

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 265-2025 OS/JARU-S2**

Lima, 15 de enero del 2025

Expediente N° 202400105882

Recurrente: [REDACTED]
[REDACTED]

Materia: Excesivo consumo facturado

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro: [REDACTED]
[REDACTED]

Correo electrónico autorizado¹: [REDACTED]

Resolución impugnada: N° 392099350-3-2024-ENEL DISTRIBUCIÓN PERÚ S.A.A./CCP

SUMILLA:

- La empresa distribuidora deberá emitir un nuevo pronunciamiento por el consumo incluido en los recibos de agosto de 2022 a abril de 2023, para lo cual previamente deberá realizar el cambio del medidor que registró dicho consumo y realizar la evaluación establecida en el numeral 9.1.2 de la Norma DGE "Reintegros y Recuperos de Energía Eléctrica".
- No corresponde emitir pronunciamiento por la denuncia contra el personal de la empresa distribuidora (mala atención), debido a que dicha materia no corresponde ser evaluada en un procedimiento administrativo de reclamo.

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

1. ANTECEDENTES

- 1.1 **13 de abril de 2024.**- La recurrente reclamó, ante este organismo, por considerar excesivas las facturaciones en los recibos de agosto de 2022 a abril de 2023. Manifestó que se viene cobrando el triple de lo que pagaba anteriormente, a pesar de que vive en un asentamiento humano y que su hábito de consumos no ha variado. Agregó que no pudo ingresar su reclamo en la empresa distribuidora.
- 1.2 **17 de abril de 2024.**- Mediante Oficio N° 6335-2023-OS /OR LA LIBERTAD, este organismo corrió traslado a la empresa distribuidora del reclamo presentado por la recurrente, a fin que le otorgue el trámite correspondiente.
- 1.3 **30 de mayo de 2024.**- Mediante la Resolución N° 392099350-3-2024-ENEL DISTRIBUCIÓN PERÚ S.A.A./CCP, la empresa distribuidora declaró **infundado** el reclamo por las facturaciones de agosto de 2022 a abril de 2023, e **improcedente** respecto al reclamo por mala atención del personal de la empresa distribuidora.

¹ Autorizado en el reclamo.

1.4 **19 de junio de 2024.**- La recurrente interpuso, mediante el libro de observaciones un recurso de apelación contra la Resolución N° 392099350-3-2024-ENEL DISTRIBUCIÓN PERÚ S.A.A./CCP. Manifestó, entre otros, que su reclamo por consumo excesivo fue declarado infundado a pesar de que son elevados.

1.5 **7 de mayo de 2024.**- La empresa distribuidora elevó los actuados ante esta Junta.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si la empresa distribuidora facturó correctamente el consumo de los recibos de agosto de 2022 a abril de 2023.

3. ANÁLISIS

3.1. Del escrito de apelación de la recurrente se advierte que cuestionó lo resuelto por la empresa distribuidora en el extremo del reclamo referido a los excesivos consumos facturados en los recibos de agosto de 2022 a abril de 2023, por lo que esta Sala procederá a emitir pronunciamiento por dicha materia.

3.2. En el numeral 19.3 del “Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”² (en adelante, Procedimiento de Reclamos) se establece que, en los reclamos por excesivo consumo de energía eléctrica, la empresa distribuidora debe llevar a cabo las acciones establecidas en los literales a), b), c) y d), **siguiendo necesariamente dicho orden.**

3.3. Al respecto, en el literal a) del numeral 19.3 del Procedimiento de Reclamos se dispone como primera acción de la empresa distribuidora que realice una inspección de campo, con la finalidad de obtener los datos del medidor y los parámetros utilizados para la facturación del suministro, a fin de que descarte errores en la toma de la lectura del medidor.

3.4. Asimismo, en el literal b) del numeral 19.3 del Procedimiento de Reclamos **se establece que la empresa distribuidora debe descartar en gabinete cualquier error de facturación, conforme a lo previsto en el Reporte 1, contenido en el Anexo N° 3.**

3.5. Obra en el expediente el documento “Reporte 1: Evaluación del reclamo por excesivo consumo facturado”, en el que se consignó que el medidor electrónico N° 2387068 (que registró los consumos reclamados incluidos en los recibos de agosto de 2022 a abril de 2023) **fue fabricado en el año 2006; es decir, cuando registró los consumos reclamados contaba entre 16 y 17 años de antigüedad.**

3.6. Al respecto, existen dos motivos por los cuales la empresa distribuidora está obligada a cambiar el medidor sin costo para el usuario:

- a) Cuando se **acredite su mal funcionamiento**, conforme a la Norma DGE “Contraste de Sistemas de Medición de Energía Eléctrica”³.

² Aprobada mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD.

³ Aprobada mediante la Resolución Ministerial N° 496-2005-EM/DM.

- b) Cuando **haya cumplido su vida útil** (15 años), de acuerdo con lo establecido en el artículo 163 del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas⁴ (en el caso de medidores monofásicos electrónicos).
- 3.7. De lo anterior, considerando que el medidor electrónico monofásico N° 2387068 , que registró los consumos en reclamo, había superado su vida útil desde su fabricación cuando registró el consumo reclamado de incluido en los recibos de agosto de 2022 a abril de 2023, **sus registros no resultan confiables**; por lo que correspondía que la empresa distribuidora antes de emitir pronunciamiento debió proceder a reemplazar el referido medidor y evaluar el consumo posterior a la normalización, de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 9.1.2 de la Norma DGE “Reintegros y Recuperos de Energía Eléctrica”⁵ (en adelante, Norma DGE RREE), de aplicación analógica presente caso; **sin embargo, no lo hizo**.
- 3.8. Es de precisar que, siendo el análisis de gabinete un paso previo para pasar a las etapas siguientes (informar el derecho al contraste y/o realizar las pruebas técnicas similares al contraste) y habiéndose verificado que el medidor ya había vencido su vida útil, **no correspondía que la empresa distribuidora efectúe las demás etapas siguientes establecidas en el Procedimiento de Reclamos, por lo que, de haberse efectuado, estas no surten efectos legales en el presente procedimiento**.
- 3.9. En ese sentido, se ha configurado la causal de nulidad prevista en el artículo 10 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General⁶ , Ley N° 27444 (en adelante, TUO de la LPAG), numeral 1 (contravención a una norma de carácter reglamentaria).
- 3.10. En consecuencia, es de aplicación de lo dispuesto en el literal c) del numeral 3 del artículo 25 del Procedimiento de Reclamos, en el que se establece que, constatada la existencia de una causal de nulidad, además de proceder con su declaración, cuando no sea posible pronunciarse sobre el fondo del asunto se dispondrá la reposición del procedimiento al momento en que el vicio se produjo estableciendo el plazo para las acciones que se dispongan.
- 3.11. Por ello, corresponde reponer el procedimiento al estado en que la empresa distribuidora, previamente a la emisión de su nuevo pronunciamiento, proceda a:
- a) Reemplazar el medidor N° 2387068, **de no haberlo hecho**, en un plazo de ocho días hábiles de notificada la presente resolución, y garantizar el correcto funcionamiento del nuevo medidor a instalarse con el certificado de verificación inicial (certificado de garantía que deberá ser entregado al usuario), para lo cual la recurrente deberá brindar las facilidades del caso.
- b) Evaluar los consumos reclamados de los recibos de agosto de 2022 a abril de 2023 aplicando de manera analógica lo dispuesto en el numeral 9.1.2 de la Norma DGE RREE.
- 3.12. Por tal razón, se dispone que la empresa distribuidora emita un nuevo pronunciamiento por el consumo incluido en los recibos de agosto de 2022 a abril de 2023 en el plazo establecido en el numeral 7.3.1 de la Norma DGE RREE, de aplicación analógica; es decir, a los cinco días hábiles contados a partir del día siguiente de concluido los dos meses (comerciales completos) de efectuado el reemplazo del equipo de medición; o a los cinco días hábiles contados a partir

⁴ Decreto Supremo N° 009-93-EM.

⁵ Aprobada mediante la Resolución Ministerial N° 571-2006-MEM/DM

⁶ Aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

del día siguiente de notificada la presente resolución en caso la empresa distribuidora cuenta con la información necesaria para realizar la evaluación establecida en el numeral 9.1.2 de la Norma DGE RREE (dos facturaciones completas desde el cambio de medidor).

Denuncia contra el personal (mala atención)

- 3.13. De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 13, numeral 1) del Procedimiento de Reclamos, son objeto de reclamación, mediante el 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.**
- 3.14. Sin embargo, lo indicado por la recurrente respecto de la mala atención brindada por el personal de la empresa distribuidora ubicada en [REDACTED] no constituye una actividad regulada por las normas vigentes referidas al servicio público de electricidad, por lo que esta Junta no tiene competencia para pronunciarse por dicho aspecto no regulado.
- 3.15. En consecuencia, de acuerdo con lo establecido en el numeral 20.2 del Procedimiento de Reclamos, la materia reclamada no es susceptible de ser cuestionada en sede administrativa.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin⁷, **SE RESUELVE:**

Artículo 1.º.- CONFIRMAR la Resolución N° 392099350-3-2024-ENEL DISTRIBUCIÓN PERÚ S.A.A./CCP que declaró **IMPROCEDENTE** el reclamo por la denuncia contra el personal (mala atención).

Artículo 2.º.- Declarar **NULA** la Resolución N° 392099350-3-2024-ENEL DISTRIBUCIÓN PERÚ S.A.A./CCP y **LO ACTUADO** con posterioridad a ésta, en el procedimiento de reclamo seguido por la recurrente respecto de los consumos facturados en los recibos de agosto de 2022 a abril de 2023.

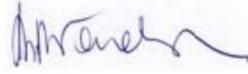
Artículo 3.º.- La empresa distribuidora, **de no haberlo hecho**, en un plazo de ocho días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, deberá reemplazar el medidor N° 2387068 y garantizar el correcto funcionamiento del medidor que instale con el certificado de verificación inicial correspondiente, cumpliendo con entregar al usuario la copia de dicho certificado.

Artículo 4.º.- La empresa distribuidora deberá emitir pronunciamiento por el consumo incluido en los recibos de agosto de 2022 a abril de 2023, conforme con las consideraciones expuestas en la presente resolución, dentro del plazo de los cinco días hábiles contados a partir del día siguiente de concluido los dos meses (comerciales completos de consumos) de reemplazado el equipo de medición, o a los cinco días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución en caso la empresa distribuidora cuenta con la información necesaria para realizar la evaluación establecida en el numeral 9.1.2 de la Norma DGE RREE (dos facturaciones completas desde el cambio de medidor).

⁷ 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° 265-2025 OS/JARU-S2

Artículo 5.º.- La empresa distribuidora deberá informar al Osinergmin del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los diez días hábiles siguientes de vencido el plazo otorgado en el artículo precedente, remitiendo los documentos sustentatorios correspondientes, así como el cargo de notificación del nuevo pronunciamiento.



Firmado Digitalmente
por: BRASCHI O'HARA
Ricardo Abelardo Sixto
FAU 20376082114 hard
Fecha: 15/01/2025
17:21:24

Sala Unipersonal 2
JARU