

**RESOLUCIÓN DE GERENCIA ADJUNTA DE REGULACIÓN TARIFARIA  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 098-2015-OS/GART**

Lima, 14 de agosto de 2015

**CONSIDERANDO:**

**1. ANTECEDENTES**

Que, mediante Resolución N° 187-2014-OS/CD, se aprobó la Norma "Procedimiento para el reconocimiento de los 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"), estableciéndose que para el reconocimiento de las actividades vinculadas al Programa FISE, Osinergmin apruebe 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) se aprobaron los costos estándares unitarios de las Distribuidoras Eléctricas para la implementación y operatividad del FISE y su fórmula de actualización;

Que, con fecha 18 de marzo de 2015, la Empresa de Distribución Eléctrica de Lima Norte S.A.A. (en adelante "Edelnor") interpuso recurso de apelación en contra de la Resolución 012, en el extremo que fijó en S/. 1,19 su costo unitario de atención;

Que, mediante la Resolución N° 091-2015-OS/CD (en adelante "Resolución 091"), publicada en el diario oficial El Peruano con fecha 7 de mayo de 2015, se declaró la nulidad parcial de la Resolución 012, en el extremo referido a los Costos Unitarios por Atención, fijados en S/. 1,19 para las Zona Urbano Lima y Urbano Provincias de Edelnor;

Que, en cumplimiento de lo dispuesto por el Consejo Directivo en la Resolución 091, con fecha 4 de junio de 2015, se publicó en el diario oficial El Peruano la Resolución 061-2015-OS/GART (en adelante "Resolución 061"), por la cual se fijó 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;

Que, Edelnor interpuso recurso de reconsideración en contra de la Resolución 061.

**2. EL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN**

Que, la recurrente solicita lo siguiente:

- a) Que se le reconozca su costo del Servicio de Atención, considerando la clasificación de atención básica, intermedia y compleja por separado y los costos actualizados según el Índice de Precios al Consumidor acordado en el contrato con la empresa Hermes Transportes Blindados S.A., consignándose que los valores para dicho servicio son de S/. 4.19 para atención básica, S/. 7.06 para atención intermedia y S/. 8.38 par atención compleja, montos que incluyen IGV y que deben ser aplicables a las zonas urbano Lima y urbano provincias;

- b) Que se distinga en el costo aprobado, el costo de atención telefónica del costo de atención presencial, debido a que se trata de costos distintos que responden a diferentes contratos.

## **2.1. COSTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN PRESENCIAL DIFERENCIADO Y ACTUALIZADO**

### **2.1.1. ARGUMENTOS DE EDELNOR**

Que, Edelnor sostiene que los costos en los que incurre para brindar el servicio de atención de consultas, solicitudes y reclamos es de S/. 4,19 en la categoría básica, S/. 7,06 en la intermedia y S/. 8,38 en la compleja para la zona Urbano Provincias y Urbano Lima;

Que, la recurrente no considera adecuado que solo se haya considerado la atención básica para la fijación del costo estándar de atención. Indica que no se sustentó cuáles eran las características propias de la actividad de atención de solicitudes, consultas y reclamos y, que por el contrario, se decidió considerar el menor costo interpretándolo como eficiente, de acuerdo con lo indicado por la Coordinación Legal de la Gerencia Adjunta de Regulación Tarifaria (GART) que limitó la aplicación del principio de verdad material;

Que, refiere que al haber licitado el Servicio de Atención se maximizó eficiencia, caso contrario, de haber realizado la actividad con su propio personal el servicio de atención habría implicado mayores;

Que, indica, Osinergmin no está en la posibilidad de determinar el costo real que implica a cada empresa el desarrollar las actividades, por lo tanto, en el presente caso del servicio de atención, se tendrá que evaluar la documentación presentada, y en estricta aplicación del principio de verdad material y presunción de veracidad, deberá hacer suya la estructura de costos presentada por la recurrente;

Que, en el Anexo 4 del recurso de reconsideración se describe las categorías de atención en el canal personal, diferenciándolos en básica, intermedia y compleja y se les asigna una categoría. Asimismo, se presenta información estadística desagregada por categoría de la cantidad de atenciones del Programa FISE, registradas durante el año 2014 y en el periodo comprendido entre enero y mayo de 2015; además de los tiempos promedios de atención. Además, se señala que el costo de empadronamiento corresponde al de una atención intermedia, tanto para la zona urbano provincia como para la zona Lima;

Que, respecto del servicio puerta a puerta, precisa que el empadronamiento ya no se realizará mediante la visita a las viviendas de los beneficiarios sino que estos acudirán a sus oficinas para la afiliación correspondiente;

Que, Edelnor precisa que el gasto incurrido por la ejecución de la actividad de empadronamiento debería corresponder a la de una atención intermedia y que actualmente se le está reconociendo al costo estándar de S/. 5,09; por lo que solicita que esta actividad se le reconozca al costo de una atención intermedia;

Que, contabiliza el daño económico en S/. 5 772,40 y sostiene que no debe internalizar este costo, dado que la Norma Costos FISE es clara en cuanto al reconocimiento de los

costos empleados por las empresas distribuidoras para desarrollar el Programa FISE.

### 2.1.2. ANÁLISIS DE OSINERGMIN

Que, en cuanto a la interpretación del principio de verdad material efectuado por la Coordinación Legal de la GART, que, según lo indicado por la recurrente, habría restringido la obtención de mayor información, cabe indicar que tal interpretación no ha restringido el análisis de la GART a la información disponible proporcionada por la recurrente, pues, dicha área precisó los criterios y la información a utilizar para calcular el costo estándar unitario por atención de Edelnor aplicable a las zonas urbano provincias y urbano Lima, no existiendo ninguna restricción al principio de verdad material, pues Osinergmin no solo revisó la información con la que contaba, sino también verificó plenamente los hechos que sirvieron de motivo a sus decisiones, cumpliéndose dicho principio. Además, en el informe técnico no se hace ninguna referencia a que conforme a alguna recomendación del informe legal se haya restringido la revisión de toda la información proporcionada por Edelnor. Sin perjuicio de lo indicado debe tenerse en cuenta que de acuerdo con lo estipulado en el Artículo 14.1 de la Norma Costos FISE, los costos estándares unitarios considerarán las diferentes condiciones que las empresas desarrollan en sus actividades relacionadas con el Programa FISE y se estructurarán como costos eficientes que se reconocerán para cada una de dichas actividades. En ese sentido, se reconocen como costos estándares unitarios, los costos eficientes en lo que realmente incurre la empresa, motivo por el cual no cabe argumentar que en aplicación del principio de verdad material se deba desconocer lo previsto en el citado Artículo 14.1;

Que, respecto al servicio puerta por puerta que la recurrente manifiesta no continuar, se tiene que la empresa tiene la libertad de realizar las actividades que considere más adecuadas, siempre que su ejecución se encuentre orientada a cumplir los objetivos del Programa FISE. Además, debe precisarse que Osinergmin no ha manifestado una negativa injustificada a reconocer el costo de este servicio puerta por puerta, sino que la imposibilidad de su reconocimiento responde a que el costo de empadronamiento no ha sido materia de impugnación por Edelnor, habiendo quedado este costo consentido. Por ello, el no reconocimiento de este costo no es un argumento que impida realizar el empadronamiento, ya que en la Resolución 012 se ha fijado un costo estándar unitario ascendiente a S/. 5.09 para las actividades empadronamiento, por lo que si la recurrente empadronara potenciales beneficiarios, independientemente de la forma en que se efectúe, deberá reconocérsele este costo unitario por cada beneficiario empadronado;

Que, en lo referente al argumento de la recurrente de que con la licitación realizada se ha cumplido con el criterio de eficiencia y que el contrato suscrito establece actividades de atención diferenciadas con costos distintos, cabe señalar, sin perjuicio de que la realización de una licitación no garantiza plenamente la obtención de un precio eficiente pues dependerá del diseño del concurso y las disposiciones de las bases, que en efecto, el Contrato E-I-21-E-I-21-1171-13 adjudicado a la empresa Hermes contempla tres actividades de atención diferenciadas: básica, intermedia y compleja; sin embargo, en la descripción de estas actividades el Contrato no estipula que la atención intermedia sea considerada como un empadronamiento ni que las actividades complejas constituyan reclamos;

Que, los costos de atención propuestos por Edelnor corresponden a aquellos

establecidos en el referido contrato, luego de actualizarlos con el Índice de Precios al Consumidor (IPC) y aplicarles el IGV correspondiente. Al respecto, es preciso señalar que según lo establecido en la Cláusula 5.6 del contrato de la referencia, esta actualización se realiza de mutuo acuerdo expreso y escrito entre Edelnor y Hermes Transportes Blindados S.A. No obstante, Edelnor no ha alcanzado ningún medio probatorio documentado que permita verificar que dicho reajuste se efectuó efectivamente en los términos propuestos en su recurso de reconsideración. Asimismo, es preciso señalar que para la fijación de los costos estándares establecidos en la Resolución 012, los valores contractuales que se utilizaron para todas las empresas distribuidoras fueron aquellos que estuvieron vigentes al mes de noviembre de 2014. Consecuentemente, no corresponde incorporar dicha actualización en el cálculo del costo unitario de atención, tomándose en cuenta solamente los precios establecidos en Anexo N° 1 de dicho contrato;

Que, debe de tenerse en cuenta que para la fijación del costo estándar unitario de atención, se tomó en cuenta el volumen de atenciones reportados por Edelnor en el documento N° 1163530 y el costo establecido en el contrato suscrito con la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. No obstante, en esta oportunidad, la recurrente ha evidenciado que no todas las atenciones intermedias y complejas corresponden a empadronamiento, consecuentemente una parte de ellas están vinculadas propiamente a la actividad de atención; por tanto corresponde calcular el costo correspondiente que incorpore las categorías intermedia y compleja con la información que Edelnor alcanza con el documento N° 1163530, toda vez que esta sí es consistente con los criterios de recurrencia y complejidad a los que hace referencia la impugnante;

Que, la cantidad de atenciones en la categoría de "Atención Intermedia" se ha determinado descontando del total de atenciones aquellas que corresponden a la categoría básica y compleja, contabilizándose un total de 160 atenciones intermedias. Asimismo, Edelnor declaró que durante el 2014 realizó un total de 29 atenciones complejas; cantidades que son consistentes con los criterios señalados en el párrafo anterior;

Que, al efectuar una ponderación por categoría de atención personal y el número de atenciones y sus respectivos precios se obtiene un costo ponderado de S/. 4.87; luego, este valor se pondera con el precio establecido en el contrato suscrito con la empresa Konecta BTO. S.L. en función del volumen de atenciones telefónicas informados por Edelnor, obteniéndose un costo ponderado final de S/. 3.63 que vendría a ser el costo estándar unitario de atención a ser reconocido a la recurrente para las zonas Lima y Urbano Provincias;

Que, en cuanto al reconocimiento del empadronamiento como atención intermedia, la Norma Costos FISE estipula claramente en su Artículo 7.2 que las actividades empadronamiento son las actividades destinadas a incorporar en el Padrón de Beneficiarios FISE a los beneficiarios empadronados, siendo consideradas como tales la impresión y reparto de esquelas de invitación junto con el recibo por consumo energía eléctrica del beneficiario; la verificación efectiva de la información del potencial beneficiario incluyendo visita domiciliaria y atención en oficinas de las Distribuidoras Eléctricas; y el procesamiento del Padrón de Beneficiarios FISE incluyendo las actividades de organización de archivos y digitalización de expedientes. Por tanto, se concluye que normativamente las actividades de empadronamiento son distintas de

las actividades de atención al público, las cuales, según el Artículo 10 de la Norma Costos FISE comprenden la atención de solicitudes, consultas y reclamos del público en general, relacionadas al Programa FISE. Por tal motivo, dado que en las actividades de atención al cliente no se puede incluir al empadronamiento, no corresponde que la recurrente solicite que los empadronamientos realizados sean reconocidos dentro del costo de atención al público. Así, en caso que Edelnor efectúe empadronamientos, deberá reportarlos a Osinergmin como gastos de empadronamiento propiamente dichos, los cuales serán reconocidos con el costo de empadronamiento que ya ha sido aprobado en la Resolución 012 y que se encuentra firme debido a que en su oportunidad la impugnante no lo recurrió;

Que, finalmente, no es cierta la afirmación de que Osinergmin se encuentra imposibilitado de determinar los costos de la recurrente, toda vez que lo que se reconoce son costos estándares unitarios y para la determinación de estos últimos se ha revisado toda la información alcanzada por Edelnor, su información histórica, los argumentos expresados en su uso de la palabra e, incluso, existió la posibilidad de comparar los costos de esta empresa con los de la empresa similar, Luz del Sur, de conformidad con lo establecido en el Artículo 16.1 de la Norma Costos FISE;

Que, en consecuencia, este extremo del petitorio debe ser declarado fundado en parte, fundado en la parte en que no solamente se reconocerán los costos de atención básica sino también se incorporarán los costos de atención intermedia y compleja en la ponderación correspondiente, e infundado en la parte en que dentro de la atención intermedia se consideran los costos de empadronamiento.

## **2.2. COSTO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA SEPARADO DEL COSTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL**

### **2.2.1. ARGUMENTOS DE EDELNOR**

Que, Edelnor señala que los costos de atención presencial y telefónica no son del mismo tipo. Indica que Osinergmin, sin motivación alguna, juntó las atenciones presenciales y telefónicas considerándolas como de un mismo tipo. Indica que por la naturaleza de los servicios estos cálculos deben ser diferenciados toda vez que los costos son totalmente distintos.

Que, adicionalmente, presenta información estadística desagregada por categoría de la cantidad de atenciones del servicio público de electricidad, registradas durante el año 2014 y en el periodo comprendido entre enero y mayo de 2015; además de los tiempos promedios de atención;

### **2.2.2. ANÁLISIS DE OSINERGMIN**

Que, el costo de atención fijado sí diferencia el costo de atención presencial del telefónico, en función de los precios establecidos en cada uno de los contratos alcanzados por Edelnor.

Que, en concordancia con lo establecido en el Artículo 10° y el Formato FISE-12B de la Norma Costos FISE, para el cálculo del costo estándar unitario de atención de solicitudes, consultas y reclamos se siguió la metodología establecida en dicha norma, habiéndose ponderado el número de atenciones y el costo total de cada uno de los servicios según cada una de las zonas de atención FISE de Edelnor, obteniéndose el

valor ponderado de S/. 3.63 a ser reconocido;

Que, dado que el costo estándar unitario de atención es único y que para su determinación se han ponderado los componentes de dicho costo, no corresponde aprobar un costo estándar diferenciado según el tipo de atención;

Que, en consecuencia, este extremo del petitorio deviene en infundado.

Que, finalmente, se han expedido los Informes N° [477-2015-GART](#) y [478-2015-GART](#) de la División de Distribución Eléctrica y la Coordinación Legal de la Gerencia Adjunta de Regulación Tarifaria, 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 del Procedimiento Administrativo General;

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°.-** Declarar fundado en parte el recurso de reconsideración interpuesto por la Empresa de Distribución Eléctrica de Lima Norte S.A.A. contra la Resolución Osinergmin N° 061-2015-OS/GART, en el extremo referido a reconocer un costo diferenciado y actualizado según categorías de atención personal básica, intermedia y compleja, por las razones indicadas en el numeral 2.1.2 de la parte considerativa de la presente resolución.

**Artículo 2°.-** Como consecuencia de lo resuelto en el Artículo 1° de la presente resolución, fíjese en S/. 3.63 el costo estándar unitario de atención de la Empresa de Distribución Eléctrica de Lima Norte S.A.A., incluido el IGV, para las zonas urbano Lima y urbano provincias.

**Artículo 3°.-** Declarar infundado el recurso de reconsideración interpuesto por la Empresa de Distribución Eléctrica de Lima Norte S.A.A. contra la Resolución Osinergmin N° 061-2015-OS/GART, en el extremo referido a reconocer un costo por separado de atenciones personales y telefónicas, por las razones indicadas en el numeral 2.2.2 de la parte considerativa de la presente resolución.

**Artículo 4°.-** Incorpórese los Informes N° [477-2015-GART](#) y [478-2015-GART](#) como parte integrante de la presente resolución.

**Artículo 5°.-** La presente resolución deberá ser publicada en el diario oficial El Peruano y consignada conjuntamente con los Informes N° [477-2015-GART](#) y [478-2015-GART](#) en la página web de Osinergmin.

**VÍCTOR ORMEÑO SALCEDO**  
Gerente  
Gerencia Adjunta de Regulación Tarifaria