



Osinergmin

TRABAJANDO POR UNA ENERGÍA Y MINERÍA SEGURAS Y SOSTENIBLES

Informe N° 0356-2025-GRT

Gerencia de Regulación de Tarifas

División de Distribución Eléctrica

**Análisis del Recurso de
Reconsideración Interpuesto por Pluz
Energía Perú contra la Resolución
Osinergmin N° 012-2025-OS/GRT**

Resolución

Expediente N° 0028-2025-GRT

Lima, junio 2025

Contenido

1. Objetivo	3
2. Antecedentes	3
3. Recurso de Reconsideración	3
3.1 Petitorio de Pluz Energía Perú	3
3.2 Sustento del Petitorio de Pluz Energía Perú	4
3.2.1 Empadronamiento y Reempadronamiento- Verificación de la Información	4
3.2.2 Atención de solicitudes, consultas y reclamos	6
3.3 Análisis del Osinergmin	10
3.3.1 Empadronamiento y Reempadronamiento- Verificación de la Información	10
3.3.2 Atención de solicitudes, consultas y reclamos	11
4. Conclusión	14

Análisis del Recurso de Reconsideración Interpuesto por Pluz Energía Perú contra la Resolución Osinergmin N° 012-2025-OS/GRT

1. Objetivo

Analizar los aspectos técnicos del recurso de reconsideración interpuesto por la empresa Pluz Energía Perú, en adelante "Pluz Energía", contra la Resolución Osinergmin 012-2025-OS/GRT que aprobó los Costos Estándar Unitarios de las Distribuidoras Eléctricas para la implementación y operatividad del FISE, y su fórmula de actualización para el periodo 16 de mayo 2025 hasta 15 mayo 2027.

2. Antecedentes

- El 26 de abril de 2025 se publicó la Resolución Osinergmin N° 012-2025-OS/GRT, que aprobó los Costos Unitarios Estándar de las Distribuidoras Eléctricas para la implementación y operatividad del FISE, y su fórmula de actualización para el periodo 16 de mayo de 2025 hasta 15 de mayo de 2027.
- Pluz Energía Perú mediante documento S/N, remitido el 20 de mayo de 2025, interpuso su recurso de reconsideración contra la resolución N° 012-2025-OS/GRT. El recurso fue interpuesto dentro del plazo de 15 días hábiles.

3. Recurso de Reconsideración

3.1 Petitorio de Pluz Energía Perú

Pluz Energía Perú interpone recurso de reconsideración contra la Resolución Osinergmin 012-2025-OS/GRT, planteando a Osinergmin lo siguiente:

i) Empadronamiento

Que se le reconozca, por la sub actividad de Verificación de la información, un costo unitario de **S/ 23,33** para cada una de las zonas (Rural, Urbano Provincia y Urbano Lima). Teniendo para la actividad de Empadronamiento un costo unitario de **S/ 26,39**.

ii) Reempadronamiento

Que se le reconozca, por la sub actividad de Verificación de la información, un costo unitario de **S/ 23,33** para cada una de las zonas (Rural, Urbano Provincia y Urbano Lima). Teniendo para la actividad de Reempadronamiento un costo unitario de **S/ 26,01**.

iii) Atención de solicitudes, consultas y reclamos

Que se le reconozca, por la actividad Atención de solicitudes, consultas y reclamos, un costo unitario de **S/ 6,70** para cada una de las zonas (Rural, Urbano Provincia y Urbano Lima).

3.2 Sustento del Petitorio de Pluz Energía Perú

3.2.1 Empadronamiento y Reempadronamiento-Verificación de la Información

Pluz Energía Perú solicita se reconsidere el costo unitario de la sub actividad de Verificación de la información que forma parte del costo unitario por Empadronamiento fijado en la Resolución N° 012-2025-OS/GRT, para lo cual solicita un costo unitario de **S/ 23,33** para cada una de las zonas (Rural, Urbano Provincia y Urbano Lima) por la sub actividad mencionada. Teniendo para la actividad de Empadronamiento un costo unitario de **S/ 26,39** y para la actividad de Reempadronamiento un costo unitario de **S/ 26,01** para cada una de las zonas de atención.

Argumentos de la empresa

La empresa Pluz Energía señala que, el proveedor actual "Bureau Veritas", encargado de realizar la verificación de las condiciones de la vivienda al costo de S/ 11,55 (costo aprobado) no continuará brindando el servicio, debido a su complejidad; asimismo, menciona que, dicho costo pagado no compensa los costos reales asociados a la actividad de verificación, terminando el contrato en el mes de mayo de 2025. Indica que, esta situación la informó en la etapa de comentarios y sugerencias y lo detalló en la reunión virtual que tuvo con la GRT el día 14 de abril de 2025.

Además, detalla las actividades que ejecuta el personal que realiza la verificación presentando un informe del proveedor actual "Bureau Veritas", con el cual acredita y sustenta las actividades, el tiempo y la complejidad que conlleva esta sub actividad. Por otro lado, señala que, el servicio es disperso, de difícil acceso y que no se trata de un servicio masivo como es el caso de la verificación de la lectura o reparto de recibos donde no es necesaria la presencia del cliente. Agrega que, en la sub actividad de verificación de la información, las visitas se realizan en presencia del beneficiario para que sean efectivas y tienen una duración aproximada de 15 a 30 minutos, según se detalla en el Informe del proveedor actual. También se toma en cuenta que las viviendas están dispersas y en su mayoría, en zonas altas, como se puede apreciar en las imágenes que adjuntan.

En cuanto a, que la empresa debe desplegar esfuerzos en concentrar información de tal manera que permita optimizar los recursos y costos con los que cuenta, la empresa señala que, conforme a lo detallado en la reunión del 14 de abril 2025, se evidenció que mensualmente se extrae una base de potenciales beneficiarios y se segmentan por zonas de mayor alcance de beneficiarios para realizar sus campañas de empadronamientos. Para ello, adjunta un archivo que muestra la segmentación realizada.

Indica que, los beneficiarios que llegan con la invitación entregada en su recibo de luz son de distintos distritos y zonas, teniendo en un día 3 empadronados en Puente Piedra, 05 en el norte chico, 02 en San Juan de Lurigancho, 01 en Comas y 01 en Carabayllo, los cuales después de haber sido evaluados en gabinete, son llamados vía telefónica y visitados de acuerdo a la disponibilidad del beneficiario.

La empresa, al tomar conocimiento que el proveedor "Bureau Veritas" no renovará el contrato, procedió a licitar el servicio de verificación de la información de la vivienda del beneficiario FISE, seleccionando a un nuevo proveedor "SATEL" quien realizará esta sub

actividad a un costo unitario de S/ 23,33 en las zonas Rural, Urbano Provincia y Urbano Lima. Asimismo, precisa que, el proveedor "SATEL" fue ganador de la licitación del servicio "Fiscalización de operaciones comerciales", siendo parte del servicio, la sub actividad de verificación de la información de la vivienda del beneficiario FISE, la cual será realizada considerando los niveles de calidad y eficiencia en función a la realidad del mercado y variables del servicio.

Respecto al análisis del costo propuesto por el proveedor "SATEL", la empresa remite la propuesta enviada por el proveedor mediante correo electrónico en el proceso de licitación y el Contrato de Locación de Servicios N° 5200000027 firmado con dicho proveedor, en el cual se precisa los costos unitarios de dos actividades relacionadas con el FISE: "FISE inspecciones" que tiene un costo unitario de S/ 19,77 (sin IGV) y "FISE empadronamientos" que tiene un costo de S/ 25,29 (sin IGV), dicha actividad está relacionada con los empadronamientos en casa del beneficiario, que no es realizada por la empresa.

La empresa muestra un cuadro con la evaluación de los costos aprobados desde el año 2019 hasta la fecha, indicando que, dichos valores son los más eficientes del mercado y fueron sustentados debidamente. Señala que, para el periodo del 2023-2025, la GRT aprobó costos menores a los solicitados por la empresa, ocasionándole una afectación económica. Agrega que, el costo solicitado para las actividades de Empadronamiento y Reempadronamiento no es atípico ya que muestra el valor real del mercado tanto en el historial de periodos anteriores como en los costos presentados por la empresa Luz del Sur.

Resolución y Periodo de fijación de costos	Res 012-2019 2019-2021 (s/)	Res 029-2021 2021-2023 (s/)	Res. 037-2023 y 086-2023 2023-2025 (s/)	Solicitado 2025-2027 (s/)
Aprobado Empadronamiento (solo subactividad de verificación de las condiciones de la vivienda)	31,15	32,59	11,05	26,39
Aprobado Reempadronamiento (solo subactividad de verificación de las condiciones de la vivienda)	-	-	10,35	26,01
Atención de solicitudes, consultas y reclamos FISE	6,51	8,23	3,69	6,70

Pluz Energía indica que, en el Informe Técnico N° 281-2025-GRT, el costo pre aprobado para la sub actividad de verificación de la información asciende a S/ 11,55, el cual fue sustentado mediante Contrato N° JA10108437. Bajo ese esquema, la empresa solicita que se le apruebe el nuevo costo obtenido y debidamente sustentado en el Contrato de Locación de Servicios N° 5200000027, ya que señala que, el costo aprobado y publicado el 26 de abril de 2025 no le permite ejecutar las actividades de Empadronamiento y Reempadronamiento del programa FISE debido a que el costo real es mayor, causando una afectación económica a la empresa.

Finalmente, la empresa Pluz Energía menciona que los costos unitarios por las actividades de Empadronamiento y Reempadronamiento ascienden a S/ 26,39 y a S/ 26,01 respectivamente e involucran actividades desarrolladas por distintos canales y

proveedores. En ese sentido, la empresa solicita la aprobación del nuevo costo para la sub actividad de Verificación de la información cuyo valor es de S/ 19,77, incluyendo el IGV, da un valor final de S/ 23,33. Dicho costo es sustentando mediante Contrato de Locación de Servicios N° 5200000027.

Zona	Impresión de esquelas de invitación	Impresión de declaraciones juradas	Impresión de fichas de verificación	Reparto de esquelas de invitación	Verificación de la información	Elaboración /Actualización del archivo del beneficiario	Digitación de fichas de beneficiarios	Subtotal empadronamiento
EMPADRONAMIENTO Urb. Lima, Provincia	0.11	0.20	0.20	0.25	23.33	1.74	0.43	26.26
Rural	0.11	0.20	0.20	0.25	23.33	1.74	0.43	26.26
REEMPADRONAMIENTO Urb. Lima, Provincia	0.11	0.20	0.20	-	23.33	1.74	0.43	26.01
Rural	0.11	0.20	0.20	-	23.33	1.74	0.43	26.01

Zona	Impresión de volantes	Impresión de afiches	Reparto de folletos a los potenciales beneficiarios	Spot publicitario tv	Spot publicitario radio	Subtotal difusión de inicio del programa	Número de beneficiarios	Costo unitario por empadronamiento
EMPADRONAMIENTO Urb. Lima, Provincia	0.13	0.00	0.00	0.00	0.00	0.13	1.00	26.39
Rural	0.13	0.00	0.00	0.00	0.00	0.13	1.00	26.39
REEMPADRONAMIENTO Urb. Lima, Provincia	-	-	-	-	-	-	1.00	26.01
Rural	-	-	-	-	-	-	1.00	26.01

3.2.2 Atención de solicitudes, consultas y reclamos

Pluz Energía Perú solicita se reconsidere el costo unitario por Atención de solicitudes, consultas y reclamos fijado en la Resolución N° 012-2025-OS/GRT, para lo cual solicita un costo unitario de **S/ 6,70** para cada una de las zonas (Rural, Urbano Provincia y Urbano Lima).

Argumentos de la empresa

La empresa Pluz Energía indica que ha identificado una contradicción en el siguiente párrafo del Informe Técnico N° 281-2025-GRT:

Respecto a que para el VAD no se presentaron Facturas; cabe indicar que, el proceso de fijación de tarifas se determina con propuestas y sustentos que son validados con estudios técnicos que garantizan su aplicabilidad; por lo que, las fuentes de información que permiten validar la información son diferentes. Se debe advertir que, la aprobación de los Costos Estándares Unitarios se rige por lo dispuesto en la Resolución N° 187-2014-OS-CD, y en su artículo 15.3 se señala de manera expresa las fuentes de información que deben utilizar las empresas para sustentar sus costos.

La empresa cita el numeral 15.3 de la Resolución N° 187-2014-OS/CD, en el cual se indica que, las propuestas de las distribuidoras eléctricas se sustentarán 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, con facturas, boletas y órdenes de servicio.

Indica que, en el análisis del Informe Técnico se menciona que se toma como referencia el costo del Call Center del VAD, valor que se determina bajo otros mecanismos o estudios, cuyas fuentes de información que validan la información son diferentes. Por lo tanto, la empresa señala que, no se debe considerar el costo del Call Center del VAD para esta fijación de costos ya que este proceso se basa en contratos vigentes, facturas, boletas y otros documentos de sustentos.

Además, precisa que, la gestión de los clientes FISE surge por un encargo especial dado a las empresas distribuidoras y no tiene la escala del universo de clientes usados para calcular el VAD. Agrega que, los costos por atenciones FISE son puntuales y la cantidad de beneficiarios es muy pequeña en comparación con la cantidad de clientes de Pluz

Energía, por lo tanto, no pueden ser equiparados los costos y la economía de escala del VAD para una actividad como el FISE, resultando no ser razonable y no tener sustento para usar los costos del VAD como referencia para esta actividad.

Respecto al doble reconocimiento por la actividad de Empadronamiento, la empresa señala que es incorrecta dicha información. Menciona que, en la reunión del día 14 de abril de 2025, se detalló que las solicitudes de los potenciales beneficiarios del FISE ingresan de manera presencial o a través de redes sociales, por lo cual recibe solicitudes de empadronamiento, el costo de dicha atención no se encuentra como una sub actividad dentro del costo por Empadronamiento.

La empresa detalla las actividades que realiza en la atención comercial para un caso de empadronamiento y las sub actividades que comprenden el empadronamiento. De esta manera, para este caso particular, solo considera el costo por la atención comercial y el costo por la verificación de la vivienda, no involucra los demás costos como impresión de declaración jurada ni digitación de fichas.

A continuación, se muestra las actividades detalladas por la empresa:

Actividades en la atención comercial (caso empadronamiento):

1. El potencial beneficiario contacta a Pluz Energía Perú (presencial o por WhatsApp).
2. El gestor saluda y se identifica, escucha el requerimiento del potencial beneficiario.
3. Explica los requisitos y verifica en el sistema si califica para empadronarse (base de datos).
4. Si califica le hace entrega de la declaración jurada y lo orienta para el llenado correcto.
5. Recaba los anexos que el cliente presente.
6. Registra la solicitud en el sistema comercial.
7. Coordina con el solicitante la fecha y horario para la visita de verificación de la vivienda.
8. Le entrega una constancia de atención con firma de ambas partes (presencial), en caso de WhatsApp le indica su número de atención para seguimiento.
9. El gestor arma el expediente validando que cuente con todos los documentos.
10. Gestiona el envío de los documentos al área de archivo para su digitalización.

Sub actividades de Empadronamiento

1. Impresión de esquelas de invitación
2. Impresión de declaraciones juradas
3. Impresión de fichas de verificación
4. Reparto de esquelas de invitación
5. Verificación de la información
6. Elaboración/actualización del archivo del beneficiario
7. Digitación de fichas de beneficiarios
8. Impresión de volantes
9. Impresión de afiches
10. Reparto de folletos a los potenciales beneficiarios
11. Spot publicitario tv

12. Spot publicitario radio

Precisa que, la atención de solicitudes, consultas y reclamos a los beneficiarios se brinda a través de 3 canales (presencial, redes sociales y telefónico), cada proveedor tiene un costo por atención definido en función a los tiempos medios de atención, tiempos de espera y complejidad en la atención (tipo de atención), siendo la atención telefónica (Call Center) mínima y en su mayoría corresponde a las consultas de los códigos de vale, no se atiende consultas complejas ni disconformidades.

Adicionalmente, indica que, los precios unitarios se encuentran en los contratos presentados. Tienen un contrato con el proveedor "Covisian" (Contrato de Locación de Servicios N° 8400158774) modificado con una Quinta Adenda, mediante la cual se actualizaron los precios unitarios del servicio de atención por redes sociales y oficinas que se brinda a los beneficiarios FISE (beneficiarios con y sin suministro y a los colegios, ollas comunes y comedores). Dicha adenda fue firmada el 12 de agosto de 2024. Agrega que, el precio unitario (sin IGV) por la atención presencial es de S/ 7,13 (ver página 5 de la Quinta Adenda); asimismo, adjunta la Factura N° F001-8428, donde se observa el precio unitario de atención en oficina comercial actualizado con un valor de S/ 7,3319 incluyendo el IGV, el valor final es de S/ 8,6516.

Respecto al precio unitario por la atención en redes sociales, la empresa indica un costo sin IGV de S/ 4,94, incluyendo el IGV, el costo final es de S/ 5,8292 (ver página 5 de la Quinta Adenda). Además, señala que, el término B2C significa "Business-to-Consumer" o "Empresa a Consumidor", el cual hace referencia a la atención de los clientes residenciales con opción tarifaria BT5B. En la pre liquidación y factura que el proveedor remite mensualmente a la empresa, se precisa las atenciones FISE. Para ello, adjunta la Factura N° F001-8425.

PRECIOS UNITARIOS NUEVAS ACTIVIDADES (No Incluyen IGV)

Grupo	Servicio	Tarifa variable	Tarifa por hora posición
[Redacted]	[Redacted]	1	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	-	-
[Redacted]	[Redacted]	-	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	-	-
[Redacted]	B2C (Chatweb, Whatsapp , Facebook messenger)	S/ 4,94	-
Atención de redes sociales	[Redacted]	[Redacted]	-
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	-

Nota: Cabe precisar que los datos anonimizados del cuadro son los presentados por Pluz Energía.

Respecto al precio unitario por la atención telefónica (Call Center), la empresa indica que el costo sin IGV está en el Contrato de Prestación de Servicios N° JA10118653 (ver página 6), siendo su costo de S/ 6,29, incluyendo el IGV, el costo final es de S/ 7,4222. Asimismo, brinda un ejemplo de facturación del mes de enero 2025 por la actividad de atención de solicitudes, consultas y reclamos de los beneficiarios FISE.

Facturación enero 2025				
Proveedor	Canales de Atención FISE	Cantidad de atenciones	Costo unitario (S/)	Gasto total (S/)
Atento	Call center	7	7,18517	50,29619
Covisian	Redes sociales	2 185	5,84511	12 771,56535
Covisian	Oficina Comercial	123	8,65159	1 064,14557

Facturación enero 2025				
Proveedor	Canales de Atención FISE	Cantidad de atenciones	Costo unitario (S/)	Gasto total (S/)
	(presencial)			

De acuerdo al cuadro mostrado, la empresa señala que, el canal de redes sociales es el que atiende la mayor cantidad de beneficiarios FISE, el segundo canal es de atención presencial, siendo ambos canales usados para atender solicitudes, consultas y reclamos. El último canal es el Call Center que atiende una cantidad mínima de beneficiarios, siendo la atención la entrega de vales FISE.

Debido a que la empresa tiene 3 precios unitarios distintos por cada canal, a fin de buscar el precio más eficiente, realiza la ponderación de los precios con sus respectivas cantidades para obtener un costo unitario, teniendo como valor resultante S/ 6,70, valor que solicita para las zonas Urbano Lima, Urbano Provincia y Rural. Sobre el ejemplo de facturación del mes de enero 2025, señala que, a pesar que realizan la ponderación no se logra alcanzar el precio unitario aprobado por la GRT en el periodo 2023-2025, ocasionando que la empresa se vea afectada económicamente con un importe de S/ 5 343,67 al no tener el reconocimiento del 100% del gasto efectuado.

	Cantidad Total atenciones	P.U.	Importe
P.U. Ponderado	2315	5.99828	13886.02
P.U. aprobado	2315	3.69	8542.35
Pérdida /gasto no reembolsado			S/ 5,343.67

Asimismo, indica que, los beneficiarios que los contactan por redes sociales para solicitar el Vale FISE corresponde a los beneficiarios públicos identificados por el MIDIS, los cuales no cuentan con recibo de electricidad, siendo la única forma de obtener su Vale FISE mediante sus canales de atención. Menciona que, la entrega de Vales FISE es una actividad fiscalizada ya que Osinergmin mensualmente solicita las constancias de atención de las entregas, las cuales deben estar firmadas por el mismo beneficiario o solicita los chats (conversaciones) si la atención fue por redes sociales o la llamada grabada si la atención es telefónica, a fin de evidenciar la entrega del vale al beneficiario. Adjunta un archivo con la cantidad de atenciones por redes sociales (Anexo 15).

Adicionalmente, la empresa Pluz Energía señala que, ha venido garantizando la eficiencia y calidad de acuerdo a las condiciones y realidad propia, teniendo en cuenta la información histórica. Los costos solicitados por la empresa están debidamente sustentados en el contrato y documentos presentados en el proceso. Además, todos los meses, la empresa presenta el costo efectivamente incurrido, para cual remite la factura correspondiente.

Finalmente, solicita la aprobación de los costos unitarios para la actividad de atención de solicitudes, consultas y reclamos.

3.3 Análisis del Osinergmin

3.3.1 Empadronamiento y Reempadronamiento-Verificación de la Información

Respecto al costo aprobado para el periodo 2025-2027 que asciende a S/ 11,55, el cual fue sustentado con el Contrato N° JA10108437, se señala que, este costo fue aprobado de acuerdo a lo indicado en el numeral 15.3 de la Resolución Osinergmin N° 187-2014-OS/CD, y considerando que la empresa remitió ese contrato como sustento de su propuesta de costos inicial.

En el Informe Técnico N° 281-2025-GRT que forma parte de la Resolución Osinergmin N° 012-2025-OS/GRT, se señaló que la empresa no presentó información sobre la licitación del nuevo proveedor que brindará el servicio de verificación de la información. Se debe advertir que, la recurrente recién en su recurso de reconsideración adjunta a modo de nueva prueba el contrato celebrado con la empresa "SATEL", proveedora de servicios de Pluz Energía.

De la revisión del Contrato N° JA10108437 (contrato anterior) se evidencia que este solo estará vigente hasta el 31 de mayo de 2025, lo cual explica la necesidad de que la empresa haya tenido que convocar una licitación para la ejecución de la actividad de verificación de información para el periodo 2025-2027; y, que como resultado de ese proceso de licitación los costos propuestos hayan sido modificados (los costos se encuentran sustentados en el Contrato de Locación de Servicios N° 5200000027 con la empresa "SATEL"), por lo tanto corresponde aceptar el costo propuesto, en atención a lo indicado en el numeral 15.3 de la Resolución Osinergmin N° 187-2014-OS/CD. Asimismo, en concordancia con el numeral 14.1 de dicha Resolución, en el cual se señala que, los costos estándares unitarios considerarán las diferentes condiciones que las empresas desarrollan en sus actividades relacionadas con el Programa FISE, en esta oportunidad, se considera que el costo solicitado por la empresa se encuentra sustentado por las dificultades geográficas (beneficiarios ubicados en zonas muy dispersas y de difícil acceso) que la empresa tiene al realizar la sub actividad de verificación de la información.

Respecto al cuadro que muestra la evolución de los costos aprobados para la empresa Pluz Energía desde el año 2019 hasta la fecha, se indica que cada proceso de fijación es independiente y tiene sus respectivos plazos de atención, por ende, su respectiva verificación, conforme a lo establecido en el artículo 16 de la Resolución Osinergmin N° 187-2014-OS/CD.

Respecto a los costos aprobados para el periodo 2023-2025 donde señalan que se habría ocasionado una afectación económica a Pluz Energía por ser menores a los solicitados, la empresa no ha presentado evidencia de que haya ocurrido ello; además, es necesario precisar que, en las liquidaciones mensuales presentadas por la empresa durante los meses de los años 2023-2025, la empresa ha facturado y cancelado de acuerdo al costo unitario aprobado para dicho periodo.

Cabe mencionar que, los costos propuestos por las empresas son sustentados de acuerdo al numeral 15.3 de la Resolución Osinergmin N° 187-2014-OS/CD, no obstante, estos también deben cumplir con lo indicado en el numeral 16.1 de dicha Resolución, lo cual es validado en cada proceso de fijación.

Por lo tanto, respecto a la sub actividad de Verificación de la información debe considerarse como costo unitario máximo, el costo propuesto y sustentado en el contrato, cuyo valor es de **S/ 23,33** para las Zonas Urbano Lima, Urbano Provincia y Rural.

Consecuentemente, el costo unitario total por Empadronamiento asciende a **S/ 26,39** para las Zonas Urbano Lima, Urbano Provincia y Rural; y el costo unitario total por la actividad de Reempadronamiento asciende a **S/ 26,01** para las Zonas Urbano Lima, Urbano Provincia y Rural.

Por lo tanto, este extremo del recurso presentado por Pluz Energía se declara fundado.

3.3.2 Atención de solicitudes, consultas y reclamos

Para la aprobación de los costos, Osinergmin no solo evalúa la propuesta remitida por la distribuidora, sino que también se toma en cuenta el proceso más eficiente en cada actividad de las distribuidoras eléctricas con características similares, con el propósito de que los costos reflejen las mejores prácticas del sector, conforme indica el numeral 16.1 de la Resolución Osinergmin N° 187-2014-OS/CD. En atención a ello, en el Informe Técnico N° 281-2025-GRT se señaló que considerando la similitud de las actividades de atención de solicitudes, consultas y reclamos con la validación del CALL CENTER -VAD correspondía considerar los costos de esta última porque correspondía al mínimo costo posible en condiciones aceptables de calidad.

Respecto al doble reconocimiento por la actividad de empadronamiento, la empresa señala que la atención a potenciales beneficiarios no forma parte de la actividad de empadronamiento; sin embargo, se observa que, entre las actividades desarrolladas para una atención comercial por empadronamiento, al usuario se le entrega la declaración jurada y se arma el expediente (archivo del beneficiario), actividades cuyos costos son reconocidos dentro del costo unitario por Empadronamiento. Sin perjuicio de lo indicado, la empresa señala que, para estos casos particulares solicita el costo por la atención comercial y el costo por la verificación de la vivienda, no involucra los demás costos como impresión de declaración jurada ni digitación de fichas. Por lo tanto, al observar que no existe doble reconocimiento, corresponde evaluar la propuesta y sustento presentado por la empresa.

Respecto a la fiscalización por la entrega de vales FISE, la empresa, mediante su anexo 15, ha presentado información estadística en la cual se evidencia que, del total de atenciones por redes sociales, más del 50% corresponden a la entrega de vales FISE.

Respecto a los tres canales de atención (presencial, redes sociales y telefónico), la empresa describe y presenta información estadística mediante la cual busca sustentar sus procesos de atención; dicha información ha sido complementada con los comprobantes presentados por la empresa (Facturas Nros. F001-8428 y F001-8425).

Cabe mencionar que, la empresa precisa, de manera detallada, el costo unitario de cada canal de atención mediante sus contratos, los cuales muestran los siguientes valores:

Proveedor	Canal de Atención FISE	Costo Unitario sin IGTV identificado en contratos (S/)	Costo Unitario con IGTV	Documento de sustento
Covisian	Redes Sociales	4,94	5,8292**	Quinta Adenda que modifica el Contrato de Locación de Servicios N° 8400158774 (B2C-Chatweb, Whatsapp, Facebook, Messenger).

Covisian	Oficina comercial (presencial)	7,13	8,4134**	Quinta Adenda que modifica el Contrato de Locación de Servicios N° 8400158774 (Atención front office)
Atento	Call Center	5,88	6,9384*	Contrato de Prestación de Servicios N° JA10118653 (FISE-Perú)

*: De acuerdo al numeral 4.3.1 del Contrato de Prestación de Servicios N° JA10118653, dicho precio es fijo y no es objeto de revisiones, salvo que las Partes acuerdan expresamente lo contrario por escrito.

** : De acuerdo al numeral 2.4 de la Quinta Adenda que modifica el Contrato de Locación de Servicios N° 8400158774, el precio unitario se mantendrá vigente e inalterable.

Además, la empresa remite la Factura N° F001-8428, en la cual no se identifica el costo unitario de atención en oficina comercial; sin embargo, señala, en el numeral 24 de su Recurso de Reconsideración, que dicho costo tiene un valor actualizado de S/ 7,3319 (sin IGV). Este valor no concuerda con el costo indicado en la Quinta Adenda que modificó el Contrato de Locación de Servicios N° 8400158774. Asimismo, la empresa muestra, en dicho numeral, una imagen relacionada con la preliquidación entregada por el proveedor, en la cual se observa un rubro de "incentivo/descuento" que no guarda relación con el costo unitario del contrato.

De forma similar, se tiene la Factura N° F001-8425, en la cual no se identifica el costo unitario de atención en redes sociales. Asimismo, en el Anexo 10 del Recurso de Reconsideración de la empresa, se observa la aplicación de un factor de calidad que no guarda relación con el costo unitario establecido en la Quinta Adenda que modificó el Contrato de Locación de Servicios N° 8400158774.

Por otro lado, respecto al costo unitario de atención telefónica (Call Center), la empresa indica, en el numeral 24 de su Recurso de Reconsideración, que el costo sin IGV está en el Contrato de Prestación de Servicios N° JA10118653 (ver página 6 del contrato), siendo su costo de S/ 6,29, incluyendo el IGV, el costo final es de S/ 7,4222. Dicho valor no concuerda con el costo indicado en su contrato. Además, la empresa no presenta adendas y/o contratos con dicho costo. Asimismo, se hace énfasis al numeral 4.3.1 del Contrato de Prestación de Servicios N° JA10118653 que indica que el precio es fijo y no es objeto de revisiones.

Respecto al ejemplo brindado de la facturación de enero 2025, mencionado por la empresa en el numeral 25 de su Recurso de Reconsideración, se identifica que, los valores mostrados en el cuadro difieren a los consignados en los contratos, conforme se puede observar en el siguiente cuadro:

Facturación del mes de enero de 2025				
Proveedor	Canal de Atención FISE	Costo Unitario con IGV presentado por la empresa en el numeral 25 (S/)	Costo Unitario (con IGV) identificado en contratos (S/)	Diferencia declarada en exceso (S/)
Covisian	Redes Sociales	5,84511	5,8292	0,0159
Covisian	Oficina comercial (presencial)	8,65159	8,4134	0,2382

Facturación del mes de enero de 2025				
Proveedor	Canal de Atención FISE	Costo Unitario con IGV presentado por la empresa en el numeral 25 (S/)	Costo Unitario (con IGV) identificado en contratos (S/)	Diferencia declarada en exceso (S/)
Atento	Call Center	7,18517	6,9384	0,2468

Es importante señalar que, la empresa, en la etapa de presentación de propuestas, remitió un archivo Excel donde calcula el valor de su costo propuesto (S/ 6,70). Para ello, consideró el número de atenciones del mes de agosto de 2024 y precios unitarios diferentes a los indicados en sus contratos. Dichos precios eran proyectados al año 2027 con una variación del IPC de 2,40%. Cabe mencionar que, no corresponde considerar proyecciones en los costos propuestos de acuerdo al numeral 15.3 de la Resolución Osinergmin N° 187-2014-OS/CD, el cual establece que se debe considerar los contratos vigentes y/o facturas para sustentar el costo propuesto. Tomando en cuenta dicha información, se procede a calcular nuevamente el costo unitario ponderado considerando el número de atenciones del mes de agosto de 2024 y los precios unitarios indicados en los documentos de sustento presentados por la empresa:

Proveedor	Canal de Atención FISE	Cantidad de Atenciones	Costo Unitario (con IGV) identificado en contratos (S/)	Gasto Total (S/)	Documento de sustento
Atento	Call Center	11	6,9384*	76,3224	Contrato de Prestación de Servicios N° JA10118653 (FISE-Perú)
Covisian	Redes Sociales	2 310	5,8292**	13 465,452	Quinta Adenda que modifica el Contrato de Locación de Servicios N° 8400158774 (B2C-Chatweb, Whatsapp, Facebook, Messenger).
Covisian	Oficina comercial (presencial)	401	8,4134**	3 373,7734	Quinta Adenda que modifica el Contrato de Locación de Servicios N° 8400158774 (Atención front office)
Total		2 722		16 915,5478	
Costo unitario ponderado para el mes de agosto 2024 (S/)		6,21			

*: De acuerdo al numeral 4.3.1 del Contrato de Prestación de Servicios N° JA10118653, dicho precio es fijo y no es objeto de revisiones, salvo que las Partes acuerdan expresamente lo contrario por escrito.

** De acuerdo al numeral 2.4 de la Quinta Adenda que modifica el Contrato de Locación de Servicios N° 8400158774, el precio unitario se mantendrá vigente e inalterable.

Cabe señalar que, los costos estándares unitarios del FISE son actualizados, en su oportunidad, con el indicador IPM, de acuerdo a lo señalado en el Anexo II de la Resolución Osinergmin N° 012-2025-OS/GRT.

Finalmente, teniendo en consideración lo argumentado por la empresa Pluz Energía Perú y conforme a lo establecido en el numeral 15.3 de la Resolución Osinergmin N° 187-2014-OS/CD, se acepta parcialmente el petitorio de la empresa Pluz Energía Perú respecto a la actividad de Atención de solicitudes, consulta y reclamos debiendo considerarse como costo unitario máximo, el costo unitario de **S/ 6,21** para las Zonas Urbano Lima, Urbano Provincia y Rural.

Por lo tanto, este extremo del recurso presentado por Pluz Energía Perú se declara fundado en parte.

4. Conclusión

i) Teniendo en consideración lo argumentado por la empresa Pluz Energía Perú en su Recurso de Reconsideración y conforme a lo establecido en el numeral 15.3 de la Resolución Osinergmin N° 187-2014-OS/CD, se acepta el petitorio de la empresa respecto a la sub actividad de Verificación de la información debiendo considerarse como costo unitario máximo, el costo propuesto y sustentado en el contrato, cuyo valor es de S/ 23,33 para las Zonas Urbano Lima, Urbano Provincia y Rural. Consecuentemente, el costo unitario total por Empadronamiento asciende a S/ 26,39 para las Zonas Urbano Lima, Urbano Provincia y Rural; y el costo unitario total por la actividad de Reempadronamiento asciende a S/ 26,01 para las Zonas Urbano Lima, Urbano Provincia y Rural.

Por lo tanto, este extremo del recurso presentado por Pluz Energía se declara fundado.

ii) Teniendo en consideración lo argumentado por la empresa Pluz Energía Perú en su Recurso de Reconsideración y conforme a lo establecido en el numeral 15.3 de la Resolución Osinergmin N° 187-2014-OS/CD, se acepta parcialmente el petitorio de la empresa respecto a la actividad de Atención de solicitudes, consulta y reclamos debiendo considerarse como costo unitario máximo, el costo unitario de S/ 6,21 para las Zonas Urbano Lima, Urbano Provincia y Rural.

Por lo tanto, este extremo del recurso presentado por Pluz Energía Perú se declara fundado en parte.

Lima, 03 de junio de 2025

[Igrajeda]
