

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2587-2017-OS/OR CUSCO**

Cusco, 21 de diciembre del 2017

VISTOS:

El expediente N° 201500115295, referido al procedimiento sancionador iniciado mediante Oficio N° 2115-2015-CUSCO a la empresa ELECTRO SUR ESTE S.A.A. (en adelante, ELECTRO SUR ESTE), identificada con RUC N° 20116544289.

CONSIDERANDO:

1. ANTECEDENTES

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

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

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

1.3. Con la finalidad de verificar el cumplimiento de lo establecido en el “Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica”, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD, se realizó la supervisión de la calidad de atención telefónica respecto de la empresa ELECTRO SUR ESTE, correspondiente al primer semestre del 2015.

1.4. De acuerdo a lo señalado en el Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador N° 1560-2015-OS/OR-CUSCO, de fecha 09 de diciembre 2015, en la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica correspondiente al primer semestre del año 2015, se verifico que ELECTRO SUR ESTE transgredió el indicador ATNA e ICAT, configurándose las siguientes infracciones:

RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
 OSINERGMIN N° 2587-2017-OS/OR CUSCO

Ítem	Incumplimiento verificado	Obligación normativa	Tipificación
1	<p><u>Atención Telefónica No Adecuada (ATNA)</u></p> <p>ELECTRO SUR ESTE ha obtenido el valor de 4,6% para el indicador ATNA, trasgrediendo la tolerancia del 2% establecida en el numeral 8 del Procedimiento.</p>	<p><u>Atención Telefónica No Adecuada (ATNA)</u></p> <p>5.1 Información a solicitar o confirmar a la persona que llama</p> <p>a) El motivo de la llamada. (...) e) El número telefónico de contacto.</p> <p>5.2 Información a brindar a la persona que llama</p> <p>(...) b) El tiempo estimado o plazo para la atención del requerimiento, fijado por la empresa. Si la llamada está relacionada con una interrupción programada del servicio eléctrico, informar la hora programada para la reposición del servicio. c) El código de la llamada y/o reclamo. En caso de que exista un código de llamada y/o reclamo para un requerimiento en proceso de atención, puede informarse el mismo código a la persona que llama. (...)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Numeral 5.1, 5.2, 8 y 9.2 del Procedimiento. - Numeral 1.10 del Anexo 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD.
2	<p><u>Indisponibilidad del Centro de Atención Telefónica (ICAT)</u></p> <p>ELECTRO SUR ESTE ha obtenido el valor de 3,8% para el indicador ICAT, trasgrediendo la tolerancia del 2% establecida en el numeral 8 del Procedimiento.</p>	<p><u>6.2 Verificación de la Disponibilidad del Centro de Atención Telefónica</u></p> <p>(...)</p> <p>c) En cada llamada, Osinergmin verifica los siguientes aspectos:</p> <p>Ítem 1) Que el Centro de Atención Telefónica no de tono de ocupado o en forma expresa informe la indisponibilidad. (...) Ítem 4) Que el tiempo que transcurre desde la elección de la opción de contestación por un operador y la contestación de éste, no sea superior a un minuto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Numeral 6.2, 8 y 9.2 del Procedimiento. - Numeral 1.10 del Anexo 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD..

1.5. Mediante Oficio N° 2115-2015-CUSCO, se inició el procedimiento administrativo sancionador contra ELECTRO SUR ESTE por incumplir con lo dispuesto en el Procedimiento, otorgándole quince (15) días hábiles de plazo para presentar sus descargos a la imputación formulada.

- 1.6. Mediante documento N° G-1472-2015 de fecha 29 de diciembre del 2015, recibido en fecha 30 de diciembre de 2015, ELECTRO SUR ESTE presentó sus descargos al inicio del procedimiento sancionador.
- 1.7. Mediante Oficio N° 5330-2017-OS/DSR de fecha 06 de diciembre de 2017, notificado en la misma fecha, se corrió traslado a la concesionaria del Informe Final de Instrucción N° 1238-2017-OS/OR-CUSCO de fecha 06 de diciembre de 2017, otorgándole cinco (05) días hábiles de plazo para presentar los descargos que hubiere lugar.
- 1.8. Mediante Oficio N° G-1989-2017 de fecha 13 de diciembre de 2017, notificado en fecha 14 de diciembre de 2014, ELECTRO SUR ESTE presentó sus descargos al Informe Final de Instrucción N° 1238-2017-OS/OR-CUSCO.

2. ANÁLISIS

2.1. RESPECTO A HABER TRANSGREDIDO EL INDICADOR ATNA: ATENCIÓN TELEFÓNICA NO ADECUADA

2.1.1. Hechos verificados

En la instrucción realizada se ha verificado que ELECTRO SUR ESTE obtuvo para el primer semestre 2015, el valor de 4.6% para el indicador ATNA, siendo que dicho valor excede la tolerancia establecida (2%).

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

A) VERIFICACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

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

Se observó que en 01 llamada la concesionaria no cumplió con solicitar o confirmar el nombre de la persona que efectúa la llamada.

Cabe precisar que la relación de llamadas fue presentada en el Anexo N° 3 del Informe de Supervisión N° 009/2014-2015-08-09, remitido mediante Oficio N° 542-2015-OS/OMR-V.

2.1.2. Descargos de ELECTRO SUR ESTE

ELECTRO SUR ESTE señala en el Oficio N° G-1472-2015 que mediante Oficio N° G-1087-2015 presentó oportunamente los descargos pertinentes a las observaciones señaladas en el Informe de Supervisión N° 009/2014-2015-08-09, remitido mediante Oficio N° 542-2015-OS/OMR-V.

En tal sentido, en el Oficio N° G-1087-2015 indica que en el segundo 19" del audio del "ítem 36" se advierte que los señores que llaman pertenecen a la contratista de la empresa, por lo que no se les preguntó el nombre de la persona que llama puesto que son procesos

internos para la mejora en el mantenimiento de las instalaciones eléctricas en la zona de Zarzuela, distrito de Santiago.

2.1.3. Análisis de los descargos

Al respecto, debe señalarse que el incumplimiento se encuentra referido al audio de archivo "ítem 10 (1)", precisado en el Anexo N° 3 del Informe de Supervisión N° 009/2014-2015-08-09, remitido mediante Oficio N° 542-2015-OS/OMR-V.

Por lo tanto, dado que ELECTRO SUR ESTE no ha presentado descargos que permitan desvirtuar que la concesionaria en la llamada correspondiente al audio de archivo "ítem 10(1)", precisado en el Anexo N° 3 del Informe de Supervisión N° 009/2014-2015-08-09, no solicitó o confirmó el nombre de la persona que efectúa la llamada, se confirma el incumplimiento detectado.

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

Se observó que en 02 llamadas la concesionaria no cumplió con solicitar o confirmar el número de contacto a la persona que llama.

Cabe precisar que la relación de llamadas fue presentada en el Anexo 3 del Informe de Supervisión N° 009/2014-2015-08-09, remitido mediante Oficio N° 542-2015-OS/OMR-V.

2.1.4. Descargos de ELECTRO SUR ESTE

ELECTRO SUR ESTE señala en el Oficio N° G-1472-2015 que mediante Oficio N° G-1087-2015 presentó oportunamente los descargos pertinentes a las observaciones señaladas en el Informe de Supervisión N° 009/2014-2015-08-09, remitido mediante Oficio N° 542-2015-OS/OMR-V.

No obstante, una revisión del Oficio N° G-1087-2015 ha permitido verificar que ELECTRO SUR ESTE no ha presentado descargo respecto al presente incumplimiento, no obstante haber sido debidamente notificada para tal efecto, ni ha alcanzado medio probatorio alguno que desvirtúe la comisión de la infracción administrativa que es materia de evaluación del presente procedimiento, por lo que corresponde a la autoridad administrativa emitir pronunciamiento de acuerdo con lo previsto en el artículo 253° del T.U.O de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 006-2017-JUS.

2.1.5. Análisis de los descargos

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

- **Informar el tiempo estimado o plazo para la atención del requerimiento (literal b del numeral 5.2 del Procedimiento).**

Se observó que en 03 llamadas la concesionaria no cumplió con informar el tiempo estimado o plazo para la atención del requerimiento.

Cabe precisar que la relación de llamadas fue presentada en el Anexo 3 del Informe de Supervisión N° 009/2014-2015-08-09, remitido mediante Oficio N° 542-2015-OS/OMR-V.

2.1.6. Descargos de ELECTRO SUR ESTE

ELECTRO SUR ESTE señala en el Oficio N° G-1472-2015 que mediante Oficio N° G-1087-2015 presentó oportunamente los descargos pertinentes a las observaciones señaladas en el Informe de Supervisión N° 009/2014-2015-08-09, remitido mediante Oficio N° 542-2015-OS/OMR-V.

No obstante, una revisión del Oficio N° G-1087-2015 ha permitido verificar que ELECTRO SUR ESTE no ha presentado descargo respecto al presente incumplimiento, no obstante haber sido debidamente notificada para tal efecto, ni ha alcanzado medio probatorio alguno que desvirtúe la comisión de la infracción administrativa que es materia de evaluación del presente procedimiento, por lo que corresponde a la autoridad administrativa emitir pronunciamiento de acuerdo con lo previsto en el artículo 253° del T.U.O de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 006-2017-JUS.

2.1.7. Análisis de los descargos

Al respecto, debe señalarse que ELECTRO SUR ESTE no ha presentado descargos que permitan desvirtuar que en tres llamadas no cumplió con informar el tiempo estimado o plazo para la atención del requerimiento.

Por consiguiente, se confirma el incumplimiento detectado.

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

Se observó que en 03 llamadas la concesionaria no cumplió con informar el código de la llamada y/o reclamo al usuario.

Cabe precisar que la relación de llamadas fue presentada en el Anexo 3 del Informe de Supervisión N° 009/2014-2015-08-09, remitido mediante Oficio N° 542-2015-OS/OMR-V.

2.1.8. Descargos de ELECTRO SUR ESTE

ELECTRO SUR ESTE señala en el Oficio N° G-1472-2015 que mediante Oficio N° G-1087-2015 presentó oportunamente los descargos pertinentes a las observaciones señaladas en el

Informe de Supervisión N° 009/2014-2015-08-09, remitido mediante Oficio N° 542-2015-OS/OMR-V.

No obstante, una revisión del Oficio N° G-1087-2015 ha permitido verificar que ELECTRO SUR ESTE no ha presentado descargo respecto al presente incumplimiento, no obstante haber sido debidamente notificada para tal efecto, ni ha alcanzado medio probatorio alguno que desvirtúe la comisión de la infracción administrativa que es materia de evaluación del presente procedimiento, por lo que corresponde a la autoridad administrativa emitir pronunciamiento de acuerdo con lo previsto en el artículo 253° del T.U.O de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 006-2017-JUS.

2.1.9. Análisis de los descargos

Al respecto, debe señalarse que ELECTRO SUR ESTE no ha presentado descargos que permitan desvirtuar que en tres llamadas no cumplió con informar el código de la llamada y/o reclamo al usuario. Por consiguiente, se confirma el incumplimiento detectado.

2.1.10. Conclusiones

Los numerales 5.1 y 5.2 del Procedimiento establecen la información que las concesionarias de distribución eléctrica deben solicitar, confirmar y brindar a las personas que efectúan llamadas a los Centros de Atención Telefónica.

Del mismo modo, el numeral 8 del Procedimiento fija la tolerancia para el indicador ATNA. De manera concordante, el numeral 9.2 considera como infracción superar las tolerancias establecidas en el numeral 8 del Procedimiento.

Conforme con el numeral 18.6 del artículo 18° del Reglamento del Procedimiento Administrativo Sancionador de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 272-2012-OS/CD, los informes técnicos constituyen medios probatorios dentro del procedimiento administrativo sancionador y la información contenida en ellos se presume cierta y que responde a la verdad de los hechos que en ellos se afirman, salvo prueba en contrario.

Al respecto, conforme se ha expuesto en los numerales precedentes, en el presente caso no se ha desvirtuado la información contenida en el Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador N° 1560-2015-OS/OR-CUSCO, notificado el 14 de diciembre de 2015 junto con el Oficio N° 2115-2015-CUSCO, donde se señala que ELECTRO SUR ESTE ha transgredido la tolerancia del indicador ATNA: Atención Telefónica No Adecuada.

Con relación a dicha transgresión, el artículo 1° de la Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de Osinergmin, Ley N° 27699, establece que toda acción u omisión que implique el incumplimiento de las leyes, reglamentos y demás normas bajo el ámbito de competencia de Osinergmin constituye infracción sancionable.

Por lo tanto, ELECTRO SUR ESTE ha incumplido con los numerales 5.1 y 5.2 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, hecho que constituye infracción administrativa de acuerdo a lo establecido en el numeral 9.2 del Procedimiento. Dicha infracción es sancionable de conformidad con el numeral 1.10 del Anexo 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD.

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

2.2.1. Hechos verificados

En la instrucción realizada se ha verificado que ELECTRO SUR ESTE obtuvo para el primer semestre 2015, el valor de 3.8% para el indicador ICAT, dicho valor excede la tolerancia establecida (2%).

En tal sentido, debe indicarse que se observó los siguientes incumplimientos:

A) VERIFICACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFONICA

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

Se observó que en 2 llamadas testigo el tiempo que transcurre desde la elección de la opción de contestación por un operador y la contestación de éste fue superior a un minuto.

Cabe precisar que la relación de llamadas fue presentada en el Anexo 4 del Informe de Supervisión N° 009/2014-2015-08-09, remitido mediante Oficio N° 542-2015-OS/OMR-V.

2.2.2. Descargos de ELECTRO SUR ESTE

ELECTRO SUR ESTE señala en el Oficio N° G-1472-2015 que mediante Oficio N° G-1087-2015 presentó oportunamente los descargos pertinentes a las observaciones señaladas en el Informe de Supervisión N° 009/2014-2015-08-09, remitido mediante Oficio N° 542-2015-OS/OMR-V.

No obstante, una revisión del Oficio N° G-1087-2015 ha permitido verificar que ELECTRO SUR ESTE no ha presentado descargo respecto al presente incumplimiento, no obstante haber sido debidamente notificada para tal efecto, ni ha alcanzado medio probatorio alguno que desvirtúe la comisión de la infracción administrativa que es materia de evaluación del presente procedimiento, por lo que corresponde a la autoridad administrativa emitir pronunciamiento de acuerdo con lo previsto en el artículo 253° del T.U.O de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 006-2017-JUS.

2.2.3. Análisis de los descargos

Al respecto, debe señalarse que ELECTRO SUR ESTE no ha presentado descargos que permitan desvirtuar que en dos llamadas testigo el tiempo que transcurre desde la elección de la opción de contestación por un operador y la contestación de éste no fue superior a un minuto.

Por consiguiente, se confirma el incumplimiento detectado.

- **Que el centro de atención telefónica no de tono ocupado o en forma expresa informe la indisponibilidad (ítem 1 del numeral 6.2 del Procedimiento)**

Se observó que en 1 llamada testigo el centro de atención telefónica dio tono ocupado o en forma expresa informó la indisponibilidad.

Cabe precisar que la relación de llamadas fue presentada en el Anexo 4 del Informe de Supervisión N° 009/2014-2015-08-09, remitido mediante Oficio N° 542-2015-OS/OMR-V.

2.2.4. Descargos de ELECTRO SUR ESTE

ELECTRO SUR ESTE señala en el Oficio N° G-1472-2015 que mediante Oficio N° G-1087-2015 presentó oportunamente los descargos pertinentes a las observaciones señaladas en el Informe de Supervisión N° 009/2014-2015-08-09, remitido mediante Oficio N° 542-2015-OS/OMR-V.

No obstante, una revisión del Oficio N° G-1087-2015 ha permitido verificar que ELECTRO SUR ESTE no ha presentado descargo respecto al presente incumplimiento, no obstante haber sido debidamente notificada para tal efecto, ni ha alcanzado medio probatorio alguno que desvirtúe la comisión de la infracción administrativa que es materia de evaluación del presente procedimiento, por lo que corresponde a la autoridad administrativa emitir pronunciamiento de acuerdo con lo previsto en el artículo 253° del T.U.O de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 006-2017-JUS.

2.2.5. Análisis de los descargos

Al respecto, debe señalarse que ELECTRO SUR ESTE no ha presentado descargos que permitan desvirtuar que en una llamada testigo el centro de atención telefónica dio tono ocupado o en forma expresa informó la indisponibilidad.

Por consiguiente, se confirma el incumplimiento detectado.

2.2.1 Conclusiones

Los ítem 1 y 4 del literal c) del numeral 6.2 del Procedimiento establece los aspectos que deben cumplir los centros de atención telefónica de las concesionarias de distribución eléctrica.

Del mismo modo, el numeral 8 del Procedimiento fija las tolerancias para el indicador ICAT. De manera concordante, el numeral 9.2 considera como infracción superar las tolerancias establecidas en el numeral 8 del Procedimiento.

Conforme con el numeral 18.6 del artículo 18° del Reglamento del Procedimiento Administrativo Sancionador de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 272-2012-OS/CD, los informes técnicos constituyen medios probatorios dentro del procedimiento administrativo sancionador y la información contenida en ellos se presume cierta y que responde a la verdad de los hechos que en ellos se afirman, salvo prueba en contrario.

Al respecto, conforme se ha expuesto en los numerales precedentes, en el presente caso no se ha desvirtuado la información contenida en el Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador N° 1560-2015-OS/OR-CUSCO, notificado el 14 de diciembre de 2015 junto con el Oficio N° 2115-2015-CUSCO, donde se señala que ELECTRO SUR ESTE ha transgredido la tolerancia del indicador ICAT: Indisponibilidad de la Central de Atención Telefónica.

Con relación a dicha trasgresión, el artículo 1° de la Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de Osinergmin, Ley N° 27699, establece que toda acción u omisión que implique el incumplimiento de las leyes, reglamentos y demás normas bajo el ámbito de competencia de Osinergmin constituye infracción sancionable.

Por lo tanto, ELECTRO SUR ESTE ha incumplido con los ítem 1 y 4 del literal c) del numeral 6.2 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, hecho que constituye infracción administrativa de acuerdo a lo establecido en el numeral 9.2 del Procedimiento. Dicha infracción es sancionable de conformidad con el numeral 1.10 del Anexo 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD.

3. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN PROPUESTA

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

Para tal efecto, debe tomarse en cuenta en lo pertinente, tanto los criterios de graduación establecidos en el numeral 25.1 del artículo 25° del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-OS/CD¹.

¹ Artículo 25.- Graduación de multas

25.1 En los casos en que la multa prevista por el Consejo Directivo como sanción tenga rangos o topes de aplicación, se utilizan, según sea el caso, los siguientes criterios de graduación:

a) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido.
b) El perjuicio económico causado.

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

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

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

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

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

Respecto al beneficio ilícito², el mismo será evaluado a partir del análisis del costo evitado, el cual está dado por el COyM³ asociado a la central telefónica por llamada. Dicha aproximación sería adecuada ya que la mala calidad de la atención de las llamadas se debería a aspectos relacionados con la gestión y operación de la central. En sentido, el monto de la multa es proporcional al costo evitado (y a la cantidad de llamadas recibidas por la empresa durante el semestre en evaluación) por mala calidad.

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.

² Debe precisarse, en modo general, que el presente incumplimiento está referido a la indisponibilidad de la central telefónica y la mala calidad de la atención de las llamadas, por lo que la concesionaria, estaría incurriendo en un costo evitado, al no disponer de los recursos necesarios para la atención de llamadas. Por lo tanto, se descarta la aplicación de una AMONESTACIÓN correspondiendo determinar una MULTA, en función del análisis del costo evitado y el daño ocasionado por el incumplimiento de la empresa.

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

Costo evitado: Es el monto a precios de mercado, de aquel requisito necesario para el desarrollo de las actividades dentro del sector eléctrico o el cumplimiento de la norma, el cual puede estar expresado en unidades monetarias correspondientes a la fecha de la infracción o en unidades monetarias correspondientes a otro periodo, en cuyo caso se debe deflactar dicho valor asciendo uso del IPC, a fin de tener el costo evitado expresado en unidades monetarias correspondientes a la fecha de la infracción. Dicho valor será actualizado a la fecha de cálculo de multa⁴.

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 norma⁵.

Debe precisarse, que de acuerdo al Procedimiento⁶ se establece un margen de tolerancia del 2% para el indicador ATNA, el cual fue superado, generando un incumplimiento.

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

En el presente escenario de incumplimiento, se aproxima como valor del daño ex – ante el valor mínimo, establecido en la tipificación el cual asciende a 1 UIT⁷. La fórmula a aplicar para la determinación de la multa es la siguiente:

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

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

A continuación se detalla el cálculo de multa:

Cuadro N°01: Propuesta de cálculo de multa

Componente	Monto total
El COyM asociado a la central telefónica por llamada	S/. 2.04
Número de llamadas sujetas al Procedimiento (1)	6,521
Costo evitado total en soles	S/. 13,335.10

⁴ Documento de Trabajo N° 10 pág. 75, 76, 78, 82,102, 103. Publicado por la GPAE. Disponible en: http://www.osinergmin.gob.pe/seccion/institucional/acerca_osinergmin/estudios_economicos/documentos-de-trabajo

⁵ Documento de Trabajo N° 10 pág. 15, 111, 122. Publicado por la GPAE. Disponible en: http://www.osinergmin.gob.pe/seccion/institucional/acerca_osinergmin/estudios_economicos/documentos-de-trabajo.

⁶ “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.

⁷ 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° 2587-2017-OS/OR CUSCO**

Costo evitado neto en soles (2)	S/. 9,334.57
Tolerancia para el indicador ATNA	2%
Indicador ATNA obtenido de la empresa (3)	4.6%
Probabilidad de detección	100%
Monto del factor B en soles (4)	S/. 242.70
Factor B en UIT	0.06
Daño ex – ante en UIT	1.00
Multa Total en UIT (5)	1.06

Nota:

- (1) Se toma como valor referencial del total de llamadas recibidas por la empresa en los semestres del año 2014 (Anexo 17 de la Base Metodológica) conforme se registra en el documento 12 ANEXO del Siged: Llamadas recibidas en el CAT EDEs – Año 2014.xlsx
- (2) Impuesto a la renta igual al 30%.
- (3) Porcentaje del indicador reportado de acuerdo al expediente 201500115295.
- (4) Resultado de la aplicación de la fórmula.
- (5) Valor de la UIT igual a S/.4050.

Por lo tanto, corresponde imponer una multa de **1.06 UIT**.

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

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

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

Respecto al beneficio ilícito⁸, el mismo será evaluado a partir del análisis del costo evitado de disponer los recursos necesarios, para cumplir con tener disponible la central telefónica, conforme lo establece la norma⁹. En tal sentido, para aproximar el costo evitado se tomará en cuenta la suma de la anualidad de la inversión (VNR) y el costo de operación y mantenimiento (COyM) asociado a la central telefónica, ya que la indisponibilidad estaría asociada a problemas relacionados con la infraestructura y la operación de la central¹⁰.

⁸ Debe precisarse, en modo general, que el presente incumplimiento está referido a la indisponibilidad de la central telefónica y la mala calidad de la atención de las llamadas, por lo que la concesionaria, estaría incurriendo en un costo evitado, al no disponer de los recursos necesarios para la atención de llamadas. Por lo tanto, se descarta la aplicación de una AMONESTACIÓN correspondiendo determinar una MULTA, en función del análisis del costo evitado y el daño ocasionado por el incumplimiento de la empresa.

⁹ “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.

¹⁰ 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

Debemos agregar, que se tomará en cuenta el número total de llamadas, las cuales comprenderían las llamadas recibidas y las no recibidas debido a que la central estuvo indisponible. Sobre el particular, no se cuenta con información del número de llamadas no recibidas. Frente a esto, el número total de llamadas se podría estimar a partir del número de llamadas recibidas y una tasa de indisponibilidad de la central.¹¹

Costo evitado: Es el monto a precios de mercado, de aquel requisito necesario para el desarrollo de las actividades dentro del sector eléctrico o el cumplimiento de la norma, el cual puede estar expresado en unidades monetarias correspondientes a la fecha de la infracción o en unidades monetarias correspondientes a otro periodo, en cuyo caso se debe deflactar dicho valor asciendo uso del IPC, a fin de tener el costo evitado expresado en unidades monetarias correspondientes a la fecha de la infracción. Dicho valor será actualizado a la fecha de cálculo de multa¹².

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 norma¹³.

Debe precisarse, que de acuerdo al Procedimiento¹⁴ se establece un margen de tolerancia del 2% para el indicador ICAT, el cual fue superado, generando un incumplimiento.

El indicador ICAT, considera la disponibilidad de la central telefónica, la cual estaría asociada a la infraestructura y la operación de la central. La falta de disponibilidad de esta central telefónica conllevaría a la no atención de llamadas, entre ellas las de emergencias, consecuentemente, a la generación de un daño ex - ante. Para el presente escenario de incumplimiento, se aproxima como valor del daño ex – ante el valor mínimo establecido en la tipificación el cual asciende a 1 UIT.¹⁵

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

Multa propuesta = costo evitado + 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:

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.

¹¹ Se usa como tasa de indisponibilidad lo obtenido en el indicador ICAT.

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

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

¹⁴ “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.

¹⁵ Numeral 1.10 de la Tipificación y Escala de Multas y Sanciones de electricidad contenida en la Resolución de Consejo Directivo de Osinergmin 028-2003-OS/CD.

Cuadro N° 02: Propuesta de cálculo de multa

Componente	Monto total
Anualidad de la inversión (aVNR) asociado a la central telefónica por llamada	S/. 0.31
El COyM asociado a la central telefónica por llamada	S/. 2.04
Número de llamadas sujetas al Procedimiento (1)	6,521
Costo evitado total en soles	S/. 15,346.07
Costo evitado neto en soles (2)	S/. 10,742.25
Tolerancia para el indicador ICAT	2%
Indicador ICAT obtenido por la empresa (3)	3.8%
Probabilidad de detección	100%
Monto del factor B en soles (4)	S/. 201.00
Factor B en UIT	0.05
Daño ex - ante en UIT	1.00
Multa en UIT (5)	1.05

Nota:

- (1) Se toma como valor referencial del total de llamadas recibidas por la empresa en los semestres del año 2014 (Anexo 17 de la Base Metodológica) conforme se registra en el documento 12 ANEXO del Sigid: Llamadas recibidas en el CAT EDEs – Año 2014.xlsx.
- (2) Impuesto a la renta igual al 30%
- (3) Porcentaje del indicador reportado de acuerdo al expediente 201500115295.
- (4) Resultado de la aplicación de fórmula
- (5) Valor de la UIT igual a S/.4050

Por lo tanto, corresponde imponer una multa de **1.05 UIT**.

De conformidad con lo establecido en el artículo 13° literal c) de la Ley de Creación de Osinergmin, Ley N° 26734, la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, Ley N° 27332 y modificatorias, la Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de Osinergmin, Ley N° 27699, el Reglamento del Procedimiento Administrativo Sancionador de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 272-2012-OS/CD, el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS y la Resolución de Consejo Directivo N° 218-2016-OS/CD, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N° 010-2017-OS/CD.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- SANCIONAR a la empresa **ELECTRO SUR ESTE S.A.A.**, con una multa de **una con seis centésimas (1.06) Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigentes a la fecha de pago**, por el incumplimiento señalado en el ítem 1 del numeral 1.4 de la presente Resolución.

Código de Infracción: 150011529501

Artículo 2°.- SANCIONAR a la empresa **ELECTRO ORIENTE S.A.** con una multa de **una con cinco centésimas (1.05) Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago**, por el incumplimiento señalado en el ítem 2 del numeral 1.4 de la presente Resolución.

Código de Infracción: 150011529502

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

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

Artículo 5°.- NOTIFICAR a la empresa fiscalizada la presente resolución.

Regístrese y comuníquese

«image:osifirma»

**Jefe de la Oficina Regional Cusco
Órgano Sancionador
Osinergmin**