RESOLUCIÓN DE LA SALA COLEGIADA
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 124-2025-OS/JARU-SC

Lima, 14 de enero de 2025

Expediente: 202400200629 - electrónico
Recurrente: [redacted]
Concesionaria: Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A.
Materia: Interrupciones del servicio
Número de suministro: [redacted]
Ubicación del suministro y domicilio procesal: Urbanización La Castellana D-12- Cerro Colorado-Arequipa
Resolución impugnada: SEAL-CM/AC-6422-2024

***SUMILLA**: La resolución emitida por la concesionaria por las interrupciones del servicio ocurridas en junio de 2024 es nula, en tanto no se encuentra debidamente motivada.*

***NOTA**: Para facilitar la comprensión de la presente resolución, se sugiere la lectura del folleto explicativo que se adjunta.*

1. VISTOS

1.1 El reclamo presentado vía comunicación telefónica por el Sr. [redacted] (en adelante, el recurrente) el 21 de junio de 2024, ante Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. (en adelante, la concesionaria) por "*calidad del servicio*"[1].

1.2 La Resolución N° SEAL-CM/AC-6422-2024 del 25 de julio de 2024, mediante la cual la concesionaria declaró *infundado* el reclamo por calidad del suministro (cortes constantes). Señaló que, según el reporte de interrupciones asociadas al suministro N° [redacted] se registraron cinco (5) interrupciones en el alimentador Zamacola 10 kV por fuerza mayor, ocasionadas por agentes ajenos a su responsabilidad. Además, dichas interrupciones fueron solucionadas oportunamente.

1.3 El recurso de apelación interpuesto por el recurrente el 19 de agosto de 2024, contra la Resolución N° SEAL-CM/AC-6422-2024. Manifestó que:

a) Las cinco (5) interrupciones registradas tuvieron una duración superior a veinte (20) y treinta (30) minutos cada una. Además, la concesionaria no indicó cuáles fueron las causales de fuerza mayor que originaron dichas interrupciones.

b) El alimentador Zamacola presenta recurrentemente los mismos inconvenientes desde hace años, sin que la concesionaria realice las reparaciones o reemplazos necesarios para solucionar el problema.

1.4 La Resolución N° CM/AC-794-2024 del 26 de agosto de 2024, mediante la cual la concesionaria resolvió conceder el recurso de apelación interpuesto por el recurrente.

1.5 La Carta N° SEAL-CM/AC-7065-2024 del 26 de agosto de 2024, mediante la cual la

[1] De acuerdo a la escucha del audio del reclamo.

concesionaria elevó los actuados a la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios (en adelante, JARU).

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si la concesionaria emitió un pronunciamiento debidamente motivado.

3. ANÁLISIS

3.1 En el caso bajo análisis, la concesionaria emitió pronunciamiento respecto de las interrupciones del servicio ocurridas en junio de 2024 (según consignó en el Formato 1: Reclamo), indicando que fueron 5 interrupciones que ocurrieron en dicho periodo, lo que fue cuestionado por el recurrente en su escrito de apelación, bajo el argumento que la concesionaria no indicó las causales de fuerza mayor de las citada interrupciones ni tampoco especificó las medidas adoptadas con el fin de evitar que sucedan interrupciones como las reportadas; por lo que, se desprende que su reclamo versó sobre las interrupciones del servicio que ocurrieron en su predio durante el periodo de junio de 2024.

3.2 La normativa del sector eléctrico respecto de la interrupción del servicio establece lo siguiente:

a) El artículo 6°, numeral 6.1.2 de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos[2] (en adelante, NTCSE) establece que se considera como interrupción a toda falta de suministro eléctrico en un punto de entrega.

b) De acuerdo con el artículo 86° de la Ley de Concesiones Eléctricas (en adelante, LCE) y el artículo 168° de su Reglamento[3] (en adelante, RLCE) la concesionaria está obligada a efectuar una compensación si el suministro de energía sufriera una interrupción total o parcial por un período consecutivo mayor de cuatro (4) horas, excluyendo las interrupciones programadas y comunicadas a los usuarios con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación, así como aquellas originadas por causa imputable al usuario afectado.

c) El artículo 6°, numeral 1, incisos 1 y 2 de la NTCSE, establece que la calidad de suministro se evalúa en función de indicadores que miden el número y la duración de las interrupciones ocurridas en un suministro en cada semestre del año, mayores a tres (3) minutos y no declaradas por Osinergmin como fuerza mayor, correspondiendo una compensación (complementaria a la de la LCE) cuando se exceda las tolerancias establecidas respecto del Número de Interrupciones por Cliente por Semestre (N') y la Duración Total Acumulada de Interrupciones (D').

d) El artículo 7°, numeral 7.1.3, literal b) de la NTCSE, establece que superada la causa que motivó el corte del servicio, la concesionaria está obligada a reponer el servicio dentro de un plazo máximo de veinticuatro (24) horas.

3.3 Es de precisar que, si bien la normativa antes señalada permite tolerancias en la calidad del suministro (interrupciones), en el entendido que no hay sistema eléctrico que no presente fallas eventuales; los artículos 31° y 34° de la LCE, establecen que las

[2] Aprobada por Decreto Supremo N° 020-97-EM.
[3] Reglamento de la Ley de Concesiones eléctricas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-93-EM.

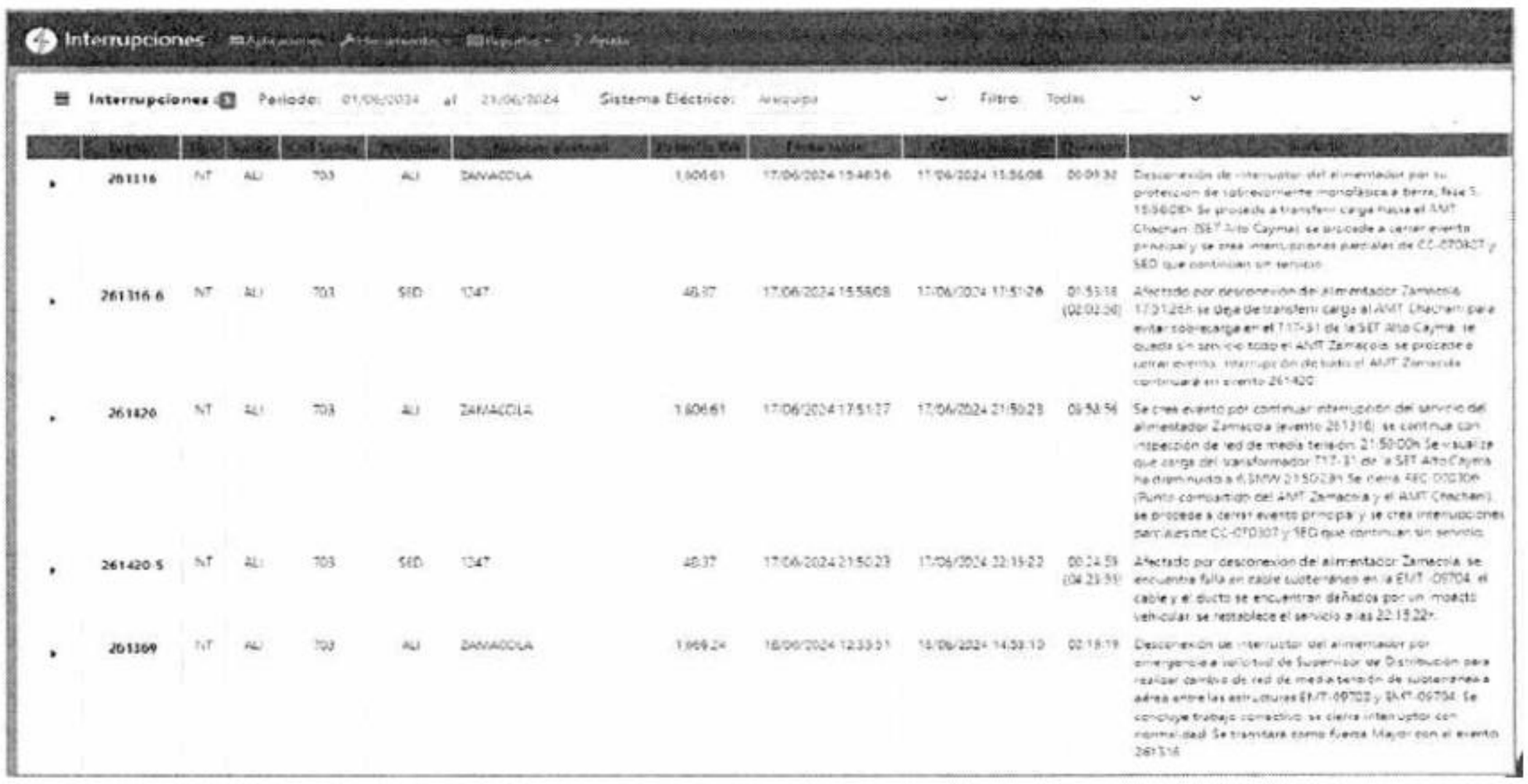
concesionarias están obligadas a conservar y mantener sus obras e instalaciones en condiciones adecuadas para su operación eficiente, así como a garantizar la calidad del servicio, lo cual es concordante con el artículo 64° de la citada Ley, que establece que en el costo de la tarifa de distribución (VAD) para los usuarios del servicio público de electricidad, incluye los costos estándares de inversión, mantenimiento y operación asociados a la distribución eléctrica, por unidad de potencia suministrada.

3.4 En ese sentido, el artículo 3°, numeral 1) de la NTCSE establece que la concesionaria es responsable de prestar el servicio con un nivel de calidad satisfactorio de acuerdo con las exigencias establecidas en la mencionada norma.

3.5 Al respecto, el artículo 19°, numeral 19.1 de la Directiva "Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"[4] (en adelante, Directiva de Reclamos), establece que la concesionaria debe acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa respecto de la materia reclamada. Sin perjuicio de ello, el usuario podrá ofrecer medios probatorios para demostrar lo contrario.

3.6 Ahora bien, la concesionaria desestimó el reclamo limitándose a señalar los mismos argumentos del Informe Técnico N° CCO/OP-0501-2024, precisando que durante el periodo del 1 al 21 de junio de 2024 se tienen registrado cinco (5) interrupciones asociadas al suministro N° [redacted]

3.7 Al respecto, del referido informe se observa la siguiente captura de pantalla de su sistema comercial, referida a las cinco interrupciones que se habrían registrado en junio de 2024, asociadas al suministro N° [redacted] la cual no se encuentra totalmente legible.



3.8 Por otro lado, se aprecia que la concesionaria reportó a la División de Supervisión de Electricidad de la Gerencia de Supervisión de Energía de Osinergmin las siguientes interrupciones ocurridas de enero a junio de 2024 que afectaron al suministro N° [redacted]

[4] Aprobado mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD.

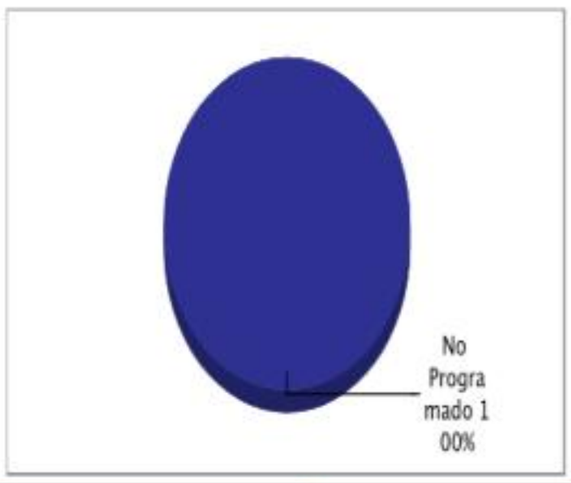
Osinergmin

GERENCIA DE FISCALIZACION ELÉCTRICA

INTERRUPCIONES REPORTADAS POR SOC. ELÉC. AREQUIPA EN APLICACIÓN DE LA NTCSE
SUMINISTRO N° 196004
Periodo: Junio 2024 a Junio 2024

Datos del Suministro	
Cliente/Razón	MAZEYRA OJEDA ORLANDO
Dirección	URB LA CASTELLANA D-12
Código SET o SED	1247
Nivel de Tensión	BT
Ubigeo	040104

Tipo Interrupción	Cantidad	Duración (Horas)
Mantenimiento	0	0
Expansión	0	0
No Programado	3	6.46
Rechazo de Carga	0	0
Total	3	6.46



Item	Código de Interrupción	Fecha Inicio	Hora Inicio	Fecha Final	Hora Final	Duración (Horas)	Tipo	Solicitud FM (*)	Motivo	Localización de la Falla
1	261316	17/06/2024	03:48:36 PM	17/06/2024	03:58:08 PM	0.16	N	F	DESCONEXIÓN DE INTERRUPTOR DEL ALIMENTADOR POR SU	ALIMENTADOR 703
2	261420	17/06/2024	05:51:27 PM	17/06/2024	09:50:23 PM	3.98	N	F	SE CREA EVENTO POR CONTINUAR INTERRUPCIÓN DEL SERV	ALIMENTADOR 703
3	261369	18/06/2024	12:33:51 PM	18/06/2024	02:53:10 PM	2.32	N	F	DESCONEXIÓN DE INTERRUPTOR DEL ALIMENTADOR POR EME	ALIMENTADOR 703

(*) Campo referencial, la Asesoria Legal de la GFE (ALFE) informará sobre los pedidos de Fuerza Mayor.

3.9 Conforme a lo anterior, se verifica que, la concesionaria solo reportó tres interrupciones asociadas al suministro N° [redacted] (Nos. 261316 y 261420 del 17 de junio de 2024, y 261369 del 18 de junio de 2024), las mismas que tendrían una duración menor de cuatro horas; sin embargo, en su Informe Técnico N° CCO/OP-0501-2024, la concesionaria señaló dos interrupciones adicionales Nos. 261316-6 y 261420-5, que serían la continuación de las interrupciones Nos. 261316 y 261420, de lo que se puede colegir que la concesionaria no evaluó adecuadamente las interrupciones del servicio que ocurrieron en junio de 2024, además no obra en el expediente información suficiente que permita verificar la existencia y la duración de cada interrupción, por lo que, a fin de emitir un pronunciamiento debidamente motivado, debió actuar y adjuntar al expediente, entre otros, los siguientes elementos probatorios:

✓ La memoria masa, incluido el reporte *event log*, del <u>medidor del suministro materia de reclamo</u> correspondiente a junio de 2024.

Solo en caso que la concesionaria no tenga la memoria masa, incluido el reporte *event log* del <u>medidor del suministro materia de reclamo</u>, deberá actuar y adjuntar al expediente:

- La memoria masa, incluido el reporte *event log*, de algún medidor de un suministro próximo al del recurrente (que pertenezca a la misma radial o circuito) con la capacidad de almacenar la referida información.

- La memoria masa del medidor totalizador[5] de la subestación a la que pertenece el suministro materia de reclamo.

- El diagrama unifilar del suministro materia de reclamo respecto de la subestación desde la cual es abastecido, en el que se aprecie los demás suministros [redacted]

[5] Dicho equipo es aquél que registra los consumos de los respectivos alimentadores que se deriven de la subestación, o los consumos de los suministros [redacted]

- ✓ El reporte de las solicitudes de emergencia del recurrente correspondientes a junio de 2024, en las que se observe el motivo de las llamadas telefónicas, las fechas y horas en que se registraron, así como las respectivas órdenes de trabajo o reportes de atención para dar solución a dichas emergencias, en los que se detalle los trabajos realizados, las fechas y horas de inicio y de finalización de estos en cada oportunidad.

- ✓ El reporte de llamadas telefónicas de otros usuarios de la zona donde se ubica el suministro materia de reclamo, sobre la falta de fluido eléctrico durante junio de 2024, en el que se aprecie la fecha y hora de registro de cada una de ellas.

- ✓ De ser el caso, resoluciones de fuerza mayor que se hayan emitido en el periodo reclamado.

3.10 La actuación de los referidos medios probatorios resulta importante para evaluar y emitir un pronunciamiento por las interrupciones del servicio acaecidas en junio de 2024, ya que permitiría determinar las fechas, períodos específicos, causas y lugar (de la conexión eléctrica) en el cual se habría originado la falta de servicio. Esto, a su vez, permitiría establecer si dicho evento, pueda ser considerado o no como interrupción del servicio y, de ser el caso, si la concesionaria actuó de manera diligente en su normalización, dentro de los plazos establecidos por la normativa, para determinar si es o no compensable.

3.11 Considerando lo expuesto en los numerales precedentes, se concluye que la concesionaria no emitió un pronunciamiento debidamente motivado sobre las interrupciones ocurridas en junio de 2024.

3.12 En consecuencia, la Resolución N° SEAL-CM/AC-6422-2024 incurrió en la causal de nulidad prevista en el artículo 10°, numeral 2 (omisión o defecto de requisitos de validez del acto administrativo) del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General[6] (en adelante, TUO de la LPAG), en concordancia con el artículo 3°, numeral 4 de la citada norma (motivación del acto administrativo).

3.13 Por tanto, en aplicación del artículo 227°, numeral 227.2 del TUO de la LPAG, corresponde disponer la reposición del procedimiento al estado en que la concesionaria emita un nuevo pronunciamiento debidamente motivado, conforme a las consideraciones expuestas en la presente resolución.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el artículo 12° del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin[7], **SE RESUELVE:**

Artículo 1°.- Declarar **NULA** la Resolución N° SEAL-CM/AC-6422-2024 y todo lo actuado con posterioridad a esta, respecto a las interrupciones de servicio ocurridas en junio de 2024.

Artículo 2°.- La concesionaria, dentro del plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, deberá emitir un nuevo pronunciamiento debidamente motivado respecto de las interrupciones del servicio

[6] Aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, publicado el 25 de enero de 2019 en el diario oficial "El Peruano".
[7] Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 044-2018-OS/CD, publicado en el diario oficial El Peruano, el 14 de marzo de 2018.

ocurridas en junio de 2024.

Artículo 3°.- La concesionaria deberá informar a Osinergmin el cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los veinte (20) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, remitiendo los medios probatorios correspondientes, así como la nueva resolución emitida y su respectivo cargo de notificación.

Artículo 4°.- DECLARAR agotada la vía administrativa respecto al otorgamiento de indemnización por daños y perjuicios; 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 para interponer demanda contencioso administrativa respectiva[8], conforme a lo previsto en 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 17:29:51

Presidente

AC/JP/MP

[8] 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).