

RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nº 2770-2017-OS/OR JUNÍN

Junín, 22 de diciembre del 2017

VISTOS:

El expediente N° 201500021775, referido al procedimiento sancionador iniciado mediante Oficio N° 1535-2015-OS/OR-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 segundo semestre del 2014.
- 1.4. De acuerdo a lo señalado en el Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador N° 1049-2015-OS/OR-JUNÍN, de fecha 01 de setiembre 2015, en la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica correspondiente al segundo semestre del año 2014, se verificó que ELECTROCENTRO transgredió el indicador ICAT, configurándose la siguiente infracción:

Ítem	Incumplimiento verificado	Obligación normativa	Tipificación
1	<u>Indisponibilidad del Centro de Atención (ICAT)</u> ELECTROCENTRO ha obtenido el valor de 9,4% para el indicador ICAT, trasgrediendo la tolerancia del 2% establecida en el numeral 8 del Procedimiento.	<u>6.2 Verificación de la Disponibilidad del Centro de Atención Telefónica</u> (...) c) En cada llamada, Osinergmin verifica los siguientes aspectos: 1) Que el Centro de Atención Telefónica no de tono de ocupado o en forma expresa informe la indisponibilidad. (...) 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.	- Numeral 6.2, 8 y 9.2 del Procedimiento. - Numeral 1.10 del Anexo 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD.

- 1.5. Mediante Oficio N° 1535-2015-OS/OR-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-899-2015 de fecha 30 de setiembre del 2015, ELECTROCENTRO presentó sus descargos al inicio del procedimiento sancionador.
- 1.7. Mediante Oficio N° 1702-2017-OS/OR JUNÍN de fecha 22 de noviembre de 2017, notificado el 23 de noviembre de 2017, se corrió traslado a la concesionaria del Informe Final de Instrucción N° 1692-2017-OS/OR-JUNIN de fecha 09 de noviembre de 2017, otorgándole cinco (05) días hábiles de plazo para presentar los descargos que hubiere lugar.
- 1.8. Mediante Oficio N° GC-20954-2017 de fecha 29 de noviembre de 2017, ELECTROCENTRO solicitó ampliación de plazo para presentar descargos al Informe Final de Instrucción N° 1692-2017-OS/OR-JUNIN, la cual es negada mediante Oficio N° 5230-2017-OS/DSR, debido a que no se sustentaron las razones técnicas que ameritaban la ampliación.
- 1.9. Mediante Oficio N° GR-1058-2017 de fecha 06 de diciembre de 2017, ELECTROCENTRO presentó descargos al Informe Final de Instrucción N° 1692-2017-OS/OR-JUNIN.

2. **ANÁLISIS**

CUESTIÓN PREVIA

ELECTROCENTRO señala que Osinergmin no ha especificado en ninguna norma con rango de Ley como falta sancionable la infracción imputada. Asimismo, indica que al remitirse a las disposiciones tipificadas aplicadas con fines sancionatorios, no encuentran predeterminadas la omisión como infracción punible, por lo que se incumple con el principio de legalidad.

En este sentido, manifiesta que se debe disponer el archivo del presente procedimiento administrativo sancionador, al no haberse tipificado conforme a Ley la supuesta infracción que motivó el inicio del procedimiento sancionador, vulnerando el derecho al debido procedimiento y el principio de legalidad, incumpliendo de esta manera los siguientes dispositivos legales:

- a) El artículo 17° 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), que indica que la instrucción se archivará en el supuesto que no se identifique una conducta infractora de acuerdo con la tipificación aprobada por el Consejo Directivo.
- b) El artículo 23° del Reglamento SFS, pues no se ha determinado la responsabilidad objetiva.
- c) Jurisprudencia sobre la falta de motivación desarrollada en el análisis de la Resolución N° 013-2014-OS/TASTEM-S1 de fecha 14 de enero de 2014.
- d) Principio de legalidad, principio de debido procedimiento, principio de razonabilidad, principio de presunción de veracidad, principio de conducta procedimental y el principio de verdad material, contemplados en el artículo IV de la Ley N° 27444.
- e) Los artículos 6° y 10° de la Ley N° 27444 referidos a la motivación como causal de nulidad.

Análisis de Osinergmin

Al respecto, debe señalarse que 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.

Esta norma con rango de Ley faculta a Osinergmin a sancionar el incumplimiento de las normas bajo su competencia como en este caso es el “Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica”, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería Osinergmin N° 266-2012-OS/CD (en adelante, el Procedimiento).

En ese sentido, es que a través del Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador N° 1049-2015-OS/OR JUNIN junto con el Oficio N° 1535-2015-OS/OR-JUNÍN, se imputa el incumplimiento verificado por transgredir el indicador ICAT: Disponibilidad de la Central de Atención Telefónica, lo cual infringe lo establecido en los numerales 6.2 y 8 del Procedimiento, hecho que constituye infracción sancionable según el numeral 9.2 del Procedimiento.

Finalmente, debe resaltarse que el inicio de un procedimiento administrativo sancionador no implica la determinación de una sanción administrativa, sino la posibilidad de que el administrado desvirtúe lo verificado en la supervisión, dentro de las garantías de un debido procedimiento. A continuación, se expondrá el sustento del cumplimiento de cada uno de los dispositivos legales cuestionados:

- a) Principio de Legalidad.- Se debe indicar que en el Oficio N° 1535-2015-OS/OR-JUNÍN, se calificaron las infracciones que se habrían configurado a raíz de los hechos verificados en

la supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica, según la Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD, donde se evidencia una correcta subsunción de los hechos verificados a las normas administrativas.

- b) Artículo 17° del Reglamento SFS.- el literal a) del presente artículo está referido al archivo de la instrucción del procedimiento en curso si es que no se identifica una conducta infractora; sin embargo, como ya hemos indicado, en la supervisión realizada por Osinergmin para verificar el cumplimiento del Procedimiento establecido en la Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD, se verificó la transgresión al indicador ICAT: Indisponibilidad de la Central de Atención Telefónica.
- c) Artículo 23° del Reglamento SFS.- Se debe indicar que el artículo 23° del Reglamento SFS establece que la responsabilidad por el incumplimiento de las leyes, reglamentos, resoluciones, contratos de concesiones y demás obligaciones establecidas en normas bajo el ámbito de competencia de Osinergmin es objetiva.

En tal sentido, no se evalúa en el presente procedimiento la intención de la empresa fiscalizada de infringir la norma o no, basta que se constate el incumplimiento, como se hizo en la supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica, según la Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD realizada a la empresa ELECTROCENTRO, en el segundo semestre de 2014.

- d) Artículos 6° y 10° de la Ley N° 27444, así como la Resolución N° 013-2014-OS/TASTEM-S1.- Se debe indicar que no se ha emitido ningún acto administrativo carente de motivación, siendo el Oficio N° 1535-2015-OS/OR-JUNÍN de fecha 03 de setiembre de 2016, notificado el 09 de setiembre de 2016 y el Informe Final de Instrucción N° 1692-OS/OR JUNÍN los únicos documentos emitidos en el presente procedimiento administrativo sancionador, con la finalidad de dar a conocer las imputaciones practicadas a la administrada, para que pueda ejercer su derecho de defensa y en pleno respeto del principio del debido procedimiento administrativo, así como para que pueda presentar descargos adicionales a los presentados al inicio del procedimiento si es que así lo deseaba.

Por lo tanto, se concluye que el Oficio N° 1535-2015-OS/OR-JUNÍN no contiene vicio alguno, siendo un documento válido para la apertura al presente PAS y para correr traslado de los hechos verificados en la supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica, según la Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD, correspondiente al segundo semestre de 2014, descritos en el Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador N° 1049-2015-OS/OR-JUNIN.

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 segundo semestre del 2014, el valor de 9.4% 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 TELEFÓNICA

- Que el Centro de Atención Telefónica no de tono de ocupado o en forma expresa informe la indisponibilidad (ítem 1 del numeral 6.2 del Procedimiento)

En la instrucción realizada se ha verificado que en seis (06) llamadas testigo, el centro de Atención Telefónica dio tono de ocupado.

Cabe precisar que la relación de llamadas fue presentada en el Anexo N° 4 del Informe de Supervisión N° 009/2014-2015-02-04, remitido mediante Oficio N° 1512-2015-OS-GFE.

2.1.2. Descargos de ELECTROCENTRO

ELECTROCENTRO señala respecto a las llamadas testigo: llamada ítem 1 archivo 03, llamada ítem 2 archivo 04, llamada ítem 3 archivo 01, llamada ítem 7 archivo 01(2), lo siguiente:

- Que, de acuerdo al reporte remitido por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSPITEL, de averías masivas del servicio de telefonía del segundo semestre del año 2014 de las ciudades de Ayacucho, Huancavelica, Cerro de Pasco, Tingo María y Huancayo, se evidencia la existencia de averías en las fechas que se realizaron las llamadas testigo:

año	TICKET	EMPRESA	SERVICIO	Categoría	Causa	Descripción	Fecha de reporte	FH_Inicio	FH_Fin
2014	284355	Telefónica	Telefonía Fija Local	Mantenimiento	Mantenimiento o mejora tecnologica	Varios trabajos	18/07/2014 9:44	21/07/2014	1/08/2014 23:59
2014	285174	Telefónica	Telefonía Fija Local	Mantenimiento	Mantenimiento o mejora tecnologica	Varios trabajos	22/08/2014 11:44	25/08/2014	4/09/2014 23:59
2014	285482	Telefónica	Telefonía Fija Local	Mantenimiento	Mantenimiento o mejora tecnologica	Varios trabajos	5/09/2014 10:58	8/09/2014	21/09/2014 23:59
2014	285333	Telefónica	Telefonía Fija Local	Mantenimiento	Mantenimiento o mejora tecnologica	Varios trabajos	24/10/2014 12:59	27/10/2014	7/11/2014 23:59
2014	285797	Telefónica	Telefonía Fija Local	Causa Externa	Robo de Cable	Robo de Cable	24/11/2014 16:24	23/11/2014	24/11/2014 18:00
2014	287242	Telefónica	Portador LDH	Causa Externa	Corte de enlace de microondas SDH	Avería de Tablero	22/12/2014 15:58	20/12/2014 23:03	21/12/2014 3:04

- La concesionaria agrega que dichos inconvenientes no garantizaron la continuidad del servicio brindado por el proveedor del servicio de voz y data a cargo de Telefónica del Perú, por lo que el tono ocupado, se debe a problemas en la red de telefonía y que la llamada nunca ingreso a su central de atención telefónica.

Asimismo, de manera general, señaló que los reportes de su sistema Asternic remitidos en las Cartas N° GR-277-2015 y GR-899-2015, evidenciaron que no existen llamadas sin atender en las fechas y horarios que se realizaron las llamadas testigo; por lo que, sustenta que las llamadas que dieron tono ocupado no se deben a la indisponibilidad de la central telefónica, sino a problemas del proveedor de voz y data.

Finalmente, indicó que para el caso de todas las (06) llamadas testigo observadas, al no existir información en su sistema Asternic, así como en su sistema comercial NGC, sobre llamadas perdidas y/o abandonadas en las fechas y horarios donde el Osinergmin realizó su

supervisión, no se pudo advertir la existencia de alguna indisponibilidad de la central telefónica. Adjuntó captura de imágenes de sus sistemas comerciales.

2.1.3. Análisis de los descargos

Al respecto, debe señalarse que de e los reportes presentados por ELECTROCENTRO, que fueran remitidos por OSIPTEL, se evidencia de manera general que existieron averías en las ciudades de Ayacucho, Huancavelica, Cerro de Pasco, Tingo María y Huancayo; sin embargo, no se evidencia que dichas averías estén relacionadas directamente al número de su central Telefónica (319898) a la cual se hicieron las llamadas testigo.

Asimismo, de las imágenes presentadas por ELECTROCENTRO de su sistema ASTERNIC y/o NGC (grabación y registro de llamadas), de las fechas y hora que se realizó las llamadas testigo; tampoco se demuestran o evidencian que la deficiencia pudo haberse presentado en la red de telefonía proveedor de servicio.

Cabe precisar que según consta en la grabación de las llamadas testigo, estas dieron el tono de ocupado; es decir, no se pudo enlazar o completar la llamada. En ese sentido, ELECTROCENTRO tiene la obligación de verificar y registrar los inconvenientes que podrían haberse presentado, a fin de no limitar la atención de los usuarios en general.

Teniendo en cuenta lo antes señalado, se concluye que ELECTROCENTRO no cumplió con lo establecido en el ítem 1 del numeral 6.2 del Procedimiento. Por lo tanto, el incumplimiento se mantiene para las 06 llamadas testigo.

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

Se observó que en una (01) llamada testigo, el tiempo transcurrido desde la elección de contestación por un operador fue superior a un minuto.

Cabe precisar que la relación de llamadas fue presentada en el Anexo N° 4 del Informe de Supervisión N° 009/2014-2015-02-04, remitido mediante Oficio N° 1512-2015-OS-GFE.

2.1.4. Descargos de ELECTROCENTRO

ELECTROCENTRO señaló que la llamada testigo no ingresó a su central de atención telefónica debido a problemas en la red. Agrega que el óptimo funcionamiento de la central de atención telefónica depende obligatoriamente del proveedor de servicio de voz y data, siendo que los problemas del proveedor perjudican el correcto funcionamiento de la central de atención telefónica.

Por otra parte, argumenta un análisis de la grabación de la llamada testigo evidencia que el tiempo transcurrido desde la opción de contestación por un operador y la contestación de éste no es superior a un minuto, conforme al siguiente detalle:

Llamada Testigo	Tiempo de la opción de contestación de un operador	Tiempo del corte de llamada	Duración
Ítem 4 Archivo 02	0'48"	1'41"	00'53"

Finalmente, sostiene que la central de atención telefónica estuvo disponible al momento que se realizó la llamada testigo, cumpliendo en atender todas las llamadas que realizan sus usuarios. Adjunta imágenes del Sistema Asternic a través del cual se graban y registran las llamadas.

2.1.5. Análisis de los descargos

Al respecto, debe señalarse que un análisis de la llamada testigo realizada el 12 de setiembre de 2014 a las 22:00:00 horas, del número de teléfono 317924 y de la verificación del audio, se evidencia que el tiempo de duración de la llamada no supera el tiempo máximo establecido en el Procedimiento, es decir, un minuto.

Por lo tanto, corresponde archivar la imputación realizada.

De este modo, corresponde modificar el valor de 9.4% a 8.0% para el indicador ICAT

2.1.6. 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° 1049-2015-OS/OR-JUNÍN, notificado a la empresa concesionaria el 09 de setiembre de 2015 junto al Oficio N° 1535-2015-OS/OR-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.

2.2. Determinación de la sanción propuesta

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

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

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.

¹ Artículo 25.- Graduación de multas

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

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

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

Respecto al beneficio ilícito², el mismo será evaluado a partir del análisis del costo evitado de disponer los recursos necesarios, para cumplir con tener disponible la central telefónica, conforme lo establece la norma³. En tal sentido, para aproximar el costo evitado se tomará en cuenta la suma de la anualidad de la inversión (VNR) y el costo de operación y mantenimiento (COyM) asociado a la central telefónica, ya que la indisponibilidad estaría asociada a problemas relacionados con la infraestructura y la operación de la central⁴.

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.⁵

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 multa⁶.

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 norma⁷.

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

³ “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.

⁴ 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.

⁵ Se usa como tasa de indisponibilidad lo obtenido en el indicador ICAT.

⁶ Documento de Trabajo N°10 pág. 75, 76, 78, 82,102, 103. Publicado por la GPAE.

⁷ Documento de Trabajo N°10 pág. 15, 111, 122. Publicado por la GPAE.

Debe precisarse, que de acuerdo al Procedimiento⁸ 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.⁹

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

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

$M = (COyM * (\text{porcentaje que supera el ICAT} - 2\%)*(1/(1- \text{porcentaje que supera el ICAT}))) / \text{probabilidad de detección} + \text{daño ex – ante en UIT}$

A continuación se detalla el cálculo de multa:

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)	107,478
Costo evitado total en soles	S/. 252,931.34
Costo evitado neto en soles (2)	S/. 177,051.94
Tolerancia para el indicador ICAT	2%
Indicador ICAT obtenido por la empresa (3)	8.00%
Probabilidad de detección	100%
Monto del factor B en soles (4)	S/. 11,546.87
Factor B en UIT	2.85
Daño ex - ante en UIT	1.00
Multa en UIT (5)	3.85

Nota:

- (1) Se considera como valor referencial el total de llamadas registradas de la empresa correspondiente al semestre 2014-II (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 201500021775
- (4) Resultado de la aplicación de fórmula
- (5) Valor de la UIT igual a S/.4050

Por lo tanto, corresponde imponer una multa de **3.85 UIT**.

⁸ “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.

⁹ Numeral 1.10 de la Tipificación y Escala de Multas y Sanciones de electricidad contenida en la Resolución de Consejo Directivo de Osinergmin 028-2003-OS/CD.

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 **tres con ochenta y cinco (3.85) 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: 150002177501

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.

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

Regístrese y comuníquese

«image:osifirma»

Jefe de la Oficina Regional Junín
Órgano Sancionador
Osinergmin