

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2540-2017-OS/OR AREQUIPA**

Arequipa, 20 de diciembre del 2017

VISTOS:

El Expediente N° 201500111679, referido al procedimiento administrativo sancionador iniciado mediante el Oficio N° 2055-2015-OS/OR AREQUIPA, de fecha 27 de noviembre de 2015, a la empresa **SOCIEDAD ELÉCTRICA DEL SUR OESTE S.A.**, identificada con Registro Único de Contribuyente (RUC) N° 20100188628.

CONSIDERANDO:

1. ANTECEDENTES

- 1.1. Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD, se aprobó el “Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de Las Empresas de Distribución Eléctrica”, a través del cual se establece el procedimiento para la atención telefónica que reciben las personas cuando efectúan llamadas a los Centros de Atención Telefónica (CAT) de las empresas de distribución eléctrica y los criterios para la supervisión de su cumplimiento.
- 1.2. Con la finalidad de verificar el cumplimiento de lo establecido en el “Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de Las Empresas de Distribución Eléctrica” (en adelante, el Procedimiento), aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD, se realizó la supervisión del cumplimiento de la normativa respecto de la empresa **SOCIEDAD ELÉCTRICA DEL SUR OESTE S.A.** (en adelante, **SEAL**), correspondiente al Primer Semestre del año 2015.

Dicha supervisión culminó con el Informe de Supervisión N° 009/2014-2015-08-05, el cual, fue remitido a la empresa supervisada mediante el Oficio N° 1013-2015-OS/OMR-IV, de fecha 31 de agosto de 2015, notificado el 01 de setiembre de 2015¹, a fin que presente sus descargos ante las observaciones detectadas durante el procedimiento de supervisión.

- 1.3. Con documento N° SEAL-GG-CM-0987/2015, de fecha 22 de setiembre de 2015, ingresado con Escrito de Registro N° 2015-111679, de la misma fecha, la empresa **SEAL** presentó sus descargos al Informe de Supervisión mencionado en el párrafo precedente.
- 1.4. A través del Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador N° 1520-2015-OS/OR AREQUIPA, de fecha 27 de noviembre de 2015, se realizó el análisis de los descargos presentados, recomendando iniciar procedimiento administrativo sancionador a la empresa **SEAL**, al haberse verificado el siguiente incumplimiento:

¹ Conforme se desprende del cargo obrante en el expediente materia de análisis.

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2540-2017-OS/OR AREQUIPA**

INCUMPLIMIENTO VERIFICADO	OBLIGACIÓN NORMATIVA	TIPIFICACIÓN																		
<p>Indisponibilidad del Centro de Atención Telefónica (ICAT)</p> <p>SEAL ha obtenido el valor de 3.6 % para el indicador ICAT, transgrediendo la tolerancia del 2 % establecida en el numeral 8 del Procedimiento.</p>	<p>Numerales 6.2 y 8 del Procedimiento</p> <p>6.2 Verificación de la Disponibilidad del Centro de Atención Telefónica: [...] c) En cada llamada, Osinergmin verifica los siguientes aspectos:</p> <table border="1" data-bbox="423 407 1260 659"> <thead> <tr> <th>Ítem</th> <th>Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Que el Centro de Atención Telefónica no de tono de ocupado o en forma expresa informe la indisponibilidad.</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Que el tiempo de timbrado de la llamada no supere el minuto.</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Que el sistema de contestación automática no corte la llamada mientras es recibida o direccionada para la atención por el personal.</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>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.</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Que el tiempo de espera luego de ser atendido por el operador no sea superior a dos minutos.</td> </tr> </tbody> </table> <p>8. Tolerancias para los Indicadores Se fijan las siguientes tolerancias:</p> <table border="1" data-bbox="641 737 1045 812"> <thead> <tr> <th>Indicador</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ATNA</td> <td>2 %</td> </tr> <tr> <td>ICAT</td> <td>2 %</td> </tr> </tbody> </table>	Ítem	Descripción	1	Que el Centro de Atención Telefónica no de tono de ocupado o en forma expresa informe la indisponibilidad.	2	Que el tiempo de timbrado de la llamada no supere el minuto.	3	Que el sistema de contestación automática no corte la llamada mientras es recibida o direccionada para la atención por el personal.	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.	5	Que el tiempo de espera luego de ser atendido por el operador no sea superior a dos minutos.	Indicador	Valor	ATNA	2 %	ICAT	2 %	<p>Numeral 9.2² del Procedimiento.</p> <p>Numeral 1.10 del Anexo N° 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD.</p>
Ítem	Descripción																			
1	Que el Centro de Atención Telefónica no de tono de ocupado o en forma expresa informe la indisponibilidad.																			
2	Que el tiempo de timbrado de la llamada no supere el minuto.																			
3	Que el sistema de contestación automática no corte la llamada mientras es recibida o direccionada para la atención por el personal.																			
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.																			
5	Que el tiempo de espera luego de ser atendido por el operador no sea superior a dos minutos.																			
Indicador	Valor																			
ATNA	2 %																			
ICAT	2 %																			

- 1.5. Mediante Oficio N° 2055-2015-OS/OR AREQUIPA, de fecha 27 de noviembre de 2015, notificado el 01 de diciembre de 2015³, se inició procedimiento administrativo sancionador contra la empresa **SEAL** por incumplir con lo dispuesto en el Procedimiento, otorgándole un plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada para presentar sus descargos a la imputación formulada.
- 1.6. A través de Carta N° SEAL-CM/AC-5997-2015, de fecha 23 de diciembre de 2015, ingresada con Escrito de Registro N° 2015-111679, la empresa **SEAL** presentó sus descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador.
- 1.7. Mediante Informe Final de Instrucción N° 841-2017-OS/OR AREQUIPA, de fecha 07 de diciembre de 2017, se realizó el análisis de los descargos referidos en el párrafo precedente, concluyéndose que corresponde **SANCIONAR** a la empresa **SOCIEDAD ELÉCTRICA DEL SUR OESTE S.A.** con una multa de una con veintidós centésimas (1.22) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) vigentes a la fecha de pago, por haber transgredido el indicador ICAT: Indisponibilidad del Centro de Atención Telefónica, incurriendo en la infracción prevista en el numeral 9.2 del "Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica", aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD, sancionable de conformidad con el numeral 1.10 del Anexo N° 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N°028-2003-OS/CD.
- 1.8. Mediante Oficio N° 1250-2017-OS/OR AREQUIPA, de fecha 07 de diciembre de 2017, notificado el 12 de diciembre de 2017⁴, se corrió traslado a la empresa **SEAL**, del Informe Final de

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

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

³ Conforme se desprende del cargo obrante en el expediente materia de análisis. Asimismo, mediante el mismo, se corrió traslado del Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador N° 1520-2015-OS/OR AREQUIPA, a la concesionaria.

⁴ Conforme se desprende de la cédula de notificación obrante en el expediente materia de análisis.

Instrucción N° 841-2017-OS/OR AREQUIPA, otorgándole un plazo de cinco (05) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada para presentar sus descargos en caso no esté de acuerdo con las conclusiones del referido informe.

- 1.9. A través de Carta N° SEAL-GG/CM-01235-2017, de fecha 15 de diciembre de 2017, ingresada en fecha 18 de diciembre de 2017, la empresa **SEAL** presentó sus descargos al Informe Final de Instrucción.

2. ANÁLISIS

2.1. CUESTIÓN PREVIA

Mediante Resolución de Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería Osinergmin N° 218-2016-OS/CD –publicada en el Diario Oficial “El Peruano”, el 13 de setiembre de 2016–, modificada por la Resolución de Consejo Directivo N° 010-2017-OS/CD, se determinaron los órganos y las instancias competentes para el ejercicio de la función fiscalizadora y sancionadora en el sector energía, disponiéndose que los especialistas regionales –en electricidad y en hidrocarburos–, son los órganos instructores competentes para tramitar en primera instancia los procedimientos administrativos sancionadores por incumplimiento de la normativa o de disposiciones emitidas por Osinergmin por parte de los agentes que operan las actividades de distribución y comercialización de electricidad, hidrocarburos líquidos y gas natural; y los Jefes de las Oficinas Regionales son los órganos sancionadores competentes en primera instancia para los referidos procedimientos; de modo que ellos son los órganos competentes, en primera instancia, para tramitar, entre otros, los procedimientos administrativos sancionadores por el incumplimiento materia de evaluación.

Asimismo, la Segunda Disposición Complementaria Final de la Resolución de Consejo Directivo N° 218-2016-OS/CD⁵ y la Única Disposición Complementaria Transitoria de la Resolución de Consejo Directivo N° 010-2017-OS/CD⁶, establecen que, a partir de su vigencia, las disposiciones contenidas en dichas resoluciones serán aplicables a los procedimientos administrativos sancionadores en trámite.

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

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

⁵ Resolución publicada en el Diario Oficial El Peruano, el 13 de setiembre de 2016; entró en vigencia a partir de la fecha de su publicación.

⁶ Resolución publicada en el Diario Oficial El Peruano, el 26 de enero de 2017; entró en vigencia a partir a partir del día siguiente de su publicación.

Osinergmin detectó que **SEAL** obtuvo para el Primer Semestre del año 2015, el valor de 3.6 % para el indicador ICAT, dicho valor supera la tolerancia establecida (2%).

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

VERIFICACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA:

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)

En tres (03) llamadas testigo la concesionaria incumplió lo establecido en el ítem 4 del numeral 6.2 del Procedimiento, que a la letra indica “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”.

Cabe precisar que la relación de llamadas fue presentada en el Anexo N° 3 del Informe de Supervisión N° 009/2014-2015-08-05 (en adelante, Informe de Supervisión), remitido mediante Oficio N° 1013-2015-OS/OMR-IV.

DESCARGOS DE SEAL AL INICIO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

SEAL señaló que el análisis del Informe de Inicio de Procedimiento sancionador no tuvo en cuenta el reporte de control de asistencias presentados en los descargos al informe de supervisión.

Asimismo, manifestó lo siguiente:

Caso 1: Archivo WS500926 del 24 de febrero de 2015

SEAL señaló que, si bien es cierto que el tiempo de atención es superior a un minuto, dicha situación se debió al congestionamiento de llamadas provocados por la salida de la subestación Yura y Huanca, afectando a un número considerable de usuarios.

Adjuntó el siguiente reporte del Centro de Control de SEAL el cual también fue presentado en los descargos al Informe de Supervisión:

FECHA	HORA INICIO	HORA FIN	EQUIPO	DESCRIPCION DEL CORTE	CANT. USUARIOS
24/02/2015	08:09:00	09:50:00	P. YURA	Apertura recloser por su protección de sobrecorriente bifasica fases S y T, se realiza intento de cierre con éxito.	2227
24/02/2015	08:09:00	09:50:00	HUANCA	Se queda sin servicio por salida del alimentador Yura.	490

Agregó que no cuenta con el reporte de tráfico de llamadas del día 24 de febrero de 2015, debido a que el servicio de Call Center se encuentra tercerizado, siendo la actual empresa que presta servicios a SEAL distinta a la del día 24 de febrero de 2015.

Agregó que garantiza la atención telefónica ante hechos comunes; sin embargo, al presentarse hechos imprevistos y fortuitos, debido a su naturaleza, muchas de ellas son por causas ajenas a SEAL, sería irrazonable garantizar el cumplimiento en su totalidad de las condiciones de disponibilidad del Centro de Atención telefónica, en vista que la capacidad operativa se ve superada.

Reiteró que la no atención de la llamada se debió a fallas técnicas impredecibles por la naturaleza propia del servicio eléctrico que presta SEAL ya que las interrupciones son eventos no contemplados.

Caso 2: Archivo WS500939 del 20 de marzo de 2015

Señaló que si bien es cierto el tiempo de atención es superior a un minuto, este se debió al congestionamiento de llamadas provocado por la salida de la subestación Yura y el corte programado de la subestación Matarani.

Adjunto el siguiente reporte del Centro de Control de SEAL el cual también fue presentado en los descargos al Informe de Supervisión:

FECHA INICIO	HORA INICIO	HORA FIN	EQUIPO	DESCRIPCION DEL CORTE	CANT. USUARIOS
20/03/2015	08:45:00	09:38:00	P. YURA	Se apertura para discriminar falla, y revisar línea. Presencia de neblina y llovizna.	152
20/03/2015	08:02:00	14:01:00	MATARANI	Cambio de conductor de cobre en mal estado 10mm ² por conductor CAAPI 35mm ² , desde la EMT 22051 hasta el seccionador 350110. Corte programado de 8:00 a 15:00 horas.	88

Agregó que no cuenta con el reporte de tráfico de llamadas del día 20 de marzo de 2015, debido a que el servicio de Call Center se encuentra tercerizado, siendo la actual empresa que presta servicios a SEAL distinta a la del día 20 de marzo de 2015.

Respecto a la capacidad operativa señaló que al presentarse estos hechos imprevistos (salidas de alimentadores, subestaciones etc.) que afectan el servicio de energía eléctrica por ende a los usuarios, es evidente el incumplimiento a las condiciones de disponibilidad del Centro de Atención Telefónica, debido a la cantidad de usuarios que pertenecen a SEAL.

Agregó que garantiza la atención telefónica ante hechos comunes, sin embargo, al presentarse hechos imprevistos y fortuitos las cuales muchas de ellas son por causas ajenas a SEAL, es irrazonable iniciar procedimiento administrativo sancionador por el cumplimiento de las condiciones de disponibilidad del Centro de Atención telefónica, en vista que la capacidad operativa se ve superada por el incremento de las llamadas por parte de los usuarios afectados.

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2540-2017-OS/OR AREQUIPA**

Reiteró que la no atención de la llamada se debió a fallas técnicas impredecibles por la naturaleza propia del servicio eléctrico que presta la empresa concesionaria, ya que las interrupciones son eventos no contemplados.

Caso 3: Archivo WS500956 del 30 de marzo de 2015

Señaló que si bien es cierto el tiempo de atención es superior a un minuto, este se debió al congestionamiento de llamadas provocado por la salida de la subestación Inca Bor, afectando a un número considerable de usuario.

Adjunto el siguiente reporte del Centro de Control de SEAL el cual también fue presentado en los descargos al Informe de Supervisión:

FECHA INICIO	HORA INICIO	HORA FIN	EQUIPO	DESCRIPCION DEL CORTE	CANT. USUARIOS
30/03/2015	17:52:00	08:40:00	INCA BOR	Apertura recloser, señaliza fase S a tierra, se revisa línea, se encontro poste chocado EMT-09589 de la SEP1840, se comunica a Gran Industria y a Distribución para su cambio. Se aperturó cuellos en la estructura EMT-09588.	988
30/03/2015	20:40:00	03:52:00	INCA BOR	Se queda sin servicio por poste chocado en la EMT-09589.	2
30/03/2015	20:40:00	03:52:00	INCA BOR	Se queda sin servicio por poste chocado en la EMT-09589.	1
30/03/2015	20:40:00	03:52:00	INCA BOR	Se queda sin servicio por poste chocado en la EMT-09589.	3
30/03/2015	20:40:00	03:52:00	INCA BOR	Se queda sin servicio por poste chocado en la EMT-09589.	8

Agregó que es necesario considerar que, las fallas y/o interrupciones en el sistema eléctrico de SEAL, muchas de ellas son por causas ajenas a la empresa (causas de fuerza mayor, caso fortuito, a defectos en las instalaciones del usuario, negligencia o culpa del mismo, choque de vehículos contra estructuras, sobrecargas, etc.).

Reiteró que la no atención de la llamada se debió a fallas técnicas impredecibles por la naturaleza propia del servicio eléctrico que presta la empresa concesionaria, ya que las interrupciones son eventos no contemplados.

ANÁLISIS DE OSINERGMIN

SEAL reitera sus argumentos presentados en el documento N° SEAL-GG-CM-0987/2015, que fue motivo de evaluación del Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador N° 1520-2015-OS/OR AREQUIPA, por lo que reiteramos los argumentos expuestos en dicha oportunidad:

“Para las llamadas de los ítems 1 y 3 del Anexo N° 3 del Informe de Supervisión N° 009/2014-2015-08-05, SEAL reconoce que el tiempo de atención fue superior a un minuto y manifiesta que esto se debe al congestionamiento de llamadas en su central de atención telefónica, provocado por la salida de las subestaciones YURA, HUANCA E INCA BOR , debido a causas ajenas a la empresa (fallas técnicas impredecibles de fuerza mayor o caso fortuito),

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2540-2017-OS/OR AREQUIPA**

complementan su descargo con reportes de interrupciones para los días 24/02/2015 (con 2 227 y 490 usuarios afectados) y 30/03/2015 (con 988, 2, 1, 3 y 8 usuarios afectados).

Al respecto, en el presente descargo SEAL no adjunta evidencia que demuestre que durante la realización de las llamadas testigo hubo un incremento en el número de llamadas recibidas por su central de atención telefónica que haya sobrepasado su capacidad operativa. Por lo tanto, se mantiene el incumplimiento en las dos (02) llamadas.

Para la llamada del ítem 2 del Anexo N° 3 del Informe de Supervisión N° 009/2014-2015-08-05, SEAL reconoce que el tiempo de atención fue superior a un minuto y manifiesta que esto se debe al congestionamiento de llamadas en su central de atención telefónica, provocado por la salida de la subestación Yura y el corte programado de la subestación Matarani, complementan su descargo con un reporte de interrupciones del 20/03/2015 con 152 y 88 usuarios afectados.

Al respecto, SEAL no adjuntó evidencia que demuestre que durante la realización de la llamada testigo, se presentó un incremento significativo en el número de llamadas recibidas por su central de atención telefónica, el cual haya excedido su capacidad operativa. Por lo tanto, se mantiene el incumplimiento.”

Adicionalmente y sin perjuicio de lo expuesto, respecto a los reportes de control presentado por SEA se precisa que se evaluó las interrupciones reportadas dentro del registro de interrupciones importantes reportadas a Osinergmin, cuyo resultado se presenta en la siguiente tabla:

Archivo	Día y Hora de la llamada testigo	Código Interrupción Empresa	Usuarios afectados	Fecha de inicio	Fecha de fin
WS500926 (ítem 1)	24/02/2015 8:53:00	134644	2227	24/02/2015 08:09:00	24/02/2015 09:50:00
		134646	490	24/02/2015 08:09:00	24/02/2015 09:50:00
WS500939 (ítem 2)	20/03/2015 09:12:00	135550	88	20/03/2015 8:02:00	20/03/2015 14:01:00
		135756	32	20/03/2015 6:11:00	20/03/2015 11:43:00
		135757	224	20/03/2015 6:39:00	20/03/2015 11:29:00
		135758	1	20/03/2015 7:05:00	20/03/2015 13:55:00
		135759	1	20/03/2015 7:49:00	20/03/2015 14:27:00
		135760	312	20/03/2015 7:52:00	20/03/2015 11:32:00
WS500956 (ítem 3)	30/03/2015 19:10:00	136089	988	30/03/2015 17:52:00	30/03/2015 20:40:00
		136095	1	30/03/2015 11:59:00	30/03/2015 19:37:00
		136099	289	30/03/2015 18:40:00	30/03/2015 20:20:00
		136113	19	30/03/2015 16:48:00	30/03/2015 22:31:00

Respecto a las llamadas del ítem N° 1 de las interrupciones presentadas en el cuadro anterior, las mismas que existían al momento de la realización de la llamada testigo, no se evidencia la existencia de un gran número de usuarios afectados que podrían generar llamadas que congestionen el sistema telefónico; sin embargo, corresponde a SEAL garantizar la capacidad operativa del CAT ante eventos comunes que afectan la calidad de servicio eléctrico.

Respecto a las llamadas del ítem N° 2, se precisa que los dos eventos presentados por SEAL en sus descargos con afectación a 152 y 88 usuarios no se encontraron en el registro de las interrupciones reportadas por SEAL dentro del registro de interrupciones importantes reportadas al OSINERGMIN; sin embargo, corresponde a SEAL garantizar la capacidad operativa del CAT ante eventos comunes que afectan la calidad de servicio eléctrico.

Respecto a las llamadas del ítem N° 3, se precisa que:

- a) De las interrupciones presentadas en el cuadro anterior las mismas que existían al momento de la realización de la llamada testigo e incluyen el evento reportado por SEAL que afectó a 988 usuarios, no se evidencia la existencia de un gran número de usuarios afectados que podrían generar llamadas que congestionen el sistema telefónico; sin embargo, corresponde a SEA garantizar la capacidad operativa del CAT ante eventos comunes que afectan la calidad de servicio eléctrico.
- b) Los 4 eventos reportados por SEAL presentan una hora de inicio (20:40) que es posterior a la hora de inicio de la llamada testigo (19:10).

Por lo tanto, habiéndose analizado los descargos presentados por **SEAL**, los mismos que coinciden con los argumentos presentados en anteriores descargos, se mantiene el incumplimiento en las tres (03) llamadas.

2.3. OTROS DESCARGOS AL INICIO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR A CONSIDERARSE

SEAL señaló que, en base a los principios de razonabilidad, carga de la prueba y licitud, el Organismo Supervisor debería dar por levanta la imputación del Procedimiento Sancionador.

Indicó que para el descargo ha actuado en ejercicio del principio de presunción de veracidad, el mismo que se encuentra contemplado en el numeral 1.7 del artículo IV del Título Preliminar de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Asimismo, indicó también que el incumplimiento de las Condiciones de Disponibilidad del Centro de Atención Telefónica corresponde a factores de fuerza mayor.

Análisis

En el presente procedimiento administrativo sancionador, no se está vulnerando el numeral 3 del artículo 230° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444, Principio de Razonabilidad, toda vez que mediante la graduación de la multa que se realizará a continuación se consideran los criterios⁷ propios del principio de razonabilidad.

⁷ 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;

Tampoco se ha contravenido lo dispuesto por el artículo 162° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444, Carga de la Prueba, toda vez que previamente al inicio del presente procedimiento administrativo sancionador, se realizó la supervisión respectiva, mediante la cual, se recabaron los datos e información además de realizarse las inspecciones que determinaron la existencia de un incumplimiento a la normativa.

Asimismo, no se ha vulnerado el Principio de Presunción de Licitud, toda vez que la presunción de que los administrados han actuado apegados a sus deberes, admite prueba en contrario, y es ello lo que ha ocurrido en el presente procedimiento administrativo sancionador, toda vez que culminada la supervisión, recién se concluyó que se había detectado incumplimientos a la normativa, por lo que ya no cabe lugar a presumir que la concesionaria actuó apegada a sus deberes, iniciándose por ello el presente procedimiento administrativo sancionador.

Del mismo modo, no ha sido vulnerado el Principio de Veracidad, pues de igual manera, dicha presunción admite prueba en contrario, razón por la cual, de la evaluación de todos los descargos presentados por la concesionaria, se ha determinado la existencia de la infracción administrativa descrita en el numeral 1.4 de la presente Resolución.

Cabe señalar también, que todos los descargos presentados por la concesionaria, han sido debidamente evaluados y considerados en el momento correspondiente.

Asimismo, respecto a lo señalado sobre que el incumplimiento se debió a factores de fuerza mayor, cabe precisarse que el artículo 1° de la Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de Osinergmin, Ley N° 27699, establece que “[...] La infracción será determinada en forma objetiva y sancionada administrativamente, de acuerdo a la Escala de Multas y Sanciones [de Osinergmin], aprobada por el Consejo Directivo [...]”; por lo que, la responsabilidad administrativa por el incumplimiento de las leyes, reglamentos, resoluciones, contratos de concesión y demás obligaciones establecidas en normas, procedimientos y/o disposiciones bajo el ámbito de competencia de Osinergmin es objetiva; en ese sentido, únicamente es necesario constatar el incumplimiento de las mismas para que se configure la infracción administrativa y se impute la responsabilidad a la administrada.

2.4. DESCARGOS DE SEAL AL INFORME FINAL DE INSTRUCCIÓN

SEAL señaló que en base al literal g.1, numeral 25.1 del artículo 25° del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de Actividades Energéticas y Mineras al cargo de Osinergmin, Resolución N° 040-2017-OS/CD, no realizarán ningún descargo al inicio del procedimiento administrativo sancionador.

Análisis

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.

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2540-2017-OS/OR AREQUIPA**

Al respecto, debemos de indicar que el literal g.1 del 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, establece que *“el reconocimiento del agente supervisado, de forma expresa y por escrito, de su responsabilidad, efectuado hasta antes de la emisión de la resolución de sanción generará que la multa se reduzca hasta un monto no menor de la mitad de su importe (...)”*; teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

SI EL AGENTE PRESENTA EL RECONOCIMIENTO DE RESPONSABILIDAD DE FORMA EXPRESA Y POR ESCRITO:	LA MULTA SE REDUCIRÁ EN:
Hasta la fecha de presentación de descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador.	50 %
Luego de la fecha de presentación de descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador, y hasta la fecha de presentación de descargos al Informe Final de Instrucción.	30 %
Luego de la fecha de presentación de descargos al Informe Final de Instrucción, y hasta antes de la emisión de la resolución de sanción.	10 %

En ese sentido, debemos indicar que el reconocimiento de responsabilidad realizado por la empresa **SEAL**, se realizó dentro del plazo otorgado para la presentación de descargos al Informe Final de Instrucción, por lo que corresponde aplicar un descuento del 30 % a la multa al momento de graduar la sanción a imponerse.

2.5. CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS

Al respecto, en el presente caso no se ha desvirtuado la información contenida en el Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionado N° 1520-2015 OS/OR AREQUIPA, notificado a la concesionaria el 01 de diciembre de 2015 junto al Oficio N° 2055-2015-OS/OR AREQUIPA: que **SEAL**, 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, **SEAL** 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. GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN

Dado que el numeral 1.10 del Anexo N° 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD, establece como sanción amonestación o una multa de 1 hasta 500 UIT para una empresa Tipo 3 como la del presente caso, corresponde graduar la sanción a aplicar.

Multa o Amonestación

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

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

Criterios Utilizados para el Cálculo de la Multa

Tomando en consideración la Metodología General para la Determinación de Sanciones Administrativas que no cuentan con Criterios Específicos de Sanción aprobada mediante Resolución de Gerencia General N° 352-2011, la misma que está sustentada en los criterios que sustentan los Documentos de Trabajo Nos. 10, 18 y 20⁸, 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:

Donde,

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

M : Multa Estimada.

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

⁸ Cabe señalar que los Documentos de Trabajo publicados por la Gerencia de Políticas y Análisis Económico (GPAE) antes Oficina de Estudios Económicos de Osinergmin se hallan disponibles en la dirección:
http://www.osinergmin.gob.pe/seccion/institucional/acerca_osinergmin/estudios_economicos/documentos-de-trabajo

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2540-2017-OS/OR AREQUIPA**

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.

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

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

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

- La Unidad Impositiva Tributaria vigente asciende a S/. 4,050.

- Para la determinación del beneficio ilícito se utilizará la información contenida en el expediente.

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

- Para el análisis se considera un porcentaje del daño generado por el incumplimiento en cual se detallará más adelante.

- La aplicación de factores agravantes o atenuantes, para efectos prácticos de la presente Resolución la sumatoria de factores es igual a cero, en ese sentido de la aplicación de la fórmula de los factores agravantes y atenuantes es igual a la unidad no afectando al resultado final.

- Para el análisis de multa se considera los criterios de graduación de multas establecidos en el artículo 25° del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de Actividades Energéticas y Mineras a Cargo de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-OS-CD, los cuales son:

- a. La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido.
- b. El perjuicio económico causado.
- c. La reincidencia en la comisión de la infracción.
- d. El beneficio ilegalmente obtenido.
- e. Capacidad económica
- f. Probabilidad de detección
- g. Circunstancias de la comisión de la infracción

Resultado de la Aplicación de la Metodología

“Indisponibilidad del Centro de Atención Telefónica (ICAT): SEAL ha obtenido el valor de 3.6 % para el indicador ICAT, transgrediendo la tolerancia del 2 % establecida en el numeral 8 del Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de Las Empresas de Distribución Eléctrica (en adelante, el Procedimiento), aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD.”

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 central⁹.

Asimismo, se tomará en cuenta el número total de llamadas las cuales comprenderían las llamadas recibidas y las no recibidas debido a que la central estuvo indisponible. Sin embargo, no se cuenta con información del número de llamadas no recibidas. Frente a esto, el número total de llamadas se podría estimar a partir del número de llamadas recibidas y una tasa de indisponibilidad de la central.¹⁰

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 multa¹¹.

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 norma¹².

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

⁹ 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.

¹⁰ Se usa como tasa de indisponibilidad lo obtenido en el indicador ICAT.

¹¹ Documento de Trabajo N°10 pag. 75, 76, 78, 82,102, 103. Publicado por la GPAE.

¹² Documento de Trabajo N°10 pag. 15, 111, 122. Publicado por la GPAE.

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2540-2017-OS/OR AREQUIPA**

aproxima como valor del daño ex – ante el valor mínimo establecido en la tipificación el cual asciende a 1 UIT¹³

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)	32,488
Costo evitado total en soles	S/. 76,455.03
Costo evitado neto en soles (2)	S/. 53,518.52
Tolerancia para el indicador ICAT	2%
Indicador ICAT obtenido por la empresa (3)	3.60%
Probabilidad de detección	100%
Monto del factor B en soles (4)	S/. 888.27
Factor B en UIT	0.22
Daño ex - ante en UIT	1.00
Multa en UIT (5)	1.22

Nota:

- (1) Total de llamadas registradas de la empresa tomado como valor referencial los semestres del 2014.
- (2) Impuesto a la renta igual al 30%.
- (3) Porcentaje del indicador reportado de acuerdo al expediente 201500111679.
- (4) Resultado de la aplicación de fórmula.
- (5) Valor de la UIT igual a S/.4050.

En ese sentido, la multa a aplicar sería de una con veintidós centésimas (1.22) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) vigentes a la fecha de pago. Mas, considerando que la empresa realizó el reconocimiento de su responsabilidad, dentro del plazo para presentar sus descargos al Informe Final de Instrucción, de conformidad con lo dispuesto en el literal g.1 del numeral 25.1 del artículo 25° del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, corresponde reducir la multa en un 30 %.

Por lo que, la multa a aplicar resultante sería de ochenta y cinco centésimas (0.85)¹⁴ de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago.

¹³ Tipificación 1.10 de la escala de multas y sanciones de electricidad contenida en la Resolución de Consejo Directivo de Osinergmin N° 028-2003-OS/CD.

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2540-2017-OS/OR AREQUIPA**

Sin embargo, considerando lo dispuesto por el numeral 1.10 del Anexo N° 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD, la multa mínima que se debe establecer es igual a una (1.00) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).

Por ende, se concluye que corresponde aplicar a la empresa concesionaria una multa de una (1.00) Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago.

De conformidad con lo establecido en el artículo 13° literal c) de la Ley de Creación de Osinergmin, Ley N° 26734; la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, Ley N° 27332 y modificatorias; la Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de Osinergmin, Ley N° 27699; el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS; el Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-OS/CD; en la Resolución de Consejo Directivo N° 218-2016-OS/CD y sus modificatorias.

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- SANCIONAR a la empresa **SOCIEDAD ELÉCTRICA DEL SUR OESTE S.A.** con una multa de una (1.00) Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago, por haber transgredido el indicador ICAT: Indisponibilidad del Centro de Atención Telefónica, incurriendo en la infracción prevista en el numeral 9.2 del “Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica”, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD, sancionable de conformidad con el numeral 1.10 del Anexo N° 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N°028-2003-OS/CD.

Código de Infracción: 1500111679-01

Artículo 2º.- Informar que la presente resolución puede ser impugnada en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente de la fecha de su notificación. Asimismo, informar que, de acuerdo con el artículo 42° del Reglamento del Procedimiento Administrativo Sancionador de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 272-2012-OS/CD¹⁵, la multa se reducirá en un 25% cuando el infractor cancele el monto de ésta dentro del plazo fijado para su pago y no impugne administrativamente la resolución que impuso la multa.

El pago de la multa en acogimiento del beneficio establecido en el párrafo anterior, no implica la convalidación de la situación irregular, por lo que para que proceda la reducción de la multa, en los

¹⁴ Monto redondeado a las centésimas, luego de aplicar el descuento del 30 % al monto original (1.22).

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

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2540-2017-OS/OR AREQUIPA**

casos que corresponda, adicionalmente deberá cesar de inmediato los actos u omisiones que dieron lugar a la sanción o, de ser el caso, dentro del plazo que establezca la resolución de sanción.

Artículo 3º.- DISPONER que el monto de las multas sea depositado en la cuenta recaudadora N° 193-1510302-0-75 del Banco del Crédito del Perú, importe que deberá cancelarse en un plazo no mayor de **quince (15) días hábiles** contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, debiendo indicar al momento de la cancelación al banco el número de la presente Resolución y el Código de Pago de la infracción correspondiente, sin perjuicio de informar de manera documentada a Osinergmin del pago realizado.

Artículo 4º.- NOTIFICAR a la empresa fiscalizada el contenido de la presente Resolución.

«vbravo»

ING. VICTOR MANUEL BRAVO RAMOS
Jefe Oficina Regional Arequipa
Órgano Sancionador
Osinergmin