

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 2784-2017-OS/OR-LIMA NORTE**

Lima, 22 de diciembre del 2017

**VISTOS:**

El expediente N° 201500115278, referido al procedimiento sancionador iniciado mediante Oficio N° 163-2016-OS/OR, de fecha 13 de enero de 2016 a ENEL Distribución Perú S.A.A.<sup>1</sup> (en adelante, ENEL o la concesionaria), identificada con RUC 20269985900 y el Informe Final de Instrucción N° 1596-2017-OS/OR LIMA NORTE de fecha 09 de noviembre de 2017.

**CONSIDERANDO:**

**1. ANTECEDENTES**

**1.1.** Mediante Resolución de Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería 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 a seguir en la supervisión de los procesos de la Atención Telefónica del servicio público de electricidad que brindan las empresas concesionarias de distribución en sus respectivas zonas de concesión.

**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 la Resolución de Consejo Directivo N° 10-2017-OS/CD, se determinaron las instancias competentes para el ejercicio de la función instructora y sancionadora dentro de los procedimientos administrativos sancionadores, respecto al incumplimiento de la normativa o de disposiciones emitidas por Osinergmin en relación a las actividades de distribución y comercialización de electricidad; disponiéndose que los especialistas regionales en electricidad, se encargarán de la función instructora; mientras que los Jefes de las Oficinas Regionales son los órganos competentes para sancionar en primera instancia.

**1.3.** Con la finalidad de verificar el cumplimiento de lo establecido en el Procedimiento, se realizó la supervisión Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica” correspondiente al primer semestre del año 2015.

---

<sup>1</sup> Mediante Carta N° GG-031-2016 de fecha 28 De noviembre de 2016, la Empresa ENEL S.A.A. Comunica que por acuerdo de su junta general de accionistas (24/10/2016) determinaron modificar su denominación social a Empresa Enel Distribución Perú S.A.A.

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 2784-2017-OS/OR-LIMA NORTE**

- 1.4.** De acuerdo a lo señalado en el Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador N° 73-2016- OS/OR-LIMA, de fecha 12 de enero de 2016, en la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica” correspondiente al primer semestre del año 2015, se verificó que ENEL transgredió los siguientes indicadores:

ÍTEM	INCUMPLIMIENTO VERIFICADO	OBLIGACIÓN NORMATIVA	TIPIFICACIÓN
1	<p><b><u>INDICADOR ATNA: Indicador de Atención Telefónica No Adecuada</u></b></p> <p><b>Respecto del primer semestre de 2015</b></p> <p>ENEL en veinticinco (25) llamadas telefónicas de una muestra de 163, incumplió lo establecido en los numerales 5.1, 5.2 y 5.3 del Procedimiento. Con el valor de 15.3% ha superado la tolerancia establecida de 2.0</p>	<p><b><u>INDICADOR ATNA: Indicador de Atención Telefónica No Adecuada</u></b></p> <p>Cumplir con lo establecido en los numerales 5.1, 5.2 y 5.3 del Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica”, hecho que constituye infracción según el numeral 9.2 del referido procedimiento.</p>	<p>Numerales 5.1, 5.2, 5.3 y 8 del “Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica”, hecho que constituye infracción según el numeral 9.2 del referido procedimiento. Dicho incumplimiento es pasible de sanción de acuerdo al 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>
2	<p><b><u>INDICADOR ICAT: Disponibilidad del Centro de Atención Telefónica.</u></b></p> <p>ENEL en doce (12) llamadas, de 104 llamadas testigo, no cumplió lo establecido en el numeral 6.2 del Procedimiento. Con el valor de 11.53% ha superado la tolerancia establecida de 2.0%.</p>	<p><b><u>INDICADOR ICAT: Disponibilidad del Centro de Atención Telefónica.</u></b></p> <p>Cumplir con lo establecido en los numerales 6.2 y 8 del “Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica”, hecho que constituye infracción según el numeral 9.2 del referido procedimiento.</p>	<p>Numerales 6.2 y 8 del “Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica”, hecho que constituye infracción según el numeral 9.2 del referido procedimiento. Dicho incumplimiento es pasible de sanción de acuerdo al 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>

- 1.5.** Mediante Oficio N° 163-2016-OS/OR, de fecha 13 de enero de 2016 y notificado el 20 de enero de 2016, se inició el procedimiento administrativo sancionador contra ENEL por incumplir con lo dispuesto en el Procedimiento, otorgándole diez (15) días hábiles de plazo para presentar sus descargos a las imputaciones formuladas.

- 1.6. Con el documento N° 1233715 recibida el 10 de febrero de 2016, ENEL efectuó el descargo correspondiente al Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador.
- 1.7. A través del Informe Final de Instrucción N° 1596-2017-OS/OR-LIMA NORTE, de fecha 09 de noviembre de 2017, emitido en el procedimiento administrativo sancionador, se analizaron los descargos presentados por ENEL.
- 1.8. Mediante Oficio N° 2769-2017-OS/OR LIMA NORTE de fecha 14 de noviembre de 2017, se remitió a ENEL el Informe Final de Instrucción N° 1596-2017-OS/OR-LIMA NORTE, otorgándosele cinco (05) días hábiles contados a partir de la fecha de notificación, para que presente los descargos que considere necesarios.
- 1.9. Con el documento N° 1417160, recibido el 24 de noviembre de 2017, ENEL reconoció las imputaciones precisadas en el Informe Final de Instrucción N° 1596-2017-OS/OR-LIMA NORTE, por lo que se procederá a emitir la resolución correspondiente, teniendo en cuenta lo analizado en dicho informe.

## **2. ANÁLISIS**

### **2.1. RESPECTO AL INDICADOR ATNA: ATENCIÓN TELEFÓNICA NO ADECUADA.**

#### **Hechos verificados:**

Se verificó la atención telefónica no adecuada por parte de ENEL en veinticinco (25) llamadas telefónicas de una muestra de 163, en las cuales incumplió lo establecido en los numerales 5.1, 5.2 y 5.3 del Procedimiento, alcanzando el valor de 15.3%, que supera tolerancia de 2.0% establecida en el Procedimiento. A continuación se presenta el detalle por cada incumplimiento:

Incumplimiento de no solicitar o confirmar el nombre de la persona que efectúa la llamada:  
En seis (06) llamadas la concesionaria incumplió lo establecido en el numeral 5.1 del Procedimiento párrafo b). La relación fue presentada en el Anexo N°3 del Informe de Supervisión.

Incumplimiento de no solicitar o confirmar el número telefónico de contacto:  
En cinco (05) llamadas la concesionaria incumplió lo establecido en el numeral 5.1 del P-266, literal e). La relación fue presentada en el Anexo N° 3 del Informe de Supervisión.

Incumplimiento de no informar el tiempo estimado de atención del requerimiento:  
En una (01) llamada por falta de suministro en el predio, la concesionaria incumplió lo establecido en el numeral 5.2 párrafo b) del Procedimiento que indica "El tiempo estimado o plazo para la atención del requerimiento, fijado por norma o en su defecto fijado por la empresa". La relación fue presentada en el Anexo N° 3 del Informe de Supervisión.

Incumplimiento de no informar si la falta de suministro es programada o no programada.- En cuatro (04) llamadas, la concesionaria incumplió lo establecido en el numeral 5.2 del

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN Nº 2784-2017-OS/OR-LIMA NORTE**

Procedimiento párrafo a) que dice “...Si la llamada está relacionada con una interrupción del servicio eléctrico, informar si es programada o no programada”. La relación fue presentada en el Anexo 3 del Informe de Supervisión.

Incumplimiento de no informar el motivo de la demora en el caso de rellamada: En diez (10) llamadas, la concesionaria incumplió lo establecido en el numeral 5.3 del P-266.

Los casos de incumplimiento, se detallan en el siguiente cuadro:

**Resumen de Incumplimientos ATNA**

Item	Nombre del archivo	Nombre persona que llama	Teléfono de Contacto	Tiempo Estimado	Indica programado / no programado	Motivo de la demora
1.	5363455_1_61119478076623_45463_1_47	✓	incumple	✓	✓	n.a.
2.	5407580_1_61200169001603_03068_1_47	✓	✓	✓	incumple	n.a.
3.	33965059_1147967_1_61067_66174432864727_1_47	✓	incumple	✓	n.a.	n.a.
4.	1235272_1328107_1_613288_8010908308794_1_47	✓	✓	incumple	n.a.	n.a.
5.	1235727_1511443_1_613406_7627971131083_1_47	✓	incumple	✓	n.a.	n.a.
6.	1237213_1714864_1_613758_6374417646455_1_47	✓	✓	✓	n.a.	incumple
7.	5415811_1872521_1_612170_9847419369989_1_47	✓	✓	✓	incumple	n.a.
8.	5423352_332202_1_6123177_244470872641_1_47	✓	✓	✓	incumple	n.a.
9.	5498392_1697712_1_613975_3017914756782_1_47	✓	✓	✓	n.a.	incumple
10.	5502839_1609671_1_614123_8071576831583_1_47	✓	incumple	✓	incumple	n.a.
11.	34256127_1331155_1_61231_90043473415465_1_47	✓	✓	✓	n.a.	incumple
12.	34618674_623816_1_614871_5661178780454_1_47	✓	✓	✓	n.a.	incumple
13.	34671895	✓	✓	✓	n.a.	incumple
14.	34681953	✓	✓	✓	n.a.	incumple
15.	5547859	✓	✓	✓	n.a.	incumple
16.	5550544	✓	✓	✓	n.a.	incumple
17.	5557282	✓	✓	✓	n.a.	incumple
18.	5560293	incumple	✓	✓	n.a.	n.a.
19.	5561818	incumple	✓	✓	✓	n.a.
20.	5579061	incumple	✓	✓	✓	n.a.
21.	5581116	incumple	✓	✓	✓	n.a.
22.	34713530	incumple	✓	✓	✓	n.a.
23.	34735401	✓	✓	✓	n.a.	incumple
24.	34777382	✓	incumple	✓	n.a.	n.a.

Item	Nombre del archivo	Nombre persona que llama	Teléfono de Contacto	Tiempo Estimado	Indica programado / no programado	Motivo de la demora
25.	34795959	incumple	✓	✓	n.a.	n.a.

### ARGUMENTOS DE ENEL

Respecto de no solicitar o confirmar el nombre de la persona que efectúa la llamada en seis (06) llamadas, ENEL no presentó descargos.

Respecto de no solicitar o confirmar el número telefónico de contacto en cinco (05) llamadas, ENEL no presentó descargos.

Respecto de no informar el tiempo estimado de atención del requerimiento: el tiempo estimado de atención del requerimiento en una (01) llamada, ENEL no presentó descargos.

Respecto de no informar si la falta de suministro es programada o no programada en cuatro (04) llamadas, ENEL no presentó descargos.

Respecto de no informar el motivo de la demora en el caso de rellamada en una (01) caso, ENEL no presentó descargos.

Además, ENEL sostiene que con relación al tamaño de muestra evaluada, de acuerdo al numeral 6.1 inciso a) del Procedimiento la muestra base que este organismo selecciona para evaluar este indicador debe ser representativa, considera 163 casos no es una muestra representativa debido a que esta cantidad sólo ascienden al 0.05% del total de casos reportados en el Anexo 17 de la Base Metodológica para las tipologías descritas en el párrafo 2, el cual fue la cantidad de 336878.

Asimismo, ENEL agrega que utilizando una fórmula universal (Foto 1) para realizar el cálculo del tamaño de muestra para una población de 336878 atenciones (primer semestre 2015), esta asciende a 384 casos como cantidad de casos a evaluar siendo esta cantidad una resultante confiable (contabilizando un 5% de error) y es así que señala que la muestra utilizada por OSINERGMIN para medir el indicador ATNA no genera representatividad y es una cantidad incorrecta.

Foto 1

**CÁLCULO DEL TAMAÑO DE UNA MUESTRA**

ERROR	5.0%
TAMAÑO POBLACIÓN	266,234
NIVEL DE CONFIANZA	95%

TAMAÑO DE LA MUESTRA = **384**

$$\frac{N * (\alpha_c * 0,5)^2}{1 + (e^2 * (N - 1))}$$

Por otro lado, ENEL manifiesta que el Procedimiento no considera a las llamadas reiterativas como parte de la muestra seleccionada y que este tipo de llamadas al no encontrarse dentro del tipo descrito en el numeral 6.1. del Procedimiento materia de fiscalización, no deben considerarse dentro de la muestra base. Sin embargo en la muestra base con la que se efectuó el cálculo del indicador ATNA es el 24.53% de la muestra que contiene este tipo de casuísticas.

Finalmente señala que es por los motivos antes indicados que la muestra recogida por OSINERGMIN para la evaluación del indicador ATNA para el primer semestre 2015 contraviene lo establecido en el numeral 6.1. del Procedimiento.

Posteriormente, mediante documento N° 1417160 reconoce en forma expresa la responsabilidad por el incumplimiento imputado y solicita acogerse a la graduación de multas según el artículo 25 del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin (en adelante RSFS), aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo 040-2017-OS/CD.

#### **ANÁLISIS DE OSINERGMIN**

Respecto de no solicitar o confirmar el nombre de la persona que efectúa la llamada en seis (06) llamadas, ENEL no presentó descargos, por lo tanto se mantiene el incumplimiento.

Respecto de no solicitar o confirmar el número telefónico de contacto en cinco (05) llamadas, ENEL no presentó descargos, por lo tanto se mantiene el incumplimiento.

Respecto de no informar el tiempo estimado de atención del requerimiento: el tiempo estimado de atención del requerimiento en una (01) llamada, ENEL no presentó descargos, por lo tanto se mantiene el incumplimiento.

Respecto de no informar si la falta de suministro es programada o no programada en cuatro (04) llamadas, ENEL no presentó descargos, por lo tanto se mantiene el incumplimiento.

Respecto de no informar el motivo de la demora en el caso de rellamada en una (01) caso, ENEL no presentó descargos, por lo tanto se mantiene el incumplimiento.

Respecto a lo manifestado por ENEL con relación al tamaño de la muestra, se precisa que este Organismo Supervisor, para la determinación de las muestras representativas, además de considerar los valores de error, tamaño de población, nivel de confianza, probabilidad de éxito y probabilidad de fracaso, también considera los valores de las probabilidades de cumplimiento e incumplimiento, obtenido sobre la base de los resultados de la supervisión a nivel nacional: la cual se realiza desde el año 2013 en adelante. Por lo tanto, el argumento sostenido por la empresa ENEL queda desestimado.

Asimismo respecto a lo indicado por ENEL aduciendo que las rellamadas no forman parte del universo a evaluar para el indicador ATNA. Se debe precisar que el Procedimiento incorpora las rellamadas en su numeral 5.3<sup>2</sup>, las mismas que pueden ser sobre: Reclamaciones por falta

de suministro, reclamos recibidos, denuncias por falta o deficiencia de alumbrado público y denuncias por deficiencias en las instalaciones relacionadas con la seguridad pública, llamadas que son evaluadas con los criterios que establece el Procedimiento para estos casos; por lo tanto, el argumento manifestado por la empresa ENEL queda desestimado. Por lo tanto, se mantienen los incumplimientos.

### Resumen de incumplimientos superados y no superados del

#### Indicador de ITNA

Ítem	Descripción	Cantidad de Incumplimientos			Período de Evaluación
		Informe Técnico 73-2016-OS/OR-LIMA	Superadas	No superadas	
1	Incumplimiento de no solicitar o confirmar el nombre de la persona que efectúa la llamada	6	0	6	I Sem 2015
2	Incumplimiento de no solicitar o confirmar el número telefónico de contacto	5	0	5	
3	Incumplimiento de no informar si la falta de suministro es programada o no programada	4	0	4	
4	Incumplimiento de no informar el tiempo estimado de atención del requerimiento	1	0	1	
5	Incumplimiento de no informar el motivo de la demora en el caso de rellamada	10	0	10	
<b>TOTAL</b>		<b>26</b>	<b>0</b>	<b>26</b>	

Se ha verificado que la concesionaria reconoce de manera expresa el incumplimiento. Por tanto, al momento de calcular la sanción se aplicará lo señalado en el numeral g.1.2) del artículo 25° del RSFS y se proceda conforme a Ley, fijando la sanción al amparo del literal a) del numeral 2 del artículo 236°, graduando la multa con el atenuante del 30% menos.

#### CONCLUSIONES

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,

<sup>2</sup> RCD N° 266-2012-OS/CD, Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica, Numeral 5.3: Llamadas reiterativas (rellamadas):

En caso de llamadas reiterativas (rellamadas) sobre el mismo requerimiento, solo es obligatorio solicitar o confirmar el código de la llamada y/o reclamo o código de suministro. 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.

reglamentos y demás normas bajo el ámbito de competencia de Osinergmin constituye infracción sancionable.

El numeral 8 del Procedimiento establece que la tolerancia para Indicador ATNA será de 2%. De manera concordante, el numeral 9.2 del Procedimiento considera infracción el incumplimiento de la tolerancia establecida en el numeral 8 del Procedimiento.

Por lo tanto, ENEL ha incumplido el numeral 8 del Procedimiento, cometiendo 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 División de Supervisión Eléctrica, aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD.

## **2.2. RESPECTO AL INDICADOR ICAT: DISPONIBILIDAD DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.**

### **Hechos verificados:**

Se verificó que en doce (12) llamadas, de 104 llamadas testigo, ENEL no cumplió lo establecido en el numeral 6.2 del Procedimiento, alcanzado e valor de 11.53% que supera la tolerancia establecida de 2.0%.

Los casos de incumplimiento, se detallan en el siguiente cuadro:

### **Resumen de Incumplimientos ICAT**

<b>Número telefónico del que se realiza la llamada</b>	<b>Fecha y hora en que se realizó la llamada</b>	<b>IVR cortó la llamada mientras era direccionado al operador (SI/NO)</b>	<b>Tiempo que transcurre desde la elección de la opción de contestación por un operador mayor a un minuto</b>	<b>Archivo</b>
952381283	19/03/2015 22:49:00	NO	01:57	WS501820
6206492	06/05/2015 20:55:00	NO	02:19	WS502011
952381283	25/05/2015 15:07:00	NO	02:18	WS501979
952381283	27/05/2015 10:49:00	NO	02:15	WS501985
952381283	28/05/2015 12:26:00	NO	02:09	WS501990
952381283	29/05/2015 19:44:00	NO	02:10	WS501996
952381283	30/05/2015 23:41:00	NO	02:04	WS502004
952381283	31/05/2015 18:19:00	NO	02:05	WS502008
5513063	03/06/2015 18:59:00	NO	02:46	WS502073
5513063	04/06/2015 9:13:00	NO	02:01	WS502076
5513063	06/06/2015 13:02:00	NO	02:53	WS502079(1)
6206492	10/06/2015 19:58:00	NO	02:20	WS502093

## ARGUMENTOS DE ENEL

La concesionaria indica que para el cálculo del indicador ICAT, OSINERGMIN retiró de la muestra los ítems 1, 3 y 5 que corresponden a las llamadas testigo efectuadas los días 05 de marzo de 2015, 11 de abril de 2015 y 13 de mayo de 2015, según consta en el informe 73-2016/OS-OR-LIMA y que en este mismo informe se indica que se retiraron estos ítems de la muestra debido a la existencia de interrupciones importantes en curso asociadas a un incremento en el volumen de llamadas.

Por otro lado afirma que las interrupciones que estuvieron en curso cuando se efectuó la llamada testigo en todos los casos afectaron a más de 5,000 clientes. En el cuadro 1 mostramos la cantidad de llamadas atendidas en el rango de la media hora en la que se recibió la llamada testigo de aquellos ítems que fueron retirados de la muestra. En el cuadro 2 se muestran las interrupciones que estuvieron en curso cuando se efectuaron las llamadas testigo de fechas 25, 28, 29, 30 y 31 de mayo y 10 de junio 2015. Siendo que este último además se visualiza la cantidad de llamadas atendidas en el intervalo de la media hora en la que ingresó la llamada testigo.

**Cuadro 1**

MUESTRAS RETIRADAS DE LA EVALUACIÓN									
Nro. P.M.	Fecha	Alimentador	Hora Inicio	Hora Final	Cli. Afectados	fecha supervisión	hora supervisión	Rango de horas a evaluar	llamadas atendidas en el rango de la supervisión
DT00381393	05/03/2015	SU-10	05/03/2015 16:07:00	05/03/2015 21:45:00	6825	05.03.2015	18:21:00	18:00 a 18:30	178
DT00385643	11/04/2015	W-05	11/04/2015 14:44:00	12/04/2015 02:17:00	14898	11.04.2015	20:30:00	20:00 a 20:30	55
DT00389501	13/05/2015	O-10	13/05/2015 11:33:00	13/05/2015 17:49	487	13.05.2015	15:52:00	15:30 a 16:00	165
DT00389477	13/05/2015	PP-10	13/05/2015 13:30:00	13/05/2015 16:47:00	4676	13.05.2015	15:52:00		

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 2784-2017-OS/OR-LIMA NORTE**

**Cuadro 2**

Nro. P.M.	Fecha	Alimentador	Hora Inicio	Hora Final	Cli. Afectados	fecha supervisión	hora supervisión	Rango de horas a evaluar	Llamadas atendidas en el rango de la supervisión
DT00390809	25/05/2015	O-20	25/05/2015 13:38:00	25/05/2015 15:16	3550	25.05.2015	15:07:00	15:00 a 15:30	116
DT00391253	28/05/2015	V-08	28/05/2015 06:38:00	28/05/2015 12:53	1336	28.05.2015	12:26:00	12:00 a 12:30	109
DT00391563	29/05/2015	U-05	29/05/2015 18:22:00	30/05/2015 01:52:00	800	29.05.2015	19:44:00	19:30 a 20:00	39
DT00391595	30/05/2015	CN-01, CN-02	30/05/2015 23:00:00	31/05/2015 06:38:00	1787	30.05.2015	23:41:00	23:30 a 24:00	14
DT00391625	31/05/2015	V-06	31/05/2015 14:24:00	31/05/2015 19:05:00	333	31.05.2015	18:19:00	18:00 a 18:30	18
DT00391633	31/05/2015	N-06	31/05/2015 18:24:00	31/05/2015 21:25:00	340	31.05.2015	18:19:00		
DT00391629	31/05/2015	V-08	31/05/2015 16:23:00	31/05/2015 18:34:00	1137	31.05.2015	18:19:00		
DT00392949	10/06/2015	U-05	10/06/2015 16:48	10/06/2015 21:48	799	10.06.2015	19:58:00	19:30 a 20:00	114
DT00392951	10/06/2015	F-04	10/06/2015 17:25	10/06/2015 20:20	1228	10.06.2015	19:58:00		

Además sostiene que no solo las interrupciones que superan los 5,000 clientes son importantes toda interrupción que afecte a una cantidad considerable de clientes afectará el servicio de atención telefónica.

Por último precisa que en el cuadro 2 que las interrupciones presentadas los días 25, 28 de mayo y el 10 de junio de 2015 en el rango horario en la que se realizó la llamada testigo (ítems 6, 8 y 15) no llegaron a superar los 5,000 clientes afectados, sin embargo la cantidad de llamada atendidas en ese rango horario fue superior a la cantidad de llamadas atendidas el día 11 de abril de 2015 (en el rango horario en la que se efectuó la llamada testigo cuyo ítem fue retirado de la muestra). Con lo que se manifiesta que estos 3 ítems también deben excluirse de la muestra del cálculo del ICAT.

Posteriormente, mediante documento N° 1417160 reconoce en forma expresa la responsabilidad por el incumplimiento imputado y solicita acogerse a la graduación de multas según el artículo 25 del RSFS.

### **ANÁLISIS DE OSINERGMIN**

Respecto a las llamadas de los ítems 6, 8, y 15 que si bien al momento que se realizaron las llamadas testigo hubo interrupciones que afectaron a menos de 5000 clientes, se observó que el volumen de llamada recibidas por tales interrupciones sobrepasaron la capacidad operativa de la central de atención telefónica, por lo cual ENEL no cumplió con garantizar la capacidad operativa del CAT ante eventos comunes que afectan la calidad de servicio eléctrico. Por lo tanto, se mantienen los incumplimientos en tres (03) llamadas.

Respecto de las llamadas de los ítems 2, 4, 7, 9, 10, 11, 12, 13 y 14 del Anexo Nro. 04 del Informe de Supervisión ENEL no presenta descargos; por lo tanto, se mantienen los incumplimientos en las nueve (09) llamadas.

Por lo tanto, los casos de incumplimiento quedan como se detallan en el siguiente cuadro:

### Resumen de Incumplimientos ICAT

Número telefónico del que se realiza la llamada	Fecha y hora en que se realizó la llamada	IVR cortó la llamada mientras era direccionado al operador (SI/NO)	Tiempo que transcurre desde la elección de la opción de contestación por un operador mayor a un minuto	Archivo
952381283	19/03/2015 22:49:00	NO	01:57	WS501820
6206492	06/05/2015 20:55:00	NO	02:19	WS502011
952381283	25/05/2015 15:07:00	NO	02:18	WS501979
952381283	27/05/2015 10:49:00	NO	02:15	WS501985
952381283	28/05/2015 12:26:00	NO	02:09	WS501990
952381283	29/05/2015 19:44:00	NO	02:10	WS501996
952381283	30/05/2015 23:41:00	NO	02:04	WS502004
952381283	31/05/2015 18:19:00	NO	02:05	WS502008
5513063	03/06/2015 18:59:00	NO	02:46	WS502073
5513063	04/06/2015 9:13:00	NO	02:01	WS502076
5513063	06/06/2015 13:02:00	NO	02:53	WS502079(1)
6206492	10/06/2015 19:58:00	NO	02:20	WS502093

### Resumen de incumplimientos superados y no superados del Indicador de ICAT

Ítem	Descripción	Cantidad de Incumplimientos			Período de Evaluación
		Informe Técnico 73-2016-OS/OR-LIMA	Superadas	No superadas	
1	Incumplimiento del tiempo que transcurre desde la elección de contestación por un operador	12	0	12	I Sem 2015

Se ha verificado que la concesionaria reconoce de manera expresa el incumplimiento. Por tanto, al momento de calcular la sanción se aplicará lo señalado en el numeral g.1.2) del artículo 25° del RSFS y se proceda conforme a Ley, fijando la sanción al amparo del literal a) del numeral 2 del artículo 236°, graduando la multa con el atenuante del 30% menos.

### CONCLUSIONES

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.

El numeral 8 del Procedimiento establece que la tolerancia para Indicador ICAT será de 2%. De manera concordante, el numeral 9.2 del Procedimiento considera infracción el incumplimiento de la tolerancia establecida en el numeral 8 del Procedimiento.

Por lo tanto, ENEL ha incumplido el numeral 8 del Procedimiento, cometiendo 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 División de Supervisión Eléctrica, aprobada por la 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 División de Supervisión Eléctrica, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD, establece rangos de multas, corresponde graduar la sanción a aplicar.

Para tal efecto, debe tomarse en cuenta en lo pertinente, tanto los criterios de graduación establecidos en el artículo 25° del “Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de Osinergmin”, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-OS/CD, como lo previsto en el numeral 3 del artículo 246° del el Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444.

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 realizara un análisis del costo evitado y el daño ocasionado por el incumplimiento de la empresa.

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

Tomando en consideración la Metodología General para la Determinación de Sanciones Administrativas que no cuentan con Criterios Específicos de Sanción aprobada mediante Resolución de Gerencia General N° 352-2011, la misma que está sustentada en los criterios que sustentan los Documentos de Trabajo Nos. 10, 18 y 20, 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.

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

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

$p$  : Probabilidad de detección.

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

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

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

- La Unidad Impositiva Tributaria vigente asciende a S/. 4,050.
- Para la determinación del beneficio ilícito se utilizará la información contenida en el expediente 201500115278.

- 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 artículo 25 de la RCD 040-2017-OS-CD la cual aprueba el nuevo Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de Actividades Energéticas y Mineras a Cargo de Osinergmin, 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

Donde el análisis se centrará en el análisis del literal “d” y “f”. Mientras que el literal “g” será evaluado por el área legal de acuerdo a los criterios definidos en la RCD 040-2017-OS-CD.

### **3.2 RESULTADO DE LA APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA**

- **CON RELACIÓN A LA TRANSGRESIÓN DEL INDICADOR ATNA: ATENCIÓN TELEFÓNICA NO ADECUADA.**

Respecto al análisis del factor B de la fórmula de determinación de multas se considera el beneficio ilícito a partir del costo evitado. Dicho costo evitado está dado por el COyM<sup>3</sup> asociado

a la central telefónica por llamada. Dicha aproximación sería adecuada ya que la mala calidad de la atención de las llamadas se debería a aspectos relacionados con la gestión y operación de la central. Es 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 asciendo uso del IPC, a fin de tener el costo evitado expresado en unidades monetarias correspondientes a la fecha de la infracción. Dicha valor será actualizado a la fecha de cálculo de multa<sup>4</sup>.*

*Beneficio ilícito: Se estima en base a las ganancias que obtendría la empresa infractora al no cumplir con la normatividad. La empresa incumplirá una obligación establecido por la norma si el beneficio ilícito supera a los costos que la empresa tendría que incurrir para cumplir con la norma<sup>5</sup>.*

Tomando en consideración el escenario de incumplimiento, de acuerdo al Procedimiento el cual establece un margen de tolerancia igual al 2% para el indicador ATNA, el cual habría sido superado el generó 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. Se puede apreciar que varios de estos aspectos están vinculados con temas de emergencias. Transgredir la tolerancia del indicador ATNA conllevaría a la generación de un daño ex - ante dado que no dispone con un adecuado sistema de atención de llamada entre los cuales se considera las llamadas por emergencias. Para el presente escenario de incumplimiento, se aproxima como valor del daño ex – ante el valor mínimo establecido en la tipificación el cual asciende a 1 UIT<sup>6</sup>. La fórmula a aplicar para la determinación de la multa es la siguiente:

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

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

A continuación se detalla el cálculo de multa:

---

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> Documento de Trabajo N°10 pag. 75, 76, 78, 82,102, 103. Publicado por la GPAAE.

<sup>5</sup> Documento de Trabajo N°10 pag. 15, 111, 122. Publicado por la GPAAE.

<sup>6</sup> Tipificación 1.10 de la escala de multas y sanciones de electricidad contenida en la Resolución de Consejo Directivo de Osinergmin 028-2003-OS/CD

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

Componente	Monto total
El COyM asociado a la central telefónica por llamada	S/. 2.04
Número de llamadas sujetas al Procedimiento (1)	168,839
Costo evitado total en soles	S/. 345,266.90
Costo evitado neto en soles (2)	S/. 241,686.83
Tolerancia para el indicador ATNA	2%
Indicador ATNA obtenido de la empresa (3)	15.3%
Probabilidad de detección	100%
Monto del factor B en soles (4)	S/. 32,144.35
Factor B en UIT	7.94
Daño ex – ante en UIT	1.00
<b>Multa Total en UIT (5)</b>	<b>8.94</b>

Nota:

- (1) Total de llamadas registradas de la empresa correspondiente al semestre 2015-I (Anexo 17 de la Base Metodológica).
- (2) Impuesto a la renta igual al 30%.
- (3) Porcentaje del indicador reportado de acuerdo al expediente 201500115278.
- (4) Resultado de la aplicación de la 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.

Al respecto, se debe precisar que considerando que ENEL ha reconocido de forma expresa y por escrito su responsabilidad, hasta la fecha de presentación de descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador, por tanto se aplicará una reducción del 30% del monto de la multa, en concordancia con lo señalado en el literal g.2) del numeral 25.1 del artículo 25° del RSFS.

Multa Total según el cálculo = 8.94 UIT

Reducción aplicable = 30%

$$30\% \text{ de } 8.94 = 8.94 \times (30/100) = 2.68$$

$$\text{Multa a imponer} = 8.94 - 2.68$$

$$\text{Multa a imponer} = \mathbf{6.26 \text{ UIT}}$$

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 14 UIT<sup>7</sup>.

▪ **CON RELACIÓN A LA TRANSGRESIÓN DEL INDICADOR ICAT: INDISPONIBILIDAD DE LA CENTRAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA**

Respecto al análisis del factor B de la fórmula de determinación de multas, se considerará costo evitado de disponer los recursos necesarios para cumplir con tener disponible la central telefónica, conforme lo establece la norma. Para aproximar el costo evitado se tomará en cuenta la suma de la anualidad de la inversión (@VNR) y el costo de operación y mantenimiento (COyM) asociado a la central telefónica, ya que la indisponibilidad estaría asociada a problemas relacionados con la infraestructura y la operación de la central<sup>8</sup>.

Asimismo, se tomará en cuenta el número total de llamadas las cuales comprenderían las llamadas recibidas y las no recibidas debido a que la central estuvo indisponible. Sin embargo, no se cuenta con información del número de llamadas no recibidas. Frente a esto, el número total de llamadas se podría estimar a partir del número de llamadas recibidas y una tasa de indisponibilidad de la central.<sup>9</sup>

*Costo evitado: Es el monto a precios de mercado, de aquel requisito necesario para el desarrollo de las actividades dentro del sector eléctrico o el cumplimiento de la norma, el cual puede estar expresado en unidades monetarias correspondientes a la fecha de la infracción o en unidades monetarias correspondientes a otro periodo, en cuyo caso se debe deflactar dicho valor asciendo uso del IPC, a fin de tener el costo evitado expresado en unidades monetarias correspondientes a la fecha de la infracción. Dicha valor será actualizado a la fecha de cálculo de multa<sup>10</sup>.*

*Beneficio ilícito: Se estima en base a las ganancias que obtendría la empresa infractora al no cumplir con la normatividad. La empresa incumplirá una obligación establecido por la norma si el beneficio ilícito supera a los costos que la empresa tendría que incurrir para cumplir con la norma<sup>11</sup>.*

<sup>7</sup> La Gerencia de Políticas y Análisis Económico (GPAE), antes Oficina de Estudios Económicos de Osinergmin, estableció un tope a los montos de multa para los excesos de tolerancia de los indicadores ATNA e ICAT contenida en el Informe Técnico -018-2015-OEE/OS

<sup>8</sup> El costo evitado de la anualidad del costo de operación y mantenimiento (COyM) y la anualidad de la inversión (@VNR) se considera la información del Valor Agregado de Distribución actualizado con la Resolución de Consejo Directivo N° 2013-2013-OS/CD que fija el VAD y cargos fijos del periodo 01 de noviembre 2013 al 31 de octubre del 2017. El Procedimiento abarca los sectores 1, 2 y 3; sin embargo debido a que las centrales telefónicas se ubican en el sector típico 1 (ST1) y sector típico 2 (ST2) se considera la información de costos dichos sectores. Finalmente el costo obtenido es actualizado a la fecha del cálculo de la multa.

<sup>9</sup> Se usa como tasa de indisponibilidad lo obtenido en el indicador ICAT.

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

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 2784-2017-OS/OR-LIMA NORTE**

Tomando en consideración el escenario de incumplimiento, de acuerdo al Procedimiento el cual establece un margen de tolerancia igual al 2% para el indicador ICAT, el cual habría sido superado. El indicador ICAT considera la disponibilidad de la central telefónica, el cual estaría asociado a la infraestructura y la operación de la central. La falta de disponibilidad de esta central telefónica conllevaría a la no atención de llamadas entre ellas las de emergencias por tal a la generación de un daño ex - ante. Para el presente escenario de incumplimiento, se aproxima como valor del daño ex - ante el valor mínimo establecido en la tipificación el cual asciende a 1 UIT<sup>12</sup>

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

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

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

A continuación se detalla el cálculo de multa:

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

Componente	Monto total
Anualidad de la inversión (aVNR) asociado a la central telefónica por llamada	S/. 0.31
El COyM asociado a la central telefónica por llamada	S/. 2.04
Número de llamadas sujetas al Procedimiento (1)	168,839
Costo evitado total en soles	S/. 397,334.09
Costo evitado neto en soles (2)	S/. 278,133.87
Tolerancia para el indicador ICAT	2%
Indicador ICAT obtenido por la empresa (3)	11.53%
Probabilidad de detección	100%
Monto del factor B en soles (4)	S/. 29,960.62
Factor B en UIT	7.40
Daño ex - ante en UIT	1.00

<sup>11</sup> Documento de Trabajo N°10 pag. 15, 111, 122. Publicado por la GPAE.

<sup>12</sup> Tipificación 1.10 de la escala de multas y sanciones de electricidad contenida en la Resolución de Consejo Directivo de Osinergmin 028-2003-OS/CD

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 2784-2017-OS/OR-LIMA NORTE**

Multa en UIT (5)	8.40
------------------	------

Nota:

- (1) Total de llamadas registradas de la empresa correspondiente al semestre 2015-I (Anexo 17 de la Base Metodológica).
- (2) Impuesto a la renta igual al 30%
- (3) Porcentaje del indicador reportado de acuerdo al expediente 201500115278.
- (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.

Al respecto, se debe precisar que considerando que ENEL ha reconocido de forma expresa y por escrito su responsabilidad, hasta la fecha de presentación de descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador, por tanto se aplicará una reducción del 30% del monto de la multa, en concordancia con lo señalado en el literal g.2) del numeral 25.1 del artículo 25° del RSFS.

Multa Total según el cálculo = 8.40 UIT

Reducción aplicable = 30%

30% de 8.40 =  $8.40 \times (30/100) = 2.52$

Multa a imponer=  $8.40 - 2.52$

Multa a imponer= **5.88 UIT**

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 14 UIT<sup>13</sup>.

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, la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444 y en la Resolución de Consejo Directivo N° 10-2017-OS/CD;

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.- SANCIONAR** a Enel Distribución Perú S.A.A. con una multa de **seis con veintiséis centésimas (6.26) Unidades Impositivas Tributarias**, por incumplir con el **indicador ATNA: Atención Telefónica No Adecuada**, durante el segundo semestre 2014, trasgrediendo lo establecido en los numerales 5.1, 5.2 y 5.3 del “Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica”, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N°

<sup>13</sup> La Gerencia de Políticas y Análisis Económico (GPAE), antes Oficina de Estudios Económicos de Osinergmin, estableció un tope a los montos de multa para los excesos de tolerancia de los indicadores ATNA e ICAT contenida en el Informe Técnico -018-2015-OEE/OS

RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 2784-2017-OS/OR-LIMA NORTE

266-2012-OS/CD, lo cual constituye infracción según el numeral 9.2 del referido Procedimiento, siendo pasible de sanción conforme a lo señalado en el numeral 1.10 del Anexo 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la División de Supervisión Eléctrica, aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD

**Código de Infracción:** 150011527801

**Artículo 2°.- SANCIONAR** a Enel Distribución Perú S.A.A. con una multa de **cinco con ochenta y ochos centésimas (5.88) Unidades Impositivas Tributarias**, por incumplir con el **indicador ICAT: Indisponibilidad del Centro de Atención Telefónica**, durante el segundo semestre 2014, transgrediendo establecido en los numerales 6.2 y 8 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, lo cual constituye infracción según el numeral 9.2 del referido Procedimiento, siendo pasible de sanción conforme a lo señalado en el numeral 1.10 del Anexo 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la División de Supervisión Eléctrica, aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD

**Código de Infracción:** 150011527802

**Artículo 3°.- DISPONER** que el monto de la multa sea depositado en la cuenta recaudadora N° 193-1510302-0-75 del Banco del Crédito del Perú, o en la cuenta recaudadora N° 000-3967417 del Scotiabank S.A.A., importe que deberá cancelarse en un plazo no mayor de **quince (15) días hábiles** contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, debiendo indicar al momento de la cancelación al banco el número de la presente Resolución y el Código de Pago de la infracción correspondiente, sin perjuicio de informar de manera documentada a Osinergmin del pago realizado.

**Artículo 4°.-** De conformidad con el numeral 42.4 del artículo 42° del Reglamento del Procedimiento Administrativo Sancionador de Osinergmin aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 272-2012-OS/CD, modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 187-2013-OS/CD, la multa se reducirá en un 25% si se cancela el monto de la misma dentro del plazo fijado en el artículo anterior y la empresa sancionada no impugna administrativamente la resolución que impuso la multa. Asimismo, en caso la resolución imponga más de una multa, el administrado podrá acogerse al beneficio respecto de todas o sólo de las que considere no impugnar.

Regístrese y comuníquese,

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 2784-2017-OS/OR-LIMA NORTE**

«image:osifirma»

**Jefe de la Oficina Regional Lima Norte  
Órgano Sancionador**