



---

---

**ORGANISMOS REGULADORES**

---

---

**ORGANISMO SUPERVISOR  
DE LA INVERSIÓN EN  
ENERGÍA Y MINERÍA**

**Declaran no ha lugar solicitud de nulidad contenida en el recurso de apelación interpuesto por Electro Dunas S.A.A. contra la Resolución Osinergmin 037, en extremo referido al Costo Total por Gestión Administrativa, y declaran infundado recurso de apelación**

**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN  
EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN Nº 156-2015-OS/CD**

Lima, 13 de julio de 2015

**CONSIDERANDO:****1. ANTECEDENTES**

**1) 25 de febrero de 2015.-** Se publicó en el diario oficial El Peruano la Resolución N° 012-2015-OS/GART (en adelante la Resolución 012), que aprobó los Costos Estándares Unitarios de las Distribuidoras Eléctricas para la implementación y operatividad del FISE, y su fórmula de actualización. La Resolución 012, en su Anexo, para el caso de la Empresa Electro Dunas S.A.A. (en adelante Electro Dunas) fijaba, entre dichos costos, los siguientes:

Costos Estándares Unitarios Operativos - Mensual:

Empresa	FISE 14B						
	Costo Unitario por Impresión de Vales	Costo Unitario por Reparto de Vales a Domicilio	Costo Unitario de Entrega de Vales en la Distribuidora Eléctrica	Costo Unitario por Canje y Liquidación de Vales Físicos	Costo Unitario por Canje de Vales Digitales mediante Banca Celular	Costo Unitario por Atención	Costo Total por Gestión Administrativa
ZONA RURAL Electro Dunas	0.18	0.20	0.00	0.00	0.80	0.12	103.52
ZONA URBANO-PROVINCIAS Electro Dunas	0.18	0.19	0.00	0.00	0.80	0.12	5 770.71

**2) 18 de marzo de 2015.-** Electro Dunas interpone recurso de reconsideración contra la Resolución 012, al no estar conforme con algunos de los costos allí establecidos. Los costos recurridos fueron:

- Costo Total de Gestión Administrativa.- Solicita se reconozca adicionalmente el puesto de coordinador/supervisor por un monto de S/. 3 042.07.
- Costo Unitario por Atención.- Solicita que se le reconozca un costo de S/. 1.15

**3) 24 de abril de 2015.-** A través de correo electrónico, Electro Dunas remite a Osinergrmin el Contrato N° GL-061-2015/GRH/ARH, mediante el que se contrata al Sr. Christian Fernando Cruz Rivas para que efectúe labores específicas temporales relacionadas al cumplimiento de la Ley N° 29852 "Fondo de Inclusión Social Energético-FISE" y la Resolución N° 034-2013-OS/CD. Además del detalle del cálculo de la remuneración de este trabajador y una relación de localidades y potenciales beneficiarios del Programa FISE.

**4) 27 de abril de 2015.-** A través de la Resolución N° 037-2015-OS/GART (en adelante Resolución 037), se resolvió el recurso de reconsideración interpuesto por Electro Dunas contra la Resolución 012. La Resolución 037 declara fundado en parte en el extremo referido al Costo Total de Gestión Administrativa, reconociendo la incorporación de un nuevo trabajador por el monto de S/. 2 644.13. Sobre el otro extremo referido al Costo Unitario por Atención, declara infundado el recurso presentado.

**5) 29 de mayo de 2015.-** No conforme con el pronunciamiento de la Resolución 037, Electro Dunas interpone recurso de apelación contra el referido acto administrativo.

**2. RECURSO DE APELACIÓN**

Electro Dunas solicita lo siguiente:

a) Que se declare la nulidad parcial de la Resolución 037 y se le reconozca dentro del Costo Total de Gestión Administrativa el importe de S/. 3 042,07 por un coordinador/supervisor en lugar de los S/. 2 644,13 que fueron reconocidos. Al respecto, argumenta lo siguiente:

- Que, con fecha 24 de abril de 2014, remitió mediante correo electrónico un estudio de costos con la finalidad de sustentar el sueldo y los beneficios laborales, establecidos por ley, que le corresponderían al coordinador/supervisor del FISE. No obstante, solo se tomó en consideración el monto establecido en el Contrato N° GL-061-2015-/GRH/ARH.

- Que se ha vulnerado el principio del debido procedimiento ya que al no haberse tomado en cuenta su

estudio de costos, el reconocimiento del monto asignado a su trabajador no se encontraría debidamente motivado.

- Que corresponde declarar la nulidad de la Resolución 037 en este extremo en aplicación de lo establecido en el numeral 1 del artículo 10° de la Ley de Procedimiento Administrativo General (LPAG), y que se le reconozca el monto adicional de S/. 3 042,07 sobre la base de su estudio de costos.

b) Que se corrija el Costo Unitario por Atención, sobre la base de empresas de características similares. Al respecto, argumentó lo siguiente:

- Que el costo de S/. 0,12 que propuso en su oportunidad corresponde únicamente al costo de atención de reclamos de los beneficiarios del Programa FISE localizados en la sierra de su zona de concesión -donde atiende aproximadamente 6 800 beneficiarios- y no los potenciales beneficiarios que serían empadronados en aquellas zonas donde la empresa Contugas no llegaría con su red de ductos de gas. Al respecto, precisa que en estas zonas podría llegar a empadronar 15 000 nuevos beneficiarios, cuyos reclamos serán atendidos tanto en sus salones comerciales como telefónicamente, a través de sus *call center*.

- Que corresponde reconocérsele no solo el costo real en que incurre por cada atención que realiza, en cada uno de sus canales de atención, sino también el costo que representa dejar de atender a sus usuarios del servicio público de electricidad.

- Que si por error consideró inicialmente como costo de atención S/. 0,12; este costo no debería considerarse una cifra inamovible en vista del dinamismo de las actividades y de la aplicación del principio que establece que "el error no genera derecho".

- Que el costo de S/. 0,12 es ínfimo respecto de los costos reales en los que incurriría cualquier persona jurídica para atender a sus usuarios en cualquiera de los canales de atención, razón por la cual este costo debería ser revisado sobre la base de los costos reconocidos a otras empresas y cuya cantidad de beneficiarios sean semejantes, sobre la base de los principios de razonabilidad e imparcialidad establecidos en los numerales 1.4 y 1.5 del artículo 4° del Título Preliminar de la LPAG.

- Que no necesariamente empadronará los 15 000 beneficiarios propuestos, pero que sí es obligatorio que realice una labor de empadronamiento que le permita identificar a las personas que cumplen con los requisitos establecidos en la Ley N° 28952. Enfatiza que independientemente de la cantidad de beneficiarios que logren acceder al Programa FISE, deberá realizar obligatoriamente el empadronamiento luego de lo cual determinará si cumplen con dichos requisitos para incorporarlos como beneficiarios FISE.

**3. ANÁLISIS DE OSINERGMIN****3.1. NULIDAD PARCIAL DE LA RESOLUCIÓN 037 REFERIDA AL COSTO TOTAL POR GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

De acuerdo con el numeral 15.3 de la Resolución N° 187-2014-OS/CD las propuestas de las distribuidoras eléctricas deberán ser sustentadas con contratos vigentes, información histórica, información contable, la experiencia adquirida y las condiciones que requiere cada actividad para la ejecución del Programa FISE, y en su defecto, facturas, boletas y ordenes de servicio.

En el recurso de reconsideración que Electro Dunas interpuso contra la Resolución 012, solicitó que se le reconozca un monto de S/. 3 042,07 para la contratación de un trabajador que supervise o coordine el Programa FISE en aquellas zonas donde la empresa Contugas no llegaría con su red de ductos de distribución de gas. Para tal efecto, alcanzó un contrato de trabajo (Contrato N° GL-061-2015-/GRH/ARH) referido a labores temporales relacionadas al cumplimiento de la Ley N° 29852 y la Resolución N° 034-2013-OS/CD. Asimismo, remitió un archivo Excel que contenía un solo cuadro en el que se consignaba como sueldo mensual S/. 2 000,00, y un importe de S/. 3 042,09 que incluía los beneficios sociales del trabajador ("estudio de costos" que Electro Dunas señala en su apelación que no fue considerado al evaluar su reconsideración).

Al respecto, se aprecia que en el Informe 0278-2015-GART, que forma parte integrante de la Resolución 037, se señala expresamente lo siguiente: "...el monto solicitado por Electro Dunas no es consistente con el monto celebrado en el Contrato N° GL-061-2015-/GRH/ARH ni con la hoja de cálculo en Excel, que alcanzó con su correo electrónico, donde calcula la remuneración del trabajador a partir de un sueldo de S/. 2 000,00. Al respecto, el contrato en cuestión establece en su cláusula quinta que el trabajador percibirá por su servicios una remuneración mensual ascendente a S/. 1 800,00 además de los beneficios que por ley le corresponden".

Seguidamente, Informe 0278-2015-GART procede a realizar una evaluación de los costos de dicho trabajador, incluyendo sus beneficios sociales, comparando los costos propuestos por Electro Dunas en el archivo Excel con los derivados del Contrato N° GL-061-2015-/GRH/ARH, siendo estos últimos los reconocidos en la Resolución 037 (S/. 2 644,13)<sup>1</sup>.

Consecuentemente, el costo que se reconoció a Electro Dunas a través de la Resolución 037 se encuentra debidamente motivado en el Contrato N° GL-061-2015-/GRH/ARH que el propio administrado presentó y que sustenta fehacientemente el costo incurrido para la contratación del coordinador/supervisor del FISE.

Por las consideraciones expuestas, no se advierte una causal que amerite la nulidad de la Resolución N° 037, en tanto la resolución impugnada se encuentra debidamente motivada, habiéndose otorgado el mérito correspondiente a todos los documentos ofrecidos por el administrado.

**3.2. COSTO UNITARIO POR ATENCIÓN**

El Costo Unitario por Atención de Solicitudes, Consultas y Reclamos que se reconoció a Electro Dunas a través de la Resolución 037 se realizó sobre la base de su propia propuesta que dicha empresa presentó mediante documento N° GC-118-2015-FG, del 23/01/2015, en el Formato FISE-14B.

Dicho costo de atención incluía la utilización de sus Centros de Atención al Cliente (CAC) y sus Centros de Llamadas (call center); por lo que no fue necesario tomar en cuenta para su aprobación una empresa de características similares. El costo propuesto por Electro Dunas reflejaba su costo real de atención y por ello le fue reconocido.

Respecto del argumento de Electro Dunas de que cometió un error al momento de proponer su costo de atención sobre la base de los beneficiarios FISE que atiende en la zonas de sierra, localizadas en los departamentos de Ayacucho, Huancavelica e Ica, cabe precisar que esta empresa no ha alcanzado la documentación que evidencie que efectivamente cometió errores en el costo propuesto, ni ha sustentado costos mayores.

Con relación al argumento expuesto por Electro Dunas respecto de que no solo se debe considerar el costo de atención de los beneficiarios sino también el costo de dejar de prestar este servicio a los usuarios del servicio público de electricidad, cabe precisar que los aspectos relacionados a la calidad del servicio comercial, que incluyen los medios de atención que las empresas distribuidoras ponen a disposición de los usuarios del servicio público de electricidad, se encuentran claramente establecidos en la Norma Técnica de Calidad de Servicios Eléctricos mientras que el artículo 10° de la norma aprobada por la Resolución N° 187-2014-OS/CD establece que las actividades operativas de atención al público comprende la atención de solicitudes, consultas y reclamos del público en general, relacionadas al Programa FISE.

Por tanto, bajo ningún contexto los costos que se han reconocido por este concepto limitan la atención de los usuarios del servicio público de electricidad. Por el contrario, el debido reconocimiento del costo de atención, realizado sobre la base de la propuesta de Electro Dunas, permite la atención oportuna de los beneficiarios del FISE en cualquiera de sus canales de atención: Centros de Atención al Cliente (CAC) y Centros de Llamadas (call center).

Asimismo, cabe resaltar que las empresas Electro Oriente, Electro Puno, Electro Sur Este, Electro Ucayali, Emseusac y Seal propusieron costos por atención menores al propuesto por Electro Dunas. Dichos costos fueron reconocidos teniendo en consideración que el costo de atención resulta ser marginal para la infraestructura que estas empresas ponen a disposición de sus usuarios a través de los distintos medios de atención.

Por otro lado, Electro Dunas hace mención a los costos en que incurre en las labores de empadronamiento para efectos de identificar a los beneficiarios del FISE; sin embargo, debe precisarse que el Costo Unitario por Atención es distinto al Costo Unitario por Empadronamiento. Al respecto, la Resolución 012 reconoció a Electro Dunas un Costo Unitario por Empadronamiento ascendente a S/. 3,07, el cual no fue materia de impugnación.

Por las consideraciones expuestas, dado que Electro Dunas no ha presentado documentación alguna que permita evaluar el incremento del costo reconocido, corresponde declarar infundado este extremo del recurso, manteniéndose el Costo Unitario por Atención en S/. 0,12.

De conformidad con lo establecido en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General;

Estando a lo acordado por el Consejo Directivo de Osinerghmin en su Sesión N° 21-2015.

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1º.-** Declarar no ha lugar la solicitud de nulidad contenida en el recurso de apelación interpuesto por la empresa Electro Dunas S.A.A. contra la Resolución Osinerghmin 037, en el extremo referido al Costo Total por Gestión Administrativa.

**Artículo 2º.-** Declarar infundado el recurso de apelación interpuesto por la empresa Electro Dunas S.A.A. contra la Resolución Osinerghmin 037, en el extremo referido al Costo Unitario por Atención.

**Artículo 3º.-** Disponer que la presente resolución sea publicada en el diario oficial El Peruano y en el portal institucional de Osinerghmin.

JESÚS TAMAYO PACHECO  
Presidente del Consejo Directivo

<sup>1</sup> Cuadro contenido en el Informe N° 0278-2015-GAR, que sustenta el costo reconocido por el coordinador/supervisor del FISE:

**Cuadro N° 1: Cálculo de la remuneración del trabajador según Contrato N° GL-061-2015-/GRH/ARH**

Item	Concepto	Montos presentados por Electro Dunas (S/.)	Reajustado de acuerdo a lo establecido en el Contrato N° GL-061-2015-/GRH/ARH (S/.)
1	Sueldo Básico	2,000.00	1,800.00
2	Horas extras	104.77	-
3	Aportaciones empleador	213.84	182.46
3.1	Essalud	189.36	170.44
3.2	SCRT	11.23	10.11
3.3	IGV 10% SCRT	2.02	1.82
3.4	Poliza SCRT	4.21	3.79
3.5	Seguro de vida	7.00	6.30
4	Provisión gratificación	333.33	300.00
5	Provisión CTS	224.08	201.67
6	Provisión vacaciones	166.07	150.00
<b>Total (1) + (2) + (3) + (4) + (5) + (6)</b>		<b>3,042.09</b>	<b>2,644.13</b>

1264929-1