se presenta a continuación:

A) VERIFICACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFONICA

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

Se observó que en cuatro (04) llamada testigo (5.-WS500421, 7.-WS500510, 8.-WS500511 y 9.-WS500512) el Centro de Atención Telefónica dio tono ocupado.

Cabe precisar que la relación de llamadas fue presentada en el Anexo 3 del Informe de Supervisión N° 009/2014-2015-08-02, remitido mediante Oficio N° 786-2015-OS/OMR-III.

DESCARGOS DE LA CONCESIONARIA

La concesionaria manifestó lo siguiente:

“Osinermin debe considerar que en las llamadas realizadas en las fechas 4, 20, 24, 25 de marzo del 2015 en el cual se indica tono ocupado, se debe al incremento de llamadas que se originó en estos días.

Las llamadas no se transfirieron al operador, la misma se debe a que el número de llamadas recepcionado en un momento supera al número de troncales disponibles por el Call Center siendo su promedio diario de 1020 llamadas. El tono de ocupado es proporcionado por el proveedor de servicios (Telefónica), no puede imputarse a la concesionaria que todas las llamadas deben ser atendidas en un primer intento, pues por lo singular del servicio de energía eléctrica, en un tiempo específico pueden recibirse desde 0 llamadas hasta "n" llamadas.

Respecto al Ítem 05 (04/03/2015) se muestra cuadro de llamadas atendidas y llamadas sin atender, en un rango desde las 00:00 a 23:59 horas y entre las 15:15 a 16:00 horas, rango en el cual indica que se realizó la llamada de Osinermin (...), así como también el cuadro con los datos extraídos del sistema de Call Center (...), donde se muestra la cantidad de llamadas en aquel día; se debe de tener en cuenta que el promedio diario es de 1020 llamadas.

En la fecha 04/03/2015, hubo exceso de llamadas debido a una avería subterránea a la salida de un Alimentador (AMT CAJO09) en Cajamarca afectando a varias Subestaciones (SED's) como medio probatorio se presenta el reporte brindado por el Centro de Control de Operaciones (CCO) (...), consecuencia de dicha avería la llamada realizada por Osinergmin nunca ingreso y solo se escuchó el tono de ocupado por la saturación de las líneas.

Respecto al Ítem 07, 08, 09 con fechas 20, 24, 25 de marzo del 2015 respectivamente, se presentaron contingencias debido a la presencia de lluvias en el Departamento de La Libertad, en este caso las lluvias se dieron a lo largo de estas fechas, también hay que tener en cuenta que no necesariamente el día en que ocurre la lluvia es el único día donde ocurren las averías y por ende la cantidad de llamadas recibidas; es bien sabido que si las precipitaciones se dan en un día, las consecuencias se pueden dar después por que las líneas (aéreas y subterráneas) están humedecidas, lo cual puede producir averías posteriores al día en que ocurrió el evento; por otro lado, debemos tener en cuenta que la prensa únicamente reporta los eventos que no son de ocurrencia común (lluvias muy fuertes que normalmente no se dan en nuestra ciudad) tal como se muestra en los informes periodísticos.(...).

En los siguientes cuadros (...) se presenta las llamadas atendidas y sin atender del día, mostramos también las imágenes del sistema de Call Center para validar dichos cuadros (...), así como también un rango de filtro para visualizar la cantidad de llamadas que ingresaron al momento que Osinergmin realizó su llamada. Detalle del rango filtrado (...), en el Anexo 02, Cuadro.02 se puede visualizar las averías que se originaron a raíz de las lluvias, dicho reporte es emitido por el Centro de Control de Operaciones (CCO)".

ANÁLISIS DE LOS DESCARGOS

HIDRANDINA reiteró sus descargos presentados al Informe de Supervisión, señalando que el tono ocupado se debe al incremento en el número de llamadas, el mismo que superó el número de troncales disponibles, indican que este tono es proporcionado por el proveedor de servicios (Telefónica) y no puede imputarse a la empresa que todas las llamadas deben ser atendidas en un primer intento. Asimismo, la empresa manifestó que el número de llamadas recibidas durante la llamada testigo de Osinergmin excedió el promedio habitualmente atendido (1020 llamadas).

Al respecto, corresponde indicar que de acuerdo a lo señalado en el ítem 1 del numeral 6.2 del P266, es responsabilidad de la empresa evitar que el Centro de Atención Telefónica de tono de ocupado, debiendo para ello determinar un número adecuado de troncales disponibles, implementar un mayor número de "agentes" de atención, gestionar más eficientemente las llamadas recibidas, entre otros aspectos que considere necesarios con tal fin.

En ese sentido, corresponde desestimar los descargos de la concesionaria en este extremo.

- **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 en cinco (05) llamada testigo (archivos: WS500408, WS500416, WS500519, WS500524, WS500525) 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 3 del Informe de Supervisión N° 009/2014-2015-08-02, remitido mediante Oficio N° 786-2015-OS/OMR-III.

DESCARGOS DE LA CONCESIONARIA

La concesionaria manifestó lo siguiente:

“En este punto Osinergmin observa 5 llamadas con fechas 16/01/2015, 18/02/2015, 22/05/2015, 29/05/2015, 16/06/2015, en los cuales ocurrió lo siguiente: En los audios que brinda Osinergmin se evidencia que las líneas se encuentran ocupadas, prueba de ello es el direccionamiento a la Operadora Virtual, el cual se activa cuando las líneas se encuentran ocupadas (flujo de llamadas sobrepasa el número de troncales) dichas líneas se encontraron ocupadas debido a las averías que se suscitaron en esos días, tal como se muestra en el reporte brindado por el Centro de Control de Operaciones (CCO).

Las llamadas realizadas en los días 16/01/2015 y 18/02/2015, fueron realizadas al N° telefónico 594015, perteneciente a la línea de Cajamarca, debemos tener en cuenta que para el departamento de Cajamarca se tiene 4 líneas disponibles, el exceso de llamadas generó que la llamada de Osinergmin se mantenga en espera y se dirija a la operadora virtual, tal como se evidencia en los audios (WS500408) y (WS500416) brindados por Osinergmin, en los cuales se informa sobre la existencia de operadores ocupados en ese instante; cabe señalar que para la fecha 16/01/2015 se suscitó una avería subterránea en Cajamarca (...), y en la fecha 18/02/2015 produjo un problema de redes en la zona de Celendín y apertura de térmico en la zona de Cajabamba (...).

En las siguientes imágenes extraídas del sistema Call Center se muestra el número de llamadas atendidas y sin atender de los días en las cuales Osinergmin realizó su llamada de prueba, se debe observar y tener en cuenta que el promedio es de 1020 llamadas diarias y en las imágenes que se muestra figura un exceso en el flujo de llamadas recibidas. (...), reforzando lo antes expuesto se adjunta en el Anexo 06, que contiene el reporte de averías de aquellos días, brindado por el Centro de Control de Operaciones (CCO)

(...)

Las llamadas realizadas en los días 22/05/2015, 29/05/2015, 16/06/2015, fueron realizadas al N° telefónico 481313; tal como se evidencia en los audios (WS500519), (WS500524) y (WS500525), brindados por Osinergmin; se sabe que para el departamento de la Libertad se tiene 8 líneas disponibles para la atención telefónica, según verificación

en el sistema, se tuvo exceso de llamadas en estos días (...), producto de averías ocurridas (...), lo cual superó el número de troncales disponibles por el Call Center.

En las siguientes imágenes extraídas del sistema Call Center se muestra el número de llamadas atendidas y sin atender de los días en las cuales Osinergmin realizó su llamada de prueba, se debe observar y tener en cuenta que el promedio es de 1020 llamadas diarias y en las imágenes que se muestra figura un exceso en el flujo de llamadas recibidas. (...), reforzando lo antes expuesto se adjunta en el Anexo 06, cuadro 01 que contiene el reporte de averías de aquellos días, brindado por el Centro de Control de Operaciones (CCO).

(...)

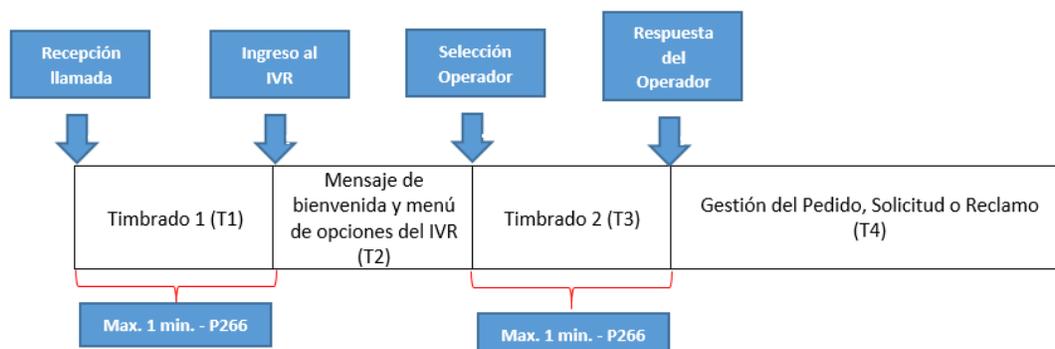
Por lo antes expuesto respecto a las llamadas observadas (5 llamadas: Ítem 1, 4, 12, 13, 15), nuestra concesionaria ha demostrado en su descargo que la cantidad de llamadas excedió el promedio de las llamadas recibidas a diario; y en consecuencia es imposible atender un gran volumen de llamadas al mismo tiempo; asimismo, nuestra CAT cuenta con 16 troncales y 10 operadores por turno, los mismos que en el caso ocurra un evento imprevisto de gran escala, les va a ser físicamente imposible atender una porción de nuestro universo de clientes (777.307) a si contemos con 20 operadores por turno; puesto que, al momento de un evento no se puede determinar exactamente qué cantidad de llamadas van a ingresar al mismo tiempo cuando los operadores ya están atendiendo otras llamadas. Asimismo se adjunta el reporte de averías de aquellas fechas (16/01/2015, 18/02/2015, 22/05/2015, 29/05/2015, 16/06/2015) brindado por el Centro de control de Operaciones (CCO)".

ANÁLISIS DE LOS DESCARGOS

HIDRANDINA reiteró sus descargos presentados al Informe de Supervisión, señalando que estas llamadas no fueron atendidas a causa del exceso de llamadas en esos días producto de averías ocurridas en las redes eléctricas, lo cual superó el número de troncales disponibles por el Call Center.

Sobre el particular, corresponde precisar que el presente aspecto es evaluado desde que la llamada realiza su "Ingreso al IVR" hasta que se obtenga una "Respuesta del Operador", durante dicho tiempo el sistema de contestación automática no debe cortar la llamada, gráficamente se presenta a continuación:

Gráfico N° 1 Esquema de Atención de una Llamada Telefónica



En ese sentido, se observa que el sistema suspendió las llamadas en la etapa 3 del gráfico (T3), siendo los plazos registrados para los ítems 1, 4, 12, 13 y 15 de 0:04, 00:58, 00:05, 04:18 y 02:00 respectivamente.

En ese sentido, corresponde desestimar los descargos de la concesionaria en este extremo.

- **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 seis (6) llamada testigo (archivos: WS500501, WS500413, WS500427, WS500515, WS500444 y WS500450) el tiempo transcurrido desde la elección de contestación por un operador superó el minuto (03:41, 01:35, 01:17, 03:38, 01:30 y 01:30 respectivamente).

Cabe precisar que la relación de llamadas fue presentada en el Anexo 3 del Informe de Supervisión N° 009/2014-2015-08-02, remitido mediante Oficio N° 786-2015-OS/OMR-III.

DESCARGOS DE LA CONCESIONARIA

La concesionaria manifestó lo siguiente:

“Respecto a este punto Osinergmin observa 6 llamadas con fechas 31 de enero de 2015, 04 de febrero del 2015, 16 marzo de 2015, 24 y 27 de abril del 2015, y el 03 de junio del 2015, para lo cual se tiene lo siguiente:

- *Ítem 2 (31/01/2015):*

El audio (WS500501) brindado por Osinergmin, realizado el día 31/01/2015 a las 23:25:00 horas, coincide con el audio ubicado en nuestro sistema Call Center (q-200-44291564-20150131-232732-1422764798.34597), el cual fue contestado con un tiempo de 00:00:01 segundos, como prueba de ello dicho audio se registró y fue ubicado en el sistema Call Center y solo contiene 29 segundos de duración (...).

Al verificar el audio brindado por Osinergmin, se nota que primero ingresa al IVR, luego se direcciona a la operadora virtual dado que no hay operadores disponibles en ese instante, y al no desear la atención por la operadora virtual, la llamada se encuentra en espera hasta que la línea de un operador se desocupa y termina siendo atendido; como prueba de ello se adjunta audio (q-200-44291564-20150131-232732-1422764798.34597).

- *Ítem 10 (24/04/2015):*

El audio (W5500515) brindado por Osinergmin, realizado el día 24/04/2015 a las 19:01:00 horas, fue recepcionado por un operador de la Central telefónica de Hidrandina, y coincide con el audio (q-200-44220600-20150424-190241-1429920107.32580), el cual fue contestado y registrado, ubicado en el sistema Call Center, dicho audio tiene una duración de 44 segundos (...). El tiempo que transcurre desde que la llamada es direccionada al operador, hasta que el operador realiza el saludo inicial, es de 15 segundos el cual está dentro del rango del tiempo permitido para que un usuario pueda ser atendido, cabe señalar que mediante la escucha del audio el Operador tarda en contestar debido a que, antes del ingreso de llamada que realiza Osinergmin, el Operador estaba coordinando la avería de un usuario, mientras dicho usuario esperaba la coordinación, se le corto su llamada e ingresó inmediatamente la llamada de Osinergmin, como prueba de ello se adjunta el audio (q-200-44211054-20150424-185929-1429919911.32546), registrado y ubicado en el sistema de Call Center, en el cual el Operador se encuentra atendiendo a un usuario y le informa que coordinará su avería. Se adjunta audios (q-200-44220600-20150424-190241-1429920107.32580) y (q-200-44211054-20150424-185929-1429919911.32546).

- *De los casos observados:*

- ✓ Ítem 3 (04/02/2015)*
- ✓ Ítem 6 (16/03/2015)*
- ✓ Ítem 11 (27/04/2015)*
- ✓ Ítem 14(03/06/2015)*

Se realizó el escucha de los audios brindados por Osinergmin con las fechas, 04/02/2015, 16/03/2015, 27/04/2015 y 03/06/2015, resulta que en estas fechas dichas llamadas no fueron recepcionadas por ningún operador, dado que se mantuvieron en espera a causa del incremento de llamadas en ese instante, superando el número de líneas disponibles por el Call Center, se debe de tener en cuenta que el promedio es de 1020 llamadas diarias, dicho incremento de llamadas se originó por las contingencias en la zona de Cajamarca en dichas fechas tal como se muestra en el reporte que emite el Centro de Control de Operaciones (CCO) (...) y dichas llamadas se encontraron registradas como no atendidas en nuestro sistema Call Center (Anexo 05, Imagen 01, 02, 03, 04, 05, 06, 07, 08, 09, 10, 11, 12)''.

ANÁLISIS DE LOS DESCARGOS

HIDRANDINA reiteró los descargos presentados al Informe de Supervisión, señalando que en ambas llamadas se escucha a la operadora virtual y que la llamada del ítem 2 fue contestada en 1 segundo y la llamada del ítem 3 fue contestada a los 15 segundos, manifiestan que estos tiempos se encuentran dentro del rango del tiempo permitido.

Al respecto, se observa que HIDRANDINA incurre en un error interpretativo del criterio evaluado, asumiendo que el tiempo calculado debe corresponder al tiempo de enlace entre la finalización del tiempo del segundo timbrado (T3 en el Gráfico N° 1) y la respuesta del operador (T4 en el Gráfico N° 1), cuando realmente corresponde al tiempo transcurrido desde la Selección de atención de un Operador por su IVR, hasta la respuesta específica del Operador (T3 en el Gráfico N° 1). En ese sentido, se observan tiempos de espera de 221 segundos para la llamada del ítem 02 y de 203 segundos para la llamada del ítem 10, que se encuentran fuera de la tolerancia establecida de 1 minuto.

Respecto a la llamada de los ítems 3, 6, 11 y 14, HIDRANDINA acepta que dichas llamadas no fueron atendidas por ningún operador, indicando que ello se debió al incremento de llamadas en ese momento, indican que dicho incremento de llamadas se originó por las contingencias en la zona de Cajamarca.

Sobre lo señalado, se precisa que es responsabilidad de la empresa garantizar la atención de las llamadas recibidas en el plazo máximo de un (01) minuto, debiendo para ello determinar un número adecuado de “agentes” de atención o gestionar más eficientemente las llamadas recibidas, entre otros aspectos que considere necesarios con tal fin.

Por lo tanto, se mantiene el incumplimiento en las seis (06) llamadas observadas.

2.1.2 Conclusiones

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 (vigente al inicio del presente procedimiento), 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, en el presente caso no se ha desvirtuado la información contenida en el Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador N° 595-2016-OS/OR-LA LIBERTAD, notificado a la entidad el 23 de marzo de 2016 junto al Oficio N° 652-2016-OS/OR-LA LIBERTAD, que HIDRANDINA 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, HIDRANIDNA 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.

2.1.3 Determinación de la sanción

De conformidad con lo establecido en el numeral 1.10 del Anexo N° 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la División de Supervisión Eléctrica, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD, corresponde graduar la sanción a imponer.

Para tal efecto, debe tomarse en cuenta en lo pertinente, tanto los criterios de graduación establecidos en el artículo 13° del Reglamento del Procedimiento Administrativo Sancionador de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 272-2012-OS/CD², como lo previsto en el numeral 3 del artículo 246° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS.

Según las normas citadas precedentemente, la comisión de la conducta sancionable no debe resultar más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción; asimismo, en la graduación de la sanción se deberá observar el principio de razonabilidad, según el cual, para la determinación de la sanción a ser impuesta, se deberá considerar, entre otros criterios: la gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido, el perjuicio económico causado, la repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción, las circunstancias de la comisión de la infracción, el beneficio ilegalmente obtenido y la existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

En ese orden de ideas, corresponde efectuar una evaluación de los criterios antes mencionados en el caso bajo análisis, conforme se indica a continuación:

1. 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.

² Vigente al momento del inicio del presente procedimiento administrativo sancionador.

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

2. 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. 10³, 18⁴ y 20⁵, publicados por la Gerencia de Políticas y Análisis Económico (GPAE) antes Oficina de Estudios Económicos de Osinergmin, los cuales 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.
α : 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.

³ Ubicado en la dirección web:
http://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro_documental/Institucional/Estudios_Economicos/Documentos_de_Trabajo/Documento_d_e_Trabajo_10.pdf

⁴ Ubicado en la dirección web:
http://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro_documental/Institucional/Estudios_Economicos/Documentos_de_Trabajo/Documento_d_e_Trabajo_18.pdf

⁵ Ubicado en la dirección web:
http://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro_documental/Institucional/Estudios_Economicos/Documentos_de_Trabajo/Documento_d_e_Trabajo_20.pdf

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

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:

- La Unidad Impositiva Tributaria vigente asciende a S/. 4,050.
- Para la determinación del beneficio ilícito se utilizará la información contenida en el expediente N° 201500111634.
- 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 será evaluado por el área legal responsable del expediente, para efectos prácticos del presente informe 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 numeral 3 del artículo 246° del TUO de la LPAG, 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

“HIDRANDINA, en quince (15) llamadas, de un total de setenta y nueve (79) llamadas testigo, no cumplió con lo establecido en el numeral 6.2 del Procedimiento aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD, según se detalla a continuación: En cuatro (4) llamadas se incumplió con lo establecido en el numeral 6.2 del P266 ítem 1 que a la letra indica “que el centro de Atención Telefónica no de tono de ocupado o en forma

empresa informa la disponibilidad. En cinco (5) llamadas el sistema de contestación automática cortó la llamada mientras era recibida o direccionada para la atención por el personal. En seis (6) llamadas el tiempo transcurrido desde la elección de contestación por un operador superó el minuto (03:41, 01:35, 01:17, 03:38, 01:30 y 01:30 respectivamente). En ese sentido, HIDRANDINA obtuvo el valor de 19,0% para el indicador ICAT: **Indisponibilidad del Centro de Atención (ICAT), trasgrediendo la tolerancia del 2% establecida en el numeral 8 del 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 central⁶.

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 central⁷.

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. Dicha valor será actualizado a la fecha de cálculo de multa⁸.

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 norma⁹.

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

⁶ 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.

⁷ Se usa como tasa de indisponibilidad lo obtenido en el indicador ICAT.

⁸ Documento de Trabajo N°10 pag. 75, 76, 78, 82,102, 103. Publicado por la GPAE.

⁹ Documento de Trabajo N°10 pag. 15, 111, 122. Publicado por la GPAE.

aproxima como valor del daño ex – ante el valor mínimo establecido en la tipificación el cual asciende a 1 UIT¹⁰.

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

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

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

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)	247,487
Costo evitado total en soles	S/. 582,418.89
Costo evitado neto en soles (2)	S/. 407,693.22
Tolerancia para el indicador ICAT	2%
Indicador ICAT obtenido por la empresa (3)	19.00%
Probabilidad de detección	100%
Monto del factor B en soles (4)	S/. 85,565.24
Factor B en UIT	21.13
Daño ex - ante en UIT	1.00
Multa en UIT (5)	22.13

Nota:

- (1) Total de llamadas registradas de la empresa correspondiente al semestre 2015-I (Anexo 17 de la Base Metodológica), documento 014 - OTROS del expediente.
- (2) Impuesto a la renta igual al 30%.
- (3) Porcentaje del indicador reportado de acuerdo al expediente 201500111634.
- (4) Resultado de la aplicación de fórmula.
- (5) Valor de la UIT igual a S/.4050.

Sin embargo, es importante considerar que la finalidad de la multa es el efecto disuasivo más no afectar la actividad regular o viabilidad financiera de la empresa sancionada que estén directamente relacionadas con el cumplimiento de la normatividad vinculada a los indicadores de ATNA e ICAT, es por ello que se estableció una tolerancia para dichos indicadores.

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

¹⁰ 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.

Es por ello que se recomienda que el tope para cada uno de los indicadores corresponde a la mitad del tope general: es decir, siete (7) UIT por cada indicador. Para el presente caso, en lugar de aplicar 22.13 UIT se aplicaría una multa igual a 7 UIT.

En ese sentido, del análisis realizado se concluye que corresponde aplicar como sanción económica a la empresa **HIDRANDINA S.A.**, por incumplir las normas técnicas de calidad de atención de llamadas del sector eléctrico, una multa ascendente a **7 UIT**.

3. CONCLUSIÓN

Corresponde aplicar a la empresa fiscalizada la sanción establecida en el Anexo 16 de la Escala de Multas y Sanciones de la División de Supervisión Eléctrica, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 129-2011-OS/CD, por la infracción administrativa verificada en el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado contra la empresa **HIDRANDINA S.A.**

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 de Organización y Funciones (ROF) de Osinergmin, aprobado mediante Decreto Supremo N° 010-2016-PCM, la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444 y en la Resolución de Consejo Directivo N° 218-2016-OS/CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N° 10-2017-OS/CD.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- SANCIONAR a la empresa **HIDRANDINA S.A.** con una multa de **siete (7) Unidades Impositivas Tributarias (UIT)**, vigentes a la fecha de pago, por “Transgredir el Indicador ICAT: Indisponibilidad del Centro de Atención”, lo que constituye infracción administrativa sancionable de acuerdo al numeral 9.2 del Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica, aprobado por Resolución de Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería Osinergmin N° 266-2012-OS/CD, y al numeral 1.10 del Anexo 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la División de Supervisión Eléctrica, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD, en razón de los fundamentos señalados en la presente Resolución. Asimismo, la imposición de la presente sanción no exime a la empresa del cumplimiento de las obligaciones que han sido objeto del presente procedimiento.

Código de Infracción: 1500111634-01.

Artículo 2°.- DISPONER que el monto de la multa sean 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.

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2380-2017-OS/OR-LA LIBERTAD**

Artículo 3°.- 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 (vigente al inicio del presente procedimiento sancionador), 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.

De otro lado, cumplimos con informar que de conformidad con el artículo 215° y siguientes del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, tiene la facultad de contradecir la presente Resolución, mediante la interposición ante el presente órgano del recurso administrativo de reconsideración o de apelación, dentro del plazo de quince (15) días hábiles contados desde el día hábil siguiente de notificada la presente Resolución.

Artículo 4°.- NOTIFICAR a la empresa **HIDRANDINA S.A.** el contenido de la presente Resolución.

Regístrese y comuníquese.

«cmatos»

Ing. César Matos Peralta
Jefe de la Oficina Regional de La Libertad
Osinergmin