

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 2246-2017-OS/OR JUNIN**

Huancayo, 06 de diciembre del

2017

**VISTOS:**

El expediente N° 201500111237, referido al procedimiento sancionador iniciado mediante Oficio N° 2263-2015-OS/OR-JUNÍN a la empresa ELECTROCENTRO S.A. (en adelante ELECTROCENTRO), identificada con RUC N° 20129646099 y el Informe Final de Instrucción N° 1688-2017-OS/OR-JUNIN.

**CONSIDERANDO:**

**1. ANTECEDENTES**

- 1.1. Mediante Resolución de Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería Osinergmin 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 2015.
- 1.4. De acuerdo a lo señalado en el Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador N° 1449-2015-OS/OR-JUNÍN, de fecha 18 de noviembre 2015, en la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica correspondiente al primer semestre del año 2015, 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> | 6.2 Verificación de la Disponibilidad del Centro de Atención Telefónica<br>(...) | - Numeral 6.2, 8 y 9.2 del Procedimiento.<br>- Numeral 1.10 del |

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  | ELECTROCENTRO ha obtenido el valor de 6,9% para el indicador ICAT, trasgrediendo la tolerancia del 2% establecida en el numeral 8 del Procedimiento. | <p>c) En cada llamada, Osinergmin verifica los siguientes aspectos:</p> <p>1) Que el Centro de Atención Telefónica no de tono de ocupado o en forma expresa informe la indisponibilidad (...)</p> <p>3) Que el sistema de contestación automática no corte la llamada mientras es recibida o direccionada para la atención por el personal.</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> | 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° 2263-2015-OS/OR-JUNÍN, notificado el 05 de enero de 2016, 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. Con documento N° GR-064-2016 de fecha 26 de enero del 2016, ELECTROCENTRO presentó sus descargos al inicio del procedimiento sancionador.
- 1.7. Mediante Oficio N° 1969-2017-OS/OR JUNIN, notificado el 22 de noviembre de 2017, se corrió traslado a la empresa concesionaria del Informe Final de Instrucción N° 1688-2017-OS/OR-JUNIN.
- 1.8. Mediante Carta N° GC-20954-2017 de fecha 29 de noviembre de 2017, ELECTROCENTRO solicitó ampliación de plazo para los descargos al Informe Final de Instrucción N° 1688-2017-OS/OR-JUNIN.
- 1.9. A través del Oficio N° 1747-2017-OS/OR-JUNÍN, notificado el 05 de diciembre del 2017, se deniega solicitud de ampliación de plazos por los fundamentos expuestos el mencionado documento.

## 2. ANÁLISIS

### 2.1. CUESTIÓN PREVIA

Dentro del escrito remitido por ELECTROCENTRO, GR-064-2016 del 26 enero del 2016, la empresa concesionaria presenta como alegatos de defensa un análisis de manera general, distinta a los aspectos descritos en el numeral 6.2 del procedimiento, el cual se pasa a desarrollar.

#### **Descargo de Electrocentro**

ELECTROCENTRO señala que Osinergmin vulneró el derecho al debido procedimiento, al no haber realizado un análisis motivado de los hechos previo al inicio de Procedimiento Sancionador, accionar que indica vulnera gravemente la obligación de motivar pronunciamientos.

Asimismo, indicó que no existe prueba objetiva contundente que acredite su responsabilidad en los hechos imputados, por lo que señaló debe ser archivado el inicio de procedimiento sancionador, a fin de garantizar el derecho al debido procedimiento al amparo de lo establecido en el artículo 30.2 de la Resolución N° 272-2012-OS-CD.

La concesionaria indica también, que Osinergmin carece de competencia para determinar la responsabilidad de ELECTROCENTRO por desconocer los hechos ocurridos en el caso materia del análisis.

Además, señaló que Osinergmin no garantizó el cumplimiento de lo establecido en la Resolución N° 272-2012-OS-CD, artículos, 4, 9, 18, 21 y 22.

Por último, agrega que se debe declarar la nulidad del oficio N° 2263-2015-OS/OR JUNIN del 29 de diciembre del 2015 en cumplimiento a lo establecido en el artículo 10 y 202 de la Ley 27444.

### **Análisis de los descargos**

En cuanto a lo alegado por ELECTROCENTRO, en el sentido que no se ha realizado un análisis motivado de los hechos previo al inicio del procedimiento sancionador, se debe tomar en cuenta, que el numeral 6.1 del artículo 6° del TUO de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, señala que la motivación debe ser expresa, mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes al caso específico, y la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado.

En este sentido, el pronunciamiento de Osinergmin, tanto en el informe de supervisión N° 009/2014-2015-08-03 (Indicador ICAT), como en el informe de inicio de procedimiento administrativo sancionador N° 1449-2015-OS/OR-JUNÍN, se ha adecuado al contenido del ordenamiento jurídico vigente, en este caso de acuerdo al “Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica”, aprobado por Resolución de Consejo Directivo de Osinergmin N° 266-2012-OS/CD.

Respecto del indicador ICAT – Indisponibilidad del Centro de Atención Telefónica, en el inicio de procedimiento administrativo sancionador N° 1449-2015-OS/OR-JUNÍN se ha descrito cuatro aspectos de verificación de la disponibilidad del Centro de Atención Telefónica, señalados en el numeral 6.2 del Procedimiento, de los cuales tres aspectos se confirmó su incumplimiento detectado, motivando cada aspecto señalado en el Procedimiento con los hechos probados en la supervisión, los mismos que fueron realizados desde el 12 de enero al 29 de mayo del 2015, como describe el Anexo N° 04 del Informe de supervisión de la calidad de Atención Telefónica N° 009/2014-2015-08-03, notificado a ELECTROCENTRO el 28 de agosto de 2015. En consecuencia no se ha vulnerado el Principio del Debido Procedimiento invocado por la recurrente.

ELECTROCENTRO, señala que no existe prueba objetiva contundente que acredite su responsabilidad, sobre el particular, se debe precisar que en el Anexo N° 04 del Informe de supervisión de la calidad de Atención Telefónica N° 009/2014-2015-08-03, se señala las llamadas registradas que presentan aspectos incumplidos y que sustentan el indicador ICAT, así como el archivo que contiene cada incumplimiento, los mismos que fueron notificados a la recurrente mediante oficio N° 272-2015-OS/OMR-VI del 28 de agosto de 2015.

Por lo tanto se debe desestimar el archivo del inicio del procedimiento sancionador solicitado por la empresa concesionaria.

Respecto a que Osinergmin carece competencia para determinar la responsabilidad de ELECTROCENTRO, se señala que inciso a) del artículo 5 de la Ley de creación de Osinergmin, establece como **función velar por el cumplimiento de la normativa que regula la calidad y eficiencia del servicio brindado al usuario**. Asimismo ELECTROCENTRO, debe de tener en cuenta que es competencia de Osinergmin la fiscalización y supervisión del cumplimiento de las disposiciones técnicas y legales del subsector electricidad, así como uno de sus objetivos el velar por la calidad y continuidad del suministro de energía eléctrica.

Asimismo, mediante la emisión del Informe de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador N° 1449-2015-OS/OR-JUNIN y del Oficio N° 2263-2015-OS/OR-JUNÍN del 29.12.2015, se ha observado plenamente los artículos 4, 9, 18, 21.4 y 22 del Reglamento del Procedimiento Administrativo Sancionador de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 272-2012-OS/CD.

Asimismo, se debe precisar, que estando a lo señalado en el análisis de los descargos de la cuestión previa, así como de los hechos verificados en el presente Informe, se evidencia que no se ha incurrido en causal de nulidad del Oficio N° 2263-2015-OS/OR JUNIN del 29 de diciembre del 2015.

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

### **Hechos verificados**

En la instrucción realizada se ha verificado que ELECTROCENTRO obtuvo para el primer semestre del 2015, el valor de 6.9% para el indicador ICAT, dicho valor excede la tolerancia establecida (2%), debido a que en seis (06) llamadas de ochenta y siete (87) llamadas testigo, no cumplió con lo establecido en el numeral 6.2 del Procedimiento

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

### **2.2.1. Que el Centro de Atención Telefónica no dé 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 cuatro 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° 009/2014-2015-08-03, remitido mediante Oficio N° 272-2015-OS/OMR-VI.

### **Descargos de Electrocentro**

ELECTROCENTRO señaló que las llamadas testigo realizadas y observadas por Osinergmin en su totalidad fueron realizadas a los números auxiliares y no a su Central Telefónica (de número 064-481313), toda vez que mediante la Carta N° GC-949-2015 (de fecha 27/03/2015) se comunicó a Osinergmin que la Central de Atención Telefónica cuenta con el número 064-481313 y con la finalidad de coadyuvar el servicio a los usuarios, cuenta con líneas auxiliares que indican no forman parte de la supervisión; además, señaló que éstas son líneas únicas y no son centrales de atención telefónica, por lo que recibe llamada por llamada y en llamadas masivas da tono de ocupado.

De otro lado señaló, que ha solicitado a Telefónica del Perú y Osiptel el reporte de interrupciones en el servicio de voz y datos a fin de sustentar la observación.

Asimismo, señaló que según el reporte de llamadas, su central telefónica se encontraba disponible.

### **Análisis de los descargos**

Respecto a las llamadas testigo que se realizaron a números auxiliares, se precisa que dichos números se encuentran indicados en los recibos emitidos mensualmente a los usuarios y por consiguiente, ELECTROCENTRO está en la obligación de cumplir con todas las exigencias que la normativa vigente ha establecido al respecto; en tal sentido, se confirma que ELECTROCENTRO incumplió con lo establecido en el numeral 6.2 del Procedimiento, ítem 1.

Asimismo, respecto a la afirmación de que el incumplimiento podría tener como causante alguna deficiencia del proveedor del servicio, corresponde señalar que la responsabilidad por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la normativa vigente, recae en la concesionaria del servicio eléctrico, por lo que es su responsabilidad, como titular de la actividad, **el verificar que ésta se realice en todo momento** conforme a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente, **debiendo para ello adoptar todas las acciones que sean necesarias.**

Por consiguiente, se confirma el incumplimiento detectado.

#### **2.2.2. Que el sistema de contestación automática no corte la llamada mientras es recibida o direccionada para la atención por el personal (ítem 3 del numeral 6.2 del Procedimiento)**

Se observó que en una (01) llamada testigo, donde el tono de espera inicio a los 55 segundos y 18 segundos después el IVR cortó la llamada.

Cabe precisar que la relación de llamadas fue presentada en el Anexo N° 4 del Informe de Supervisión N° 009/2014-2015-08-03, remitido mediante Oficio N° 272-2015-OS/OMR-VI.

### **Descargos de Electrocentro**

ELECTROCENTRO manifestó que en el minuto 1:06 del audio del ítem 4 archivo WS500003, el operador cumplió con recepcionar la llamada; sin embargo, indicó que no tienen responsabilidad respecto a la conectividad que brinda el proveedor del servicio de voz y datos.

Además, señaló que evidenció que la llamada testigo ingreso a su central de atención telefónica; sin embargo, en el transcurso de la comunicación se presentó una interrupción de la llamada dando tono de ocupado, ocurriendo un conflicto en la comunicación el cual generó que el audio del interlocutor o receptor se interrumpa, situación atribuible al proveedor de servicio Telefónica del Perú.

Finalmente señaló, que en su sistema no se ha presentado ninguna interrupción, corte, interrupción ni abandono de la llamada en su central telefónica.

### **Análisis de los descargos**

Respecto a los descargos presentados por ELECTROCENTRO, corresponde señalar que la responsabilidad por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la normativa vigente, recae en la concesionaria del servicio eléctrico, por lo que es su responsabilidad, como titular de

la actividad, el verificar que ésta se realice en todo momento conforme a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente, debiendo para ello adoptar todas las acciones que sean necesarias.

En ese sentido, teniendo en cuenta la normativa específica (numeral 6.2 del Procedimiento, ítem 3.) que a la letra señala “*Que el sistema de contestación automática no corte la llamada mientras es recibida o direccionada para la atención por el personal*”.

Por lo tanto y teniendo como sustento el audio del ítem 4 archivo WS500003, el incumplimiento se mantiene.

### **2.2.3. 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° 009/2014-2015-08-03, remitido mediante Oficio N° 272-2015-OS/OMR-VI.

#### **Descargos de Electrocentro**

ELECTROCENTRO señaló que las llamadas testigo realizadas y observadas por Osinergmin en su totalidad, han sido efectuados a los números auxiliares y no a la central telefónica (de número 064-481313), toda vez que mediante la Carta N° GC-949-2015 (de fecha 27/03/2015) se comunicó a Osinergmin que la central de atención telefónica cuenta con el número 064-481313 y con la finalidad de coadyugar el servicio a los usuarios, cuenta con líneas auxiliares que indican no forman parte de la supervisión; además, señaló que éstas son líneas únicas y no son centrales de atención telefónica, por lo que recepciona llamada por llamada y en llamadas masivas da tono de ocupado.

De otro lado señaló, que ha solicitado a Telefónica del Perú y Osiptel el reporte de interrupciones en el servicio de voz y datos a fin de sustentar la observación.

Asimismo, señaló que según el reporte de llamadas, su central telefónica se encontraba disponible (adjunto información referida al reporte de las llamadas de su sistema Asternic).

De otro lado señaló que en el minuto 00:40 de la llamada, el contestador IVR indicó la opción a elegir por parte del interlocutor (digite el número de suministro o por favor espere ser atendido por nuestro gestor de servicio). Agregó, que el interlocutor no eligió la opción, existiendo un tiempo en espera que no debe ser tomado en cuenta, puesto que transcurrido un tiempo prudencial sin que el usuario elija la opción, la llamada es derivada automáticamente al operador de servicio, servicio adicional que no se encuentra en la directiva y que fue implementado con la finalidad de brindar un mejor servicio al usuario.

#### **Análisis de los descargos**

Respecto a lo señalado por ELECTROCENTRO de no tomar en consideración el tiempo en que el IVR se encontraba en proceso de espera, al no ser elegida la opción (digitar el número de suministro o esperar ser atendido por el gestor de servicio); se precisa que la observación y el tiempo transcurrido es a partir de la indicación del IVR siguiente: “...le informamos que por motivos de calidad y seguridad su llamada puede ser grabada...”, a partir de ese instante hasta la

contestación del operador supero el tiempo establecido en el numeral 6.2 del Procedimiento ítem 4.

A continuación, se muestra el tiempo transcurrido.

| Llamada testigo                          | Duración |
|--|----------|
| Ítem 03 Audio Archivo Grabación WS500409 | 03`40"   |

Respecto a las llamadas testigo que se realizaron a números auxiliares, se precisa que dichos números se encuentran indicados en los recibos emitidos mensualmente a los usuarios y por consiguiente, la supervisión verifica si estos cumplen con las exigencias establecidas en el procedimiento.

En consecuencia, se confirman los incumplimientos detectados.

#### 2.2.4. 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° 1449-2015-OS/OR-JUNÍN, notificado a la empresa concesionaria el 05 de enero de 2016 junto al Oficio N° 2263-2015-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.

#### 2.3. CALCULO DE MULTA

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 13.2 del artículo 13° del Reglamento del Procedimiento Administrativo Sancionador de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 272-2012-OS/CD, como lo previsto en el artículo 246° del Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, mediante el cual se aprueba el T.U.O de la Ley 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>1</sup>.

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 ilícito resultante por la comisión de la infracción, 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 ilícito<sup>2</sup>, el mismo será evaluado a partir del análisis del costo evitado de

---

<sup>1</sup> 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 deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:

a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;

b) La probabilidad de detección de la infracción;

c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;

d) El perjuicio económico causado;

e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.

f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y

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

<sup>2</sup> 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

disponer los recursos necesarios, para cumplir con tener disponible la central telefónica, conforme lo establece la norma<sup>3</sup>. 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 central<sup>4</sup>.

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.<sup>5</sup>

**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 multa<sup>6</sup>.*

**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 norma<sup>7</sup>.*

Debe precisarse, que de acuerdo al Procedimiento<sup>8</sup> 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.<sup>9</sup>

---

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.

<sup>3</sup> "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.

<sup>4</sup> 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.

<sup>5</sup> Se usa como tasa de indisponibilidad lo obtenido en el indicador ICAT.

<sup>6</sup> Documento de Trabajo N°10 pag. 75, 76, 78, 82,102, 103. Publicado por la GPAE.

<sup>7</sup> Documento de Trabajo N°10 pag. 15, 111, 122. Publicado por la GPAE.

<sup>8</sup> "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.

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

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

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

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)                               | 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)                                    | 6.90%          |
| Probabilidad de detección   | 100%           |
| Monto del factor B en soles (4)   | S/. 7,843.29   |
| Factor B en UIT   | 1.94           |
| Daño ex - ante en UIT   | 1.00           |
| <b>Multa en UIT (5)</b>   | <b>2.94</b>    |

Nota:

- (1) Se toma como valor referencial de llamadas el total de llamadas recibidas por la empresa en los semestres del año 2014 (Anexo 17 de la Base Metodológica) conforme se registra en el documento 13 del SIGED – Llamadas recibidas en el CAT EDEs – Año 2014.
- (2) Impuesto a la renta igual al 30%
- (3) Porcentaje del indicador reportado de acuerdo al expediente 20150011237
- (4) Resultado de la aplicación de fórmula
- (5) Valor de la UIT igual a S/.4050

Por lo tanto, la sanción aplicable equivale a una multa de 2.94 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, la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General 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 **dos con noventa y cuatro centésimas (2.94) 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.

<sup>9</sup> 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.

**Código de Infracción: 150011123701**

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

**Artículo 3°.-** 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 ( norma vigente al momento del Inicio del procedimiento Administrativo Sancionador), 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.

De otro lado, cumplimos con informar que de conformidad con el artículo 27º del Reglamento de Procedimiento Administrativo Sancionador, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 272-2012-OS/CD, el administrado tiene la facultad de contradecir la presente Resolución, mediante la interposición ante el presente órgano del recurso administrativo de reconsideración o de apelación, dentro del plazo de quince (15) días hábiles contados desde el día hábil siguiente de notificada la presente Resolución.

**Artículo 4°.- NOTIFICAR** a la empresa **ELECTROCENTRO S.A.**, la presente resolución.

Regístrese y comuníquese,

«image:osifirma»

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