

RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2001-2017-OS/OR LAMBAYEQUE

Chiclayo, 15 de noviembre del 2017

VISTOS:

El expediente N° 201500018381, y el Informe Final de Instrucción N° 1453-2017-OS/OR LAMBAYEQUE referido al procedimiento administrativo sancionador iniciado mediante Oficio N° 2029-2015-OS/ OR LAMBAYEQUE a la concesionaria **EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO 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 **ELECTRONORTE**, correspondiente al segundo semestre del año 2014.
- 1.4. De acuerdo a lo señalado en el Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador N° 1492-2015-OS/OR LAMBAYEQUE, de fecha 25 de noviembre de 2015, en la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica correspondiente al segundo semestre del año 2014, se verificó que **ELECTRONORTE** transgredió los indicadores ATNA e ICAT, configurándose las siguientes infracciones:

ÍTEM	INCUMPLIMIENTO VERIFICADO	OBLIGACIÓN NORMATIVA	TIPIFICACIÓN
1	<u>INCUMPLIMIENTO DEL INDICADOR ATNA: ATENCION TELEFONICA NO ADECUADA</u> ELECTRONORTE en cinco (05) llamadas telefónicas de una muestra de ciento sesenta y cuatro (164), incumplió con lo establecido en los numerales 5.1, 5.2 y 5.3 del Procedimiento; obteniendo el valor de 3.1% Con el valor de 3.1% ha superado la tolerancia establecida de 2%.	<u>PROCEDIMIENTO APROBADO MEDIANTE RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 266-2012-OS/CD</u> 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. 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. 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.	- Numeral 8 del Procedimiento. - Numeral 1.10 del Anexo 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD.
2	<u>INDISPONIBILIDAD DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFONICA (ICAT)</u> ELECTRONORTE en tres (03) llamadas, de cincuenta y nueve (59) llamadas testigo, incumplió con lo establecido en el numeral 6.2 del Procedimiento. Con el valor de 5,1% ha superado la tolerancia establecida de 2%.	<u>PROCEDIMIENTO APROBADO MEDIANTE RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 266-2012-OS/CD</u> 6.2 VERIFICACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (...) c) En cada llamada, OSINERGMIN verifica los siguientes aspectos: (...) 3) Que el sistema de contestación automática no corte la llamada mientras es recibida o direccionada para la atención por el personal.	- Numeral 8 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° 2029-2015-OS/OR LAMBAYEQUE de fecha 01 de diciembre de 2015, notificado el 03 de diciembre de 2015, se inició el procedimiento administrativo sancionador contra **ELECTRONORTE** por incumplimientos detectados al Procedimiento, correspondiente al segundo semestre del año 2014, otorgándole quince (15) días hábiles de plazo para presentar sus descargos a las imputaciones formuladas.
- 1.6. Mediante carta N° GC-2271-2015 recibida el 28 de diciembre de 2015, **ELECTRONORTE** presentó los descargos al inicio del procedimiento sancionador.
- 1.7. Con Oficio N° 931-2017-OS/OR LAMBAYEQUE de fecha 06 de noviembre de 2017, notificado el mismo día, se le corre traslado a **ELECTRONORTE** del Informe Final de Instrucción N° 1453-2017-

OS/OR LAMBAYEQUE de fecha 03 de noviembre de 2017, otorgándole un plazo de cinco (5) días hábiles para que presente sus descargos.

- 1.8. **ELECTRONORTE** mediante documento GR-1761-2017, ingresado con fecha 13 de noviembre de 2017, presenta su respuesta al Informe Final de Instrucción N° 1453-2017-OS/OR LAMBAYEQUE.

2. ANÁLISIS

2.1. INDICADOR ATNA: ATENCIÓN TELEFÓNICA NO ADECUADA

ELECTRONORTE obtuvo para el segundo semestre 2014, el valor de 3.1% 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 cuatro (04) 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
1	q200-20140713-140251-1405278146.1022487	Falta de suministro	Incumple
3	q200-20141018-150907-1413662923.1440430	Falta de suministro	Incumple
5	q200-20141126-072705-1417004801.1586493	Falta de suministro	Incumple
6	q200-20141204-193200-1417739496.1616589	Falta de suministro	Incumple

Cabe precisar que la relación de llamadas fue presentada en el Anexo N° 3 del Informe de Supervisión N° 009/2014-2015-02-02, remitido mediante Oficio N° 1372-2015-OS-GFE.

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; argumentando que su Sistema comercial empleado (Sistema NGC), captura los números telefónicos de los usuarios, inmediatamente ingresan las llamadas, quedando registrado en el módulo comercial; situación que les permite tener los datos de los usuarios que llaman.**

¹ Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD: Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica.

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.

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.

Agregan que, la omisión cometida no ha causado violación de los derechos de los usuarios, toda vez que los recursos fueron atendidos dentro de los plazos establecidos; considerando lo expuesto en el último párrafo del numeral 5.1 del Procedimiento, que establece: con respecto a los incisos a), b), c), d) y e) 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, señalan que al haber incluido el Procedimiento, el párrafo descrito, se admite que no es indispensable contar con ese dato para proseguir con la atención, más aún tratándose de casos de alumbrado público, falta de suministro o reclamo en los cuales consideran que lo básico es contar con la dirección exacta de la zona o predio afectado para su atención.

- A fin de acreditar lo manifestado presentan los siguientes medios probatorios:
 - ✓ Dos (02) captura de pantalla con registro de recepción 13/07/2014.
 - ✓ Una (01) captura de pantalla ilegible (Referencia 25196633).
 - ✓ Dos (02) captura de pantalla con registro de recepción 26/11/2014.
 - ✓ Dos (02) captura de pantalla con registro de recepción 04/12/2014.

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 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 tal motivo 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 cuatro (04) llamadas.

2.1.2. LLAMADAS REITERATIVAS (RELLAMADAS) (Numeral 5.3² del Procedimiento)

² Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD: Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica.

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:

5.3. Llamadas reiterativas (rellamadas)

(...) 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.

Se observó que la concesionaria en una (01) llamada no cumplió con informar el tiempo o plazo para la atención del requerimiento.

N°	Nombre de Archivo	Motivo de la llamada	Motivo de la demora
04	q200-20141115-181816-1416093473.1547420	Rellamada - Falta de suministro	Incumple

Cabe precisar que la relación de llamadas fue presentada en el Anexo N° 3 del Informe de Supervisión N° 009/2014-2015-02-02, remitido mediante Oficio N° 1372-2015-OS-GFE.

Descargos de ELECTRONORTE

- En su escrito de descargos al Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador, la concesionaria señaló que omitieron informar el motivo de la demora en la reconexión de servicio y alumbrado público respectivamente, debido a que en las fechas se presentaron demasiadas llamadas por eventos que de alguna manera influenciaron en la atención brindada.

A manera de supuesto indican que si una central telefónica cuenta con 50 operadores, ante un evento que perjudique una zona de más de 100 usuarios, es imposible poder atender a todos los usuarios a la vez, situación que impide brindar mayor información al usuario debido a la premura del tiempo, y al ingreso de llamadas a través de la 10 troncales con las que se cuenta.

- Por otro lado, en su escrito de descargos al Informe Final de Instrucción refieren un argumento distinto, al señalar que el caso observado corresponde a una interrupción de servicio eléctrico, registrado mediante número de atención 25100657050; no habiéndose dado la omisión en lo que respecta a la información a brindar.

Precisa que su Sistema Comercial NGC al momento de la atención figuraba como atendida con fecha 14 de noviembre de 2015 a las 20:55 horas, por lo que, el día 15 de noviembre de 2014 a las 06:21 horas procedieron con el registro de la interrupción, la cual fue atendida posteriormente, el mismo día a las 09:29 horas por el personal técnico de la contratista Pexport S.A.C., quienes reportaron acometida quemada en línea.

Al respecto, no adjunta medios probatorios.

Análisis de Osinergmin

Se debe señalar que el presente incumplimiento está referido a que la concesionaria **no cumplió con informar el tiempo o plazo para la atención del requerimiento**, en la rellamada por falta de suministro; recalándose que no es materia de análisis si atendieron el reclamo sobre falta de suministro.

Al respecto, debe señalarse que los argumentos señalados por **ELECTRONORTE** no la eximen de responsabilidad administrativa; asimismo respecto a la fecha de registro de la interrupción, como de su atención no ha presentado medio probatorio a fin de acreditar lo indicado.

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/CD³.

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 administrativa⁴.

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.

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

Osinergmin detectó que ELECTRONORTE obtuvo para el segundo semestre del año 2014, el valor de 5.1% para el indicador ICAT, dicho valor supera la tolerancia establecida (2%).

El detalle del incumplimiento se presenta a continuación:

2.2.1 VERIFICACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

- Que el tiempo que transcurre desde la elección de la opción de contestación por un operador y la contestación de éste, no sea superior a un minuto (ítem 4, del numeral 6.2⁵ del Procedimiento).

Se observó que, en tres (03) llamadas testigo, el tiempo transcurrido desde la elección de la opción de contestación por un operador y la contestación de éste, la concesionaria superó el minuto. Las llamadas que presentan aspectos incumplidos y sustentan el indicador ICAT son:

N°	Número Telefónico del que se realiza la llamada	Fecha y Hora en que se realiza la llamada (dd/mm/aaaa) (hh:mm)	Tiempo que transcurre desde la elección de la opción de contestación por un operador mayor a un minuto (mm:ss)
1	224286	8/5/2014 8:48:00	02:49
2	224286	19/9/2014 18:50:00	02:28
3	952381283	26/12/2014 23:55:00	02:15

³ Reglamento vigente a la fecha de inicio del presente Procedimiento Administrativo Sancionador.

⁴ 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."

⁵ Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD: Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica.

6.2 VERIFICACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

(...)

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

(...)

3) Que el sistema de contestación automática no corte la llamada mientras es recibida o direccionada para la atención por el personal.

Descargos de ELECTRONORTE

- Con respecto a la observación, la concesionaria precisa que las llamadas observadas, no han sido contestadas en el tiempo establecido; toda vez, que en el día y hora de la llamada, hubo una congestión de llamadas telefónicas, tal como lo demuestran los reportes de llamadas consignadas en el anexo 1, siendo el número de llamada promedio normal por día quinientos (500) llamadas con un mínimo de trescientos cincuenta (350).

Por otro lado, precisa 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.

Bajo este contexto, añaden que, les resulta imposible poder atender al mismo tiempo a un gran número de usuarios; ello, tomando en consideración que nuestro 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 atienden sólo en la localidad de Chiclayo es de 143,831 usuarios; de lo que se advierte que en el supuesto caso que nuestro Call Center, contara con una capacidad para 50 operadores aun así, no se podría atenderlos a todos al mismo tiempo.

- En su escrito de descargos al Informe Final de Instrucción invocan el Principio de razonabilidad, el que establece que 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 criterios que en orden de prelación se señalan a efectos de su graduación:
 - a) La graduación 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.

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.

- A fin de acreditar lo manifestado presentan los siguientes medios probatorios:
 - ✓ Dos (02) cuadros y tres (03) gráficos sobre llamadas por día – según rango de hora.

Análisis de Osinergmin

- Respecto a lo señalado por **ELECTRONORTE**, corresponde precisar que si bien existieron interrupciones registradas para dichas fechas, no se ha demostrado con medios probatorios que generen convicción en esta Administración, la coincidencia de la hora de las llamadas testigos 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.

Al respecto, debe señalarse que el ítem 4 del numeral 6.2 del Procedimiento, establece 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, lo cual no se ha cumplido en las tres (3) llamadas testigo.

Por lo tanto, se confirma el incumplimiento en las tres (03) llamadas, y el valor obtenido para el presente indicador.

- 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 246⁶ del 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 13⁷ del Reglamento del Procedimiento Administrativo Sancionador de Osinergmin, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 272-2012-OS/CD⁸ (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 1.5⁹ 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.

- 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.

⁶ Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS

Artículo 246°.- 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.

⁷ 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.

⁸ Reglamento vigente a la fecha de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador.

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

Artículo IV°.- 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.

2.3. CONCLUSIONES

- En el presente caso no se ha desvirtuado la información contenida en el Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador N° 1492-2015-OS/OR LAMBAYEQUE, notificado a la entidad el 03 de diciembre de 2015 junto al Oficio N° 2029-2015-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 segundo semestre del año 2014, 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 mala calidad de la atención de las llamadas e indisponibilidad de la central telefónica, 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.

3.2. CRITERIOS UTILIZADOS EN 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. 10¹⁰, 18¹¹ y 20¹², 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.

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.

3.3. INFORMACIÓN UTILIZADA PARA EL CÁLCULO DE 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 201500018381.

¹⁰ 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

¹¹ 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

¹² 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

- 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 ATNA e ICAT. 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 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 los literales “d” y “f”.

3.4. RESULTADO DE LA APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA

3.4.1. “Atención Telefónica no Adecuada (ATNA): ELECTRONORTE en cuatro (04) llamadas telefónicas, de una muestra de ciento sesenta y cuatro (164), incumplió con lo establecido en los numerales 5.1 e) y, 5.3 del Procedimiento. Con el valor de 3.1% 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 COyM¹³ 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 multa¹⁴.

¹³ 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.

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 norma¹⁵

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 UIT¹⁶. La fórmula a aplicar para la determinación de la multa es la siguiente:

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

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

A continuación se detalla el cálculo de multa:

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)	98,298
Costo evitado total en soles	S/. 201,014.25
Costo evitado neto en soles (2)	S/. 140,709.98
Tolerancia para el indicador ATNA	2%
Indicador ATNA obtenido de la empresa (3)	3.1%
Probabilidad de detección	100%
Monto del factor B en soles (4)	S/. 1,547.81
Factor B en UIT	0.38
Daño ex - ante en UIT	1.00
Multa Total en UIT (4)	1.38

Nota:

(1) Total de llamadas registradas de la empresa correspondiente al semestre 2014-II (Anexo 17 de la Base Metodológica).

¹⁴ Documento de Trabajo N°10 pag. 75, 76, 78, 82,102, 103. Publicado por la GPAE.

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

¹⁶ 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

- (2) Impuesto a la renta igual al 30%.
- (3) Porcentaje del indicador reportado de acuerdo al expediente 201500018381.
- (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 (03) llamadas, de cincuenta y nueve (59) llamadas testigo, incumplió con lo establecido en el numeral 6.2 del Procedimiento. Con el valor de 5.1% 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 central¹⁷.

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 podrá estimar a partir del número de llamadas recibidas y una tasa de indisponibilidad de la central.¹⁸

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 multa¹⁹.

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 norma²⁰

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 ²¹.

¹⁷ 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.

¹⁸ Se usa como tasa de indisponibilidad lo obtenido en el indicador ICAT.

¹⁹ Documento de Trabajo N°10 pag. 75, 76, 78, 82,102, 103. Publicado por la GPAE.

²⁰ Documento de Trabajo N°10 pag. 15, 111, 122. Publicado por la GPAE.

²¹ 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

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

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

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

A continuación se detalla el cálculo de multa:

Cuadro N° 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)	98,298
Costo evitado total en soles	S/. 231,327.76
Costo evitado neto en soles (2)	S/. 161,929.43
Tolerancia para el indicador ICAT	2%
Indicador ICAT obtenido por la empresa (3)	5.1%
Probabilidad de detección	100%
Monto del factor B en soles (4)	S/. 5,289.58
Factor B en UIT	1.31
Daño ex - ante en UIT	1.00
Multa en UIT (5)	2.31

Nota:

- (1) Total de llamadas registradas de la empresa correspondiente al semestre 2014-II (Anexo 17 de la Base Metodológica).
- (2) Impuesto a la renta igual al 30%
- (3) Porcentaje del indicador reportado de acuerdo al expediente 201500018381.
- (4) Resultado de la aplicación de fórmula
- (5) Valor de la UIT igual a S/.4050

4. En virtud a lo expuesto en los numerales precedentes, se concluye que corresponde aplicar a **ELECTRONORTE** las sanciones señaladas en el numeral 3.4 de la presente Resolución.

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 **1.38 UIT: Una con treinta y ocho centésimas (1.38) 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: 1500018381-01

Artículo 2º.- SANCIONAR a la concesionaria **EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NORTE S.A.**, con una multa de **2.31 UIT: Dos con treinta y un centésimas (2.31) 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: 1500018381-02

Artículo 3º.- DISPONER que el monto de las multas sea depositado en la cuenta recaudadora N° 193-1510302-0-75 del Banco del Crédito del Perú, 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/CD²², 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 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

²² Reglamento vigente a la fecha de inicio del procedimiento administrativo sancionador.