

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nº 2608-2017-OS/OR JUNÍN**

Junín, 21 de diciembre del 2017

VISTOS:

El expediente N° 201400102082, referido al procedimiento sancionador iniciado mediante Oficio N° 1546-2015-JUNÍN a la empresa ELECTROCENTRO S.A. (en adelante, ELECTROCENTRO), identificada con RUC N° 20129646099.

CONSIDERANDO:

1. ANTECEDENTES

- 1.1. Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD, se aprobó el “Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica” (en adelante, el Procedimiento), a través del cual se establece el procedimiento para la atención telefónica que reciben las personas cuando efectúan llamadas a los Centros de Atención Telefónica (CAT) de las empresas de distribución eléctrica y los criterios para la supervisión de su cumplimiento.
- 1.2. Mediante Decreto Supremo N° 010-2016-PCM se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de Osinergmin, el cual contiene la nueva estructura orgánica de este organismo.

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

- 1.3. Con la finalidad de verificar el cumplimiento de lo establecido en el “Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica”, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD, se realizó la supervisión de la calidad de atención telefónica respecto de la empresa ELECTROCENTRO, correspondiente al primer semestre del 2014.
- 1.4. De acuerdo a lo señalado en el Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador N° 1048-2015-OS/OR-JUNÍN, de fecha 01 de setiembre 2015, en la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica correspondiente al primer semestre del año 2014, se verificó que ELECTROCENTRO transgredió el indicador ICAT, configurándose la siguiente infracción:

Ítem	Incumplimiento verificado	Obligación normativa	Tipificación
1	<p><u>Indisponibilidad del Centro de Atención Telefónica (ICAT)</u></p> <p>ELECTROCENTRO ha obtenido el valor de 3,8% para el indicador ICAT, trasgrediendo la tolerancia del 2% establecida en el numeral 8 del Procedimiento.</p>	<p>6.2 Verificación de la Disponibilidad del Centro de Atención Telefónica (...)</p> <p>c) En cada llamada, Osinergmin verifica los siguientes aspectos:</p> <p>(...)</p> <p>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>- Numeral 6.2 del Procedimiento.</p> <p>- Números 8 y 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>

- 1.5. Mediante Oficio N° 1546-2015-JUNÍN de fecha 03 de setiembre de 2015, notificado el 09 de setiembre de 2015, se inició el procedimiento administrativo sancionador contra ELECTROCENTRO por incumplir con lo dispuesto en el Procedimiento, otorgándole quince (15) días hábiles de plazo para presentar sus descargos a la imputación formulada.
- 1.6. Mediante documento N° GR-901-2015 de fecha 30 de setiembre del 2015, ELECTROCENTRO presentó sus descargos al inicio del procedimiento sancionador.
- 1.7. Mediante Oficio N° 1769-2017-OS/OR JUNIN de fecha 07 de diciembre de 2017, notificado en la misma fecha, se corrió traslado a la concesionaria del Informe Final de Instrucción N° 1855-2017-OS/OR-JUNIN de fecha 06 de diciembre de 2017, otorgándole cinco (05) días hábiles de plazo para presentar los descargos que hubiere lugar.
- 1.8. Mediante Oficio N° G-1098-2017 de fecha 15 de diciembre de 2017, ELECTROCENTRO reconoce responsabilidad administrativa respecto al incumplimiento detectado en el presente procedimiento administrativo sancionador.

2. **ANÁLISIS**

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

2.1.1. **Hechos verificados**

En la instrucción realizada se ha verificado que ELECTROCENTRO obtuvo para el primer semestre del 2014, el valor de 3.8% para el indicador ICAT, dicho valor excede la tolerancia establecida (2%).

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

A) VERIFICACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFONICA

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

En la instrucción realizada se ha verificado que en tres (03) llamadas testigo el tiempo transcurrido desde la elección de contestación por un operador supero el minuto.

Cabe precisar que la relación de llamadas fue presentada en el Anexo N° 3 del Informe de Supervisión N° 009/2014-2014-08-01, remitido mediante Oficio N° 6567-2014-OS-GFE.

2.1.2. Descargos de ELECTROCENTRO

ELECTROCENTRO señala que conforme con lo establecido en el artículo 25.1 del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-OS/CD (en adelante, Reglamento SFS), reconoce su responsabilidad en la comisión de la infracción imputada en el Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador N° 1048-2015-OS/OR-JUNÍN y el Informe Final de Instrucción N° 1855-2017-OS/OR-JUNIN.

De este modo, reconoce de manera expresa, precisa, concisa e incondicional su responsabilidad por transgredir la tolerancia del indicador ICAT: Indisponibilidad de la Central de Atención Telefónica y solicita se atenúe la sanción conforme con lo establecido en el Reglamento SFS.

2.1.3. Análisis de los descargos

Al respecto, debe señalarse que ELECTROCENTRO mediante Oficio N° G-1098-2017 de fecha 15 de diciembre de 2017, ha reconocido la imputación contenida en el Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador N° 1048-2015-OS/OR-JUNÍN, notificado en fecha 03 de setiembre de 2015 junto al Oficio N° 1546-2015-JUNÍN, dentro del cual se encuentra, transgredir el indicador ICAT: Indisponibilidad de la Central de Atención Telefónica.

En este sentido, debe indicarse que de acuerdo con lo establecido en el literal g.1) del numeral 25° del Reglamento SFS, para efectos del cálculo de la multa se considerara como factor atenuante, el reconocimiento del agente supervisado, de forma expresa y por escrito, de su responsabilidad hasta antes de la emisión de la resolución de sanción.

Por lo tanto, si bien el reconocimiento realizado mediante Oficio N° G-1098-2017, no exime de responsabilidad administrativa a ELECTROCENTRO, el reconocimiento será considerado como un factor atenuante en la graduación de la sanción a imponer de acuerdo a lo dispuesto en el citado Reglamento¹.

¹ Conforme con la Primera Disposición Complementaria y Transitoria del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-OS/CD, los procedimientos administrativos sancionadores actualmente en trámite continúan rigiéndose por las disposiciones bajo las cuales se iniciaron, salvo las disposiciones del nuevo reglamento que reconozcan derechos o facultades a los administrados en lo referido a la tipificación de la infracción, a la sanción y a sus plazos de prescripción,

2.1.4. Conclusiones.

El literal c) del numeral 6.2 del Procedimiento establece los aspectos que deben cumplir los centros de atención telefónica de las concesionarias de distribución eléctrica.

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

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

Al respecto, conforme se ha expuesto en los numerales precedentes, en el presente caso no se ha desvirtuado la información contenida en el Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador N° 1048-2015-OS/OR-JUNÍN, notificado a la entidad el día 09 de setiembre de 2015 junto al Oficio N° N° 1546-2015-JUNÍN, de lo cual se desprende que ELECTROCENTRO ha transgredido la tolerancia del indicador ICAT.

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

Por lo tanto, ELECTROCENTRO ha cometido infracción administrativa de acuerdo a lo establecido en el numeral 9.2 del Procedimiento. Dicha infracción es sancionable de conformidad con el numeral 1.10 del Anexo 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD.

3. Determinación de la sanción propuesta

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

Para tal efecto, debe tomarse en cuenta en lo pertinente, tanto los criterios de graduación establecidos en el numeral 25.1 del artículo 25° del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-OS/CD².

correspondiendo así aplicar la norma mencionada en tanto resulte más favorable para el administrado.

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

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

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

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

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

Respecto al beneficio ilícito³, el mismo será evaluado a partir del análisis del costo evitado de disponer los recursos necesarios, para cumplir con tener disponible la central telefónica, conforme lo establece la norma⁴. En tal sentido, para aproximar el

² 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.

Artículo 25.- Graduación de multas

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

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

³ Debe precisarse, en modo general, que el presente incumplimiento está referido a la indisponibilidad de la central telefónica y la mala calidad de la atención de las llamadas, por lo que la concesionaria, estaría incurriendo en un costo evitado, al no disponer de los recursos necesarios para la atención de llamadas. Por lo tanto, se descarta la aplicación de una AMONESTACIÓN correspondiendo determinar una MULTA, en función del análisis del costo evitado y el daño ocasionado por el incumplimiento de la empresa.

⁴ “Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica”, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD.

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 central⁵.

Debemos agregar, que se tomará en cuenta el número total de llamadas, las cuales comprenderían las llamadas recibidas y las no recibidas debido a que la central estuvo indisponible. Sobre el particular, no se cuenta con información del número de llamadas no recibidas. Frente a esto, el número total de llamadas se podría estimar a partir del número de llamadas recibidas y una tasa de indisponibilidad de la central.⁶

Costo evitado: *Es el monto a precios de mercado, de aquel requisito necesario para el desarrollo de las actividades dentro del sector eléctrico o el cumplimiento de la norma, el cual puede estar expresado en unidades monetarias correspondientes a la fecha de la infracción o en unidades monetarias correspondientes a otro periodo, en cuyo caso se debe deflactar dicho valor asciendo uso del IPC, a fin de tener el costo evitado expresado en unidades monetarias correspondientes a la fecha de la infracción. Dicho valor será actualizado a la fecha de cálculo de multa⁷.*

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 norma⁸.*

Debe precisarse, que de acuerdo al Procedimiento⁹ se establece un margen de tolerancia del 2% para el indicador ICAT, el cual fue superado, generando un incumplimiento.

El indicador ICAT, considera la disponibilidad de la central telefónica, la cual estaría asociada a la infraestructura y la operación de la central. La falta de disponibilidad de esta central telefónica conllevaría a la no atención de llamadas, entre ellas las de emergencias, consecuentemente, a la generación de un daño ex - ante. Para el presente escenario de incumplimiento, se aproxima como valor del daño ex – ante el valor mínimo establecido en la tipificación el cual asciende a 1 UIT.¹⁰

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

⁵ 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.

⁶ Se usa como tasa de indisponibilidad lo obtenido en el indicador ICAT.

⁷ Documento de Trabajo N°10 pag. 75, 76, 78, 82,102, 103. Publicado por la GPAE.

⁸ Documento de Trabajo N°10 pag. 15, 111, 122. Publicado por la GPAE.

⁹ "Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica", aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD.

¹⁰ Numeral 1.10 de la Tipificación y Escala de Multas y Sanciones de electricidad contenida en la Resolución de Consejo Directivo de Osinergmin N° 028-2003-OS/CD.

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

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

A continuación se detalla el cálculo de multa:

Cuadro N° 01: Propuesta de cálculo de multa

Componente	Monto total
Anualidad de la inversión (aVNR) asociado a la central telefónica por llamada	S/. 0.31
El COyM asociado a la central telefónica por llamada	S/. 2.04
Número de llamadas sujetas al Procedimiento (1)	90,463
Costo evitado total en soles	S/. 212,889.40
Costo evitado neto en soles (2)	S/. 149,022.58
Tolerancia para el indicador ICAT	2%
Indicador ICAT obtenido por la empresa (3)	3.8%
Probabilidad de detección	100%
Monto del factor B en soles (4)	S/. 2,788.36
Factor B en UIT	0.69
Daño ex - ante en UIT	1.00
Multa en UIT (5)	1.69

Nota:

- (1) Total de llamadas registradas de la empresa correspondiente al semestre 2014-I (Anexo 17 de la Base Metodológica), conforme se registra en el documento 13 del Siged: ANEXO – Llamadas Recibidas en el CAT EDEs - Año 2014.xlsx
- (2) Impuesto a la renta igual al 30%.
- (3) Porcentaje del indicador reportado de acuerdo al expediente 201400102082.
- (4) Resultado de la aplicación de fórmula.
- (5) Valor de la UIT igual a S/.4050.

Por lo tanto, corresponde imponer una multa de **1.69 UIT**.

No obstante, conforme con la Primera Disposición Complementaria y Transitoria del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-OS/CD (en adelante, Reglamento SFS), los procedimientos administrativos sancionadores actualmente en trámite continúan rigiéndose por las disposiciones bajo las cuales se iniciaron, salvo las disposiciones del nuevo reglamento que reconozcan derechos o facultades a los administrados en lo referido a la tipificación de la infracción, a la sanción y a sus plazos de prescripción, corresponde aplicar la norma mencionada en tanto resulte más favorable para el administrado.

De este modo, conforme con el literal g.1.2) del numeral 25.1 del Reglamento SFS¹¹, si el reconocimiento de responsabilidad se presenta luego de la fecha de presentación de

¹¹ g.1) El reconocimiento del Agente Supervisado, de forma expresa y por escrito, de su responsabilidad, efectuado hasta

descargos al Inicio del Procedimiento administrativo sancionador y hasta la fecha de presentación de descargos al Informe Final de Instrucción, será considerada un factor atenuante del -30% en la multa impuesta.

Por lo tanto, dado que ELECTROCENTRO ha reconocido su responsabilidad administrativa respecto al incumplimiento detectado, luego de la fecha de presentación de descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador y hasta la fecha de presentación de descargos al Informe Final de Instrucción, corresponde imponer una multa de **1.19 UIT**.

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

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- SANCIONAR a la empresa **ELECTROCENTRO S.A.**, con una multa de **una con diecinueve centésimas (1.19) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) vigentes a la fecha de pago**, por el incumplimiento señalado en el ítem 1 del numeral 1.4 de la presente Resolución.

Código de Infracción: 140010208201

Artículo 2°.- DISPONER que el monto de las multas sea depositado en la cuenta recaudadora N° 193-1510302-0-75 del Banco del Crédito del Perú, o en la cuenta recaudadora N° 000-3967417 del Scotiabank S.A.A., importe que deberá cancelarse en un plazo no mayor de **quince (15) días hábiles** contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, debiendo indicar al momento de la cancelación al banco el número de la presente Resolución y el Código de Pago de la infracción correspondiente, sin perjuicio de informar de manera documentada a Osinergmin del pago realizado.

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

antes de la emisión de la resolución de sanción generará que la multa se reduzca hasta un monto no menor de la mitad de su importe, teniendo en cuenta lo siguiente:

(...)

g.1.2) -30%, si el reconocimiento de responsabilidad se presenta luego de la fecha de presentación de descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador, y hasta la fecha de presentación de descargos al Informe Final de Instrucción.

(...)

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

Regístrese y comuníquese

«image:osifirma»

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