

**RESOLUCIÓN DE LA SALA COLEGIADA
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 149-2025-OS/JARU-SC**

Lima, 14 de enero de 2025

Expediente N° 202400235357 - electrónico

Recurrente: ██████████

Concesionaria: Luz Del Sur S.A.A.

Materias: Reparto de recibos, mala atención al cliente y falta de atención a requerimiento de documentación

Número de Suministro: ██████████

Ubicación del suministro y domicilio procesal: ██████████
██████████

Correo electrónico: ██████████

Resolución impugnada: N° DRR-24-143910

SUMILLA:

- El extremo del reclamo por la falta de entrega de los recibos emitidos en los meses de enero a junio de 2024 es improcedente, debido a que la materia cuestionada formó parte de un procedimiento de reclamo anterior que concluyó con la Resolución N° 4276-2024-OS/JARU-SC.

- El extremo del reclamo por la falta de entrega del recibo emitido en julio de 2024 es fundado, en tanto la concesionaria no acreditó su correcta entrega.

- El cuestionamiento por la mala atención al cliente y falta de atención a requerimiento de documentación (estado de cuenta del suministro N° ██████████ balances de cuenta y pagos realizados) es improcedente, en tanto no corresponde evaluar dichas materias en un procedimiento administrativo de reclamo.

1. VISTOS

1.1 El reclamo presentado por el Sr. ██████████ (en adelante, el recurrente), vía correo electrónico ante Luz del Sur S.A.A. (en adelante, la concesionaria) el 23 de agosto de 2024, cuestionando la falta de entrega de los recibos emitidos en el suministro N° ██████████ en los meses de enero a julio de 2024.

Precisó que su cuestionamiento se trata de un nuevo reclamo, ya que a su domicilio solo son entregadas fotografías, caso contrario presentará una demanda judicial por daños y perjuicios por el importe de S/10 000,00. Cabe precisar que se registró con código N° RE010329-ESC-2024¹.

1.2 El reclamo presentado por el recurrente a través de Tukuy Rikuy de Osinergmin el 26 de agosto de 2024, mediante el cual señaló que solicitó a la concesionaria el envío de los

¹Conforme la comunicación electrónica remitida por la concesionaria al correo electrónico ██████████ de fecha 26 de agosto de 2024.

estados de cuenta del suministro N° [REDACTED] para saber los pagos realizados y los reclamos que fueron fundados, pero no obtuvo respuesta. Cabe precisar que se registró con código N° RE010610-ESC-2024.

- 1.3 El Oficio N° 5707-2024-OS-GSE/DSR-[REDACTED] mediante el cual se le trasladó a la concesionaria el reclamo presentado el 26 de agosto de 2024.
- 1.4 Las comunicaciones electrónicas de fechas 26, 28, 29 de agosto de 2024, mediante las cuales el recurrente requirió a la concesionaria el envío de los “balances” solicitados en los reclamos finalizados.
- 1.5 Las comunicaciones electrónicas del 4 de setiembre de 2024, mediante las cuales el recurrente cuestionó el mal trato brindado por el personal de la concesionaria y requirió que se aplique una sanción por el bloqueo de sus reclamos y la falta de envío de las pruebas, caso contrario presentará una demanda judicial por daños y perjuicios por el importe de S/10 000,00. Cabe precisar que se registró como un reclamo con código N° RE010770-ESC-2024³.
- 1.6 Las comunicaciones electrónicas del 5, 6 y 12 de setiembre de 2024, mediante las cuales el recurrente manifestó reclamar a efectos que se le envíen los balances de los reclamos finalizados. Cabe precisar que se registró como un reclamo con código N° RE010961-ESC-2024⁴.
- 1.7 El correo electrónico del 11 de setiembre de 2024, mediante el cual el recurrente reiteró haber sido bloqueado por la concesionaria, por lo que requiere que se verifique el maltrato a su persona.
- 1.8 La Resolución N° DRR-24-143910 del “24 de agosto de 2024”, mediante la cual la concesionaria acumuló los reclamos Nos. RE010329-ESC-2024, RE010610-ESC-2024, RE010770-ESC-2024 y RE010961-ESC-2024 y resolvió declarar *infundado* el extremo del reclamo referido al reparto de recibos e *improcedente* en lo referido a “los estados de cuenta, balance de reclamos y atención del personal”. Sustentó lo resuelto en que:
 - a) A fin de optimizar el servicio de reparto de recibos dividió su área de concesión en sectores, disponiendo su entrega bajo puerta un determinado día del mes para cada sector.
 - b) Verificó que la emisión de recibos del suministro se realiza entre los días 9 y 12 de cada mes, y efectúa la entrega en un plazo no mayor a cinco (5) días contados a partir de dicha fecha.
 - c) En los costos asociados no se incluye la entrega de recibos con cargo. Además, se cuenta con vistas fotográficas que evidencian el debido reparto de los recibos del suministro N° [REDACTED]

² Ingreso SIGED N° 202400149918.

³ Conforme la comunicación electrónica remitida por la concesionaria al correo electrónico [REDACTED] de fecha 6 de setiembre de 2024.

⁴ Conforme la comunicación electrónica remitida por la concesionaria al correo electrónico [REDACTED] de fecha 10 de setiembre de 2024.

- d) Realizó una verificación en campo; sin embargo, no encontró a alguna persona a cargo en el predio y realizó el envío del recibo de agosto y setiembre con normalidad.
 - e) El suministro se encuentra afiliado al recibo digital desde junio del 2022, por lo que los recibos del suministro son remitidos al correo electrónico:
[REDACTED]
 - f) Respecto a la atención brindada por su personal, no califica como materia reclamable.
 - g) El recurrente solicitó el estado de cuenta; sin embargo, dicho petitorio no constituye una reclamación que denote conflicto sino una solicitud.
 - h) En la comunicación electrónica del 4 de agosto de 2024, el recurrente solicitó su estado de cuenta correspondiente al periodo 2022 hasta julio de 2024. Por lo que, el 10 de agosto de 2024, remitió el estado de cuenta, el cual incluía el detalle del subtotal mensual, los pagos realizados, y los montos congelados y descongelados relacionados con los reclamos presentados. Sin embargo, el recurrente señaló que existían pagos que no habían sido considerados, aunque no adjuntó constancias o comprobantes de los pagos mencionados.
 - i) En la comunicación electrónica del 2 de agosto de 2024, el recurrente mencionó que no obtuvo respuesta acerca de una reclamación anterior. No obstante, respecto a la queja del reclamo RE003041-WEB-2024 (reparto de recibos de enero a junio de 2024), se emitió la Resolución N° 1868-2024-OS/JARU-SC. Además, el 8 de agosto de 2024, el recurrente manifestó su disconformidad con la respuesta por dicha reclamación; sin embargo, dicho procedimiento fue enviado a Osinergmin.
- 1.9 El recurso de apelación presentado por el recurrente vía correo electrónico ante la concesionaria el 27 de setiembre de 2024, contra la Resolución N° DRR-24-143910. Señaló que:
- a) La concesionaria notificó la resolución fuera de plazo.
 - b) No le entregaron los recibos de enero a julio de 2024; además, solicitó ser notificado mediante los guardias de seguridad de su predio.
 - c) Respecto a los estados de cuenta desde el 2020 al 2024 fue notificado en parte; sin embargo, no cumplió con la normativa. Además, se encuentra disconforme que la concesionaria haya declarado improcedente y solicita que se adjunte los documentos de los estados de cuenta solicitados.
- 1.10 El correo electrónico del 30 de setiembre de 2024, mediante el cual el recurrente manifestó que:
- a) La Resolución N° 1868-2024-OS/JARU.SC declaró nulo el reclamo N° REO-03041-ESC-WEB-2024 y dispuso un nuevo pronunciamiento, lo cual no se cumple.
 - b) Respecto a las reclamaciones Nos. REO-10329-ESC-2024, REO-10610-ESC-2024, REO-10961-ESC-2024 y REO-10770-ESC-2024, deberían ser declaradas infundadas, ya que

la concesionaria no tramitó los reclamos conforme a la normativa vigente y omitió considerar toda la información presentada. Además, se encuentra en desacuerdo con la acumulación de su reclamo.

- 1.11 El correo electrónico del 1 de octubre de 2024, mediante el cual el recurrente manifestó que la concesionaria no ha cumplido con lo dispuesto en la Resolución N° DRR-132620, que declaró fundado su recurso de reconsideración. Además, el balance de cuenta solicitado no incluye los pagos realizados en diferentes fechas ni los correspondientes a deudas vencidas, por lo que dicho balance contiene diversos errores y que se ha consignado un monto equivalente a cinco (5) veces el valor del reclamo.
- 1.12 El Informe de Elevación del Recurso presentado el 4 de octubre de 2024, mediante el cual la concesionaria elevó el expediente de reclamo a la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios.
- 1.13 La Resolución N° DRR-24-143910-2 del 4 de octubre de 2024, mediante la cual la concesionaria rectificó el error material incurrido al emitir la Resolución N° DRR-24-143910, señaló que donde dice: "Lima, 24 de Agosto de 2024"; debe decir: "Lima, 24 de Setiembre de 2024".
- 1.14 La información adicional presentada por la concesionaria a través de la Ventanilla Virtual de Osinergmin el 20 de noviembre de 2024, consistente en comunicaciones electrónicas cursadas por el recurrente los días 14 y 16 de noviembre de 2024.
- 1.15 Los correos electrónicos del 3 de diciembre de 2024, mediante el cual el recurrente indicó que la concesionaria presentó tres (3) Resoluciones por un mismo reclamo y que hay otros reclamos que no le fueron notificados.
- 1.16 La información adicional presentada por la concesionaria a través de la Ventanilla Virtual de Osinergmin el 31 de diciembre de 2024, consistente en comunicaciones electrónicas cursadas por el recurrente el 4 de diciembre de 2024.

2. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

Determinar si corresponde amparar la pretensión del recurrente.

3. ANÁLISIS

Cuestión previa

- 3.1 Conforme fue señalado en los antecedentes, al presentar su recurso de apelación, el recurrente cuestionó la notificación de la Resolución N° DRR-24-143910.
- 3.2 Al respecto, dado que el reclamo (RE010329-ESC-2024) se presentó el 23 de agosto de 2024, el plazo que tenía la concesionaria para emitir su pronunciamiento venció el 9 de octubre de 2024⁵, apreciándose que la Resolución N° DRR-24-143910 fue emitida el 24 de

⁵ En el cómputo del plazo de treinta (30) días hábiles que tenía la concesionaria para emitir su pronunciamiento, no se incluyeron los días 30 de agosto y 8 de octubre de 2024, por ser feriados nacionales, ni el 7 de octubre 2024, declarado día no laborable.

setiembre de 2024; es decir, dentro del plazo establecido en la normativa vigente. En consecuencia, dicho acto debía ser notificado a más tardar el 1 de octubre de 2024⁶.

- 3.3 Obra en el expediente el documento denominado "Acta de comunicación" del 26 de setiembre de 2024, mediante el cual la concesionaria dejó constancia de la notificación de la Resolución N° DRR-24-143910 al correo electrónico: [REDACTED]
- 3.4 Aunado a ello, se verifica que el recurrente interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° DRR-24-143910 el 27 de setiembre de 2024; es decir, dentro del plazo con el que contaba para impugnar; lo que evidencia que la notificación cumplió su cometido y surtió efectos legales.
- 3.5 Por tanto, este Colegiado concluye que el recurrente tomó conocimiento oportuno del pronunciamiento de primera instancia, lo que se evidencia con su impugnación dentro del plazo; por lo que al haber dicha notificación surtido efectos y el procedimiento continuado con su trámite, corresponde emitir pronunciamiento sobre los cuestionamientos vertidos por el recurrente a lo largo del procedimiento.

Reparto de los recibos emitidos en el suministro N° [REDACTED]

- [REDACTED] El artículo 20°, numeral 20.2, literal e), de la Directiva "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"⁷ (en adelante, Directiva de Reclamos), establece que, se declarará improcedente el reclamo cuando la materia reclamada haya sido resuelta o se encuentre en trámite dentro de otro procedimiento.
- 3.7 De la revisión del acervo documentario de la JARU⁸, se advierte lo siguiente:
- a) El 11 de marzo de 2024, el recurrente presentó un reclamo cuestionando la falta de reparto de recibos en el suministro N° [REDACTED] siendo resuelto mediante la Resolución N° DRR-24-137184 que lo declaró infundado.
 - b) Luego, el recurrente presentó una queja por silencio administrativo positivo, respecto de la cual este Colegiado emitió la Resolución N° 1868-2024-OS/JARU-SC que la declaró improcedente debido a que la Resolución N° DRR-24-137184 fue declarada nula porque la pretensión del recurrente no fue clara y precisa.
 - c) El 27 de junio de 2024, el recurrente subsanó el requisito de admisibilidad observado y, en consecuencia, la concesionaria emitió la Resolución N° DRR-24-14174 desestimando el reclamo.
 - d) Finalmente, considerando la denegatoria de la concesionaria, el recurrente interpuso un recurso de apelación, respecto del cual se emitió la Resolución N° 4276-2024-

⁶ Corresponde señalar que, de acuerdo con el artículo 11, numeral 11.1 de la Directiva de Reclamos, el plazo con el que contaba la concesionaria para notificar la resolución emitida era de cinco (5) días hábiles.

⁷ Aprobada con Resolución N° 269-2014-OS/CD.

⁸ Expedientes SIGED Nos. 202400107709 y 202400208957.

OS/JARU-SC⁹ del 10 de diciembre de 2024, que amparó el reclamo y dispuso, entre otros, lo siguiente:

“(…) Artículo 3°.- La concesionaria deberá remitir al recurrente copia de los recibos emitidos desde enero hasta junio de 2024 con cargo de notificación; así como los dos (2) próximos recibos de servicio, luego de notificada la presente resolución, con su respectivo cargo de notificación y de manera oportuna.

Asimismo, deberá verificar su sistema comercial y consignar que el reparto de recibos del suministro N° [REDACTED] (...)

(subrayado y resaltado nuestro)

- 3.8 En tal sentido, considerando que la Resolución N° 4276-2024-OS/JARU-SC contiene un pronunciamiento y medida correctiva respecto a la falta de reparto de los recibos emitidos en los meses de enero a junio de 2024, no corresponde emitir un nuevo pronunciamiento, en aplicación del citado artículo 20°, numeral 20.2, literal e), de la Directiva de Reclamos.
- 3.9 Sin perjuicio de lo señalado, toda vez que el recurrente nuevamente cuestionó la falta de recibos de los referidos meses, corresponde trasladar a la Autoridad de Fiscalización de los Secretaría Técnica de los Órganos Resolutivos para que tramite lo manifestado como un pedido de supervisión de cumplimiento de la Resolución N° 4276-2024-OS/JARU-SC y proceda conforme a sus facultades.

Reparto del recibo emitido en el suministro N° [REDACTED]

[REDACTED] Sobre el particular, la concesionaria señaló que el suministro materia de reclamo se encuentra afiliado al reparto digital de recibos junio de 2022 y verificó que los recibos fueron entregados debidamente en el predio del recurrente.

- 3.11 En cuanto al reparto de recibos, el marco normativo vigente establece lo siguiente:
- El cargo fijo mensual está asociado al costo por la lectura del medidor y procesamiento, emisión, reparto y cobranza del recibo o factura (artículo 10°, numeral 10.2 de la Norma “Opciones Tarifarias y Condiciones de Aplicación de las Tarifas a Usuario Final”¹⁰).
 - Para el sistema postpago, la entrega de las facturas o recibos a los usuarios deberá realizarse en un plazo no menor de siete (7) días antes de su vencimiento. Asimismo, las concesionarias podrán disponer de medios de facturación y recaudación adecuados a las necesidades del usuario, previamente aprobados por OSINERGMIN (artículo 175° del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas¹¹; en adelante, RLCE).
 - El Recibo Digital Electrónico (en adelante RDE) se emite siempre que cuente con la aceptación expresa del Usuario, en cuyo caso dicha entrega deberá realizarse dentro de los plazos previstos por el artículo 175° del RLCE; y en concordancia con lo dispuesto

⁹ Expediente N° 202400208957.

¹⁰ Aprobado mediante la Resolución N° 206-2013-OS/CD.

¹¹ Aprobado por Decreto Supremo N° 009-93-EM.

en el Procedimiento para la Supervisión del Proceso de la Facturación a los Usuarios por el Servicio Público de Electricidad¹². Este proceso de envío en forma digital sustituye el envío del recibo o factura física (artículo 4°, numeral 4.1 de la Directiva para la implementación de medios de facturación, recaudación y comunicación electrónicos por la prestación del servicio público de electricidad¹³).

- 3.12 Siendo así, se debe señalar que el reparto de los recibos a los usuarios constituye una obligación de la concesionaria, sujeta a supervisión de este organismo; y que la tarifa vigente dentro del cargo fijo considera los costos asociados a dicha labor. Cabe señalar que, la labor de reparto de los recibos de consumo no puede entenderse como una notificación con entrega bajo cargo de recepción, por lo que será suficiente con que el personal de la concesionaria haga entrega de dicho recibo por algún acceso al domicilio de facturación.
- 3.13 Ahora bien, debido a que la concesionaria afirmó que el recurrente se encuentra afiliado al recibo digital, la concesionaria pudo acreditar que realizó el reparto normal de los recibos en forma digital, mediante la constancia de la afiliación o autorización del usuario para realizar el reparto por dicho medio, conjuntamente con el reporte de su sistema comercial, en el que se pueda apreciar, entre otros, el número del recibo, la fecha de entrega y la dirección de correo electrónico a la cual se remite, u otro documento pertinente que sustente el normal reparto.
- 3.14 No obstante, de la revisión de la documentación presentada por la concesionaria con relación a la remisión de los recibos electrónicos, no se puede verificar la autorización otorgada por el recurrente, así como tampoco determinar los recibos entregados y si, de haber sido el caso, estos fueron recibidos por el recurrente de manera efectiva en el correo autorizado para dicho fin.
- 3.15 Por otra parte, con relación a la remisión física de los recibos de electricidad, resulta adecuado señalar que la concesionaria puede acreditar que realizó el reparto normal de recibos, en la zona donde se ubica el predio del suministro en reclamo con la presentación de un informe de inspección que permita verificar que los vecinos del predio donde se ubica el suministro o los titulares de los predios (debidamente identificados, consignando su respectiva firma) que se ubican en la ruta de reparto del suministro, señalen que están recibiendo sus recibos normalmente, así como las características del predio (acreditadas con vistas fotográficas), u otro documento pertinente que sustente el normal reparto.
- 3.16 En el presente caso, obra en el expediente, el documento denominado "Verificación de campo setiembre 2024", en el cual se indica que: *i) Se atendió al recurrente el mes anterior, pero no se le encontró en su predio, y se corroboró que el recibo fue entregado correctamente, ii) se intentó comunicarse con el recurrente, pero no se logró contactarlo, ya que no se cuenta con un teléfono [REDACTED] y, iii) el predio estaría deshabitado desde hace un largo período, lo cual se puede verificar con las tarifas básicas que el recurrente viene pagando desde hace meses, lo que sugiere la falta de un control adecuado por parte del recurrente, lo que podría ocasionar que los recibos queden perdidos o vencidos en el mismo predio.*

¹² Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 115-2017-OS-CD.

¹³ Aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 139-2018-OS-CD.

- 3.17 Asimismo, se advierten vistas fotográficas fechadas el 16 de agosto de 2024 (antes de la presentación del reclamo), sin embargo, este recibo correspondería a la facturación de agosto de 2024, puesto que dicha facturación fue emitida el 9 de agosto de 2024, por lo que no se evidenció si el recibo de julio de 2024 (reclamado) fue dejado en el domicilio del recurrente.
- 3.18 Por tanto, considerando lo antes expuesto, corresponde amparar este extremo del reclamo, y disponer que la concesionaria envíe al recurrente copia del recibo correspondiente a julio de 2024, así como los dos (2) próximos recibos de consumo con cargo de notificación, ya que este constituye el medio con el cual se podrá verificar su correcta y efectiva entrega.
- 3.19 Sin perjuicio de lo anterior, la concesionaria debe tener presente lo dispuesto en la Resolución N° 4276-2024-OS/JARU-SC, donde se dispuso que la concesionaria verifique su sistema comercial y consigne que el reparto de recibos del suministro sea de forma física.
- 3.20 Por otro lado, resulta pertinente indicar al recurrente lo siguiente:
- a) La tarifa vigente dentro del cargo fijo que considera los costos asociados al reparto de recibos, no involucra una notificación con cargo de recepción, siendo que la medida correctiva ordenada es de carácter excepcional.
 - b) Todo usuario tiene conocimiento que mensualmente se emiten facturaciones por el consumo efectuado, por lo que debe ser diligente en el pago oportuno del servicio brindado, informándose con la concesionaria el monto a cancelar, lo cual puede efectuarse por vía telefónica o vía web, no siendo necesario el acudir a las oficinas de esta para obtener dicha información.

Mala atención al cliente y falta de atención a requerimiento de documentación (estado de cuenta del suministro N° [REDACTED] balances de cuenta y pagos realizados)

- 3.21 En las diversas comunicaciones electrónicas cursadas por el recurrente a la concesionaria manifestó su disconformidad con la atención recibida por parte del personal de la concesionaria, así como por la falta de entrega de la documentación solicitada (estado de cuenta del suministro N° [REDACTED]).
- 3.22 Al respecto, se precisa que son objeto de cuestionamiento a través del procedimiento de reclamo, en que esta Junta es competente en segundo y último grado o instancia administrativa, todos los aspectos vinculados a la prestación del servicio público de electricidad y gas natural de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 12°, numeral 12.2¹⁴ y en el artículo 13°, numeral 13.1¹⁵ de la Directiva de Reclamos.

¹⁴ "12.2 En segunda y última instancia administrativa, la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios - JARU de Osinergmin, es el órgano competente para resolver."

¹⁵ "13.1 Son objeto de reclamación, las siguientes materias:

- a) Negativa a la instalación del suministro
- b) Excesivo consumo
- c) Excesiva facturación
- d) Recupero de energía
- e) Cobro indebido
- f) Corte del servicio

- 3.23 En consecuencia, considerando que los cuestionamientos sobre las actuaciones del personal de la concesionaria y la falta de entrega de la documentación solicitada no están dirigidos a debatir la prestación del servicio público de electricidad en sí, se concluye que no corresponde que sean evaluados a través del procedimiento administrativo de reclamo, resultando de aplicación lo dispuesto en el artículo 20°, numeral 20.2 literal a)¹⁶, de la Directiva de Reclamos.
- 3.24 Sin perjuicio de ello, se le recuerda a la concesionaria que, como entidad encargada de prestar un servicio público, corresponde que su personal actúe de manera diligente, a fin de que los usuarios del servicio público de electricidad accedan a un servicio idóneo y gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses.
- 3.25 En tal sentido, respecto a lo requerido por el recurrente, cabe disponer que, de no haberlo hecho, la concesionaria notifique, junto al envío del recibo de julio de 2024 (conforme lo indicado en el considerando 3.18), el histórico de pagos y deudas del suministro reclamado, así como demás documentación pertinente, donde se pueda observar la información requerida por el recurrente. Ello, en tanto que es un derecho del usuario solicitar información vinculada a su suministro y que esta le sea otorgada.
- 3.26 Finalmente, el recurrente cuestionó el presunto incumplimiento de lo resuelto a través de la Resolución N° DRR-132620; si bien correspondería trasladar lo indicado para que sea tramitado como un pedido de supervisión de cumplimiento, de la revisión del expediente N° 202400043858, se aprecia que este organismo ya realizó la supervisión de cumplimiento respectiva, habiendo concluido que la concesionaria cumplió con lo dispuesto en la citada resolución; por lo cual, no corresponde disponer ninguna acción adicional.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el artículo 12° del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin¹⁷, **SE RESUELVE:**

Artículo 1°.- REVOCAR la Resolución N° DRR-24-143910 y, en consecuencia, declarar **IMPROCEDENTE** el extremo del reclamo referido a la falta de entrega de los recibos emitidos en los meses de enero a junio de 2024 y **FUNDADO** en el extremo por la falta de entrega del recibo emitido en julio de 2024, por las consideraciones expuestas en la presente resolución.

-
- g) *Negativa al incremento de potencia*
 - h) *Negativa al cambio de opción tarifaria*
 - i) *Reembolso de aportes o contribuciones*
 - j) *Reubicación de instalaciones que se encuentren bajo responsabilidad de la concesionaria*
 - k) *Mala calidad (tensión, interrupciones)*
 - l) *Deuda de terceros*
 - m) *Otras cuestiones vinculadas a la prestación de los servicios públicos de electricidad y gas natural.*

¹⁶ "20.2 La empresa distribuidora declarará improcedente el reclamo cuando: a) El pedido esté vinculado a una materia que no es reclamable a través de este procedimiento."

¹⁷ Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 044-2018-OS/CD, publicado en el diario oficial El Peruano, el 14 de marzo de 2018.

Artículo 2°.- La concesionaria deberá remitir al recurrente copia del recibo emitido en julio de 2024 con cargo de notificación; así como los dos (2) próximos recibos de servicio, luego de notificada la presente resolución, con su respectivo cargo de notificación y de manera oportuna. Cabe precisar que, junto con el recibo de julio de 2024, la concesionaria deberá remitir el histórico de pagos y deudas del suministro reclamado, así como demás documentación pertinente, donde se puedan observar los montos pagados y adeudados en el suministro bajo reclamo.

Artículo 3°.- La concesionaria deberá informar a Osinergmin del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de la entrega del segundo recibo a el recurrente, adjuntando los documento

Artículo 4°.- CONFIRMAR la Resolución N° DRR-24-143910 en el extremo que declaró **IMPROCEDENTE** el reclamo por la mala atención al cliente y falta de atención a requerimiento de documentación (estado de cuenta del suministro N° [REDACTED] balances de cuenta y pagos realizados), conforme a las consideraciones expuestas en la presente resolución.

Artículo 5°.- REMITIR los actuados a la autoridad de fiscalización de la Secretaría Técnica de los Órganos Resolutivos a fin de que, de no haberlo hecho a la fecha, inicie el procedimiento de supervisión de cumplimiento la Resolución N° 4276-2024-OS/JARU-SC.

Artículo 6°.- DECLARAR agotada la vía administrativa; y, por tanto, si alguna de las partes involucradas en el presente procedimiento no estuviese conforme con lo resuelto, tiene expedito su derecho de acudir a la vía judicial e interponer una demanda contenciosa administrativa respectiva¹⁸, conforme con la ley de la materia.

Con la intervención de los señores vocales: Luis Ganoza de Zavala, Pedro Villa Durand y Humberto Sheput Stucchi.

 
Firmado Digitalmente
por: GANOZA DE
ZAVALA Luis Alberto
Vicente FAU
20376082114 hard
Fecha: 14/01/2025
17:15:42

Presidente

AC/JP/SG

¹⁸ Cabe indicar que, los actos administrativos tendrán carácter ejecutorio, salvo disposición legal expresa en contrario, mandato judicial o que estén sujetos a condición o plazo conforme a ley, según lo previsto en el artículo 203° del TUO de LPAG. Además, el artículo 24° del Texto Único Ordenado de Ley N° 27584 – Ley que Regula el Proceso Contencioso Administrativo, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2019-JUS, establece que: "La admisión de la demanda no impide la vigencia ni la ejecución del acto administrativo, salvo que el Juez mediante una medida cautelar o la ley, dispongan lo contrario" (el subrayado es nuestro).