

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2136-2017-OS/OR LAMBAYEQUE**

Chiclayo, 27 de noviembre del
2017

VISTOS:

El expediente N° 201500118774, y el Informe Final de Instrucción N° 1389-2017-OS/OR LAMBAYEQUE referido al procedimiento administrativo sancionador iniciado mediante Oficio N° 784-2016 a la concesionaria **EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NORTE S.A.** (en adelante, **ELECTRONORTE**), identificada con Registro Único de Contribuyente (RUC) N° 20103117560.

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. 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, se determinaron las instancias competentes para el ejercicio de la función sancionadora en el sector energía, disponiéndose que los Jefes de las Oficinas Regionales son los órganos competentes para tramitar en primera instancia, entre otros, 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.

En ese orden, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 010-2017-OS/CD se modificó el artículo 1° de la Resolución de Consejo Directivo N° 218-2016-OS/CD, estableciéndose que, el presente Procedimiento Administrativo Sancionador será resuelto por el Jefe de la Oficina Regional Lambayeque.

- 1.3. Con la finalidad de verificar el cumplimiento de lo establecido en el Procedimiento, se realizó la supervisión de la calidad de atención telefónica respecto de la empresa **ELECTRONORTE**, correspondiente al primer semestre del año 2015.
- 1.4. De acuerdo a lo señalado en el Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador N° 667-2016-OS/OR LAMBAYEQUE, de fecha 08 de abril de 2016, en la

Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica correspondiente al primer semestre 2015, se verificó que **ELECTRONORTE** transgredió los indicadores ATNA e ICAT, configurándose las siguientes infracciones:

ÍTEM	INCUMPLIMIENTO VERIFICADO	OBLIGACIÓN NORMATIVA	TIPIFICACIÓN				
1	<p><u>INCUMPLIMIENTO DEL INDICADOR ATNA: ATENCION TELEFONICA NO ADECUADA</u></p> <p>ELECTRONORTE obtuvo el valor de 9.7% para el indicador ATNA, trasgrediendo la tolerancia del 2% establecida en el numeral 8 del Procedimiento.</p> <p>Observaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> – En ocho (08) llamadas no cumplió con solicitar o confirmar el número telefónico de contacto, trasgrediendo el literal e) del numeral 5.1 del Procedimiento – En cuatro (04) llamadas, no informó si la interrupción del servicio eléctrico es programada o no programada, trasgrediendo el literal a) del numeral 5.2 del Procedimiento – En tres (03) llamadas no cumplió con informar el tiempo estimado o plazo para la atención del requerimiento, fijado por norma o en su defecto fijado por la empresa, trasgrediendo el literal b) del numeral 5.2 del Procedimiento. – En cuatro (04) llamadas por falta de suministro en el predio, no informó el código de la llamada, trasgrediendo el literal c) del numeral 5.2 del Procedimiento. – En dos (02) llamadas no cumplió con informar el tiempo o plazo para la atención del requerimiento, trasgrediendo el Numeral 5.3 del Procedimiento. 	<p><u>PROCEDIMIENTO APROBADO MEDIANTE RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 266-2012-OS/CD</u></p> <p>5. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION TELEFONICA</p> <p>5.1 Información a solicitar o confirmar a la persona que llama (...) e) El número telefónico de contacto.</p> <p>5.2 Información a brindar a la persona que llama</p> <p>a) Informar si la falta del servicio eléctrico es programada o no. b) El tiempo estimado o plazo para la atención del requerimiento. c) El código de la llamada y/o reclamo.</p> <p>5.3 Llamadas reiterativas (rellamadas)</p> <p>(...) Si se hubiese excedido el plazo para la atención del requerimiento, debe informar el motivo de la demora y el tiempo adicional estimado para la atención.</p> <p>8. TOLERANCIAS PARA LOS INDICADORES</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Indicador</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ATNA</td> <td>2%</td> </tr> </tbody> </table>	Indicador	Valor	ATNA	2%	<p>Numeral 9.2 del Procedimiento.</p> <p>Numeral 1.10 del Anexo 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD.</p>
Indicador	Valor						
ATNA	2%						

2	<p>INDISPONIBILIDAD DEL CENTRO DE ATENCIÓN (ICAT)</p> <p>ELECTRONORTE obtuvo el valor de 12.3% para el indicador ICAT, trasgrediendo la tolerancia del 2% establecida en el numeral 8 del Procedimiento</p>	<p>PROCEDIMIENTO APROBADO MEDIANTE RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 266-2012-OS/CD</p> <p>6. PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN</p> <p>6.2 VERIFICACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (...) c) En cada llamada, Osinergmin verifica los siguientes aspectos: (...) Ítem 1) Que el Centro de Atención Telefónica no de tono de ocupado o en forma expresa informe la indisponibilidad.</p> <p>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> <p>8. TOLERANCIAS PARA LOS INDICADORES</p> <table border="1" data-bbox="786 1093 1117 1153"> <thead> <tr> <th>Indicador</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ICAT</td> <td>2%</td> </tr> </tbody> </table>	Indicador	Valor	ICAT	2%	<p>Numeral 9.2 del Procedimiento.</p> <p>Numeral 1.10 del Anexo 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD.</p>
Indicador	Valor						
ICAT	2%						

- 1.5. Mediante Oficio N° 784-2016-OS/OR LAMBAYEQUE de fecha 10 de mayo de 2016, notificado el 11 de mayo de 2016, se inició el procedimiento administrativo sancionador contra **ELECTRONORTE** por incumplir con lo dispuesto en el Procedimiento, otorgándole quince (15) días hábiles de plazo para presentar sus descargos a las imputaciones formuladas.
- 1.6. A través de la Carta N° GC-873-2016 recibida el 01 de junio de 2016, **ELECTRONORTE** presentó sus descargos al presente Procedimiento administrativo sancionador.
- 1.7. Con Oficio N° 873-2017-OS/OR LAMBAYEQUE, notificado el 24 de octubre de 2017, se le corre traslado a la empresa fiscalizada del Informe Final de Instrucción N° 1389-2017-OS/OR LAMBAYEQUE de fecha 20 de octubre de 2017, otorgándole un plazo de cinco (5) días hábiles para que presente sus descargos.
- 1.8. **ELECTRONORTE** mediante documento GC-1676-2017, de fecha 31 de octubre de 2017, presenta sus descargos al Informe Final de Instrucción N° 1389-2017-OS/OR LAMBAYEQUE.

2. ANÁLISIS

2.1. INDICADOR ATNA: ATENCIÓN TELEFÓNICA NO ADECUADA.

ELECTRONORTE obtuvo para el primer semestre 2015, el valor de 9.7% para el indicador ATNA, dicho valor supera la tolerancia establecida (2%).

En tal sentido, se detallan los incumplimientos:

2.1.1. INFORMACIÓN A SOLICITAR O CONFIRMAR A LA PERSONA QUE LLAMA (Numeral 5.1 del Procedimiento)

- **Solicitar o confirmar el número telefónico de contacto (literal e del numeral 5.1¹ del Procedimiento).**

Se observó que la concesionaria en ocho (08) llamadas no solicitó o confirmó el número de contacto de la persona que efectuó la llamada.

N°	Nombre de Archivo	Motivo de la llamada	Teléfono de contacto
6	q-220-995348727-20150220-123839-1424453896.4014	Falta de suministro	Incumple
7	q-220-948659172-20150310-001701-1425964591.66437	Falta de suministro	Incumple
8	q-220-950677109-20150316-175448-1426546464.106517	Alumbrado Público	Incumple
9	q-220-74233263-20150302-211553-1425348922.33668	Alumbrado Público	Incumple
10	q-220-74437143-20150311-190844-1426118900.73497	Alumbrado Público	Incumple
11	q-220-74202204-20150313-164642-1426283179.81650	Falta de suministro	Incumple
12	q-220-961952803-20150514-185706-1431647803.376448	Falta de suministro	Incumple
14	q-220-971501704-20150316-111822-1426522678.102336	Falta de suministro	Incumple

Cabe precisar que la relación de llamadas fue presentada en el Anexo N° 3 del Informe de Supervisión N° 009/2014-2015-08-12, remitido mediante Oficio N° 946-2015-OS/OMR-II.

Descargos de ELECTRONORTE

- Tanto en sus descargos al Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador, como al Informe Final de Instrucción, **la concesionaria, reconoce no haber solicitado el teléfono de contacto de la persona que llama por teléfono**, argumentando que su sistema comercial NGC permite, que ni bien ingresen las llamadas, los números telefónicos de los usuarios queden registrados en su módulo comercial, situación que les permite tener todos los datos de los usuarios que llaman.
- Agrega que, en la eventualidad que se omita preguntar un número, esto no genera incumplimiento en la atención del recurso y muchos menos de la normativa; considerando lo expuesto en el último párrafo del numeral 5.1 del Procedimiento, que estable con respecto a los incisos a), b), c), y d) del mismo; la no entrega de información de algunos de estos aspectos por parte de la persona que llama, no invalida continuar con la atención de la llamada; presupuesto considerado por Osinergmin.
- En ese sentido; les resulta inadmisibles que no se considere el hecho que su sistema ya cuenta con esta información; considerando innecesario solicitar un dato con el cual ya cuentan en su sistema, conforme han demostrado de los pantallazos adjuntos.

¹ **PROCEDIMIENTO APROBADO MEDIANTE RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 266-2012-OS/CD.**

5. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION TELEFONICA

En la atención de las llamadas telefónicas debe primar el trato cortés y adecuado tono de voz, y cumplirse con lo siguiente:

5.1 Información a solicitar o confirmar a la persona que llama

(...)

e) El número telefónico de contacto.

(...)

Análisis de Osinergmin

La concesionaria ha reconocido que omitió solicitar los teléfonos; no obstante sus argumentos no desvirtúan el incumplimiento a lo establecido en el literal e) del numeral 5.1 del Procedimiento; que establece la obligación de solicitar, a la persona que llama, el número telefónico de contacto.

Sobre esto último se debe precisar que, **el número telefónico desde donde se efectúa la llamada** (y que visualiza la concesionaria, en su Sistema) **no necesariamente va a ser el número de teléfono de contacto**. Por ejemplo, en el supuesto que el usuario llame de un teléfono público, este no correspondería a su teléfono de contacto; por tales supuestos se ha establecido la obligación bajo análisis, la misma que no establece excepciones para su cumplimiento; en ese orden, no resulta amparable lo señalado en su descargo, en el sentido que su sistema NCG captura automáticamente el número del usuario, el mismo que queda registrado en su sistema comercial y por eso ya no le solicitan al usuario.

Por otro lado, se debe precisar que el último párrafo del numeral 5.1 del Procedimiento: *“la no entrega de información de algunos de estos aspectos por parte de la persona que llama, no invalida continuar con la atención de la llamada”*, **está referida a los casos en que la persona que llama expresa (como parte del diálogo) su deseo de no brindar la información solicitada por el operador**, caso que no ocurrió en ninguno de los audios evaluados.

Por lo tanto, se mantiene el incumplimiento en las ocho (08) llamadas.

2.1.2 INFORMACIÓN A BRINDAR A LA PERSONA QUE LLAMA (Numeral 5.2 del Procedimiento)

- **El tiempo estimado o plazo para la atención del requerimiento (literal b del numeral 5.2² del Procedimiento).**

Se observó que la concesionaria en tres (03) llamadas no cumplió con informar el tiempo estimado o plazo para la atención del requerimiento, fijado por norma o en su defecto fijado por la empresa.

N°	Nombre de Archivo	Motivo de la llamada	Tiempo Estimado
1	q-220-20150105-111343-1420474399.1746364	Falta de suministro	Incumple
11	q-220-74202204-20150313-164642-1426283179.81650	Falta de suministro	Incumple
12	q-220-961952803-20150514-185706-1431647803.376448	Falta de suministro	Incumple

Descargos de ELECTRONORTE

² **PROCEDIMIENTO APROBADO MEDIANTE RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 266-2012-OS/CD.**

5. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION TELEFONICA

En la atención de las llamadas telefónicas debe primar el trato cortés y adecuado tono de voz, y cumplirse con lo siguiente:

5.2 Información a brindar a la persona que llama

b) El tiempo estimado o plazo para la atención del requerimiento, fijado por norma o en su defecto 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.

Reconocen que no brindaron la información referida al tiempo estimado o plazo para la atención del requerimiento, argumentando que las llamadas de los suministros 25551894, 25208663, 26409325 y 35865521 eran por interrupción de servicio; no obstante, agregan que, agregan que, las interrupciones, de los citados suministros, fueron atendidas dentro del plazo establecido (24 horas).

Análisis de Osinergmin

ELECTRONORTE ha reconocido el incumplimiento a lo establecido en el literal b) del numeral 5.2 del Procedimiento, al no haber brindado a la persona que llama, el tiempo estimado o plazo para la atención de su requerimiento.

Cabe precisar que, el argumento, referido a que si bien no se informó el tiempo o plazo para atención, sí atendió dentro del plazo establecido (24 horas) las interrupciones comunicadas a través de las llamadas, no resulta amparable, toda vez que el Procedimiento tiene por objeto supervisar la calidad de atención telefónica por parte de la concesionaria.

Por lo tanto, se mantiene el incumplimiento en las tres (03) llamadas.

- **El código de la llamada y/o reclamo (literal c del numeral 5.2³ del Procedimiento).**

Se observó que la concesionaria en cuatro (04) llamadas no cumplió con informar el código de la llamada y/o reclamo.

N°	Nombre de Archivo	Motivo de la llamada	Código de llamada/reclamo
2	q-220-74508413-20150509-153656-1431203793.360029	Falta de suministro	Incumple
3	q-220-965688954-20150531-111214-1433088710.420857	Falta de suministro	Incumple
4	q-220-20150117-104505-1421509481.1790947	Falta de suministro	Incumple
5	q-220-20150131-101939-1422731956.1838621	Falta de suministro	Incumple

Cabe precisar que la relación de llamadas fue presentada en el Anexo N° 3 del Informe de Supervisión N° 009/2014-2015-08-12, remitido mediante Oficio N° 946-2015-OS/OMR-II.

Descargos de ELECTRONORTE

- Tanto en sus descargos al Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador, como al Informe Final de Instrucción, **la concesionaria, reconoce no haber brindado a la persona que llamó el código de la llamada y/o reclamo**, argumentando que dicha omisión no le impidió que el usuario fuera atendido dentro de los plazos establecidos en la norma (24 horas).

³ **PROCEDIMIENTO APROBADO MEDIANTE RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 266-2012-OS/CD.**

5. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION TELEFONICA

En la atención de las llamadas telefónicas debe primar el trato cortés y adecuado tono de voz, y cumplirse con lo siguiente:

5.2 Información a brindar a la persona que llama

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.

- Por ello, solicita se tome en consideración las acciones tomadas en beneficio del usuario, invocando el Principio de Eficacia establecido en el Título Preliminar Artículo IV de la Ley del Procedimiento Administrativo General - Ley 27444, que determina que se debe hacer prevalecer el cumplimiento de la finalidad del acto sobre aquellos formalismos que de ninguna manera afecten el cumplimiento de la decisión final.

Análisis de Osinergmin

ELECTRONORTE ha reconocido el incumplimiento a lo establecido en el literal c) del numeral 5.2 del Procedimiento, al no haber brindado a la persona que llama, el código de la llamada y/o reclamo.

Cabe precisar que, el argumento, referido a que si bien no se informó el tiempo o plazo para atención, sí atendió dentro del plazo establecido (24 horas) las interrupciones comunicadas a través de las llamadas, no resulta amparable, toda vez que el Procedimiento tiene por objeto supervisar la calidad de atención telefónica por parte de la concesionaria.

Por lo tanto, se mantiene el incumplimiento en las cuatro (04) llamadas.

- **Informar si la falta del servicio eléctrico es programada o no (literal a del numeral 5.2⁴ del Procedimiento).**

Se observó que la concesionaria en cuatro (04) llamadas no cumplió con informar si la falta del servicio eléctrico es programada o no.

N°	Nombre de Archivo	Motivo de la llamada	Indica programada/no programada
14	q-220-971501704-20150316-111822-1426522678.102336	Falta de suministro	Incumple
15	q-220-74505161-20150225-183940-1424907553.16069	Falta de suministro	Incumple
16	q-220-82925-20150319-171611-1426803344.136292	Falta de suministro	Incumple
17	q-220-74505037-20150411-212146-1428805280.273122	Falta de suministro	Incumple

Cabe precisar que la relación de llamadas fue presentada en el Anexo N° 3 del Informe de Supervisión N° 009/2014-2015-08-12, remitido mediante Oficio N° 946-2015-OS/OMR-II.

Descargos de ELECTRONORTE

Tanto en sus descargos al Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador, como al Informe Final de Instrucción, **la concesionaria, reconoce no haber informado a la persona que llama su la interrupción del servicio eléctrico es programada o no programada;** solicitando se considere la contingencia del tráfico de llamadas en ese rango de horas, debido

⁴ **PROCEDIMIENTO APROBADO MEDIANTE RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 266-2012-OS/CD.**

5. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION TELEFONICA

En la atención de las llamadas telefónicas debe primar el trato cortés y adecuado tono de voz, y cumplirse con lo siguiente:

5.2 Información a brindar a la persona que llama

- a) Las acciones específicas que van a efectuar o efectuadas para la atención del requerimiento. Si la llamada está relacionada con una interrupción del servicio eléctrico, informar si es programada o no programada.

a interrupciones masivas presentadas en distintas zonas del distrito, que por brindar una atención telefónica en el menor tiempo posible, se omitió brindar esa información.

Análisis de Osinergmin

ELECTRONORTE ha reconocido el incumplimiento a lo establecido en el literal a) del numeral 5.2 del Procedimiento, al no haber informado, a la persona que llama, si la interrupción del servicio eléctrico es programada o no programada.

Cabe precisar que, el argumento presentado por la concesionaria, no resulta amparable, siendo su obligación cumplir en todo momento con lo establecido en el Procedimiento, el cual no ha recogido ninguna excepción para brindar la información referida a si la interrupción del servicio eléctrico es programada o no.

Por lo tanto, se mantiene el incumplimiento en las cuatro (04) llamadas.

2.1.3 LLAMADAS REITERATIVAS (RELLAMADAS) (Numeral 5.3 del Procedimiento).

De la revisión del Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador N° 667-2016-OS/OR LAMBAYEQUE de fecha 08 de abril de 2017, se verifica que se retiraron las llamadas que presuntamente incumplían este ítem; no habiéndose iniciado procedimiento sancionador en este extremo, por lo que no corresponde emitir pronunciamiento al respecto.

2.2. INDICADOR ICAT: INDISPONIBILIDAD DE LA CENTRAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.

Osinergmin detectó que ELECTRONORTE obtuvo para el primer semestre 2015, el valor de 12.3% para el indicador ICAT, dicho valor supera la tolerancia establecida (2%).

El detalle de los incumplimientos se presenta a continuación:

2.2.1 VERIFICACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

- **Incumplimiento que el centro de atención telefónica no de tono de ocupado (ítem 1 del literal c del numeral 6.2⁵ del Procedimiento)**

En una (01) llamada testigo la concesionaria incumplió con lo establecido en el ítem 1) del literal C) del numeral 6.2 del Procedimiento.

N°	Número Telefónico Del que se realiza la llamada	Fecha y Hora en que se realiza la llamada [dd/mm/aaaa] [hh:mm]	Número Telefónico de la Central de Atención	Indica tono de ocupado [si / no]
5	238742	23/03/2015 17:50:00	481200	Sí

⁵ **PROCEDIMIENTO APROBADO MEDIANTE RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 266-2012-OS/CD.**

6. PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN

La supervisión es efectuada semestralmente y comprende lo siguiente:

6.2 Verificación de la Disponibilidad del Centro de Atención Telefónica

c) En cada llamada, Osinergmin verifica los siguientes aspectos:

ítem 1): Que el Centro de Atención Telefónica no de tono de ocupado o en forma expresa informe la indisponibilidad.

- **Incumplimiento del tiempo que transcurre desde la elección de contestación por un operador (ítem 4 del literal c) del numeral 6.2⁶ del Procedimiento)**

En ocho (08) llamadas testigo la concesionaria incumplió con lo establecido en el ítem 4 del literal c) del numeral 6.2 del Procedimiento.

N°	Número Telefónico Del que se realiza la llamada	Fecha y Hora en que se realiza la llamada [dd/mm/aaaa] [hh:mm]	Número Telefónico de la Central de Atención	Tiempo que transcurre desde la elección de la opción de contestación por un operador mayor a un minuto[mm:ss]
1	224283	05/01/2015 17:57:00	481200	2:30
2	224283	19/02/2015 9:52:00	481200	02:50
3	224283	13/03/2015 8:45:00	481200	02:20
4	238742	20/03/2015 10:16:00	481200	03:27
6	224283	25/03/2015 19:30:00	481200	02:40
7	224283	13/05/2015 18:58:00	481200	02:49
8	224283	14/05/2015 19:13:00	481200	03:00
9	224283	22/06/2015 15:38:00	481200	01:56

Descargos de ELECTRONORTE

- Tanto en sus descargos al Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador, como al Informe Final de Instrucción, **la concesionaria, reconoce no haber informado a la persona que llama su la interrupción del servicio eléctrico es programada o no programada;** argumentando que, las llamadas observadas, no han sido contestadas en el tiempo establecido, toda vez, que en el día y hora de la llamada, se registraron eventos que demandaron un mayor número de llamadas, conforme es de verse en su Anexo 1, siendo el número de llamadas promedio normal por día 500 llamadas con un mínimo de 350.
- Agrega que, del reporte que arroja su sistema Alltix, se denota que en el momento que ingresaron las llamadas al servidor los operadores se encontraban atendiendo llamadas ingresadas segundos antes de la llamada observada Anexo 2.

En ese sentido indican que, les resulta imposible poder atender al mismo tiempo a un gran número de usuarios; ello, tomando en consideración que su Call Center cuenta tan sólo con 10 troncales y 14 operadores que trabajan por turnos; más aun tomando en consideración que el número de usuarios que tiene sólo en la localidad de Chiclayo es de 143,831 usuarios; de lo que se advierte que en el supuesto caso que su Call Center, contara con una capacidad para 50 operadores aun así, no se podría atender a todos al mismo tiempo.

- Finalmente citan el principio razonabilidad, el mismo que establece que las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor

⁶ **PROCEDIMIENTO APROBADO MEDIANTE RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 266-2012-OS/CD.**

6. PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN

La supervisión es efectuada semestralmente y comprende lo siguiente:

6.2 Verificación de la Disponibilidad del Centro de Atención Telefónica

(...)

c) En cada llamada, Osinergmin verifica los siguientes aspectos:

(...)

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.

que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deberán ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, debiendo observar los siguientes criterios:

- a) La gravedad del daño al interés público y/o bien protegido
 - b) El perjuicio económico causado;
 - c) La repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción.
- Por lo que, solicitan se declaren levantadas las observaciones correspondiente a los indicadores ATNA e ICAT y se disponga el archivamiento del Informe de supervisión.

Análisis de Osinergmin

- Respecto a lo señalado por ELECTRONORTE, corresponde precisar que si bien existieron interrupciones registradas para dichas fechas, no se ha demostrado (ni en el presente descargo o en el realizado con la Carta N° GC-1797-2015) la coincidencia de la hora de las llamadas testigo realizadas con las ocurrencias de las interrupciones, así como la magnitud de los afectados por las mismas, lo que habría conllevado a un funcionamiento atípico de su central telefónica para el horario en que se realizaron las llamadas testigo.
- Es importante precisar que el Informe de Supervisión, en el que se reportaron los incumplimientos normativos imputados, tienen en principio veracidad y fuerza probatoria, al responder a una realidad de hecho apreciada directamente por los supervisores en ejercicio de sus funciones, quienes realizan sus labores conforme a las dispositivos legales pertinentes, salvo prueba en contrario, conforme a lo dispuesto en 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/CD⁷.

Asimismo, corresponde hacer referencia al artículo 165° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444, en el que se establece que son hechos no sujetos a actuación probatoria aquellos que se hayan comprobado con ocasión del ejercicio de las funciones de la autoridad administrativa⁸.

- Por lo expuesto, correspondía a la concesionaria aportar los medios de prueba idóneos que desvirtúen el incumplimiento imputado, lo cual no ha ocurrido; en consecuencia, se confirma lo observado en el Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador N° 667-2016-OS/OR-LAMBAYEQUE, teniendo en cuenta que no ha demostrado que la no contestación de las llamadas se debió a causas no atribuibles a la empresa.

Por lo tanto, se confirma el incumplimiento en las nueve (09) llamadas.

- Cabe precisar que, para la determinación de la sanción a imponer se observan los criterios contemplados en el Principio de Razonabilidad, previstos en el numeral 3 del artículo 246⁹ del

⁷ Reglamento vigente a la fecha de inicio del presente Procedimiento Administrativo Sancionador.

⁸ Ley N° 27444:

“Artículo 165°.- Hechos no sujetos a actuación probatoria

No será actuada prueba respecto a hechos públicos o notorios, respecto a hechos alegados por las partes cuya prueba consta en los archivos de la entidad, sobre los que se haya comprobado con ocasión del ejercicio de sus funciones, o sujetos a la presunción de veracidad, sin perjuicio de su fiscalización posterior.”.

Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS (numeral 3 del artículo 230° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General); orientados a evitar actos de discrecionalidad por parte de la Administración al imponer las sanciones.

En igual sentido, la sanción en el presente caso se determinará considerando los criterios establecidos en el numeral 13.2 del artículo 13°¹⁰ del Reglamento del Procedimiento Administrativo Sancionador de Osinergmin, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 272-2012-OS/CD¹¹ (actualmente, artículo 25° del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las actividades energéticas y mineras a cargo de Osinergmin); los mismos que guardan relación con aquellos contemplados en el Principio de Razonabilidad señalado en el párrafo precedente.

Sin perjuicio de ello, debe tenerse presente que imponer al Agente Fiscalizado una sanción distinta al marco normativo vigente, implicaría una vulneración al Principio de Imparcialidad previsto en el numeral 1.5¹² del artículo IV del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS.

⁹ Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS

Artículo 246º.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

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

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

- a) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- b) El perjuicio económico causado;
- c) La repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción;
- d) Las circunstancias de la comisión de la infracción;
- e) El beneficio ilegalmente obtenido; y
- f) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

¹⁰ Reglamento del Procedimiento Administrativo Sancionador de OSINERGMIN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 272-2012-OS/CD

Artículo 13°.- Montos Máximos y Gradualidad de la Sanción.

13.2. En los casos que corresponda graduar la sanción por haberse establecido un rango en la Tipificación de Infracciones y Escala de Multas y Sanciones, se considerará los siguientes criterios:

13.2.1. La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido.

13.2.2. El perjuicio económico causado.

13.2.3. La reincidencia y/o continuidad en la comisión de la infracción, de acuerdo a los artículos 6° y 7° del presente Reglamento.

13.2.4. Las circunstancias de la comisión de la infracción.

13.2.5. El beneficio ilegalmente obtenido.

13.2.6. La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

¹¹ Ídem 7.

¹² Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS

Artículo IVº.- Principios del procedimiento administrativo

(...)

1.5. Principio de imparcialidad.- Las autoridades administrativas actúan sin ninguna clase de discriminación entre los administrados, otorgándoles tratamiento y tutela igualitarios frente al procedimiento, resolviendo conforme al ordenamiento jurídico y con atención al interés general.

- Por lo tanto, en atención a lo señalado y toda vez que se ha cumplido con el debido procedimiento administrativo, corresponde imponer la sanción respectiva.

2.3. CONCLUSIONES

- En el presente caso no se ha desvirtuado la información contenida en el Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador N° 667-2016-OS/OR LAMBAYEQUE, notificado a la entidad el 11 de mayo de 2016 junto al Oficio N° 784-2016-OS/OR LAMBAYEQUE, que **ELECTRONORTE** transgredió los indicadores ATNA e ICAT incumpliendo lo dispuesto en el Procedimiento.
- El artículo 1° de la Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de Osinergmin, Ley N° 27699, en concordancia con el artículo 89° del Reglamento General de Osinergmin aprobado por Decreto Supremo N° 054-2001-PCM establece que, la responsabilidad administrativa por incumplimiento de las leyes, reglamentos, resoluciones y demás normas bajo el ámbito de competencia de Osinergmin es objetiva.

En ese sentido, **no se evalúa en el presente procedimiento la intención del agente de infringir la norma o no, sino que basta que se constate el incumplimiento, para que se configure la infracción y se impute la responsabilidad administrativa.**

Por lo que ha quedado acreditado mediante la Supervisión de la calidad de atención telefónica correspondiente al primer semestre del año 2015, que **ELECTRONORTE** transgredió los indicadores ATNA e ICAT incumpliendo lo dispuesto en el Procedimiento.

- Asimismo, el citado 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.
- En ese orden, **ELECTRONORTE** ha cometido infracción administrativa 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, correspondiendo imponer las sanciones de acuerdo a ley.
- Que, habiéndose acreditado en el caso materia de autos la comisión de los ilícitos administrativos, así como la responsabilidad de **ELECTRONORTE** en la comisión de los mismos, no procede declarar el archivo del presente procedimiento administrativo sancionador.

3. GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN

3.1 MULTA O AMONESTACIÓN

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

recursos necesarios para atención de llamadas. Este criterio será más ampliamente detallado en el análisis de cálculo de multa.

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.

3.2 CRITERIOS UTILIZADOS PARA EL CÁLCULO DE LA MULTA

Tomando en consideración la Metodología General para la Determinación de Sanciones Administrativas que no cuentan con Criterios Específicos de Sanción aprobada mediante Resolución de Gerencia General N° 352-2011, la misma que está sustentada en los criterios que sustentan los Documentos de Trabajo Nos. 10¹³, 18¹⁴ y 20¹⁵, 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.
- 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.

¹³ Citamos link en el cual pueden ser consultado::

http://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro_documental/Institucional/Estudios_Economicos/Documentos_de_Trabajo/Documento_de_Trabajo_10.pdf

¹⁴ Citamos link en el cual pueden ser consultado:

http://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro_documental/Institucional/Estudios_Economicos/Documentos_de_Trabajo/Documento_de_Trabajo_18.pdf

¹⁵ Citamos link en el cual pueden ser consultado:

http://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro_documental/Institucional/Estudios_Economicos/Documentos_de_Trabajo/Documento_de_Trabajo_20.pdf

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

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

3.3 INFORMACIÓN UTILIZADA PARA EL CÁLCULO DE LA MULTA

- La Unidad Impositiva Tributaria vigente asciende a S/. 4,050.
- Para la determinación del beneficio ilícito se utilizará la información contenida en el expediente 201500118774.
- 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 Resolución de Consejo Directivo N° 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”.

3.4 RESULTADO DE LA APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA

- 3.4.1 “Atención Telefónica no Adecuada (ATNA): ELECTRONORTE en dieciséis (16) llamadas telefónicas, de una muestra de ciento sesenta y cinco (165), incumplió con lo establecido en los numerales 5.1 b) y e); 5.2 b) y c); y, 5.3 del Procedimiento. Con el valor de 9.7% ha superado la tolerancia establecida de 2.0%.”**

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 COyM¹⁶ 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 haciendo 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 multa¹⁷.

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 norma¹⁸.

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, generándose 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 vinculado 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 ¹⁹.

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

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

¹⁶ 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.

¹⁷ Documento de Trabajo N°10 pag. 75, 76, 78, 82,102, 103. Publicado por la GPAE.

¹⁸ Documento de Trabajo N°10 pag. 15, 111, 122. Publicado por la GPAE.

¹⁹ 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

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)	80,313
Costo evitado total en soles	S/. 164,235.87
Costo evitado neto en soles (2)	S/. 114,965.11
Tolerancia para el indicador ATNA	2%
Indicador ATNA obtenido de la empresa (3)	9.7%
Probabilidad de detección	100%
Monto del factor B en soles (4)	S/. 8,852.31
Factor B en UIT	2.19
Daño ex – ante en UIT	1.00
Multa Total en UIT (5)	3.19

Nota:

- (1) En vista que no se cuenta con el total de llamadas correspondiente al periodo supervisado y suponiendo un escenario conservador, se toma el valor mínimo del total de llamadas recibidas por la empresa en los semestres del año 2014 (Anexo 17 de la Base Metodológica).
- (2) Impuesto a la renta igual al 30%.
- (3) Porcentaje del indicador reportado de acuerdo al expediente 201500118774.
- (4) Resultado de la aplicación de la fórmula.
- (5) Valor de la UIT igual a S/.4050.

3.4.2 “Indisponibilidad del Centro de Atención (ICAT): ELECTRONORTE en tres (09) llamadas, de 73 llamadas testigo, incumplió con lo establecido en el numeral 6.2 del Procedimiento. Con el valor de 12.3% ha superado la tolerancia establecida de 2%.”

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 central²⁰.

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 central²¹.

²⁰ 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.

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 multa²².

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 norma²³.

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 UIT²⁴.

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

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

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

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)	80,313
Costo evitado total en soles	S/. 189,003.09
Costo evitado neto en soles (2)	S/. 132,302.16

²¹ Se usa como tasa de indisponibilidad lo obtenido en el indicador ICAT.

²² Documento de Trabajo N° 10 pág. 75, 76, 78, 82,102, 103. Publicado por la GPAE.

²³ Documento de Trabajo N° 10 pág. 15, 111, 122. Publicado por la GPAE.

²⁴ 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° 2136-2017-OS/OR LAMBAYEQUE

Tolerancia para el indicador ICAT	2%
Indicador ICAT obtenido por la empresa (3)	12.3%
Probabilidad de detección	100%
Monto del factor B en soles (4)	S/. 15,538.34
Factor B en UIT	3.84
Daño ex - ante en UIT	1.00
Multa en UIT (5)	4.84

5. En virtud a lo expuesto en los numerales precedentes, se desprende que corresponde aplicar a **ELECTRONORTE** las sanciones indicadas en el numeral 3.4 de la presente Resolución por las infracciones administrativas materia del presente procedimiento administrativo sancionador.

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

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- SANCIONAR a la concesionaria **EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NORTE S.A.** con una multa de **3.19 UIT: Tres con diecinueve centésimas (3.19) Unidades Impositivas Tributarias**, vigentes a la fecha de pago, por el incumplimiento señalado en el ítem N° 1 del numeral 1.4 de la presente Resolución.

Código de pago de infracción: 1500118774-01

Artículo 2º.- SANCIONAR a la concesionaria **EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NORTE S.A.** con una multa de **4.84 UIT: Cuatro con ochenta y cuatro centésimas (4.84) Unidades Impositivas Tributarias**, vigentes a la fecha de pago, por el incumplimiento señalado en el ítem N° 2 del numeral 1.4 de la presente Resolución.

Código de pago de infracción: 1500118774-02

Artículo 3º.- 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 4º.- 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/CD²⁵, modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 187-2013-OS/CD, la multa se

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2136-2017-OS/OR LAMBAYEQUE**

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 5º.- NOTIFICAR a la concesionaria **EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NORTE S.A.**, el contenido de la presente resolución.

Regístrese y comuníquese.

«hprada»

**Heraclio Prada Martínez
Jefe Regional Lambayeque**

²⁵ Reglamento vigente a la fecha de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador.