

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2  
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN  
EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 253-2025 OS/JARU-S2**

Lima, 15 de enero del 2025

**Expediente N° 202400082890**

**Usuario:** [REDACTED]

**Materias:** Queja por incluir en el recibo el monto materia de reclamo y por corte de servicio por la falta de pago del monto reclamado

**Suministro:** [REDACTED]

**Correo electrónico autorizado<sup>1</sup>:** [REDACTED]

**SUMILLA:**

- No corresponde amparar la queja por incluir en el recibo el monto materia de reclamo, debido a que el procedimiento de reclamo concluyó correctamente mediante la Resolución N° 1939-2024 OS/JARU-S2.

- Corresponde amparar la queja por corte del servicio eléctrico por la falta de pago de un monto que es materia de reclamo, por cuanto la empresa distribuidora no acreditó que se encontraba facultada a efectuar el corte del servicio en el suministro [REDACTED]

**1. ANTECEDENTES**

**Procedimiento de reclamo N° R80210-C-2024 (expediente N° 202400049719)**

- 1.1. **11 de enero de 2024.**- El usuario presentó, vía comunicación telefónica <sup>2</sup>, un reclamo por considerar excesivo el consumo facturado de diciembre de 2023.
- 1.2. **15 de febrero de 2024.**- Mediante la Resolución N° 78600088074, la empresa distribuidora declaró infundado el reclamo.
- 1.3. **23 de febrero de 2024.**- El usuario interpuso, a través de este organismo, un recurso de apelación contra la Resolución N° 78600088074.
- 1.4. **24 de febrero de 2024.**- Mediante el Oficio N° 269-2024-OS-GSE/DSR-[REDACTED] este organismo trasladó ante la empresa distribuidora el recurso presentado, a fin de que lo trámite de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente.
- 1.5. **1 de marzo de 2024.**- La empresa distribuidora elevó los actuados en el presente procedimiento a esta Junta.
- 1.6. **14 de marzo de 2024.**- Mediante la resolución N° 1939-2024 OS/JARU-S2, esta Junta declaró la resolución N° 78600088074 que declaró infundado el reclamo del usuario, por el consumo facturado de diciembre de 2023.

<sup>1</sup> En la presentación de la queja, el usuario autorizó que se le notifique en su correo electrónico.

<sup>2</sup> Consta en el expediente el archivo digital que contiene la grabación del reclamo telefónico efectuado por el recurrente.

### Procedimiento de queja (expediente N° 202400082890)

- 1.7. **10 de abril de 2024.-** El usuario presentó, ante este organismo, una queja por incluir en el recibo el monto materia de reclamo y por corte del servicio por la falta de pago del monto reclamado. Manifestó que la empresa distribuidora habría incluido en su facturación de marzo de 2024, el importe materia de reclamo pese a que su reclamo se encuentra en trámite. También, señaló que habría hecho la consulta ante el personal de la empresa distribuidora, siendo que estos le habrían indicado que por error habrían incluido el importe en reclamo y que únicamente debían de cancelar el consumo del mes.

Asimismo, indicó que la empresa distribuidora habría efectuado el corte de su servicio, pese a que su reclamo se encuentra en trámite y que le estarían cobrando los cargos por corte y reconexión.

- 1.8. **2 de mayo de 2024.-** Esta Junta remitió ante la empresa distribuidora la queja presentada.
- 1.9. **9 de mayo de 2024.-** La empresa distribuidora remitió ante esta Junta sus descargos respectivos.

## 2. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

- 2.1 Determinar si corresponde amparar la queja por incluir en el recibo el monto en reclamo.
- 2.2 Determinar si corresponde amparar la queja por corte del servicio por falta de pago del monto reclamado.

## 3. ANÁLISIS

- 3.1 En cualquier estado del procedimiento de reclamo, los usuarios podrán recurrir en queja ante esta Junta, entre otros casos, por incluir en el recibo el monto materia de reclamo y por corte del servicio por la falta de pago del monto reclamado, según el artículo 34 del "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"<sup>3</sup> (en adelante, el Procedimiento de Reclamos).

### Queja por incluir en el recibo el monto en reclamo

- 3.2. Hasta que se resuelva el reclamo definitivamente en sede administrativa, los recibos posteriores no deberán incorporar la deuda reclamada, según se establece en el numeral 16.2 del Procedimiento de Reclamos.
- 3.3. La queja tiene por finalidad subsanar los defectos ocurridos durante la tramitación de un procedimiento administrativo, según el numeral 169.1 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444<sup>4</sup>.
- 3.4. En el caso bajo análisis, el usuario presentó una queja porque la empresa distribuidora no habría suspendido el monto puesto en reclamo, conforme a lo establecido en el Procedimiento de Reclamos. Por tal razón, esta Sala procederá a evaluar si la empresa distribuidora suspendió o no de la cuenta del suministro [REDACTED] el monto materia en reclamo.

<sup>3</sup> Aprobado mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD.

<sup>4</sup> Aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

- 3.5. Al respecto, obra en el presente expediente el reclamo N° R80210-C-2024, del 11 de enero de 2024, referido al excesivo consumo facturado en el recibo de diciembre de 2023.
- 3.6. Obra en el presente expediente el recibo de marzo de 2024, emitido el 2 de abril de 2024, por el importe total de S/ 52,51, el cual está compuesto por el consumo del propio mes por el importe de S/ 30,74, por los cargos por corte y reconexión por el importe de S/ 19,96, y por el importe de S/1,81, con fecha de vencimiento el 18 de abril de 2024.
- 3.7. Sobre el particular, obra en el expediente la resolución N° 1939-2024 OS/JARU-S2 del 14 de marzo de 2024, mediante la cual, esta Junta confirmó la resolución N° 78600088074 que declaró infundado el reclamo del usuario, referido al excesivo consumo facturado en el recibo de diciembre de 2023, culminando dicho procedimiento de forma definitiva en sede administrativa.
- 3.8. En ese sentido, teniendo en cuenta que la queja tiene por finalidad subsanar los defectos ocurridos durante la tramitación de un procedimiento administrativo, al haber concluido éste en segunda instancia mediante la resolución N° 1939-2024 OS/JARU-S2 del 14 de marzo de 2024, al confirmar el reclamo, referido al excesivo consumo facturado en el recibo de diciembre de 2023, la empresa distribuidora estaba facultada a incluir la deuda puesta en disputa en dicho reclamo (S/ 49,20) al día siguiente de haber sido notificado la resolución, tal como lo hizo en el recibo de marzo de 2024 (emitido el 2 .de abril de 2024).

#### **Queja por corte de servicio por la falta de pago del monto reclamado**

- 3.9. Mientras el reclamo se encuentra en trámite, el servicio público de electricidad o de gas natural no podrá ser interrumpido, siempre que el usuario cumpla con las demás obligaciones comerciales y técnicas que no sean materia del reclamo, según el numeral 16.3 del Procedimiento de Reclamos.
- 3.10. En el caso bajo análisis, el usuario presentó una queja manifestando que la empresa distribuidora cortó el servicio de electricidad en su suministro [REDACTED] sin considerar que seguía en curso el procedimiento de reclamo iniciado el 11 de enero de 2024. En ese sentido esta Sala procederá a evaluar si el corte del servicio se efectuó, de conformidad con lo previsto en la normativa vigente.
- 3.11. Al respecto obra en el presente expediente el reclamo registrado en audio mp3 el 11 de enero de 2024 (reclamo N° R80210-C-2024), por el excesivo consumo facturado en diciembre de 2023, por el importe de S/ 49,20. Asimismo, la operadora manifestó que suspendería el importe en mención, y que no pagaría hasta que culmine el proceso.
- 3.12. Obra en el presente expediente la Boleta de Atención – reclamo N° R80210-C-2024, en la cual se advierte que la empresa distribuidora habría registrado el reclamo respecto al excesivo consumo facturado en diciembre de 2024 y suspendió únicamente el importe de S/ 47,39, y no el importe total de S/ 49,20, pese a que la operadora habría señalado que suspendería el importe señalado por el usuario (S/ 49,20).
- 3.13. Mediante sus descargos la empresa distribuidora manifestó que habría efectuado el corte del servicio, debido a que se encontraba pendiente de pago los recibos de enero y febrero de 2024 y el saldo no reclamado por el importe de S/ 1,81.

- 3.14. Según lo dispuesto en el artículo 90°, literal a) de la Ley de Concesiones Eléctricas (en adelante LCE), la empresa distribuidora está facultada a efectuar el corte inmediato del servicio, sin necesidad de aviso previo al usuario ni intervención de las autoridades competentes, cuando estén pendientes el pago de comprobantes debidamente notificados de dos meses derivados de la prestación del Servicio Público de Electricidad, con los respectivos intereses y moras.
- 3.15. Además, **se debe tener en cuenta que la empresa distribuidora es quien 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, según el numeral 19.1 del Procedimiento de Reclamos.
- 3.16. De la revisión del expediente en mención no se advierte el reporte de corte y reconexión del suministro [REDACTED] de enero y febrero de 2024.
- 3.17. En consecuencia, la empresa distribuidora debió adjuntar los recibos de diciembre de 2023, enero y febrero de 2024, el reporte de recorte y reconexión, a fin de acreditar que aquella habría suspendido el importe total en disputa S/ 49,20 (dado que tanto del registro del reclamo y del recibo de marzo de 2024 se advierte que la empresa distribuidora no habría suspendido el importe total en disputa) por tanto, se considera que el usuario no habría incurrido en la causal de corte del servicio.
- 3.18. En consecuencia, en la medida que el usuario cuenta con servicio de energía eléctrica en el suministro [REDACTED] según el reporte de consumos que obra en la resolución N° 1939-2024 OS/JARU-S2, no corresponde ordenar medida correctiva en este extremo. Sin embargo, corresponde ordenar a la empresa distribuidora que no deberá facturar los cargos por corte y reconexión en las próximas facturaciones, respecto del corte del servicio efectuado en el suministro [REDACTED] y de haberlo hecho deberá refacturar los recibos correspondientes

#### 4. RESOLUCIÓN

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin<sup>5</sup>, **SE RESUELVE:**

**Artículo 1.º.** - Declarar **INFUNDADA** la queja por incluir en el recibo el monto materia de reclamo.

**Artículo 2.º.** - Declarar **FUNDADA** la queja por corte del servicio por la falta de pago del monto reclamado.

**Artículo 3.º.**- La empresa distribuidora, no deberá facturar los cargos por corte y reconexión en las próximas facturaciones del suministro [REDACTED] por el corte del servicio efectuado, y de haberlo hecho deberá refacturar los recibos correspondientes.

Asimismo, de corresponder, deberá reintegrar el pago que hubiese efectuado en exceso, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 92 de la Ley de Concesiones Eléctricas.

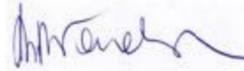
**Artículo 4.º.**- La empresa distribuidora deberá informar al Osinergmin y al usuario del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los siete (7) días hábiles

<sup>5</sup> Aprobado mediante la Resolución N° 044-2018-OS/CD.

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2  
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 253-2025 OS/JARU-S2

contados a partir del día siguiente de su notificación, adjuntando los documentos en los que conste su cumplimiento (detalle de movimientos de la cuenta del suministro donde se precise las rebajas, saldos en disputa liberados e ingresados, entre otros).

**Artículo 5.º.- 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 a acudir a la vía judicial e interponer una demanda contenciosa administrativa, dentro del plazo de tres (3) meses contados desde la notificación de la presente resolución.



Firmado Digitalmente  
por: BRASCHI O'HARA  
Ricardo Abelardo Sixto  
FAU 20376082114 hard  
Fecha: 15/01/2025  
17:28:00

Sala Unipersonal 2  
JARU