

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 1656-2022-OS/OR-HUANCAVELICA**

Huancavelica, 21 de junio del 2022

**VISTOS:**

El expediente N° 201900178695, el Informe de Instrucción N° 1360-2022-OS/OR-HUANCAVELICA y el Informe Final de Instrucción N° 1171-2022-OS/OR-HUANCAVELICA, sobre el incumplimiento a la normativa del subsector electricidad respecto de la empresa **ELECTROCENTRO S.A.** (en adelante, ELECTROCENTRO), identificada con Registro Único de Contribuyentes (RUC) N° 20129646099.

**CONSIDERANDO:**

**I. 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° 057-2019-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 los Procedimientos Administrativos Sancionadores, 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”, (en adelante, el Procedimiento), 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 de 2019.
- 1.4 Mediante Informe de Fiscalización N° 4226-2021-OS/OR-HUANCAVELICA de fecha 15 de octubre de 2021, notificado electrónicamente el 15 de octubre de 2021, se comunicó a

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES**  
**ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA**  
**OSINERGMIN N° 1656-2022-OS/OR-HUANCAVELICA**

ELECTROCENTRO los hechos y/o conductas que resultarían contrarios a la normativa vigente, detectados en la supervisión realizada por la Oficina Regional Ayacucho, correspondiente al primer semestre del 2019.

- 1.5 Mediante escrito de fecha 25 de noviembre de 2021, ELECTROCENTRO presento descargos al Informe de Fiscalización N° 4226-2021-OS/OR-HUANCAVELICA.
- 1.6 De acuerdo a lo señalado en el Informe de Instrucción N° 1360-2022-OS/OR-HUANCAVELICA de fecha 18 de abril de 2022, en la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica correspondiente al primer semestre de 2019, se verifico que ELECTROCENTRO transgredió los indicadores ATNA e ICAT, configurándose las siguientes infracciones:

| N°        | HECHO VERIFICADO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | OBLIGACIÓN NORMATIVA CONTRAVENIDA | TIPIFICACIÓN |            |       |      |                 |       |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                  |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------|------------|-------|------|-----------------|-------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1         | <p><b>INDICADOR ATNA: ATENCIÓN TELEFÓNICA NO ADECUADA</b></p> <p>El Agente Fiscalizado ha incumplido con el indicador ATNA, correspondiente al primer semestre de 2019, a continuación, se detalla el incumplimiento:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Indicador</th><th>Período</th><th>Tolerancia</th><th>Valor</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ATNA</td><td>I semestre 2019</td><td>2,00%</td><td>18.14%</td></tr> </tbody> </table> <p>En tal sentido; el indicador ATNA obtenido de la evaluación de la muestra de doscientos treinta y siete (237) archivos, se ha identificado cuarenta y tres (43) incumplimientos, cuyo detalle es el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En tres (03) llamada relacionada a interrupciones del servicio eléctrico, no solicito la dirección donde se ubica el usuario afectado.</li> <li>- En una (01) llamada relacionada a interrupciones del servicio eléctrico, no comunico el tiempo estimado para la reposición del servicio eléctrico.</li> <li>- En siete (07) llamada relacionada a interrupciones del servicio eléctrico, no informo si estas fueron programadas o no programadas.</li> <li>- En tres (03) llamada relacionada a interrupciones del servicio eléctrico, no informo el motivo de la demora de la atención de la interrupción del suministro eléctrico.</li> <li>- En diez (10) llamada relacionada a interrupciones del servicio eléctrico, no cumplió con más de dos (02) obligaciones como son: no solicito el teléfono de contacto del usuario afectado, no comunico el tiempo estimado para la reposición del servicio eléctrico, no proporciono el código de llamada y no informo el motivo de la demora de la atención de la interrupción del suministro eléctrico.</li> </ul> | Indicador                         | Período      | Tolerancia | Valor | ATNA | I semestre 2019 | 2,00% | 18.14% | <p><b>PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE LAS EMPRESAS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, APROBADO POR RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 266-2012-OS/CD</b></p> <p><b>5.1. Información a solicitar o confirmar a la persona que llama:</b></p> <p>(...)</p> <p>d. La dirección o referencia de la zona donde se ubica la instalación motivo de la llamada.</p> <p>e. El número telefónico de contacto</p> <p><b>5.2 Información a brindar a la persona que llama:</b></p> <p>a) Las acciones específicas que van a efectuar o efectuadas para la atención del requerimiento. Si la llamada está relacionada con una interrupción del servicio eléctrico, informar si es programada o no programada.</p> <p>b) El tiempo estimado o plazo para la atención del requerimiento, fijado por norma o en su defecto fijado por la empresa. Si la llamada está relacionada con una interrupción programada del servicio eléctrico, informar la hora programada para la reposición del servicio.</p> <p>c) El código de la llamada y/o reclamo. En caso de que exista un código de llamada y/o reclamo para un requerimiento en proceso de atención, puede informarse el mismo código a la persona que llama.</p> <p>(...)</p> <p><b>8. TOLERANCIAS PARA LOS INDICADORES</b></p> <p>Se fijan las siguientes tolerancias</p> | <p>Numeral 1.10 del Anexo 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD.</p> |
| Indicador | Período                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Tolerancia                        | Valor        |            |       |      |                 |       |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                  |
| ATNA      | I semestre 2019                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 2,00%                             | 18.14%       |            |       |      |                 |       |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                  |

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES**  
**ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA**  
**OSINERGMIN N° 1656-2022-OS/OR-HUANCAVELICA**

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Osinergmin, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la dirección web <https://verifica.osinergmin.gob.pe/visor-docs/> ingresando el código **Erg2c7tBx**

|           | <ul style="list-style-type: none"><li>- En dos (02) llamadas relacionadas a reclamo, no solicito el teléfono de contacto del usuario afectado.</li><li>- En catorce (14) llamadas relacionadas a reclamo, no solicito la dirección del usuario afectado.</li><li>- En una (01) llamada relacionada a reclamo, no comunico el tiempo estimado para la atención del reclamo.</li><li>- En una (01) llamada relacionada a reclamo, no indica el motivo de la demora de la atención.</li><li>- En una (01) llamada relacionada a reclamo, no cumplió con más de tres (03) obligaciones como son: no solicito la dirección del usuario afectado, no informo el código de llamada/reclamo, no informo si la interrupción del suministro eléctrico fue programadas o no programadas</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <table><tr><th>INDICADOR</th><th>VALOR</th></tr><tr><td>ATNA</td><td>2%</td></tr><tr><td>ICAT</td><td>2%</td></tr></table> | INDICADOR | VALOR      | ATNA  | 2%   | ICAT            | 2%    |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |           |       |      |    |      |    |                                                                                                                                                                                  |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|-------|------|-----------------|-------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|------|----|------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| INDICADOR | VALOR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                            |           |            |       |      |                 |       |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |           |       |      |    |      |    |                                                                                                                                                                                  |
| ATNA      | 2%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                            |           |            |       |      |                 |       |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |           |       |      |    |      |    |                                                                                                                                                                                  |
| ICAT      | 2%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                            |           |            |       |      |                 |       |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |           |       |      |    |      |    |                                                                                                                                                                                  |
| 2         | <p><b><u>INDICADOR ICAT: INDISPONIBILIDAD DEL CENTRO DE ATENCIÓN</u></b></p> <p>El Agente Fiscalizado ha incumplido con el indicador ICAT, correspondiente al primer semestre de 2019, a continuación, se detallan el incumplimiento:</p> <table><tr><th>Indicador</th><th>Período</th><th>Tolerancia</th><th>Valor</th></tr><tr><td>ICAT</td><td>I semestre 2019</td><td>2,00%</td><td>10.42%</td></tr></table> <p>En tal sentido; el indicador ICAT obtenido de la evaluación de la muestra de doscientos cincuenta y nueve (259) audios, se ha identificado en veinte y siete (27) incumplimientos, cuyo detalle es el siguiente</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- En seis (06) llamadas efectuadas, al centro de atención telefónica Serviluz, el sistema de contestación automática (IVR) cortó la llamada.</li><li>- En una (01) llamada efectuada, al centro de atención telefónica Serviluz, el sistema de contestación automática da tono de ocupado.</li><li>- En veinte (20) llamadas efectuadas, al centro de atención telefónica Serviluz el sistema de contestación automática (IVR), fue superior a un minuto.</li></ul> | Indicador                                                                                                                  | Período   | Tolerancia | Valor | ICAT | I semestre 2019 | 2,00% | 10.42% | <p><b><u>PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE LAS EMPRESAS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, APROBADO POR RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 266-2012-OS/CD</u></b></p> <p><b>6.2 Verificación de la Disponibilidad del Centro de Atención Telefónica</b></p> <p>(...)</p> <p>b) Las llamadas son realizadas a cualquier hora y día; y son grabadas por ser evidencias de la supervisión.</p> <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>2) Que el sistema de contestación automática no corte la llamada mientras es recibida o direccionada para la atención por el personal.</p> <p>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.</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>5) Que el tiempo de espera luego de ser atendido por el operador no sea superior a dos minutos.</p> <p><b>8. TOLERANCIAS PARA LOS INDICADORES</b></p> <p>Se fijan las siguientes tolerancias</p> <table><tr><th>INDICADOR</th><th>VALOR</th></tr><tr><td>ATNA</td><td>2%</td></tr><tr><td>ICAT</td><td>2%</td></tr></table> | INDICADOR | VALOR | ATNA | 2% | ICAT | 2% | <p>Numeral 1.10 del Anexo 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD.</p> |
| Indicador | Período                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Tolerancia                                                                                                                 | Valor     |            |       |      |                 |       |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |           |       |      |    |      |    |                                                                                                                                                                                  |
| ICAT      | I semestre 2019                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 2,00%                                                                                                                      | 10.42%    |            |       |      |                 |       |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |           |       |      |    |      |    |                                                                                                                                                                                  |
| INDICADOR | VALOR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                            |           |            |       |      |                 |       |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |           |       |      |    |      |    |                                                                                                                                                                                  |
| ATNA      | 2%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                            |           |            |       |      |                 |       |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |           |       |      |    |      |    |                                                                                                                                                                                  |
| ICAT      | 2%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                            |           |            |       |      |                 |       |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |           |       |      |    |      |    |                                                                                                                                                                                  |

- 1.7 Mediante Oficio N° 722-2022-OS/OR-HUANCAVELICA de fecha 18 de abril de 2022, notificado electrónicamente el 18 de abril de 2022, se inició el procedimiento administrativo sancionador contra ELECTROCENTRO por incumplir por con lo dispuesto en el Procedimiento, otorgándole cinco (05) días hábiles de plazo para presentar sus descargos a las imputaciones formuladas.
- 1.8 Mediante documento N° ELCTO-GC-0571-2022 de fecha 25 de abril de 2022, ELECTROCENTRO, presentó su reconocimiento de responsabilidad administrativa.
- 1.9 Mediante Oficio N° 187-2022-OS/OR HUANCAVELICA de fecha 27 de mayo de 2022, notificado electrónicamente el 27 de mayo de 2022, se trasladó el Informe Final de Instrucción N° 1171-2022-OS/OR-HUANCAVELICA, otorgándole un plazo máximo de cinco (05) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificado, a efectos que formule los descargos a que hubiere lugar.
- 1.10 Mediante Carta N° ELCTO-GC-0787-2022 de 03 de junio de 2022, ELECTROCENTRO reitera reconocimiento de responsabilidad administrativa.

## II. ANÁLISIS

### 2.1. CUESTION PREVIA

#### Argumentos legales presentados por la concesionaria:

- 2.1.1. Respecto a los documentos N° ELCTO-GC-1773-2021 de fecha 25 de noviembre de 2021, N° ELCTO-GC-0571-2022 de fecha 25 de abril de 2022 y N° ELCTO-GC-0787-2022 de 03 de junio de 2022, presentado por ELECTROCENTRO, mediante los cuales reconoce su responsabilidad administrativa por los incumplimientos referidos al indicador ATNA y el indicador ICAT, ello de conformidad con el artículo 26.4 de la Resolución De Consejo Directivo Organismo Supervisor de la Inversión en Energía Y Minería Osinergmin N° 208-2020-OS/CD (en adelante Reglamento de FS).

#### Análisis de los argumentos legales presentados por la concesionaria:

- 2.1.2. Respecto de lo mencionado por la concesionaria en el numeral 2.1.1., del presente informe, relacionado al reconocimiento de responsabilidad administrativa, corresponde señalar que, de acuerdo al literal a) del numeral 26.4., del artículo 26° del del Reglamento de FS, en concordancia con el literal a) del numeral 2 del artículo 257° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, el TUO de la LPAG), la Agente Fiscalizada, ha **reconocido de forma expresa, por escrito e incondicionalmente su responsabilidad** respecto a la infracción administrativa materia de análisis, circunstancia que constituye condición **atenuante de responsabilidad administrativa**, por lo que si la sanción aplicable es una multa y según lo dispuesto en el literal a.1., del mismo cuerpo normativo se reducirá en **-50%**, si el reconocimiento de responsabilidad se presenta hasta la fecha de presentación de descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador.

En ese sentido, considerando que la Agente Fiscalizada, ha presentado su escrito de reconocimiento de responsabilidad administrativa con fecha 25 de noviembre de 2021; es decir, antes de notificado el Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador a través del Oficio N° 722-2022-OS/OR-HUANCAVELICA (Fecha de notificación: 18 de abril de 2022); corresponde aceptar el reconocimiento y proceder conforme a la norma vigente.

## 2.2. RESPECTO AL INDICADOR ATNA: ATENCIÓN TELEFÓNICA NO ADECUADA

### 2.2.1. Hechos verificados

En la instrucción realizada, se ha verificado que la concesionaria obtuvo para el indicador ATNA del primer semestre 2019, el valor de 18.14%, lo cual supera la tolerancia de 2.0%, establecida en el numeral 8 del Procedimiento, al incumplir con lo señalado en los numerales 5.2 y 5.2 del procedimiento.

En tal sentido; el indicador ATNA obtenido de la evaluación de la muestra de doscientos treinta y siete (237) audios, se ha identificado cuarenta y tres (43) incumplimientos, cuyo detalle es el siguiente:

- En tres (03) llamada relacionada a interrupciones del servicio eléctrico, no solicito la dirección donde se ubica el usuario afectado.
- En una (01) llamada relacionada a interrupciones del servicio eléctrico, no comunico el tiempo estimado para la reposición del servicio eléctrico.
- En siete (07) llamada relacionada a interrupciones del servicio eléctrico, no informo si estas fueron programadas o no programadas.
- En tres (03) llamada relacionada a interrupciones del servicio eléctrico, no informo el motivo de la demora de la atención de la interrupción del suministro eléctrico.
- En diez (10) llamada relacionada a interrupciones del servicio eléctrico, no cumplió con más de dos (02) obligaciones como son: no solicito el teléfono de contacto del usuario afectado, no comunico el tiempo estimado para la reposición del servicio eléctrico, no proporciono el código de llamada y no informo el motivo de la demora de la atención de la interrupción del suministro eléctrico.
- En dos (02) llamadas relacionadas a reclamo, no solicito el teléfono de contacto del usuario afectado
- En catorce (14) llamadas relacionadas a reclamo, no solicito la dirección del usuario afectado.
- En una (01) llamada relacionada a reclamo, no comunico el tiempo estimado para la atención del reclamo.
- En una (01) llamada relacionada a reclamo, no indica el motivo de la demora de la atención.
- En una (01) llamada relacionada a reclamo, no cumplió con más de tres (03) obligaciones como son: no solicito la dirección del usuario afectado, no informo el código de llamada/reclamo, no informo si la interrupción del suministro eléctrico fue programadas o no programadas.

### 2.2.2. Descargos presentados por ELECTROCENTRO

Mediante los documentos N° ELCTO-GC-1773-2021 de fecha 25 de noviembre de 2021, N° ELCTO-GC-0571-2022 de fecha 25 de abril de 2022 y N° ELCTO-GC-0787-2022 de 03 de junio de 2022, ELECTROCENTRO reconoce su responsabilidad administrativa concerniente al indicador materia de análisis

#### 2.2.3. **Análisis de los descargos presentados por ELECTROCENTRO**

Corresponde señalar que el mencionado escrito fue evaluado en el numeral 2.1.2., de la presente resolución. Así mismo, se advierte que ELECTROCENTRO, no ha desvirtuado el incumplimiento detectado; por el contrario, ha presentado su reconocimiento a la infracción administrativa, quedando acreditada la responsabilidad en la infracción materia de análisis, por lo que corresponde disponer el inicio del procedimiento administrativo sancionador

#### 2.2.4. **Conclusiones**

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 Instrucción N° 1360-2022-OS/OR HUANCAVELICA notificado a la entidad el 18 de abril de 2022 junto al Oficio N° 722-2022-OS/OR HUANCAVELICA, de lo cual se desprende que ELECTROCENTRO ha transgredido la tolerancia del indicador ATNA.

Los numerales 5.1 5.2 y 5.3 del Procedimiento establecen la información que las concesionarias de distribución eléctrica deben solicitar, confirmar y brindar a las personas que efectúan llamadas a los Centros de Atención Telefónica.

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

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 incumplido con los numerales 5.1 y 5.2 del “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. 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. **RESPECTO AL INDICADOR ICAT: INDISPONIBILIDAD DE LA CENTRAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.**

##### 2.3.1. **Hechos verificados:**

En la fiscalización realizada, se ha verificado que la concesionaria obtuvo para el indicador ICAT del primer semestre 2019, el valor de 10.42%, lo cual supera la tolerancia de 2.0%, establecida en el numeral 8 del Procedimiento, al incumplir con lo señalado en el numeral 6.2 del procedimiento.

En tal sentido; el indicador ICAT obtenido de la evaluación de la muestra de doscientos cincuenta y nueve (259) audios, se ha identificado veinte y siete (27) incumplimientos, cuyo detalle es el siguiente:

- En seis (06) llamadas efectuadas, al centro de atención telefónica Serviluz, el sistema de contestación automática (IVR) cortó la llamada.
- En una (01) llamada efectuada, al centro de atención telefónica Serviluz, el sistema de contestación automática da tono de ocupado.
- En veinte (20) llamadas efectuadas, al centro de atención telefónica Serviluz el sistema de contestación automática (IVR), fue superior a un minuto.

#### 2.3.2. Descargos presentados por ELECTROCENTRO

Mediante los documentos N° ELCTO-GC-1773-2021 de fecha 25 de noviembre de 2021, N° ELCTO-GC-0571-2022 de fecha 25 de abril de 2022 y N° ELCTO-GC-0787-2022 de 03 de junio de 2022, ELECTROCENTRO reconoce su responsabilidad administrativa concerniente al indicador materia de análisis.

#### 2.3.3. Análisis de los descargos presentados por ELECTROCENTRO

Corresponde señalar que el mencionado escrito fue evaluado en el numeral 2.1.2., de la presente resolución. Así mismo, se advierte que ELECTROCENTRO, no ha desvirtuado el incumplimiento detectado; por el contrario, ha presentado su reconocimiento a la infracción administrativa, quedando acreditada la responsabilidad en la infracción materia de análisis, por lo que corresponde disponer el inicio del procedimiento administrativo sancionador.

#### 2.3.4. Conclusiones

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 Instrucción N° 1360-2022-OS/OR HUANCAVELICA notificado a la entidad el 18 de abril de 2022 junto al Oficio N° 722-2022-OS/OR HUANCAVELICA, de lo cual se desprende que ELECTROCENTRO ha transgredido la tolerancia del indicador ICAT.

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.

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 incumplido con el numeral 6.2. del “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. 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.

## 2.4. CÁLCULO DE MULTA

- 2.4.1. 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.
- 2.4.2. Para tal efecto, debe tomarse en cuenta lo previsto en el Artículo 248° del Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, mediante el cual se aprueba el T.U.O de la Ley 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>1</sup>.
- 2.4.3. Dicha 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.
- 2.4.4. En ese orden de ideas, la sanción aplicable considerará los criterios antes mencionados en tanto se encuentren inmersos en el caso bajo análisis.

### <sup>1</sup> Artículo 248.- 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.

## **SOBRE LOS INCUMPLIMIENTOS VERIFICADOS**

Es importante definir si se debe aplicar multa o amonestación, considerando que el numeral 1.10 del Anexo 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica prevé ambos tipos de sanción administrativa.

Al respecto, debe indicarse que los incumplimientos citados anteriormente se refieren de modo general a la indisponibilidad de la central telefónica y la mala calidad de la atención de las llamadas, por tal se estaría incurriendo en un costo evitado por parte de la empresa concesionaria al no disponer de los recursos necesarios para atención de llamadas. Este criterio será más ampliamente detallado en el análisis de cálculo de multa.

Por tal se descarta la aplicación de una AMONESTACIÓN y por ende corresponde determinar una MULTA. Para la determinación de la multa se realizará un análisis del costo evitado y el daño ocasionado por el incumplimiento de la empresa. Es importante tener en cuenta los siguientes conceptos:

**Beneficio ilícito:** *Se estima en base a las ganancias ilícitas que son utilidades generadas por la infracción, costo evitado aplicado ante la falta u omisión de algún requisito y/o requerimiento necesario conforme lo establece la norma. El beneficio ilícito sería obtenido o generado por la empresa al no cumplir con la normatividad vigente. La empresa Incumplirá una obligación establecida por la norma si el beneficio ilícito supera a los costos que la empresa tendría que incurrir para cumplir con la norma. Los beneficios ilícitos de las empresas infractoras aumentan el beneficio de las mismas<sup>2</sup>*

**Costo evitado:** *Es aquel costo en el que se debió incurrir para cumplir la norma; pero, no se incurrirá y generará un ahorro ilícito en costos, o, en otras palabras, un beneficio ilícito. Ej.: Costos operativos no realizados, costo de repuestos o elementos con una vida útil corta (extinguidores y otros), inversiones no depreciables (EIA, permisos, sistemas de automonitoreo y reporte).*

### **Criterios Utilizados para el Cálculo de la Multa**

El marco teórico asociado al esquema utilizado por el Osinergmin para la determinación de multas sigue principalmente el trabajo formulado por el Premio Nobel de Economía Gary Becker referido al análisis económico de sanciones<sup>3</sup>, quien postula que todos los agentes económicos realizan un análisis costo – beneficio antes de decidir infringir una normativa, en el cual comparan los beneficios que se obtendrían por infringir la normativa versus la sanción que se esperaría obtener, de ser detectado su incumplimiento.

<sup>2</sup> Estudio de Multas del Sector Energía: Análisis Económico de las Sanciones Volumen 1, páginas 15, 16, 18, 19, 21, 22, 27, 28, 30, 37, 46

<sup>3</sup> Becker, G. S. (1968). Crime and Punishment: An Economic Approach. Journal of Political Economy. <https://doi.org/10.1086/259394>

$$B \text{ vs. } p \times M$$

|                      |                     |
|----------------------|---------------------|
| Beneficio<br>ilícito | Sanción<br>esperada |
|----------------------|---------------------|

Donde:

$p$ : Probabilidad de detección

$M$ : Multa

Dado lo anterior, para que se logre la disuasión de conductas infractoras por parte de los agentes económicos, la multa a aplicar por el Regulador debe estar relacionada con el beneficio ilícito y la probabilidad de detección de la infracción.

Adicionalmente, y de corresponder, a fin de dar una señal de que los infractores van a tener que asumir parte de los costos generados por las externalidades que causan a la sociedad debido a la infracción, es posible añadir a la multa un porcentaje del daño generado por la conducta infractora.

Por otro lado, conforme lo dispone el artículo 25 del RSFS, en concordancia con el numeral 3 del artículo 248<sup>4</sup> del TUO la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, en los casos en que la multa prevista tenga rangos o topes de aplicación, se utilizan, según sea el caso, los siguientes criterios de graduación de sanciones:

- a. Gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido.*
- b. Perjuicio económico causado.*
- c. Reincidencia en la comisión de la infracción.*
- d. Beneficio ilegalmente obtenido.*
- e. Capacidad económica*
- f. Probabilidad de detección*
- g. Circunstancias de la comisión de la infracción*

Así, teniendo en cuenta los aspectos mencionados anteriormente, la fórmula general a aplicar para la determinación de multas, cuando estas no cuenten con criterios específicos de sanción aprobados, está dada por:

$$M = \frac{(B + \alpha D)}{p} A$$

Donde,

$M$  = Multa timada.

$B$  = Beneficio económico ilícito generado por la infracción y perjuicio económico causado.

$\alpha$  = Porcentaje del daño derivado de la infracción que se carga en la multa administrativa.

$D$  = Valor del daño derivado de la infracción.

<sup>4</sup> Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)

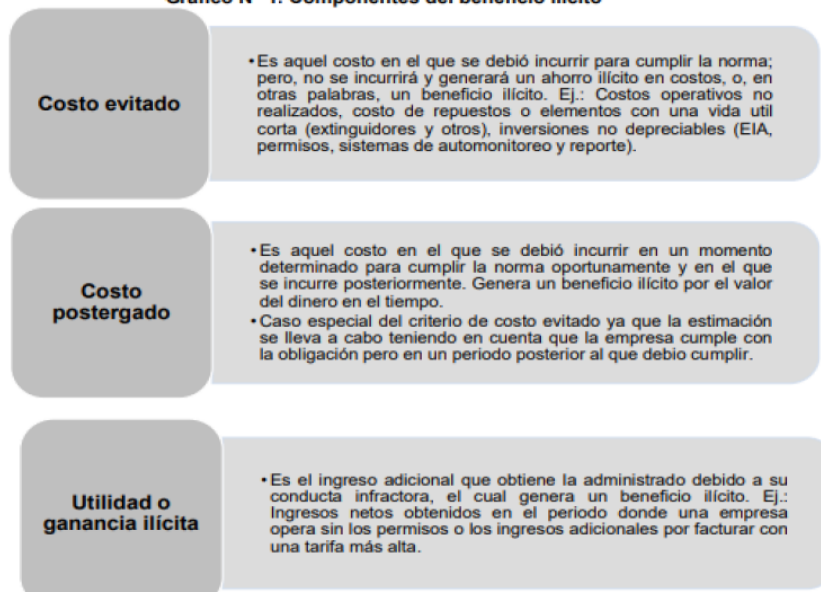
$P$  = Probabilidad de detección.

$A$  = 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.

A partir de la fórmula anterior, se desprende que, en primer lugar, **resulta necesario la identificación y valorización del beneficio ilícito** asociado a la infracción. Al respecto, resulta necesario precisar que dicho beneficio ilícito puede componerse de tres (3) conceptos: (i) costo evitado, (ii) costo postergado y/o (iii) utilidad o ganancia ilícita, conforme se señala en el literal d) del párrafo 25.1 del artículo 25 de la Resolución 040-2017-OS/CD, Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las actividades energéticas y mineras a cargo de Osinergmin.

Gráfico N° 1: Componentes del beneficio ilícito



En el caso de valorización de costos asociados al beneficio ilícito de una infracción se debe tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Identificar la alternativa menos costosa para cumplir con la obligación.
- Identificar valores referenciales en base a los cuales calcularlos: reconocidos en la regulación tarifaria (ej. VAD), cotizaciones de proveedores u otra fuente de costos validada por Osinergmin (Informe [Costo Hora/Hombre – II Trimestre 2013] provista por el Área de Logística de Osinergmin, Salary Pack, etc.).
- Se debe analizar variables como rendimientos en maquinarias y horas-hombre utilizadas.

#### Conceptos básicos y parámetros:

- Fecha de infracción: Fecha en la cual la empresa debió contar con los requisitos para su correcto funcionamiento y cumplimiento con las exigencias de las normas que la rige.

- Fecha de cálculo de multa: Fecha en la que se realiza el cálculo de la multa. A esta fecha se actualizan las ganancias derivadas del uso alternativo de las inversiones/costos no realizados mediante el uso de COK.
- Fecha de cumplimiento postergado: Fecha en la cual la empresa cumplió con requisito para realizar sus operaciones y las exigencias de las normas que la rige.
- Fecha de presupuesto: Fecha a la cual están los precios de los equipos, mano de obra o insumos involucrados en el cumplimiento de la obligación.
- Costo de oportunidad del capital (COK): Tasa de descuento utilizada para actualizar los flujos de caja producto del no cumplimiento de las obligaciones.
- Índice de Precios al Consumidor a nivel nacional (IPC): Índice de Precios calculado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) con periodicidad mensual. Utilizado para actualizar las cotizaciones/presupuestos de los precios de los equipos, mano de obra o insumos involucrados en el cumplimiento de la obligación a la fecha de infracción. Disponible en: <https://www.inei.gob.pe/estadisticas/> índice temático/economía/ (Sección: ÍNDICES DE PRECIOS)
- Tipo de cambio a la fecha de presupuesto: Tipo de cambio promedio bancario mensual (US\$/S/) publicado por el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP). En caso de que la cotización/presupuesto se encuentre en dólares deberá transformarse a moneda nacional utilizando el tipo de cambio a la fecha de presupuesto. Disponible en: <https://estadisticas.bcrp.gob.pe/estadisticas/series/mensuales/resultados/PN01210PM/html>

### **Esquema de cálculo de multas**

En la presente sección se presentan los esquemas de cálculo de multas para los escenarios de beneficio ilícito de tipo costo evitado, costo postergado y utilidad y/o ganancia ilícita.

#### **• Beneficio ilícito de tipo costo evitado**

Para la valoración del referido costo evitado podrá recurrirse a fuentes tales como el Salary Pack, Informe [Costo Hora/Hombre – II Trimestre 2013] provista por el Área de Logística de Osinergmin, cotizaciones u otras fuentes validadas por Osinergmin.

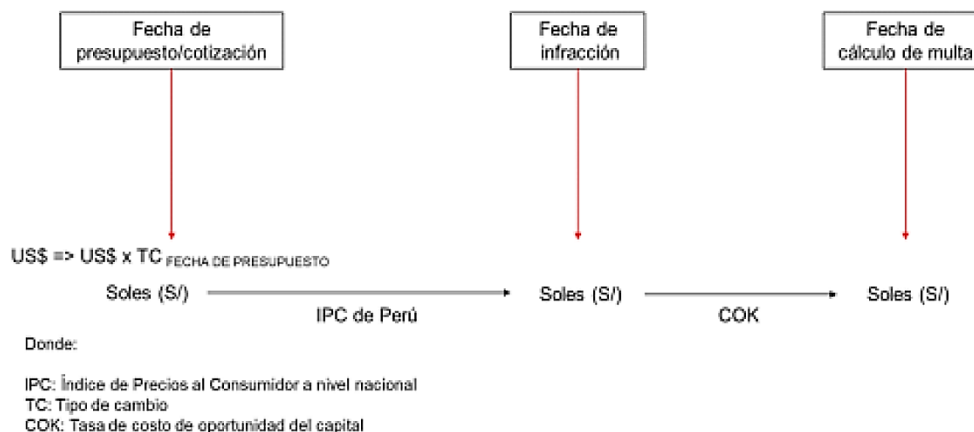
Asimismo, para el caso de valorización del costo de personal, debe adoptarse supuestos basados en las buenas prácticas e imputar tiempos razonables y estrictamente proporcionales a la realización de las actividades que se están valorizando.

En caso la fuente de costos utilizada se encuentre en dólares americanos, una vez calculado el presupuesto en dólares deberá transformarse dicho valor a soles, utilizándose el tipo de cambio (S/ por US\$) promedio bancario del mes de la fecha de presupuesto<sup>5</sup>. Por ejemplo, tratándose del Informe [Costo Hora/Hombre – II Trimestre 2013] provista por el Área de Logística de Osinergmin, el mes de la fecha de presupuesto sería el mes de junio de 2013 ya que el documento data del segundo trimestre del 2013, por lo tanto, deberá multiplicarse el valor del presupuesto en dólares por el tipo de cambio promedio bancario de junio de 2013, esto es, 2.748 S/ por US\$.

<sup>5</sup> La información respecto de tipos de cambio puede obtenerse en el sitio web del Banco Central de Reserva del Perú ([www.bcrp.gob.pe](http://www.bcrp.gob.pe))

Una vez valorizado el costo evitado a precios de la fecha de presupuesto deberá actualizarse este a precios de la fecha de la infracción, mediante la multiplicación de dicho valor por un factor de ajuste por inflación expresado por el cociente del Índice de Precios al Consumidor a nivel nacional, calculado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática del Perú (INEI), del mes de la fecha de la infracción y el correspondiente al mes de la fecha del presupuesto. Asimismo, a fines de obtener el costo evitado neto a precios de la fecha de infracción deberá descontársele el Impuesto a la Renta (30%) multiplicándose el costo evitado a precios de la fecha de la infracción por el factor (1-IR), donde IR es igual a 30%.

**Gráfico N°1: Actualización del costo evitado**



Seguidamente, deberá calcularse el beneficio ilícito a la fecha de cálculo de la multa (beneficio ilícito actualizado) mediante la aplicación del factor de actualización asociado a la tasa de costo de oportunidad del capital o COK aplicable al subsector donde se desempeña la empresa infractora y los meses que transcurridos entre la fecha de la infracción y la fecha de cálculo de la multa. Al respecto, las tasas COK a considerar para dichos fines serán las siguientes:

**Cuadro N° 1: Tasas de descuento aplicables en el cálculo de multas**

| Subsector                           | COK promedio 2011-2015 |        | Fuente                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------|------------------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gas Natural (distribución)          | Anual:                 | 10.76% | Osinermin (2017), WACC: Una estimación para los sectores de Minería, Electricidad, Hidrocarburos Líquidos y Gas Natural en el Perú, Documento de trabajo N° 37, GPAE |
|                                     | Mensual:               | 0.855% |                                                                                                                                                                      |
| Hidrocarburos Líquidos (downstream) | Anual:                 | 13.40% |                                                                                                                                                                      |
|                                     | Mensual:               | 1.053% |                                                                                                                                                                      |
| Electricidad (distribución)         | Anual:                 | 10.64% |                                                                                                                                                                      |
|                                     | Mensual:               | 0.846% |                                                                                                                                                                      |

El anterior procedimiento se representa en el Gráfico N° 2 a manera ilustrativa. Conforme la fórmula general para el cálculo de multas, a fines de la determinación de la multa base (M) adicionalmente al beneficio ilícito (B) debe identificarse la probabilidad de detección de

la infracción (p). Así, la referida probabilidad de detección deberá determinarse de acuerdo a las circunstancias específicas de detección del incumplimiento. Por ejemplo, tratándose de incumplimientos que son detectados mediante el auto reporte de la empresa infractora, mediante información provista por la misma o estén referidos al envío de información, sujeto a plazo, a OSINERGMIN resulta válido optar por una probabilidad de detección igual al 100%.

Adicionalmente, oportunamente deberá realizarse la evaluación de factores atenuantes y agravantes de acuerdo a lo establecido en el artículo 25 de la Resolución 040-2017-OS/CD, Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las actividades energéticas y mineras a cargo de Osinergmin a fines de obtener la multa final a aplicar.

Finalmente, debe precisarse que, en caso la tipificación de la infracción cuente con un monto mínimo de multa, deberá compararse el valor de la multa final, producto del procedimiento de cálculo precedente, versus el referido monto mínimo, y en caso, el primero resulta menor a dicho monto mínimo, deberá aplicarse este último.

Si:

$$M^* \leq M_{\text{Min}} \Rightarrow \text{Multa a aplicar} = M_{\text{Min}}$$

$$M^* > M_{\text{Min}} \Rightarrow \text{Multa a aplicar} = M^*$$

Donde:

$M^*$  = Multa final a aplicar producto del procedimiento de cálculo

$M_{\text{Min}}$  = Monto mínimo de multa según tipificación y/o Escala de Multas y Sanciones

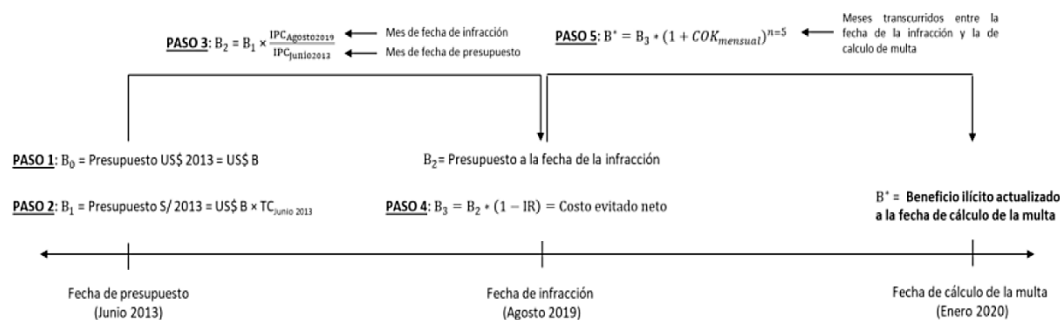
Gráfico N° 2: Esquema de cálculo de multa con beneficio ilícito de tipo costo evitado

**Supuestos:**

Fecha de presupuesto: Junio 2013

Fecha de infracción: Agosto 2019

Fecha de cálculo de multa: Enero 2020



## RESULTADO DE LA APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA

- TRANSGRESIÓN DEL INDICADOR ATNA: ATENCIÓN TELEFÓNICA NO ADECUADA

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 COyM 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.

*Beneficio ilícito: Se estima en base a las ganancias ilícitas que son utilidades generadas por la infracción, costo evitado aplicado ante la falta u omisión de algún requisito y/o requerimiento necesario conforme lo establece la norma. El beneficio ilícito sería obtenido o generado por la empresa al no cumplir con la normatividad vigente. La empresa incumplirá una obligación establecida por la norma si el beneficio ilícito supera a los costos que la empresa tendría que incurrir para cumplir con la norma. Los beneficios ilícitos de las empresas infractoras aumentan el beneficio de las mismas.*

*Costo evitado: Es el monto a precios de mercado de aquel requisito y/o requerimiento necesario para el desarrollo de las actividades dentro del sector eléctrico o el cumplimiento de la norma técnica y/o de seguridad como: a) costos operativos no realizados, b) costos de repuestos o elementos con una vida útil corta, c) inversiones no depreciables (por ejemplo: permisos, sistemas de automonitoreo y reporte), d) inversiones de capital, etc.; el cual puede estar expresado en unidades monetarias correspondientes a la fecha de la infracción o en unidades monetarias correspondientes a otro periodo, en cuyo caso se debe deflactar dicho valor haciendo uso del IPC, a fin de tener el costo evitado expresado en unidades monetarias correspondientes a la fecha de la infracción. Dicho valor será actualizado a la fecha de cálculo de multa.*

Este costo evitado se traduce en ingresos adicionales que se obtienen por infringir la norma (costo evitado más los intereses ganados en el sector en un horizonte inter-temporal).

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 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, así como temas de emergencias), el cual habría sido superado el generó 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 vinculados con temas de emergencias. Además, transgredir la tolerancia del indicador ATNA conllevaría a la probabilidad de generar un daño por no disponer con un adecuado sistema de atención de llamada entre los cuales se considera las llamadas por emergencias.

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

$$M = \left( COyM * \left( \frac{\text{Porcentaje que supera el ANTA} - 2\%}{\text{probabilidad de detección}} \right) \right) \\ * \text{Total llamadas involucrado en el procedimiento}$$

A continuación, se detalla el cálculo de multa:

**Cuadro N°01: Propuesta de cálculo de multa ATNA**

| CÁLCULO DE MULTA                                                                                   |                            |                            |                                     |                                    |                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|
| Infracción N° 2:                                                                                   |                            |                            |                                     |                                    |                                     |
| RESPECTO AL INCUMPLIMIENTO DEL INDICADOR ATNA                                                      |                            |                            |                                     |                                    |                                     |
| Presupuesto                                                                                        | Monto del presupuesto (\$) | Monto del presupuesto (S/) | IPC nacional- Fecha presupuesto (2) | IPC nacional- Fecha infracción (2) | Presup. a la fecha de la infracción |
| Costo por transgredir la tolerancia del 2% en el indicador ATNA (Atención Telefónica No Adecuada ) | -                          | 33,951.51                  | 123.17                              | 123.17                             | 33,951.51                           |
| Fecha de la infracción (3)                                                                         |                            |                            |                                     |                                    | Noviembre 2019                      |
| Beneficio ilícito a la fecha de la infracción                                                      |                            |                            |                                     |                                    | 33,951.51                           |
| Beneficio ilícito a la fecha de la infracción (neto del IR 30%) (4)                                |                            |                            |                                     |                                    | 23,766.06                           |
| Fecha de cálculo de la multa                                                                       |                            |                            |                                     |                                    | Mayo 2022                           |
| Número de meses entre la fecha de la infracción y la fecha de cálculo de la multa                  |                            |                            |                                     |                                    | 30                                  |
| Tasa COK promedio sector (mensual)                                                                 |                            |                            |                                     |                                    | 0.85%                               |
| Beneficio ilícito a la fecha de cálculo de la multa en S/                                          |                            |                            |                                     |                                    | 30,621.89                           |
| Factor B de la infracción en UIT                                                                   |                            |                            |                                     |                                    | 6.66                                |
| Factor αD de la infracción en UIT                                                                  |                            |                            |                                     |                                    | 0.00                                |
| Probabilidad de detección                                                                          |                            |                            |                                     |                                    | 1.00                                |
| Factores atenuantes y agravantes                                                                   |                            |                            |                                     |                                    | 1.00                                |
| Multa en UIT                                                                                       |                            |                            |                                     |                                    | 6.6600                              |

Nota:

- (1) Por incumplir el indicador ATNA
- (2) Índice de Precios al Consumidor (IPC) a nivel nacional. Fuente: INEI
- (3) Fecha de incumplimiento se considera la fecha del informe presentado por la supervisión.
- (4) Impuesto a la renta descontado.

De acuerdo al cuadro anterior la multa a aplicar es igual a **6.66 UIT**,

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

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 central<sup>6</sup>, como valores de referencia perfectamente referenciados los cuales se ajustan mediante el uso del IPC.

Asimismo, se tomará en cuenta el número total de llamadas las cuales comprenderían las llamadas recibidas y las no recibidas debido a que la central estuvo indisponible. Sin embargo, no se cuenta con información del número de llamadas no recibidas. Frente a esto, el número total de llamadas se podría estimar a partir del número de llamadas recibidas y una tasa de indisponibilidad de la central.<sup>7</sup>

*Beneficio ilícito: Se estima en base a las ganancias ilícitas que son utilidades generadas por la infracción, costo evitado aplicado ante la falta u omisión de algún requisito y/o requerimiento necesario conforme lo establece la norma. El beneficio ilícito sería obtenido o generado por la empresa al no cumplir con la normatividad vigente. La empresa incumplirá una obligación establecida por la norma si el beneficio ilícito supera a los costos que la empresa tendría que incurrir para cumplir con la norma. Los beneficios ilícitos de las empresas infractoras aumentan el beneficio de las mismas<sup>8</sup>.*

*Costo evitado: Es aquel costo en el que se debió incurrir para cumplir la norma; pero, no se incurrirá y generará un ahorro ilícito en costos, o, en otras palabras, un beneficio ilícito. Ej.: Costos operativos no realizados, costo de repuestos o elementos con una vida útil corta (extinguidores y otros), inversiones no depreciables (EIA, permisos, sistemas de automonitoreo y reporte).*

Tomando en consideración el escenario de incumplimiento, de acuerdo con el 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.

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

$$M = \left( \frac{(COyM + (@VNR)) * (Porcentaje \text{ que supera el ICAT} - 2\%) * \left( \frac{1}{1 - porcentaje \text{ que supera el ICAT}} \right)}{Probabilidad \text{ de detección}} \right) * Total \text{ llamadas involucrado en el procedimiento}$$

<sup>6</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 Osinergmin N° 158-2018-OS/CD, modificada mediante la Resolución

Osinergmin N° 210-2018-OS/CD, donde Osinergmin fijó el VAD para el periodo 01 de noviembre de 2019 al 31 de octubre de 2023 donde se encuentran las empresas bajo el ámbito del FONAFE. 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>7</sup> Se usa como tasa de indisponibilidad lo obtenido en el indicador ICAT.

<sup>8</sup> Estudio de Multas del Sector Energía: Análisis Económico de las Sanciones Volumen 1, páginas 15, 16, 18, 19, 21, 22, 27, 28, 30, 37,46.

A continuación, se detalla el cálculo de multa:

**Cuadro N°01: Propuesta de cálculo de multa ICAT**

Infracción N° 3:

| RESPECTO AL INCUMPLIMIENTO DEL INDICADOR ICAT                                                             |                            |                            |                                     |                                    |                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|
| Presupuesto                                                                                               | Monto del presupuesto (\$) | Monto del presupuesto (S/) | IPC nacional- Fecha presupuesto (2) | IPC nacional- Fecha infracción (2) | Presup. a la fecha de la infracción |
| Costo por transgredir la tolerancia del 2% en el indicador ICAT (Indisponibilidad del Centro de Atención) | -                          | 19,772.28                  | 123.17                              | 123.17                             | 19,772.28                           |
| Fecha de la infracción (3)                                                                                |                            |                            |                                     |                                    | Noviembre 2019                      |
| Beneficio ilícito a la fecha de la infracción                                                             |                            |                            |                                     |                                    | 19,772.28                           |
| Beneficio ilícito a la fecha de la infracción (neto del IR 30%) (4)                                       |                            |                            |                                     |                                    | 13,840.59                           |
| Fecha de cálculo de la multa                                                                              |                            |                            |                                     |                                    | Mayo 2022                           |
| Número de meses entre la fecha de la infracción y la fecha de cálculo de la multa                         |                            |                            |                                     |                                    | 30                                  |
| Tasa COK promedio sector (mensual)                                                                        |                            |                            |                                     |                                    | 0.85%                               |
| Beneficio ilícito a la fecha de cálculo de la multa en S/                                                 |                            |                            |                                     |                                    | 17,833.21                           |
| Factor B de la infracción en UIT                                                                          |                            |                            |                                     |                                    | 3.88                                |
| Factor αD de la infracción en UIT                                                                         |                            |                            |                                     |                                    | 0.00                                |
| Probabilidad de detección                                                                                 |                            |                            |                                     |                                    | 1.00                                |
| Factores atenuantes y agravantes                                                                          |                            |                            |                                     |                                    | 1.00                                |
| <b>Multa en UIT</b>                                                                                       |                            |                            |                                     |                                    | <b>3.8800</b>                       |

Nota:

- (1) Por la trasgresión de la tolerancia del 2% del indicador ICAT
- (2) Índice de Precios al Consumidor (IPC) a nivel nacional. Fuente: INEI
- (3) Fecha de incumplimiento se considera la fecha de la supervisión.
- (4) Impuesto a la renta descontado.

De acuerdo al cuadro anterior la multa a aplicar es igual a **3.88 UIT**.

2.4.5. **SANCIÓN APLICABLE:** Del análisis anteriormente descrito, se concluye que la sanción económica a aplicar a ELECTROCENTRO, por la infracción administrativa, son las siguientes:

|                            |                                                               |                 |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>INCUMPLIMIENTO N° 1</b> | <b>Multa en UIT calculada</b>                                 | <b>6.66 UIT</b> |
|                            | <b>Reducción por Reconocimiento de Responsabilidad (-50%)</b> | <b>3.33</b>     |
|                            | <b>Total, Multa</b>                                           | <b>3.33 UIT</b> |
| <b>INCUMPLIMIENTO N° 2</b> | <b>Multa en UIT calculada</b>                                 | <b>3.88 UIT</b> |
|                            | <b>Reducción por Reconocimiento de Responsabilidad (-50%)</b> | <b>1.94</b>     |
|                            | <b>Total, Multa</b>                                           | <b>1.94 UIT</b> |

De conformidad con lo establecido en el artículo 13° literal c) de la Ley de Creación de Osinergmin, Ley Nº 26734 modificada por Ley Nº 28964; la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, Ley Nº 27332 y modificatorias; la Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de Osinergmin, Ley Nº 27699; el Reglamento de Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 208-2020-OS/CD; Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo Nº 004-2019-JUS; y en la Resolución de Consejo Directivo Nº 057-2019-OS/CD y modificatorias;

SE RESUELVE:

**Artículo 1º.- SANCIONAR** a la empresa **ELECTROCENTRO S.A.**, con una multa de tres con treinta y tres centésimas (3.33) Unidades Impositivas Tributaria (UIT), vigentes a la fecha de pago, por el incumplimiento N° 1 señalado en el numeral 1.6. de la presente Resolución.

**Código de Infracción: 190017869501**

**Artículo 2º.- SANCIONAR** a la empresa **ELECTROCENTRO S.A.**, con una multa de uno con noventa y cuatro centésimas (1.94) Unidades Impositivas Tributaria (UIT), vigentes a la fecha de pago, por el incumplimiento N° 2 señalado en el numeral 1.6. de la presente Resolución.

**Código de Infracción: 190017869502**

**Artículo 3º.- DISPONER** que el monto de las multas sean pagados en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente de notificada la presente Resolución.

El pago podrá realizarse en las cuentas de Osinergmin disponibles a través de los canales de atención (Agencias y Banca por Internet) del **Banco de Crédito del Perú, Interbank, Scotiabank S.A.A. y BBVA Continental**. Para tal efecto, se deberá indicar el servicio de recaudación **"MULTAS PAS"** para el caso del **Banco de Crédito del Perú, Interbank, Scotiabank S.A.A.**, y, en el caso del **BBVA Continental** el servicio de recaudación **"OSINERGMIN MULTAS PAS"**; asimismo, deberá indicarse el **código de infracción** que figura en la presente Resolución.

**Artículo 4.- COMUNICAR** que, de conformidad con el Artículo 27° del Reglamento de Fiscalización, y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 208-2020-OS/CD, la Administrada podrá acogerse al beneficio de pronto pago equivalente a una reducción del **10%** sobre el importe final de cada una de las multas impuestas en la resolución de sanción, **si cancela la multa impuesta dentro del plazo fijado para su pago, siendo requisito para su eficacia no interponer recurso administrativo.**

**Artículo 5º.- Información de la notificación.**

En cumplimiento del artículo 24° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, en concordancia con el artículo 28° del Reglamento de Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 208-2020-OS/CD, se informa lo siguiente respecto del acto materia de notificación:

- El presente acto entra en vigencia a partir de su notificación legalmente realizada.
- El presente acto no agota la vía administrativa, por lo que, 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.

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN Nº 1656-2022-OS/OR-HUANCAVELICA**

- La interposición de recurso administrativo contra la resolución que impone una sanción, suspende los efectos de ésta en lo que respecta a la sanción impuesta mas no respecto de las medidas administrativas que contenga.
- El recurso impugnativo de reconsideración o apelación podrá ser presentado a través de la Ventanilla Virtual de Osinergmin (<https://ventanillavirtual.osinergmin.gob.pe/>), haciendo referencia al número del expediente administrativo.

**Artículo 6º.- NOTIFICAR** a la empresa **ELECTROCENTRO S.A.**, el contenido de la presente resolución.

Regístrese y comuníquese,

«image:osifirma»

**Anderson Richard Hinostroza Cairo**  
**Jefe de Oficina Regional Huancavelica**  
**Autoridad Sancionadora**  
**Osinergmin**