



Gerencia de Regulación de Tarifas  
División de Gas Natural

Informe N° 330-2023-GRT

---

**Aprobación de los costos administrativos  
incurridos por la empresa concesionaria  
de Distribución de Gas Natural por red de  
ductos del departamento de Ica para la  
implementación del Bonogas (FISE)  
Periodo: octubre 2017 – noviembre 2021**

---

Fecha de elaboración: 11 de mayo de 2023

Elaborado por:

Rodrigo Eduardo Carrillo Castillo  
Especialista

Revisado y aprobado por:

[rmontoya]

## Índice de Contenido

<b>RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>3</b>
<b>1. OBJETIVO .....</b>	<b>4</b>
<b>2. ANTECEDENTES.....</b>	<b>4</b>
<b>3. ACTIVIDADES Y CRITERIOS PARA LA DETERMINACIÓN DE LOS COSTOS INCURRIDOS POR LA IMPLEMENTACIÓN DEL FISE.....</b>	<b>5</b>
<b>4. COSTOS SOLICITADOS POR LA EMPRESA CONTUGAS.....</b>	<b>7</b>
<b>5. COSTOS RECONOCIDOS POR OSINERGMIN. ....</b>	<b>8</b>
5.1 BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA FISE EN EL PERIODO: OCTUBRE 2017 - NOVIEMBRE 2021.....	8
5.2 COSTOS DE PERSONAL RECONOCIDOS POR OSINERGMIN .....	8
5.3 COSTO MENSUAL INCURRIDO RECONOCIDO POR OSINERGMIN.....	8
<b>6. MONTOS RECONOCIDOS POR OSINERGMIN POR LA GESTIÓN DEL FISE DEL PERIODO SETIEMBRE 2021 – ENERO 2023.....</b>	<b>10</b>
<b>7. CONCLUSIONES.....</b>	<b>10</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>11</b>
ANEXO 1 COSTOS SOLICITADOS POR CONTUGAS .....	12
ANEXO 2 COSTOS RECONOCIDOS POR OSINERGMIN .....	13

## Resumen Ejecutivo

---

Mediante Decreto Supremo N° 021-2012-EM se aprobó el Reglamento de la Ley N° 29852, que crea el Sistema de Seguridad Energética en Hidrocarburos y el Fondo de Inclusión Social Energético, denominado Reglamento FISE. Entre sus fines, la mencionada Ley considera la masificación del uso del Gas Natural residencial y vehicular. Así también, en su artículo 8 dispone el Programa de Promoción de Nuevos Suministros Residenciales de Gas Natural (en adelante “Programa Bonogas”) que consiste en el financiamiento de los costos de conexión de nuevos suministros que serán aprobados por el Ministerio de Energía y Minas (MINEM) a través del Plan de Acceso Universal a la Energía.

En su numeral 16.2 el Reglamento FISE prevé que los costos administrativos en los que incurran las Distribuidoras Eléctricas y las Distribuidoras de Gas Natural por Red de Ductos para la implementación de los programas del FISE, serán establecidos por Osinergmin y reembolsados por el Administrador del FISE. Asimismo, establece que únicamente las actividades de recaudación serán definidas por el MINEM.

Mediante el Informe Técnico N° 0028-2023/ MINEM-DGH-FISE remitido con Oficio N° 0310-2023/MINEM-DGH-FISE de fecha 15 de marzo de 2023, la Dirección General de Hidrocarburos del MINEM estableció las actividades de recaudación que deberán ser valorizadas por este Organismo para ser posteriormente reembolsadas por el Administrador del FISE a los concesionarios de distribución de gas natural.

Mediante Carta GFA 2023-103379, con fecha 19 de abril de 2023, Contugas solicitó el reconocimiento de nuevos costos administrativos incurridos para la implementación del Programa Bonogas en la concesión de Ica para el periodo de octubre 2017 hasta noviembre de 2021.

En ese contexto, corresponde a este Organismo la determinación de los costos administrativos a ser reconocidos al Concesionario de Distribución, con motivo de la gestión del FISE en el marco del Programa Bonogas. Cabe mencionar que los criterios utilizados en la determinación de dichos costos administrativos, corresponden a aquellos considerados en el proceso regulatorio de fijación de las tarifas de distribución de gas natural de la Concesión de Ica del periodo 2022-2026.

El costo administrativo total que se determina para el reconocimiento a la empresa Contugas, para la implementación del Programa Bonogas del periodo 01 de octubre de 2017 al 30 noviembre de 2021, se muestra en el Cuadro N° 1.

**Cuadro N° 1**

**Costo administrativo reconocido a Contugas para la Implementación del Programa Bonogas  
Periodo: 01 de octubre de 2017 al 30 noviembre de 2021**

Costos incurridos	Costo total S/.
Para la Implementación del Programa Bonogas (50 meses)	30 769,00

## 1. Objetivo

---

El presente informe tiene por objeto sustentar la determinación de los costos administrativos a ser reconocidos a Contugas para la implementación del Programa de Promoción de Nuevos Suministros Residenciales de Gas Natural (Programa Bonogas) en el periodo de octubre de 2017 a noviembre de 2021; ello, conforme a lo dispuesto en el numeral 16.2 del artículo 16 del Reglamento de la Ley N° 29852, aprobado por Decreto Supremo N° 021-2012-EM.

## 2. Antecedentes

---

- Mediante Decreto Supremo N° 040-2008-EM, se aprobó el Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos (en adelante “Reglamento de Distribución”), cuyo artículo 66 señala que en caso exista un otorgamiento de financiamiento por parte de un tercero para realizar el proceso de conversión para el uso del gas natural (Acometida, Derecho de Conexión e instalación interna), el Concesionario de Distribución deberá recaudar y trasladar el cargo mensual por el financiamiento a dicho tercero, debiendo este último informar los detalles del financiamiento al Concesionario de Distribución y a Osinergmin.

- Mediante la Ley N° 29852 que crea el Sistema de Seguridad Energética en Hidrocarburos y el Fondo de Inclusión Social Energético (en adelante “Ley FISE”), cuyo numeral 5.1 del artículo 5 dispuso que los recursos del FISE se destinarán, entre otros, para la masificación del uso del Gas Natural (residencial y vehicular) de acuerdo al Plan de Acceso Universal a la Energía aprobado por el Ministerio de Energía y Minas (en adelante “Minem”).

Por su parte el numeral 8.1 del artículo 8 de la Ley FISE establece que, para los fines de masificación del gas natural, el Minem aprobará el Plan de Acceso Universal a la Energía y que los proyectos incluidos en dicho plan, serán priorizados de acuerdo con la disponibilidad del FISE y conforme al Programa Anual de Promociones aprobado por el Minem.

- Mediante Decreto Supremo N° 021-2012-EM, se aprobó el Reglamento de la Ley N° 29852 (en adelante “Reglamento FISE”), cuyo numeral 10.1 señala que el FISE destinará los fondos necesarios para la masificación del uso residencial y vehicular del gas natural y para la promoción de nuevos suministros a que se refiere la Ley FISE.

Los numerales 10.5 y 10.8 del artículo 10 del Reglamento FISE, modificados por Decreto Supremo N° 012-2016-EM establecen que el FISE podrá ser utilizado para cubrir, individual o conjuntamente, una parte o la totalidad del Derecho de Conexión, la Acometida y el Servicio Integral de Instalación Interna, los cuales serán devueltos de acuerdo con el nivel socio-económico del hogar, según plano estratificado a nivel manzana por ingreso per cápita del hogar, elaborado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI.

Por su parte, el numeral 16.2 del artículo 16 del Reglamento FISE prevé que los costos administrativos en los que incurran las Distribuidoras Eléctricas y las Distribuidoras de Gas Natural por Red de Ductos para la implementación del FISE, serán establecidos por Osinergmin y reembolsados por el Administrador FISE. Asimismo, refiere que únicamente las actividades de recaudación serán definidas por el Administrador y los costos resultantes no se consideran en el cálculo tarifario.

- Mediante Resolución Ministerial N° 029-2020-MINEM-DM, publicada el 17 de diciembre de 2020, se aprobó el “Procedimiento de Desembolsos y Recaudación del Financiamiento FISE en el Marco de los Programas de Promoción de Suministros de Gas Natural”, que establece disposiciones sobre los desembolsos que se realizan a favor de la Empresas

Instaladoras de Gas Natural Residencial y los Concesionarios de Distribución, así como sobre la recaudación y el financiamiento otorgado al Usuario FISE.

- Mediante Carta GFA 0015-2022, con fecha 31 de enero de 2022, Contugas solicitó el reconocimiento de costos administrativos incurridos en el Programa Bonogas para el periodo de octubre de 2017 hasta noviembre de 2021.
- Mediante Oficio N° 317-2021-GRT, con fecha 08 de marzo de 2022, Osinergmin informó a Contugas que, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 16.2 del Reglamento FISE, deberá solicitar al Ministerio de Energía y Minas la aprobación de las actividades relacionadas con los costos administrativos que estarían autorizadas a cobrar por la implementación del Programa Bonogas.
- Mediante Resolución N° 047-2022-OS/CD de fecha 04 de abril de 2022, y su correspondiente Informe Técnico de sustento N° 169-2022-GRT, Osinergmin aprobó las Tarifas de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos, el Plan Quinquenal de Inversiones, el Plan de Promoción, el Valor Nuevo de Reemplazo, las Categorías Tarifarias, el Derecho de Conexión, los Topes Máximos de Acometidas, los Cargos por Inspección, Supervisión y Habilitación de la Instalación Interna y los Cargos Máximos de Corte y Reconexión del servicio, de la Concesión de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos en Ica.
- Posteriormente, mediante el Informe Técnico N° 0028-2023/ MINEM-DGH-FISE remitido con Oficio N° 0310-2023/MINEM-DGH-FISE de fecha 15 de marzo de 2023, la Dirección General de Hidrocarburos del MINEM establece las actividades de recaudación que deberán ser valorizadas por este Organismo para ser posteriormente reembolsadas por el Administrador del FISE.
- Mediante Oficio N° 590-2023-GRT, con fecha 22 de marzo de 2023, Osinergmin requirió a Contugas confirmar o, en su defecto, adecuar las actividades consignadas en su solicitud; conforme a lo dispuesto por el MINEM en su Informe Técnico N° 0028-2023/ MINEM-DGH-FISE.
- Mediante Oficio N° 409-2023/MINEM-DGH-FISE de fecha 10 de abril de 2023, la Dirección General de Hidrocarburos del MINEM remitió el detalle de la cantidad de hogares beneficiarios del Programa Bonogas, en respuesta a la consulta realizada por este Organismo mediante el Oficio N° 591-2023-GRT.
- Mediante Carta GFA 2023-103379, con fecha 19 de abril de 2023, Contugas precisó que las actividades consignadas en su solicitud se encuentran alineadas a aquellas descritas y definidas por el MINEM en el Informe Técnico N° 0028-2023/ MINEM-DGH-FISE mencionado, por lo que solicita se proceda con el proceso de reconocimiento de costos administrativos.

### **3. Actividades y criterios para la determinación de los costos incurridos para la implementación del Programa Bonogas**

---

En el marco de lo dispuesto por el numeral 16.2 del Reglamento FISE, mediante el Informe Técnico N° 0028-2023/ MINEM-DGH-FISE, el MINEM ha establecido las Actividades de Recaudación que deberán ser reconocidas a los Concesionarios de Distribución para que sean valorizadas por este Organismo en el marco del Programa Bonogas; siendo estas las siguientes:

- a) Revisión y verificación del Listado de Recaudación remitido por el Administrador FISE.

- b) Procesamiento del Listado de Recaudación de usuarios FISE para la incorporación de la cuota mensual en los recibos de consumo.
- c) Preparación y envío del Listado de Recaudación de cuotas FISE, con la información de todos los usuarios que han realizado el pago de la cuota correspondiente.
- d) Validación y transferencia bancaria del monto recaudado a la cuenta recaudadora del FISE.
- e) Atención al Cliente (Call center o Presencial), por consultas y reclamos relacionados al financiamiento otorgado en el marco del Programa Bonogas y para la atención de solicitudes para la actualización de su información de la recaudación (modificación de cuotas, cambios de titularidad, baja del servicio, entre otros).
- f) Consolidación de las solicitudes y actualización de la información de la recaudación a solicitud del Usuario FISE en los sistemas de facturación de los concesionarios (modificación del cronograma de pago e importe de cuotas).
- g) Preparación y envío del reporte de actualización de información.
- h) Preparación y envío del reporte de usuarios con corte del servicio.

La valorización de las actividades descritas debe ser realizada en observancia de los principios de eficiencia enmarcados en el Reglamento de Distribución; por lo que los criterios a tener en cuenta corresponden, entre otros, a los utilizados en los procesos regulatorios de fijación de tarifas de distribución de gas natural. Estos criterios se resumen a continuación:

- Los costos que son reconocidos:
  - son evaluados considerando únicamente las actividades por gestión administrativa de acuerdo a la propuesta elaborada por el Concesionario de Distribución. Estos corresponden a valores máximos, pudiendo los Concesionarios de Distribución solicitar costos menores de acuerdo a los niveles de eficiencia productiva propios de las actividades de cada empresa. En este último caso, el reconocimiento de costos considerará aquellos solicitados por los mencionados Concesionarios de Distribución.
  - son evaluados considerando la duración de las actividades que proponga el Concesionario de Distribución.
  - son aquellos que se empleen directamente en actividades para la implementación del Programa Bonogas.
  - no incluyen el Impuesto General a las Ventas.
- En el caso de actividades o costos incurridos que no correspondan a las actividades de recaudación, el Concesionario de Distribución debe sustentar los mencionados costos mediante facturas de los servicios contratados a terceros.
- Los costos de personal son reconocidos tomando en consideración los niveles salariales empleados en los procesos regulatorios de fijación de tarifas del servicio público de distribución de gas natural por red de ductos. Estos no incluyen los ingresos adicionales a la planilla de los trabajadores, principalmente por el beneficio de la distribución de utilidades y/o bonificaciones extraordinarias obtenidas por buen desempeño u otorgados por las empresas de acuerdo a su propia iniciativa.
- Los costos asociados a aspectos comerciales son reconocidos tomando en consideración los parámetros de cálculo empleados en los procesos regulatorios de fijación de tarifas de distribución de gas natural por red de ductos y el número de

beneficiarios del Programa Bonogas en el periodo evaluado. Es importante precisar que, para la estimación del número de clientes atendidos, se considera que aquellos usuarios que realizan consultas o reclamos específicos respecto del financiamiento otorgado en el marco del Programa Bonogas, estos lo realizan por única vez. Al respecto, se debe tener en cuenta que, si bien los usuarios pueden realizar otras consultas o reclamos respecto del servicio de distribución, dichos costos de atención comerciales han sido reconocidos como parte de la Empresa Modelo Eficiente de la regulación tarifaria vigente.

- No son reconocidos aquellos costos que sustenten el desarrollo de:
  - Actividades de responsabilidad del Concesionario de Distribución respecto a la comercialización del gas natural en su área de concesión. Las actividades de comercialización son remuneradas a través del margen de comercialización en el respectivo pliego tarifario del Concesionario de Distribución. Dichas actividades corresponden principalmente a los procesos de facturación y cobranza del servicio (lectura, procesamiento, emisión de recibos, reparto y cobranza) y atención comercial al consumidor, según la definición establecida en el numeral 2.17 del artículo 2, y el artículo 116 del Reglamento de Distribución.
  - Actividades relacionadas con la gestión de ventas, en su calidad de empresa proveedora del Servicio Integral de Instalación Interna, cuyas actividades comerciales de ventas están reconocidas dentro del Servicio Integral de Instalación Interna establecido por Osinergmin, en cumplimiento del numeral 10.5 del artículo 10 del Reglamento FISE.

#### **4. Costos solicitados por la empresa Contugas**

Contugas solicitó, mediante Carta GFA 2023-103379 de fecha 19 de abril de 2023, el reconocimiento de nuevos costos administrativos incurridos en el Programa Bonogas para el periodo comprendido desde octubre de 2017 hasta noviembre de 2021.

Los costos solicitados por Contugas se muestran a continuación:

**Cuadro N° 2**  
**Costos solicitados por Contugas para el periodo del 01 de octubre de 2017 al 30 noviembre de 2021**

Año	Periodo	Contugas Costo Total S/.
2017	oct - dic (3 meses)	5 455,68
2018	ene - dic (12 meses)	18 410,02
2019	ene - dic (12 meses)	25 025,69
2020	ene - dic (12 meses)	8 406,42
2021	ene - nov (11 meses)	8 475,49
<b>Costos solicitados al</b>	<b>30/11/2021</b>	<b>65 773,30</b>

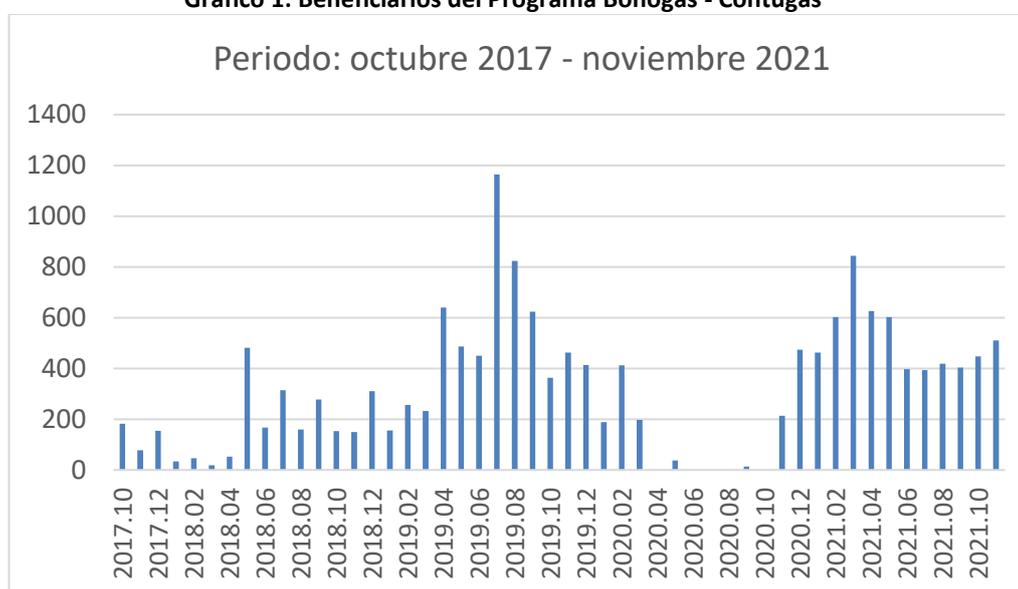
## 5. Costos máximos reconocidos por Osinergmin

En esta sección se realiza la determinación de los costos administrativos que serán reconocidos a Contugas por la gestión del Programa Bonogas. Dicho reconocimiento se realiza en el marco de los criterios desarrollados en la sección 3.

### 5.1 Beneficiarios del Programa Bonogas en el periodo: octubre 2017 - noviembre 2021

Conforme a lo reportado por la Dirección General de Hidrocarburos mediante el Oficio N° 409-2023/MINEM-DGH-FISE, el número de beneficiarios del Programa Bonogas en Ica desde octubre 2017 a noviembre 2021 (50 meses) ascendió a 15 890, lo que resulta en un promedio mensual de 318 beneficiarios en dicho periodo. Ver gráfico siguiente:

Gráfico 1: Beneficiarios del Programa Bonogas - Contugas



Fuente: DGH – MINEM

### 5.2 Costos de personal reconocidos por Osinergmin

Los costos a ser reconocidos para el personal, conforme a lo indicado en la sección 3 del presente informe, corresponden a los niveles salariales estándar empleados en el proceso regulatorio de fijación de tarifas de distribución de gas natural de la concesión de Ica del periodo 2022 - 2026. Estos costos se muestran en el siguiente cuadro.

Cuadro N° 3  
Costos del personal (hora-hombre) reconocidos por Osinergmin

Puesto	Costo horario (S/ /h)
Técnico	34,96
Auxiliar	27,85

Fuente: Informe Técnico N° 169-2022-GRT Regulación TD Ica para el periodo 2022-2026.

### 5.3 Costo mensual máximo reconocido por Osinergmin

En base a los costos de personal presentados en la sección anterior y a las actividades de recaudación y criterios descritos en la sección 3, se determinan los costos mensuales por

cada una de las actividades de recaudación para la implementación del Programa Bonogas del periodo de octubre 2017 a noviembre 2021, a ser reconocidas a Contugas y cuyo detalle se muestra en el Cuadro N° 4.

**Cuadro N° 4**  
**Costo promedio mensual por actividad reconocido por Osinergmin**

Actividades	Cantidad de horas al mes	Costo unitario (S/ /h)	Costo Mensual (S/)
a) Revisión y verificación del Listado de Recaudación remitido por el Administrador FISE	2,0	34,96	69,92
b) Procesamiento del Listado de Recaudación de usuarios FISE para la incorporación de la cuota mensual en los recibos de consumo (*)	6,6	34,96	230,74
c) Preparación y envío del Listado de Recaudación de cuotas FISE, con la información de todos los usuarios que han realizado el pago de la cuota correspondiente	2,0	34,96	69,92
d) Validación y transferencia bancaria del monto recaudado a la cuenta recaudadora del FISE	0,8	34,96	29,37
e) Atención al Cliente (Call center o Presencial), por consultas y reclamos relacionados al financiamiento otorgado en el marco del Programa Bonogas y para la atención de solicitudes para la actualización de su información de la recaudación (modificación de cuotas, cambios de titularidad, baja del servicio, entre otros)	2,3	27,85	64,06
f) Consolidación de las solicitudes y actualización de la información de la recaudación a solicitud del Usuario FISE en los sistemas de facturación de los concesionarios (modificación del cronograma de pago e importe de cuotas)	2,0	34,96	69,92
g) Preparación y envío del reporte de actualización de información	2,0	34,96	69,92
h) Preparación y envío del reporte de usuarios con corte del servicio	0,3	34,96	11,54
<b>Costo Promedio Mensual Reconocido</b>			<b>615,39</b>

(\*) El procesamiento de cada grupo de facturación según Contugas se realiza en 0.33 h y se cuenta con 20 grupos de facturación, por lo que la duración del trabajo resulta 6,6 h.

Como se ha mencionado, la valorización de las actividades considera los costos unitarios del personal conforme a los criterios de eficiencia aplicados en la determinación de la tarifa de distribución de Ica aplicable al periodo 2022-2026. Se debe recalcar que los costos del personal reconocidos no consideran los costos correspondientes a la distribución de utilidades, dado que dichos costos representan un beneficio o incentivo a la productividad para el trabajador, por lo que no se incluyen como parte de su planilla salarial.

En lo que respecta a los parámetros para la determinación de los costos de la actividad de Atención al Cliente, se han recogido las eficiencias en los tiempos de atención de llamadas<sup>1</sup> y de los centros de servicios<sup>2</sup>, que se sustentan en el Informe Técnico N° 169-2022-GRT correspondiente al proceso regulatorio de fijación de tarifas de distribución de gas natural de Ica para el periodo 2022-2026. Asimismo, se tienen en cuenta el promedio mensual de las ventas realizadas del Programa Bonogas en el periodo evaluado, el cual asciende a 318 hogares por mes.

<sup>1</sup> El tiempo medio de atención de llamadas en call center, reconocido en la regulación de las tarifas de distribución de gas natural del periodo 2022-2026 asciende a 3,3 minutos.

<sup>2</sup> El tiempo medio de atención de consultas en los centros de servicios, reconocido en la regulación de las tarifas de distribución de gas natural del periodo 2022-2026 asciende a 9 minutos.

Como resultado de la aplicación de la metodología para la determinación de los costos por la gestión administrativa del Programa Bonogas, el valor máximo resulta en 615,39 Soles. El detalle del cálculo se presenta en el Anexo N° 2.

#### 5.4 Costo máximo reconocido por Osinergmin para implementación del Programa Bonogas en el Periodo octubre 2017 – noviembre 2021

Dado el resultado de la valorización de las actividades administrativas cuyo valor mensual promedio asciende a 615,39 Soles, el costo máximo a ser reconocido a Contugas por el periodo 01 de octubre de 2017 al 30 noviembre de 2021 (50 meses), asciende a 30 769,00 Soles, tal como se detalla en el Cuadro N° 5.

**Cuadro N° 5**

**Costo máximo reconocido por Osinergmin para implementación del Programa Bonogas en el Periodo octubre 2017 – noviembre 2021**

Año	Periodo	Osinergmin Costo Total S/.
Año 2017	oct - dic (3 meses)	1 846,17
Año 2018	ene - dic (12 meses)	7 384,68
Año 2019	ene - dic (12 meses)	7 384,68
Año 2020	ene - dic (12 meses)	7 384,68
Año 2021	ene - nov (11 meses)	6 769,29
<b>Costos reconocidos al</b>	<b>30/11/2021 (50 meses)</b>	<b>30 769,50</b>

## 6. Conclusiones

---

- Los costos solicitados por Contugas por la implementación del Programa Bonogas del periodo del 01 de octubre de 2017 al 30 de noviembre de 2021 asciende a 65 773,30 Soles.
- El costo máximo a ser reconocido a la empresa Contugas por la implementación del Programa Bonogas en la Concesión de Ica del periodo de evaluación del 01 de octubre de 2017 al 30 de noviembre de 2021, corresponde al resultado obtenido por la aplicación de la metodología empleada por Osinergmin y asciende a 30 769,00 Soles.

## Anexos

---

## Anexo 1

### Costos solicitados por Contugas



Lima, 31 enero 2022

GFA-0015-2022

Señores:

Gerencia de Regulación Tarifaria

Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería – OSINERGMIN

Presente.-

Atención: Luis Enrique Grajeda Puelles - Gerente de Regulación Tarifaria

Asunto: Aprobación de los costos incurridos por gastos administrativos del FISE.

Referencia: Ley 29852 aprobado por decreto supremo N° 021-2012-EM, Numeral 16.2.

Estimados Señores:

El motivo de la presente es para saludarlos cordialmente y a su vez solicitarles el reconocimiento de los costos administrativos incurridos en el Programa de Promoción de Nuevos Suministros Residenciales de Gas Natural (FISE).

En virtud a lo señalado, cumplimos con presentar el detalle de los costos incurridos por el periodo de octubre 2017 a noviembre 2021 anexado mediante informe.

#### Reconocimiento gastos administrativos FISE

Año	Importe
2017 (Oct - Dic)	S/ 5,455.68
2018	S/ 18,410.02
2019	S/ 25,025.69
2020	S/ 8,406.42
2021 (Ene - Nov)	S/ 8,475.49
Total	S/ 65,773.30

Sin otro particular y agradeciendo de antemano su gentil atención, quedamos atentos a Usted.

Atentamente,

Mabel Ruiz Lopez  
Gerente de Finanzas y Administración  
CONTUGAS S.A.C.

## Anexo 2

### Costos reconocidos por Osinergmin

#### Costos reconocidos por Osinergmin

Actividades	Cantidad de horas al mes	Costo unitario (S/ /h)	Costo Mensual (S/)
a) Revisión y verificación del Listado de Recaudación remitido por el Administrador FISE	2,0	34,96	69,92
b) Procesamiento del Listado de Recaudación de usuarios FISE para la incorporación de la cuota mensual en los recibos de consumo	11,0	34,96	384,56
c) Preparación y envío del Listado de Recaudación de cuotas FISE, con la información de todos los usuarios que han realizado el pago de la cuota correspondiente	2,0	34,96	69,92
d) Validación y transferencia bancaria del monto recaudado a la cuenta recaudadora del FISE	0,5	34,96	17,48
e) Atención al Cliente (Call center o Presencial), por consultas y reclamos relacionados al financiamiento otorgado en el marco del Programa Bonogas y para la atención de solicitudes para la actualización de su información de la recaudación (modificación de cuotas, cambios de titularidad, baja del servicio, entre otros)	2,3	27,85	64,06
f) Consolidación de las solicitudes y actualización de la información de la recaudación a solicitud del Usuario FISE en los sistemas de facturación de los concesionarios (modificación del cronograma de pago e importe de cuotas)	4,0	34,96	139,84
g) Preparación y envío del reporte de actualización de información	1,0	34,96	34,96
h) Preparación y envío del reporte de usuarios con corte del servicio	1,0	34,96	34,96
<b>Costo Promedio Mensual Reconocido</b>			<b>815,70</b>

(\*) El procesamiento de cada grupo de facturación se estima en 0.5 h y se cuenta con 22 grupos de facturación, por lo que la duración del trabajo resulta 11 h.

#### Costos de atención al cliente

Canal de atención	% de clientes que requieren atención	Número de atenciones por mes	Tiempo de atención (min)	Tiempo de atención por mes (h)	Costo horario (S/h)	Costo mensual (S/mes)
Call Center (consultas o reclamos)	4,83%	15	3,3	0,80	27,85	22,98
Centro de servicios (consultas o reclamos)	3,41%	10	9,0	1,50	27,85	41,78
<b>Total</b>				<b>2,30</b>		<b>64,76</b>

#### Costos horarios del personal

Nombre del Puesto - Regulación 2022-2026	Nombre del puesto	Costo Anual c/ Cargas Sociales (USD/año)	Costo horario (S/ /h)
TECNICO	Técnico	20 440	34,96
AUXILIAR	Auxiliar	16 283	27,85