

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 1542-2019-2019-OS/OR LAMBAYEQUE**

Lambayeque, 13 de junio del 2019

**VISTO;** el expediente Nro. 201700051246, el Informe Final de Instrucción Nro. 1250-2019-OS/OR LAMBAYEQUE e Informe Técnico Nro. 5-2019-OS/OR LAMBAYEQUE referido al procedimiento administrativo sancionador iniciado mediante Oficio Nro. 1848-2018-OS/OR LAMBAYEQUE a la concesionaria **EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NORTE S.A.** (en adelante, **ELECTRONORTE**), identificada con Registro Único de Contribuyente (RUC) Nro. 20103117560.

**CONSIDERANDO:**

**I. ANTECEDENTES**

- 1.1 Mediante el Informe de Instrucción Nro. 1925 -2018-OS/OR LAMBAYEQUE, del 28 de junio de 2018, que determinó el inicio del procedimiento administrativo sancionador, se advirtió que **ELECTRONORTE** habría incumplido el procedimiento supervisado, configurándose las siguientes infracciones:

*<<5. CONCLUSIONES*

*En atención a lo señalado, se imputa a la concesionaria lo siguiente:*

*5.1 **ELECTRONORTE S.A** ha obtenido el valor de 4.40% para el indicador ICAT, excediendo la tolerancia del 2% establecida en el numeral 8 del "Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica" aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nro. 266-2012-OS/CD; dicho incumplimiento constituye infracción administrativa sancionable de conformidad con el numeral 9.2 del citado Procedimiento; por lo que corresponde aplicar la sanción establecida en el numeral 1.10 del Anexo Nro. 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo Nro. 028-2003-OS/CD.*

*5.2 **ELECTRONORTE S.A** ha obtenido el valor de 15.90% para el indicador ATNA, excediendo la tolerancia del 2% establecida en el numeral 8 del Procedimiento; dicho incumplimiento constituye infracción administrativa sancionable de conformidad con el numeral 9.2 del citado Procedimiento; por lo que corresponde aplicar la sanción establecida en el numeral 1.10 del Anexo Nro. 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo Nro. 028-2003-OS/CD.>> (sic)*

- 1.2 Así, mediante Oficio Nro. 1848-2018-OS/OR LAMBAYEQUE, notificada el 28 de junio de 2018, se inició el procedimiento administrativo sancionador contra **ELECTRONORTE**, imputándole los incumplimientos señalados en el Informe de Instrucción citado.

- 1.3 Por su parte, mediante Carta GC-1014-2018, del 17 de julio de 2018, **ELECTRONORTE** presentó descargos al inicio del procedimiento administrativo.
- 1.4 Mediante Resolución 31-2019-OS/OR LAMBAYEQUE, del 18 de marzo de 2019, se resuelve ampliar por tres (3) meses, el plazo inicial de nueve (9) meses que se tiene para emitir resolución de primera instancia en el presente procedimiento administrativo sancionador.
- 1.5 Mediante Oficio Nro. 329-2019-OS/OR LAMBAYEQUE, notificado el 30 de mayo de 2018, se trasladó el Informe Final de Instrucción Nro. 1250-2019, otorgándole cinco (5) días hábiles al administrado para que presente sus descargos.
- 1.6 Por su parte, mediante Carta GC-1352-2018, del 6 de junio de 2018, **ELECTRONORTE** presentó descargos al inicio del procedimiento administrativo, los mismos que son materia de análisis en la presente resolución.

## II. FUNDAMENTOS

Esquematizamos los incumplimientos imputado según el siguiente cuadro:

### 2.1 Incumplimiento imputado

De la evaluación de los cincuenta y tres (53) casos de la muestra de recuperos requeridos a la concesionaria para la evaluación del indicador DIR, en la supervisión 2017-I, se determinó una desviación de 0.35% en dicho indicador, al haberse realizado el siguiente cálculo:

Ítem	Incumplimiento verificado	Obligación normativa	Tipificación
------	---------------------------	----------------------	--------------

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 1542-2019-2019-OS/OR LAMBAYEQUE**

1	<p><u>Atención Telefónica No Adecuada (ATNA)</u></p> <p>ELECTRONORTE ha obtenido el valor de 15.9% para el indicador ATNA, trasgrediendo la tolerancia del 2% establecida en el numeral 8 del Procedimiento.</p> <p><b>Observaciones:</b></p> <p>1) Literal b) del numeral 5.1 del Procedimiento: En siete (07) llamadas la concesionaria no cumplió con solicitar o confirmar el nombre de la persona que efectúa la llamada.</p> <p>2) Literal d) del numeral 5.1 del Procedimiento: En una (01) llamada la concesionaria no cumplió con solicitar o confirmar la dirección o referencia de la zona donde se ubica la instalación motivo de la llamada.</p> <p>3) Literal e) del numeral 5.1 del Procedimiento: En diez (10) llamadas la concesionaria no cumplió con solicitar o confirmar el número telefónico de contacto.</p> <p>4) Literal a) del numeral 5.2 del Procedimiento: En cinco (05) llamadas, la concesionaria no informó si la interrupción del servicio eléctrico es programada o no programada.</p> <p>5) Literal b) del numeral 5.2 del Procedimiento: En dos (02) llamadas la concesionaria no cumplió con informar el tiempo estimado o plazo para la atención del requerimiento, fijado por norma o en su defecto fijado por la empresa.</p> <p>6) Literal c) del numeral 5.2 del Procedimiento En diez (10) llamadas, la concesionaria no informó el código de la llamada y/o reclamo.</p> <p>7) Literal d) del numeral 5.2 del Procedimiento En seis (06) llamadas, la concesionaria no brindo el nombre de la persona que atiende la llamada.</p> <p>8) Del numeral 5.3 del Procedimiento: - En cuatro (04) llamadas, la concesionaria no cumplió con solicitar o confirmar el código de la llamada y/o reclamo, o informar el motivo de la demora y el tiempo adicional estimado para la atención del requerimiento.</p>	<p><u>Atención Telefónica No Adecuada (ATNA)</u></p> <p>5.1 <u>Información a solicitar o confirmar a la persona que llama</u></p> <p>b) El nombre de la persona que efectúa la llamada. d) la dirección o referencia de la zona donde se ubica la instalación motivo de la llamada e) El número telefónico de contacto.</p> <p>5.2 <u>Información a brindar a la persona que llama</u></p> <p>a) Las acciones específicas que van a efectuar o efectuadas para la atención del requerimiento. Informar si la falta del servicio eléctrico es programada o no. b) El tiempo estimado o plazo para la atención del requerimiento. c) El código de la llamada y/o reclamo. d) Nombre y apellido de la persona que atiende la llamada.</p> <p>5.3 <u>Llamadas reiterativas (rellamadas)</u></p> <p>(...) Si se hubiese excedido el plazo para la atención del requerimiento, debe informar el motivo de la demora y el tiempo adicional estimado para la atención.</p>	<p>Numeral 9.2 del Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica, aprobado, Resolución de Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería Osinergmin N° 266-2012-OS/CD.</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>
---	---	--	---

2	<p><u>Indisponibilidad del Centro de Atención (ICAT)</u></p> <p>ELECTRONORTE ha obtenido el valor de 4.4% para el indicador ICAT, trasgrediendo la tolerancia del 2% establecida en el numeral 8 del Procedimiento</p> <p>Observaciones:                  1) literal c) Numeral 6.2 del Procedimiento Ítem 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.                  Incumplimiento en cuatro (4) llamadas testigo.</p>	<p><u>6.2 Verificación de la Disponibilidad del Centro de Atención Telefónica</u>                  (...)</p> <p>c) En cada llamada, Osinergmin verifica los siguientes aspectos:                  (...)</p> <p>4) Que el tiempo que transcurre desde la elección de la opción de contestación por un operador y la contestación de éste, no sea superior a un minuto.</p>	<p>Numeral 9.2 del Procedimiento.</p> <p>Numeral 1.10 del Anexo 1 de la Escala de Multas y Sanciones de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica, aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD.</p>
---	---	---	--

**2.1.1 INCUMPLIMIENTO DEL INDICADOR ATENCIÓN TELEFÓNICA NO ADECUADA (ATNA).**

ELN obtuvo el valor de 15.9% en el indicador ATNA, superando la tolerancia de 2% establecida en el numeral 8 del procedimiento. Este resultado deriva de las siguientes observaciones:

- **OBSERVACIÓN 1): Literal “b” del numeral 5.1 del Procedimiento.**

El procedimiento establece:

*“5.1 Información a solicitar o confirmar a la persona que llama (...)*  
*b) El nombre de la persona que efectúa la llamada. (...)” (sic)*

Se observó que la concesionaria en siete (07) llamadas no solicitó o confirmó el nombre de la persona que efectúa la llamada.

Item	Nombre de Archivo	Motivo de la llamada	Nombre de la persona que llama
3	016. q-220-74206798-20170203-182141-1486164078.2835745	Falta de suministro	Incumple
4	023. q-220-954373178-20170207-131924-1486491545.2898813	Rellamada Falta de Suministro en la zona	Incumple
8	035. q-220-961583413-20170305-122921-1488734937.3161735	Rellamada Falta de Suministro en la zona	Incumple
19	025. q-220-979742771-20170630-130513-1498845894.3898412	Falta de Suministro	Incumple
21	027. q-220-979871032-20170630-144852-1498852112.3899151	Falta de Suministro	Incumple
22	031. q-220-945614770-20170629-201446-1498785271.3895305	Falta de Suministro	Incumple
26	060. q-220-956862426-20170429-154141-1493498487.3641780	Seguridad Pública/ Variación de tensión	Incumple

Cabe precisar que la relación de llamadas fue presentada en el Anexo N° 2 del Informe de Instrucción N° 1925-2018-OS/OR Lambayeque, remitido mediante oficio N° 1848-2018-OS/OR Lambayeque de fecha 28 de junio del 2018.

**Descargos de ELN**

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

Agregan que, en la eventualidad que se omite preguntar un número, esto no genera incumplimiento en la atención del recurso y muchos menos de la normativa; considerando lo expuesto en el último párrafo del numeral 5.1 del Procedimiento, que establece con respecto a los incisos a), b), c), d) y e) del mismo; la no entrega de información de algunos de estos aspectos por parte de la persona que llama, no invalida continuar con la atención de la llamada; presupuesto considerado por Osinergmin.

En ese sentido; les resulta inadmisibles que no se considere el hecho que su sistema ya cuenta con esta información; considerando innecesario solicitar un dato con el cual ya cuentan en su sistema, conforme se ha demostrado de los pantallazos adjuntos.

#### **Análisis de Osinergmin**

Si bien los medios probatorios presentados muestran las capturas de pantalla de los Registros de las llamadas en el Sistema NGC, se debe tener en cuenta que tales pruebas no acreditan que **durante la atención de la llamada ELN haya solicitado o confirmado** el nombre de la persona que efectúa la llamada, conforme al procedimiento para la atención telefónica establecido en la Resolución de Consejo Directivo Nro. 266-2012-OS/CD.

Ahora, respecto a que la omisión de la entrega de la información por parte de la persona que llama no invalida continuar con la atención de llamada, en efecto, la omisión de la información de ninguna manera supone no atender la llamada, empero, no exime de la responsabilidad por inobservar el procedimiento.

Por lo expuesto, los argumentos invocados por ELN no desvirtúan la observación advertida.

- **OBSERVACIÓN 2): Literal “d” del numeral 5.1 del Procedimiento.**

El procedimiento establece:

*“5.1 Información a solicitar o confirmar a la persona que llama*

*(...)*

*d) La dirección o referencia de la zona donde se ubica la instalación motivo de la llamada.*

*(...)” (sic)*

Se observó que la concesionaria en una (01) llamada no solicitó o confirmó la dirección o referencia de la zona donde se ubica la instalación motivo de la llamada.

Item	Nombre de Archivo	Motivo de la llamada	Dirección o referencia donde se ubica
14	002. q-220-979212520-20170408-183439-1491694465.3539786	Rellamada Falta de Suministro	Incumple

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 1542-2019-2019-OS/OR LAMBAYEQUE**

Cabe precisar que la relación de llamadas fue presentada en el Anexo N° 2 del Informe de Instrucción N° 1925-2018-OS/OR Lambayeque, remitido mediante oficio N° 1848-2018-OS/OR Lambayeque de fecha 28 de junio del 2018.

**Descargos de ELN**

La concesionaria no presentó argumentos que desvirtúen la observación advertida respecto al literal “d” del numeral 5.1 del procedimiento.

**Análisis de Osinergmin**

ELN no presentó argumentos que desvirtúen el incumplimiento a lo establecido en el literal “b” del numeral 5.1 del Procedimiento, por lo tanto, se mantiene la observación en este extremo.

• **OBSERVACIÓN 3): Literal “e” del numeral 5.1 del Procedimiento.**

El procedimiento establece:

*“5.1 Información a solicitar o confirmar a la persona que llama (...)  
d) El número telefónico de contacto. (...)” (sic)*

Se observó que la concesionaria en diez (10) llamadas no solicitó o confirmó el número telefónico de contacto.

Item	Nombre de Archivo	Motivo de la llamada	Teléfono de Contacto
3	016. q-220-74206798-20170203-182141-1486164078.2835745	Falta de suministro	Incumple
4	023. q-220-954373178-20170207-131924-1486491545.2898813	Rellamada Falta de Suministro en la zona	Incumple
8	035. q-220-961583413-20170305-122921-1488734937.3161735	Rellamada Falta de Suministro en la zona	Incumple
9	036. q-220-74601954-20170322-103855-1490197121.3371361	Falta de suministro	Incumple
18	020. q-220-961049069-20170509-142540-1494357925.3684533	Falta de Suministro	Incumple
19	025. q-220-979742771-20170630-130513-1498845894.3898412	Falta de Suministro	Incumple
20	026. q-220-959901191-20170630-162850-1498858113.3899809	Falta de Suministro	Incumple
21	027. q-220-979871032-20170630-144852-1498852112.3899151	Falta de Suministro	Incumple
22	031. q-220-945614770-20170629-201446-1498785271.3895305	Falta de Suministro	Incumple
26	060. q-220-956862426-20170429-154141-1493498487.3641780	Seguridad Pública/ Variación de tensión	Incumple

Cabe precisar que la relación de llamadas fue presentada en el numeral 4.2 del Informe de Instrucción N° 1925-2018-OS/OR Lambayeque, remitido mediante oficio N° 1848-2018-OS/OR Lambayeque de fecha 28 de junio del 2018.

**Descargos de ELECTRONORTE**

ELN invoca los mismos argumentos expuestos respecto a la OBSERVACIÓN 1): Literal “b” del numeral 5.1 del Procedimiento.

**Análisis de Osinergmin**

Bajo el mismo razonamiento, las pruebas aportadas por ELN sobre las capturas de pantalla de los Registros de las llamadas en el Sistema NGC, **no acreditan que durante la atención de la llamada ELN haya solicitado o confirmado** el número telefónico de contacto, conforme al procedimiento para la atención telefónica establecido en la Resolución de Consejo Directivo Nro. 266-2012-OS/CD.

Los argumentos presentados por ELECTRONORTE no desvirtúan el incumplimiento a lo establecido en el literal “e” del numeral 5.1 del Procedimiento; que establece la obligación de solicitar, a la persona que llama, el número telefónico de contacto.

Por lo expuesto, los argumentos invocados por ELN no desvirtúan la observación advertida.

• **OBSERVACIÓN 4): Literal “a” del numeral 5.2 del Procedimiento.**

El procedimiento establece:

*“5.2 Información a brindar a la persona que llama  
(...)”*

*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. (...)” (sic)*

Se observó que la concesionaria en cinco (05) llamadas no cumplió con informar si la interrupción del servicio eléctrico es programada o no programada.

Item	Nombre de Archivo	Motivo de la llamada	Programado o no programado para interrupciones
5	027.q-220-951928055-20170322-074443-1490186668.3368768	Falta de Suministro	Incumple
13	075.q-220-930590013-20170311-173311-1489271571.3246829	Falta de Suministro	Incumple
14	002.q-220-979212520-20170408-183439-1491694465.3539786	Rellamada Falta de Suministro	Incumple
16	016.q-220-949780640-20170510-185255-1494460357.3691286	Falta de Suministro	Incumple
28	078.q-220-980289660-20170625-082840-1498397295.3876727	Falta de Suministro	Incumple

Cabe precisar que la relación de llamadas fue presentada en el numeral 4.2 del Informe de Instrucción N° 1925-2018-OS/OR Lambayeque, remitido mediante oficio N° 1848-2018-OS/OR Lambayeque de fecha 28 de junio del 2018.

**Descargos de ELN**

La concesionaria no presentó argumentos que desvirtúen la observación advertida respecto al literal “a” del numeral 5.2 del procedimiento.

**Análisis de Osinergmin**

ELN no presentó argumentos que desvirtúen el incumplimiento a lo establecido en el literal “a” del numeral 5.2 del Procedimiento, por lo tanto, se mantiene la observación en este extremo.

- **OBSERVACIÓN 5): Literal “b” del numeral 5.2 del Procedimiento.**

El procedimiento establece:

*“5.2 Información a brindar a la persona que llama  
(...)”*

*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. (...)” (sic)*

Se observó que la concesionaria en dos (02) llamadas no cumplió con informar el tiempo estimado o plazo para la atención del requerimiento, fijado por norma o en su defecto fijado por la empresa.

Item	Nombre de Archivo	Motivo de la llamada	Tiempo estimado
13	075. q-220-930590013-20170311-173311-1489271571.3246829	Falta de Suministro	Incumple
14	002. q-220-979212520-20170408-183439-1491694465.3539786	Rellamada Falta de Suministro	Incumple

Cabe precisar que la relación de llamadas fue presentada en el numeral 4.2 del Informe de Instrucción N° 1925-2018-OS/OR Lambayeque, remitido mediante oficio N° 1848-2018-OS/OR Lambayeque de fecha 28 de junio del 2018.

### **Descargos de ELN**

ELN señalan que, si bien no se informó el plazo estimado de atención, las atenciones se realizaron dentro de los plazos establecidos en la norma vigente.

### **Análisis de Osinergmin**

Argumento corrobora el incumplimiento del procedimiento. Ahora, si bien ELN manifiesta que las atenciones se realizaron dentro de los plazos establecidos en la norma, ello no supone cumplir con informar al usuario el plazo estimado de atención; por lo tanto, se mantiene la observación realizada.

- **OBSERVACIÓN 6): Literal “c” del numeral 5.2 del Procedimiento.**

El procedimiento establece:

*“5.2 Información a brindar a la persona que llama  
(...)”*

*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. (...)” (sic)*

Se observó que la concesionaria en diez (10) llamadas no cumplió con brindar el código de la llamada y/o reclamo.

Item	Nombre de Archivo	Motivo de la llamada	Código de la llamada o código del reclamo
1	008. q-220-969444387-20170201-142146-1485976892.2790132	OTRO ARCHIVO	Incumple
2	015. q-220-974962889-20170210-205605-1486778151.2949814	OTRO ARCHIVO	Incumple
7	032. q-220-980673304-20170317-200027-1489798808.3328033	Alumbrado Publico	Incumple
8	035. q-220-961583413-20170305-122921-1488734937.3161735	Rellamada Falta de Suministro en la zona	Incumple
10	059. q-220-943042863-20170227-132630-1488219976.3106052	OTRO ARCHIVO	Incumple
11	062. q-220-985549296-20170211-080552-1486818337.2951402	Rellamada falta de suministro en el predio	Incumple
19	025. q-220-979742771-20170630-130513-1498845894.3898412	Falta de Suministro	Incumple
25	041. q-220-971641415-20170404-150331-1491336188.3509826	OTRO ARCHIVO	Incumple
27	074. q-220-984968249-20170617-190011-1497743994.3849369	Falta de Suministro	Incumple
28	078. q-220-980289660-20170625-082840-1498397295.3876727	Falta de Suministro	Incumple

Cabe precisar que la relación de llamadas fue presentada en el numeral 4.2 del Informe de Instrucción N° 1925-2018-OS/OR Lambayeque, remitido mediante oficio N° 1848-2018-OS/OR Lambayeque de fecha 28 de junio del 2018.

### Descargos de ELN

Señalan que, de los audios escuchados se determina que efectivamente el operador no informa al usuario el número de atención con la cual quedo registrada su llamada en el sistema; transgrediendo lo establecido en el numeral 5.2 inciso “c” de la Resolución N° 266-2012-OS/CD; sin embargo, esta omisión no impidió en absoluto que el usuario fuera atendido dentro de los plazos establecidos por norma.

### Análisis de Osinergmin

Argumento corrobora el incumplimiento del procedimiento. Ahora, si bien ELN manifiesta que su omisión no impidió realizar la atención dentro de los plazos establecidos en la norma, ello no supone cumplir con informar al usuario el código de atención; por lo tanto, se mantiene la observación realizada.

- **OBSERVACIÓN 7): Literal “d” del numeral 5.2 del Procedimiento.**

El procedimiento establece:

*“5.2 Información a brindar a la persona que llama*

*(...)*

*d) El nombre y apellido de la persona que atiende la llamada. (...)” (sic)*

Se observó que la concesionaria en seis (06) llamadas no cumplió con brindar el nombre y apellido de la persona que atiende la llamada.

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 1542-2019-2019-OS/OR LAMBAYEQUE**

Item	Nombre de Archivo	Motivo de la llamada	Nombre de la persona que atiende
5	027. q-220-951928055-20170322-074443-1490186668.3368768	Falta de Suministro	Incumple
6	029. q-220-945678723-20170306-081324-1488805987.3169330	Alumbrado Publico	Incumple
12	067. q-220-985641470-20170315-140329-1489604595.3297724	Falta de Suministro	Incumple
16	016. q-220-949780640-20170510-185255-1494460357.3691286	Falta de Suministro	Incumple
18	020. q-220-961049069-20170509-142540-1494357925.3684533	Falta de Suministro	Incumple
26	060. q-220-956862426-20170429-154141-1493498487.3641780	Seguridad Pública/ Variación de tensión	Incumple

Cabe precisar que la relación de llamadas fue presentada en el numeral 4.2 del Informe de Instrucción N° 1925-2018-OS/OR Lambayeque, remitido mediante oficio N° 1848-2018-OS/OR Lambayeque de fecha 28 de junio del 2018.

### Descargos de ELN

La concesionaria no presento argumentos que desvirtúen la observación advertida respecto al literal “d” del numeral 5.2 del procedimiento.

### Análisis de Osinergmin

ELN no presento argumentos que desvirtúen el incumplimiento a lo establecido en el literal “d” del numeral 5.2 del Procedimiento, por lo tanto, se mantiene la observación en este extremo.

- **OBSERVACIÓN 8): numeral 5.3 del Procedimiento.**

El procedimiento establece:

*“5.3 Llamadas reiterativas (rellamadas)*

*En caso de llamadas reiterativas (rellamadas) sobre el mismo requerimiento, sólo es obligatorio solicitar o confirmar el código de la llamada y/o reclamo o código de suministro. Debe informar a la persona que llama lo indicado en el punto 5.2. Si se hubiese excedido el plazo para la atención del requerimiento, debe informar el motivo de la demora y el tiempo adicional estimado para la atención.” (sic)*

Se observó que la concesionaria en cuatro (04) llamadas reiterativas (rellamadas), no se cumplió con solicitar o confirmar el código de la llamada y/o reclamo, o informar el motivo de la demora y el tiempo adicional estimado para la atención del requerimiento.

Item	Nombre de Archivo	Motivo de la llamada	Informó el motivo de la demora?
15	005. q-220-990347290-20170411-200442-1491959068.3557609	Rellamada Alumbrado Publico	Incumple
17	017. q-220-970034340-20170501-094044-1493649623.3647210	Rellamada Falta de Suministro	Incumple
23	033. q-220-74637231-20170601-090931-1496326151.3782533	Rellamada Alumbrado Publico	Incumple
24	035. q-220-953995890-20170601-164445-1496353463.3784968	Rellamada Alumbrado Publico	Incumple

Cabe precisar que la relación de llamadas fue presentada en el numeral 4.2 del Informe de Instrucción N° 1925-2018-OS/OR Lambayeque, remitido mediante oficio N° 1848-2018-OS/OR Lambayeque de fecha 28 de junio del 2018.

### **Descargos de ELECTRONORTE**

No se ha considerado el artículo 3 de la Resolución de Consejo Directivo de Osinergmin Nro. 042-2017-OS/CD, que señala: <<Durante la vigencia de los Estados de Emergencia declarados por decreto supremo, no se computarán los plazos establecidos en los procedimientos administrativos que vienen tramitando los usuarios frente a las empresas de distribución eléctrica, ubicadas o cuyas operaciones se realicen en las zonas declaradas en emergencia>>. Asimismo, tampoco se ha tomado en cuenta la aclaración realizada mediante la Resolución de Consejo Directivo de Osinergmin Nro. 051-2017-OS/CD.

Señalan que es incomprensible que Osinergmin no considere las fechas en que las llamadas fueron contestadas, época del fenómeno climático llamado “Niño Costero” y que, conforme a los dispositivos legales comentados anteriormente, refieren que la atención telefónica está exenta de aplicación normativa.

### **Análisis de Osinergmin**

Respecto a lo señalado por **ELECTRONORTE**, corresponde indicar que mediante Resolución de Consejo Directivo Nro. 042-2017-OS/CD, de fecha 17 de marzo de 2017, Osinergmin dispuso suspender la aplicación de procedimientos de supervisión que impliquen la selección de muestras para la medición de indicadores **en instalaciones** ubicadas en zonas declaradas en emergencia, por tanto, considerando que el procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica no se efectúa en campo (instalaciones) sino en gabinete, la suspensión dispuesto no es aplicable para el presente procedimiento.

Cabe precisar que la omisión de no solicitar o confirmar el código de la llamada y/o reclamo, o no informar el motivo de la demora y el tiempo adicional estimado para la atención del requerimiento debido al fenómeno climático, no resulta amparable, toda vez que el Procedimiento tiene por objeto supervisar la calidad de atención telefónica por parte de la concesionaria. Por lo tanto, se mantiene el incumplimiento en las cuatro (04) llamadas.

Siendo así, los argumentos expuesto por **ELECTRONORTE** no desvirtúan la imputación realizada respecto al incumplimiento del indicador ATNA.

### **2.1.2 INCUMPLIMIENTO DEL INDICADOR INDISPONIBILIDAD DE LA CENTRAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (ICAT).**

ELN obtuvo el valor de 4.4% en el indicador ICAT, superando la tolerancia de 2% establecida en el numeral 8 del procedimiento. Este resultado deriva de la siguiente observación:

- **OBSERVACIÓN 1): ítem 4 del Literal “c” del numeral 6.2 del Procedimiento.**

El procedimiento establece:

*“6.2 Verificación de la Disponibilidad del Centro de Atención Telefónica  
(...)”*

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

ítem	Descripción
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.

En cuatro (04) llamadas testigo la concesionaria incumplió con lo establecido en el numeral 6.2 del P-266, ítem 4. La relación de llamadas se presentó en el Anexo N° 4 del Informe de Supervisión.

### **Descargos de ELN**

Señalan que, que, en atención a las llamadas observadas por el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería Osinergmin, en febrero y marzo — 2017, cabe invocar los Decretos Supremos que declararon el Estado de Emergencia en los departamentos de Tumbes, Piura y Lambayeque por desastre a consecuencia de intensas lluvias (D.S. N° 011-2017-PCM, D.S. N° 034-2017-PCM, D.S. N. N° 035-2017-PCM, D.S N° 052.2017-PCM, D.S. N° 070.2017-PCM); el mismo que se inició el 03 de febrero del 2017 y se extendió hasta el 01 de setiembre del 2017, conforme lo acreditamos con los Decretos Supremos adjuntos. Fenómeno climático llamado "Niño Costero", que trajo como consecuencias lluvias, inundaciones, desbordes de ríos, daños en predios, deterioro de vías de comunicación, colapso de desagües, etc. en el ámbito del departamento de Lambayeque.

Ante lo expuesto precedentemente, cabe referir que ante los acontecimientos pluviales que acontecieron en la zona, el número de llamadas se incrementó en el mes de febrero-17 en un 67% y en el mes de marzo-17 en un 118.19%, situación que generó la indisponibilidad de la Central Telefónica.

Que les resulta imposible poder atender al mismo tiempo a un gran número de usuarios; ello, tomando en consideración que nuestro Call Center cuenta tan sólo con 10 troncales y 10 operadores que trabajan por turnos; más aun tomando en consideración que el número de usuarios que tiene ELN sólo en la localidad de Chiclayo es de 166,680 usuarios; de lo que se advierte que en el supuesto caso que nuestro Call Center, contara con una capacidad para 50 operadores aun así, no podríamos atenderlos a todos al mismo tiempo.

### **Análisis de Osinergmin**

Respecto a lo señalado por ELECTRONORTE, corresponde precisar que si bien existieron interrupciones registradas para dichas fechas, no se ha demostrado en el presente descargo la coincidencia de la hora de las llamadas testigo realizadas con las ocurrencias de las interrupciones, así como la magnitud de los afectados por las mismas, lo que habría conllevado a un funcionamiento atípico de su central telefónica para el horario en que se realizaron las llamadas testigo. Por lo tanto, los argumentos expuestos la observación se mantiene.

Siendo así, el argumento expuesto por ELN no desvirtúa la imputación realizada respecto al incumplimiento del indicador ICAT.

## 2.2 GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN

### 2.2.1 MULTA O AMONESTACIÓN

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>1</sup>.*

*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<sup>2</sup>. 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)<sup>3</sup>.*

---

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

<sup>2</sup> Presentación “Análisis Económico de Sanciones” realizado por Ricardo de la Cruz Sandoval, profesional de la GPAAE

## 2.2.2 CRITERIOS UTILIZADOS EN EL CÁLCULO DE LA MULTA

Tomando en consideración la Metodología General para la Determinación de Sanciones Administrativas que no cuentan con Criterios Específicos de Sanción aprobada mediante Resolución de Gerencia General N° 352-2011, la misma que está sustentada en los criterios que sustentan los Documentos de Trabajo Nos. 10<sup>4</sup>, 18<sup>5</sup> y 20<sup>6</sup>, publicados por la Gerencia de Políticas y Análisis Económico (GPAE) antes Oficina de Estudios Económicos de Osinergmin los cuales establecen criterios de determinación de multas de aplicación en Osinergmin. Esta metodología sugiere que el cálculo del valor de la multa a aplicar en base al beneficio económico ilícito que percibe el agente infractor derivado de su actividad ilícita y al valor económico del daño derivado de la infracción en caso aplicase. De esta manera, la multa obtenida servirá, por un lado, para disuadir la conducta ilícita de los agentes infractores y, por otro, dará una señal a las empresas de que van a tener que asumir parte de los costos generados por las externalidades que causan a la sociedad. Asimismo, estos valores serán asociados a una probabilidad de detección y a factores atenuantes o agravantes cuando corresponda.

Asimismo, el artículo 25 del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-OS-CD indica los criterios de graduación de multas los cuales son: el beneficio ilegalmente obtenido, la probabilidad de detección, el daño, el perjuicio económico causado, la reincidencia, la capacidad económica y las circunstancias de la infracción. Estos criterios permiten graduar las multas con la finalidad de disuadir la conducta ilícita de los agentes infractores y, por otro lado, dará una señal a las empresas de que van a tener que asumir parte de los costos generados por las externalidades que causan a la sociedad. Estos mismos criterios fueron abordados en el análisis de multa para los diferentes procedimientos del subsector electricidad<sup>7</sup>.

En ese sentido, la metodología y la fórmula para la determinación de la multa son de aplicación en las actividades económicas que supervisa Osinergmin. A continuación, se cita la fórmula general:

---

<sup>3</sup> *Estudio de Multas del Sector Energía: Análisis Económico de las Sanciones Volumen 1*, páginas 30, 38 y 39.

<sup>4</sup> Citamos link en el cual pueden ser consultado:: [http://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro\\_documental/Institucional/Estudios\\_Economicos/Documentos\\_de\\_Trabajo/Documento\\_de\\_Trabajo\\_10.pdf](http://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro_documental/Institucional/Estudios_Economicos/Documentos_de_Trabajo/Documento_de_Trabajo_10.pdf)

<sup>5</sup> Citamos link en el cual pueden ser consultado: [http://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro\\_documental/Institucional/Estudios\\_Economicos/Documentos\\_de\\_Trabajo/Documento\\_de\\_Trabajo\\_18.pdf](http://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro_documental/Institucional/Estudios_Economicos/Documentos_de_Trabajo/Documento_de_Trabajo_18.pdf)

<sup>6</sup> Citamos link en el cual pueden ser consultado: [http://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro\\_documental/Institucional/Estudios\\_Economicos/Documentos\\_de\\_Trabajo/Documento\\_de\\_Trabajo\\_20.pdf](http://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro_documental/Institucional/Estudios_Economicos/Documentos_de_Trabajo/Documento_de_Trabajo_20.pdf)

<sup>7</sup> Se puede revisar el libro titulado *Estudio de Multas del Sector Energía: Supervisión y Fiscalización en el Sub sector Electricidad volumen 2*. Disponible en: [http://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro\\_documental/Institucional/Estudios\\_Economicos/Libros/Libro\\_Estudio\\_de\\_Multas\\_Sector\\_Energia\\_Vol2.pdf](http://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro_documental/Institucional/Estudios_Economicos/Libros/Libro_Estudio_de_Multas_Sector_Energia_Vol2.pdf)

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

Donde,

$M$  : Multa Estimada.

$B$  : Beneficio económico ilícito generado por la infracción.

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

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

$p$  : Probabilidad de detección.

$A$  : Atenuantes o agravantes  $\left( 1 + \frac{\sum_{i=1}^n F_i}{100} \right)$ .

$F_i$  : Es el valor asignado a cada factor agravante o atenuante aplicable.

### 2.2.3 INFORMACIÓN UTILIZADA PARA EL CÁLCULO DE MULTA

- La Unidad Impositiva Tributaria vigente asciende a S/. 4,200.00
- Para la determinación del beneficio ilícito se utilizará la información contenida en el expediente 201700051246.
- Para el análisis no se considera el perjuicio económico, por no haberse reportado en la solicitud de cálculo de multa un perjuicio (directo y cuantificable) a los usuarios del servicio público de electricidad.
- Se considera que la probabilidad de detección es igual al 100% ya que se supervisa a todas las empresas incluidas en el Procedimiento. Asimismo, se establece un margen de tolerancia de 2% para cada uno de los indicadores ICAT y ATNA. En ese sentido, la detección del incumplimiento a la normativa es inmediata, siendo esta igual al 100%, este valor es igual a la unidad donde para efectos matemáticos no afecta el resultado final de la multa.
- Para el análisis se considera un porcentaje del daño generado por el incumplimiento en cual se detallará más adelante.
- La aplicación de factores agravantes o atenuantes será evaluado por el área legal responsable del expediente, para efectos prácticos del presente informe la sumatoria de factores es igual a cero, en ese sentido de la aplicación de la fórmula de los factores agravantes y atenuantes es igual a la unidad no afectando al resultado final.
- Se utiliza la tasa COK en base al Documento de Trabajo N° 37, publicado por la Gerencia de Políticas y Análisis Económico (GPAE)<sup>8</sup> correspondiente al sector eléctrico cuya tasa anual es igual a 8.7%.

---

<sup>8</sup> El Costo Promedio Ponderado del Capital (WACC): Una estimación para los sectores de Minería, Electricidad, Hidrocarburos Líquidos y Gas Natural en el Perú Disponible en:

- Para el análisis de multa se considera los criterios de graduación de multas establecidos en el artículo 25 de la Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-OS-CD la cual aprueba el nuevo Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de Actividades Energéticas y Mineras a Cargo de Osinergmin, los cuales son:
  - a. La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido.
  - b. El perjuicio económico causado.
  - c. La reincidencia en la comisión de la infracción.
  - d. El beneficio ilegalmente obtenido.
  - e. Capacidad económica
  - f. Probabilidad de detección
  - g. Circunstancias de la comisión de la infracción

Donde el análisis se centrará en el análisis del literal “d” y “f”. Mientras que el literal “g” será evaluado por el área legal de acuerdo a los criterios definidos en la citada Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-OS-CD.

#### 2.3.4 RESULTADO DE LA APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA

**A) “Atención Telefónica no Adecuada (ATNA): ELECTRONORTE en veintiocho (28) llamadas telefónicas, de una muestra de ciento setenta y seis (176), incumplió con lo establecido en los numerales 5.1 b), d) y e); 5.2 a), b), c) y d); 5.3, del Procedimiento. Con el valor de 15.9% ha superado la tolerancia establecida de 2.0%.”**

Respecto al análisis del factor B de la fórmula de determinación de multas se considera el beneficio ilícito a partir del costo evitado. Dicho costo evitado está dado por el COyM<sup>9</sup> asociado a la central telefónica por llamada. Dicha aproximación sería adecuada ya que la mala calidad de la atención de las llamadas se debería a aspectos relacionados con la gestión y operación de la central. Es ese sentido, el monto de la multa es proporcional al costo evitado (y a la cantidad de llamadas recibidas por la empresa durante el semestre en evaluación) por mala calidad.

*Costo evitado: Es el monto a precios de mercado, de aquel requisito necesario para el desarrollo de las actividades dentro del sector eléctrico o el cumplimiento de la norma, el cual puede estar expresado en unidades monetarias correspondientes a la fecha de la infracción o en unidades monetarias correspondientes a otro periodo, en cuyo caso se debe deflactar dicho valor asciendo uso del IPC, a fin de tener el costo evitado expresado en unidades monetarias correspondientes a la fecha de la infracción. Dicha valor será actualizado a la fecha de cálculo de multa<sup>10</sup>.*

---

[http://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro\\_documental/Institucional/Estudios\\_Economicos/Documentos\\_de\\_Trabajo/Documento-Trabajo-37.pdf](http://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro_documental/Institucional/Estudios_Economicos/Documentos_de_Trabajo/Documento-Trabajo-37.pdf)

<sup>9</sup> Costo evitado de la anualidad del costo de operación y mantenimiento (COyM) se considera la información del Valor Agregado de Distribución actualizado con la Resolución de Consejo Directivo N° 2013-2013-OS/CD que fija el VAD y cargos fijos del periodo 01 de noviembre 2013 al 31 de octubre del 2017. El Procedimiento abarca los sectores 1, 2 y 3; sin embargo debido a que las centrales telefónicas se ubican en el sector típico 1 (ST1) y sector típico 2 (ST2) se considera la información de costos de dichos sectores. Finalmente el costo obtenido es actualizado a la fecha del cálculo de la multa.

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

*Beneficio ilícito: Se estima en base a las ganancias que obtendría la empresa infractora al no cumplir con la normatividad. La empresa incumplirá una obligación establecido por la norma si el beneficio ilícito supera a los costos que la empresa tendría que incurrir para cumplir con la norma<sup>11</sup>.*

Tomando en consideración el escenario de incumplimiento, de acuerdo al Procedimiento el cual establece un margen de tolerancia igual al 2% para el indicador ATNA, el cual habría sido superado, generándose un incumplimiento.

El indicador ATNA considera aspectos como atención de llamadas por falta de energía eléctrica en los predios, defectos en la infraestructura eléctrica, emergencias, calidad del servicio, compensaciones, consumo excesivo, entre otros. Se puede apreciar que varios de estos aspectos están vinculado con temas de emergencias. Transgredir la tolerancia del indicador ATNA conllevaría a la generación de un daño ex - ante dado que no dispone con un adecuado sistema de atención de llamada entre los cuales se considera las llamadas por emergencias. Para el presente escenario de incumplimiento, se aproxima como valor del daño ex – ante el valor mínimo establecido en la tipificación el cual asciende a 1 UIT<sup>12</sup>.

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

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

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

A continuación, se detalla el cálculo de multa:

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

Componente	Monto total
El COyM asociado a la central telefónica por llamada	S/. 2.04
Número de llamadas sujetas al Procedimiento (1)	239,377
Costo evitado total en soles	S/. 489,513.41
Costo evitado neto en soles (2)	S/. 342,659.38
Tolerancia para el indicador ATNA	2%
Indicador ATNA obtenido de la empresa (3)	15.90%
Probabilidad de detección	100%
Monto del factor B en soles (4)	S/. 47,629.65
<b>Multa Total en UIT (5)</b>	<b>11.34</b>
Multa en soles (5)	47,629.65

Nota:

- (1) En vista que no se cuenta con el total de llamadas correspondiente al periodo supervisado y suponiendo un escenario conservador, se toma el valor mínimo del total de llamadas recibidas por la empresa del primer semestre del año 2017 (Anexo 17 de la Base Metodológica).
- (2) Impuesto a la renta igual al 30%.
- (3) Porcentaje del indicador reportado de acuerdo al expediente 201700051246.
- (4) Resultado de la aplicación de la fórmula.

<sup>11</sup> Documento de Trabajo N°10 pag. 15, 111, 122. Publicado por la GPAE.

<sup>12</sup> Tipificación 1.10 de la escala de multas y sanciones de electricidad contenida en la Resolución de Consejo Directivo de Osinergmin 028-2003-OS/CD

(5) Valor de la UIT igual a S/.4200.

Sin embargo, es importante considerar que la finalidad de la multa es el efecto disuasivo más no afectar la actividad regular o viabilidad financiera de la empresa sancionada que estén directamente relacionadas con el cumplimiento de la normatividad vinculada a los indicadores de ATNA e ICAT, es por ello que se estableció una tolerancia para dichos indicadores.

Mediante Informe Técnico N° OEE-018-2015 emitido por la Gerencia de Políticas y Análisis Económico (GPAE), recomienda establecer un tope de multa aplicado a la suma de los incumplimientos por superar las tolerancias de ambos indicadores igual a 14 UIT<sup>13</sup>.

Es por ello que se recomienda que el tope para cada uno de los indicadores es la mitad del tope general, es decir, 7 UIT por cada indicador. Para el presente caso, en lugar de aplicar 11.34 UIT se aplicaría la multa igual a 7UIT.

**B) “Indisponibilidad del Centro de Atención (ICAT): ELECTRONORTE en cuatro (04) llamadas, de 91 llamadas testigo, incumplió con lo establecido en el numeral 6.2 del Procedimiento. Con el valor de 4.4% ha superado la tolerancia establecida de 2%.”**

Respecto al análisis del factor B de la fórmula de determinación de multas, se considerará costo evitado de disponer los recursos necesarios para cumplir con tener disponible la central telefónica, conforme lo establece la norma. Para aproximar el costo evitado se tomará en cuenta la suma de la anualidad de la inversión (@VNR) y el costo de operación y mantenimiento (COyM) asociado a la central telefónica, ya que la indisponibilidad estaría asociada a problemas relacionados con la infraestructura y la operación de la central<sup>14</sup>.

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>15</sup>

*Costo evitado: Es el monto a precios de mercado, de aquel requisito necesario para el desarrollo de las actividades dentro del sector eléctrico o el cumplimiento de la norma, el cual puede estar expresado en unidades monetarias correspondientes a la fecha de la infracción o en unidades monetarias correspondientes a otro periodo, en cuyo caso se debe deflactar dicho valor usando el IPC, a fin de tener el costo evitado expresado en unidades monetarias correspondientes a la fecha de la infracción. Dicha valor será actualizado a la fecha de cálculo de multa<sup>16</sup>.*

<sup>13</sup> La Gerencia de Políticas y Análisis Económico (GPAE), antes Oficina de Estudios Económicos de Osinergmin, estableció un tope a los montos de multa para los excesos de tolerancia de los indicadores ATNA e ICAT contenida en el Informe Técnico -018-2015-OEE/OS

<sup>14</sup> El costo evitado de la anualidad del costo de operación y mantenimiento (COyM) y la anualidad de la inversión (@VNR) se considera la información del Valor Agregado de Distribución actualizado con la Resolución de Consejo Directivo N° 2013-2013-OS/CD que fija el VAD y cargos fijos del periodo 01 de noviembre 2013 al 31 de octubre del 2017. El Procedimiento abarca los sectores 1, 2 y 3; sin embargo debido a que las centrales telefónicas se ubican en el sector típico 1 (ST1) y sector típico 2 (ST2) se considera la información de costos dichos sectores. Finalmente el costo obtenido es actualizado a la fecha del cálculo de la multa.

<sup>15</sup> Se usa como tasa de indisponibilidad lo obtenido en el indicador ICAT.

*Beneficio ilícito: Se estima en base a las ganancias que obtendría la empresa infractora al no cumplir con la normatividad. La empresa incumplirá una obligación establecido por la norma si el beneficio ilícito supera a los costos que la empresa tendría que incurrir para cumplir con la norma<sup>17</sup>.*

Tomando en consideración el escenario de incumplimiento, de acuerdo al Procedimiento el cual establece un margen de tolerancia igual al 2% para el indicador ICAT, el cual habría sido superado. El indicador ICAT considera la disponibilidad de la central telefónica, el cual estaría asociado a la infraestructura y la operación de la central. La falta de disponibilidad de esta central telefónica conllevaría a la no atención de llamadas entre ellas las de emergencias por tal a la generación de un daño ex - ante. Para el presente escenario de incumplimiento, se aproxima como valor del daño ex – ante el valor mínimo establecido en la tipificación el cual asciende a 1 UIT<sup>18</sup>.

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

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

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

A continuación se detalla el cálculo de multa:

**Cuadro N° 02: Propuesta de cálculo de multa**

Componente	Monto total
Anualidad de la inversión (aVNR) asociado a la central telefónica por llamada	S/. 0.31
El COyM asociado a la central telefónica por llamada	S/. 2.04
Número de llamadas sujetas al Procedimiento (1)	239,377
Costo evitado total en soles	S/. 563,333.37
Costo evitado neto en soles (2)	S/. 394,333.36
Tolerancia para el indicador ICAT	2%
Indicador ICAT obtenido por la empresa (3)	4.40%
Probabilidad de detección	100%
Monto del factor B en soles (4)	S/. 9,899.58
<b>Multa en UIT (5)</b>	<b>2.36</b>
Multa en soles (5)	9,899.58

Nota:

- (1) En vista que no se cuenta con el total de llamadas correspondiente al periodo supervisado y suponiendo un escenario conservador, se toma el valor mínimo del total de llamadas recibidas por la empresa en el primer semestre del año 2017 (Anexo 17 de la Base Metodológica).

<sup>16</sup> Documento de Trabajo N°10 pag. 75, 76, 78, 82,102, 103. Publicado por la GPAE.

<sup>17</sup> Documento de Trabajo N°10 pag. 15, 111, 122. Publicado por la GPAE.

<sup>18</sup> Tipificación 1.10 de la escala de multas y sanciones de electricidad contenida en la Resolución de Consejo Directivo de Osinergmin 028-2003-OS/CD

**RESOLUCIÓN DE OFICINAS REGIONALES  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 1542-2019-2019-OS/OR LAMBAYEQUE**

- (2) Impuesto a la renta igual al 30%
- (3) Porcentaje del indicador reportado de acuerdo al expediente 201700051246
- (4) Resultado de la aplicación de fórmula
- (5) Valor de la UIT igual a S/.4200

De conformidad con lo establecido en el artículo 13 literal c) de la Ley de Creación de Osinergmin, Ley Nro. 26734, la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, Ley Nro. 27332 y modificatorias, la Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de Osinergmin, Ley Nro. 27699, el Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nro. 040-2017-OS/CD, el Texto Único Ordenado de la Ley Nro. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo Nro. 004-2019-JUS y la Resolución de Consejo Directivo Nro. 057-2019-OS/CD.

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1º.- SANCIONAR** a la concesionaria **EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NORTE S.A. (ELECTRONORTE S.A)** con una multa de **Siete (7.00) Unidades Impositivas Tributarias (UIT)**, vigente a la fecha de pago, por incumplir lo establecido en los numerales 5.1, 5.2 y 5.3 del artículo 5º del “Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica”, aprobado a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD, lo que constituye infracción administrativa sancionable de acuerdo al 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.  
**Código de pago de infracción: 1700051246-01**

**Artículo 2º.- SANCIONAR** a la concesionaria **EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NORTE S.A. (ELECTRONORTE S.A)** con una multa de **Dos con treinta y seis centésimas (2.36) Unidades Impositivas Tributarias**, vigente a la fecha de pago, por incumplir lo establecido en el numeral 6.2 del artículo 6º del “Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica”, aprobado a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 266-2012-OS/CD, lo que constituye infracción administrativa sancionable de acuerdo al 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.

**Código de pago de infracción: 1700051246-02**

**Artículo 3º.-** De conformidad con el artículo 26 del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Actividades Energéticas y Mineras a cargo de Osinergmin, aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nro. 040-2017-OS/CD, el Agente Supervisado podrá acogerse al beneficio de pronto pago equivalente a una **reducción del 10%** del importe final de la multa impuesta en esta Resolución, si se cancela el monto de la misma dentro del plazo fijado en el artículo anterior, **siendo requisito para su eficacia: no interponer recurso administrativo, que haya autorizado la notificación electrónica hasta la fecha otorgada para la presentación de sus descargos al inicio del procedimiento administrativo sancionador y que mantenga vigente dicha autorización.** Asimismo, en caso la resolución imponga más de una multa, el administrado podrá acogerse al beneficio respecto de todas o sólo de las que considere no impugnar.

De otro lado, cumplimos con informar que de conformidad con el artículo 27 del Reglamento anteriormente citado, tiene la facultad de contradecir la presente Resolución, mediante la interposición ante el presente órgano del recurso administrativo de reconsideración o de apelación, dentro del plazo de quince (15) días hábiles contados desde el día hábil siguiente de notificada la presente Resolución.

**Artículo 4º.- DISPONER** que el monto de la multa sea pagado 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 5º.- NOTIFICAR** a la concesionaria **EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NORTE S.A.**, el contenido de la presente resolución.

Regístrese y comuníquese.

«hprada»

**Heraclio Prada Martinez**  
**Jefe Regional Lambayeque**