

**RESOLUCIÓN DE GERENCIA ADJUNTA DE REGULACIÓN TARIFARIA  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 061-2015-OS/GART**

Lima, 01 de junio de 2015

**CONSIDERANDO:**

**1. ANTECEDENTES**

Que, mediante Ley N° 29852 se creó el Sistema de Seguridad Energética en Hidrocarburos (SISE) y el Fondo de Inclusión Social Energético (FISE), estableciéndose así un esquema de compensación social y servicio universal para los sectores más vulnerables de la población. Dicha Ley dispone que las empresas de distribución eléctrica participan en la implementación del mecanismo de descuento y para tal fin señala que Osinergmin debe establecer los costos administrativos y operativos en que incurran estas empresas para el cumplimiento de las funciones asignadas en dicha norma;

Que, mediante Resolución Osinergmin N° 187-2014-OS/CD se aprobó la Norma "Procedimiento para el reconocimiento de costos administrativos y operativos del FISE de las distribuidoras eléctricas en sus actividades vinculadas con el descuento en la compra del balón de gas" (en adelante la "Norma Costos FISE"), definiéndose las actividades y criterios a considerar para el reconocimiento de tales costos. En aplicación de lo dispuesto por el artículo 14.1 de la referida norma, para el reconocimiento de las actividades vinculadas al Programa FISE, Osinergmin aprobará los Costos Estándares Unitarios de cada una de las zonas de Atención FISE, los cuales serán aplicables a cada Distribuidora Eléctrica;

Que, con Resolución N° 012-2015-OS/GART (en adelante Resolución 012), la Gerencia Adjunta de Regulación Tarifaria de Osinergmin (GART) aprobó los costos estándares unitarios de las Distribuidoras Eléctricas para la implementación y operatividad del FISE y su fórmula de actualización, fijándose para la Empresa de Distribución Eléctrica de Lima Norte S.A.A. (en adelante "Edelnor"), en el rubro referido al costo estándar unitario por atención en las zonas urbano provincias y urbano Lima, la suma de S/. 1,19 Nuevos Soles;

Que, mediante escrito presentado el 18 de marzo de 2015, Edelnor interpuso un recurso de apelación contra la Resolución 012, en el extremo referido al costo estándar unitario de atención, el cual fue elevado por la GART al Consejo Directivo para que se emita la resolución respectiva;

Que, posteriormente, con Resolución N° 091-2015-OS/CD (en adelante Resolución 091) el Consejo Directivo declaró la nulidad de la Resolución 012 en el extremo referido al costo estándar unitario por atención para las zonas urbano Lima y urbano provincias fijado para Edelnor, por carecer de una adecuada motivación, disponiendo que la GART emita una nueva resolución, debidamente motivada, con relación a este costo.

**2. FIJACIÓN DEL COSTO DE ATENCIÓN PARA EDELNOR**

Que, para efectos de determinar el costo estándar unitario de atención para las zonas urbano Lima y urbano provincias de Edelnor, se deben considerar los argumentos y la información

presentados por esta empresa disponibles a la fecha de emisión de la nueva resolución, esto en aras de salvaguardar la verdad material del proceso administrativo;

Que, al revisar la solicitud planteada en el recurso de apelación de Edelnor, se puede apreciar que la recurrente solicitó que se le reconozca como costo estándar unitario de atención montos de S/. 6,96 y S/. 7,23 para las zonas urbano provincia y urbano Lima, respectivamente. Estos costos, según señaló, corresponden a dos actividades que, a su criterio, estarían inmersas dentro de los costos de atención. Estas actividades son el Servicio de Atención en Oficinas Comerciales (contratado con el proveedor Hermes) y el Servicio Puerta por Puerta (contratado con el proveedor Cobra);

Que, las actividades operativas de atención al público comprenden, conforme a lo señalado en el Artículo 10° de la Norma Costos FISE, la atención de solicitudes, consultas y reclamos del público en general relacionadas al Programa FISE; es decir, incluye a toda actividad vinculada con la atención del público en general, excluyéndose cualquier otra actividad distinta a ella o que, por disposición normativa, deba ser considerada en otro rubro; asimismo, por ser una actividad operativa, conforme a la clasificación establecida en el Artículo 6° de la Norma Costos FISE, se entiende que es distinta a toda actividad de implementación del FISE, es decir, distinta a aquellas que se dan al inicio del programa al incorporarse nuevos beneficiarios o que tengan por finalidad incorporarlos;

Que, respecto al Servicio de Atención en Oficinas Comerciales, se advierte que esta sí es una actividad operativa de atención al público, pues su descripción es coincidente con el contenido literal del mencionado Artículo 10° de la Norma Costos FISE, comprendiendo a todas las solicitudes, consultas y reclamos realizados en las oficinas de la empresa;

Que, en cuanto al Servicio Puerta por Puerta, se advierte que este no puede ser considerado como una actividad operativa de atención al público, pues se trata de visitas domiciliarias que tienen la finalidad de incrementar la afiliación de nuevos usuarios al programa FISE; si bien este servicio incorpora la atención de solicitudes y consultas, estas están dirigidas a potenciales beneficiarios con la finalidad de que estos se incorporen al Programa. De ese modo, este servicio está comprendido dentro del supuesto contenido en el Artículo 7.2 inciso b) de la Norma Costos FISE, según el cual las actividades de empadronamiento son las destinadas a incorporar beneficiarios en el Padrón, incluyéndose la actividad de visita domiciliaria y atención en las oficinas de las Distribuidoras Eléctricas; es decir, el Servicio Puerta por Puerta viene a ser una actividad de empadronamiento y no de atención, tal es así que el costo histórico que Edelnor solicita se le reconozca como costo de atención, corresponde a un costo reconocido anteriormente en la actividad de empadronamiento;

Que, sobre este particular, es jurídicamente imposible pronunciarse sobre los costos de empadronamiento aprobados, debido a que Edelnor no ha recurrido el costo estándar unitario reconocido para tal rubro en la Resolución 012, habiendo quedado los valores consentidos. Así, tenemos que la nulidad declarada en el Artículo 1° de la Resolución 091 está referida única y exclusivamente al costo unitario por atención fijado en S/. 1,19, por lo que la GART no puede pronunciarse sobre un costo distinto a este; por lo expuesto, corresponde reconocer en el costo estándar unitario de atención al público el Servicio de Atención en Oficinas Comerciales de acuerdo con el análisis que se efectúa en los considerandos siguientes;

Que, se ha revisado el Contrato N° E-I-21- E-I-21-1171-13 “Servicio Integral Recaudación, Administración de Locales, Atención Comercial y Ventas Retail” que Edelnor ha suscrito con la

**RESOLUCIÓN DE GERENCIA ADJUNTA DE REGULACIÓN TARIFARIA  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 061-2015-OS/GART**

empresa Hermes, encontrándose que el mismo establece tres tipos de atenciones: básica, intermedia y compleja con precios unitarios de S/. 4,13, S/. 6,96 y S/. 9,32, respectivamente;

Que, se advierte, que las facturas presentadas por Hermes, corresponden a un costo unitario de S/. 6,96, valor que, conforme se ha señalado, ha sido reportado históricamente por Edelnor como costo de empadronamiento durante el año 2014;

Que, Edelnor también ha informado sobre la cantidad de atenciones que realizó durante el año 2014, diferenciándolas por canales que incluyen la atención personal en sus oficinas y la atención telefónica. Asimismo, ha precisado que el canal de atención personal incluye las categorías de atención básica, intermedia y compleja detalladas en el Anexo N° 1 del Contrato N° E-I-21- E-I-21-1171-13. Por lo tanto, considerando las características propias de la actividad de atención de solicitudes, consultas y reclamos del programa FISE, corresponde asignar a esta actividad el valor de atención básica ascendiente a S/. 4,13;

Que, de otro lado, Edelnor ha alcanzado el Contrato N° E-I-21-5774-14 "Servicio de Contact Center para Edelnor" mediante el cual la empresa Konecta BTO. S.L. le presta el servicio de Contact Center, a un precio unitario que asciende a S/. 2,18, valor que se basa en el promedio anual de llamadas que se atienden, el cual en el año 2014 alcanzó la cifra de 132,488 llamadas;

Que, los referidos contratos evidencian que los servicios prestados, tanto de atención personal como telefónica, no establecen una diferenciación de costos unitarios para la atención por tipo de zona. Esta falta de diferenciación también ha sido verificada a partir de la revisión de los registros de atenciones alcanzados por Edelnor, en los que evidencia que las tarifas por la atención prestada en sus oficinas comerciales no se encuentran diferenciadas por zonas;

Que, la cantidad de atenciones en el canal personal y en la categoría de atención básica se ha determinado descontando del total de atenciones, aquellas que corresponden a las categorías intermedia y compleja, por ser actividades relacionadas a la actividad de empadronamiento. De ese modo, ha resultado que 580 atenciones corresponden a la categoría de atención básica;

Que, la cantidad de atenciones en el canal telefónico se ha determinado sobre la base de la información reportada por Edelnor en la sección "Atenciones FISE" y, luego de contabilizarlas para el año 2014, se obtiene que esta asciende a 1 325 atenciones;

Que, se ha procedido a calcular el costo total de atenciones y el número total de atenciones por cada zona, obteniendo su cociente y consecuentemente los costos unitarios para cada una de las zonas. Para tal cálculo, se han considerado los precios establecidos en los referidos contratos, obteniéndose un total de 1 905 atenciones a un costo de S/. 5 283,90. De este total, se conoce, según lo informado por Edelnor, que el 20% (381 atenciones a un costo de S/. 1 506,78) corresponde a la zona urbano provincia y el 80% (1 524 atenciones a un costo de S/. 4 227,12) a la zona urbano Lima. Así, luego de la respectiva ponderación, se halla el valor de S/. 2.77 (que incluye IGV) para ambas zonas.

Que, finalmente se han emitido el Informe Técnico N° [357-2015-GART](#) y el Informe N° Legal N° [352-2015-GART](#) de la División de Distribución Eléctrica y de la Coordinación Legal de la Gerencia Adjunta de Regulación Tarifaria de Osinergmin, respectivamente, los cuales complementan la motivación que sustenta la decisión de OSINERGMIN, cumpliendo de esta manera con el requisito de validez de los actos administrativos a que se refiere el numeral 4 del Artículo 3°, de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General;

**RESOLUCIÓN DE GERENCIA ADJUNTA DE REGULACIÓN TARIFARIA  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 061-2015-OS/GART**

De conformidad con lo establecido en la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos y en su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 042-2005-PCM; en el Reglamento General del OSINERGMIN, aprobado por Decreto Supremo N° 054-2001-PCM; en la Ley N° 29852, Ley que crea el Sistema de Seguridad Energética en Hidrocarburos y el Fondo de Inclusión Social Energético, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 021-2012-EM; y en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; así como en sus normas modificatorias, complementarias y conexas;

**SE RESUELVE**

**Artículo 1°.-** Fijar en S/. 2,77 el costo estándar unitario por atención de solicitudes, consultas y reclamos para las zonas urbano Lima y urbano provincias de Edelnor S.A.A.

**Artículo 2°.-** Incorpórese los Informes N° [357-2015-GART](#) y N° [352-2015-GART](#), como parte integrante de la presente resolución.

**Artículo 3°.-** La presente resolución deberá ser publicada en el diario oficial El Peruano y consignada conjuntamente con los Informes N° [357-2015-GART](#) y N° [352-2015-GART](#) en la página web de Osinergmin.

**VICTOR ORMEÑO SALCEDO**  
**Gerente**  
**Gerencia Adjunta de Regulación Tarifaria**  
**OSINERGMIN**