

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 255-2025 OS/JARU-S2**

Lima, 15 de enero del 2025

Expediente N° 202400154875

Recurrente: [REDACTED]
[REDACTED]

Materia: Excesivo consumo facturado

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro: [REDACTED]

Correo electrónico autorizado¹: [REDACTED]

Resolución impugnada: N° DRR-24-139376

SUMILLA:

- La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo facturado de abril de 2024, así como los cargos asociados a éste, considerando un consumo de 288,0 kW.h.
- La empresa distribuidora deberá emitir un nuevo pronunciamiento debidamente motivado por las interrupciones del servicio del 18 de marzo al 17 de abril de 2024, debido a que no se adjuntó la documentación que sustente su composición.
- No corresponde a esta junta emitir pronunciamiento por la denuncia referida a la plataforma de reclamos de la empresa distribuidora.
- Los otros cargos incluidos en el recibo de abril de 2024, fueron facturados de acuerdo con la normativa vigente.

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

1. ANTECEDENTES

1.1. **23 de abril de 2024.**- El recurrente reclamó, vía página web de la empresa distribuidora, por considerar excesiva la facturación de abril de 2024 y por los inconvenientes en la plataforma virtual. Manifestó que:

- La plataforma virtual para reclamos y apelaciones que ofrece la empresa distribuidora a los usuarios vulnera las condiciones mínimas para tal ejercicio, tiene un espacio mínimo para fundamentar reclamos y no permite archivos adjuntos.
- Reiteradamente la empresa distribuidora viene realizando cortes no programados de servicios, en la zona de su residencia sin aviso previo.
- Se le viene facturando un consumo excesivo pese a sus múltiples reclamos y a que demanda consumos mínimos.
- La empresa factura un cargo por deuda vencida de S/ 1279,39 sin considerar el descuento ordenado en la resolución N° DRR-24-134308 sobre el Reclamo RE000314-WEB-2024, dado que en la parte resolutive disponía que "se efectúe el descuento a su favor de S/. 426,97".

¹ Autorizado al presentar el reclamo y el recurso de impugnación.

- La empresa distribuidora viene incumpliendo las resoluciones de Osinergmin, que disponen devoluciones como por ejemplo Resolución N° 5712-2022 OS/JARUS2.
- 1.2. **5 de junio de 2024.-** Mediante la resolución N° DRR-24-139376, la empresa distribuidora declaró infundado el reclamo.
 - 1.3. **25 de junio de 2024.-** El recurrente interpuso, vía correo electrónico, recurso de apelación contra la resolución N° DRR-24-139376.
 - 1.4. **1 de julio de 2024.-** La empresa distribuidora elevó los actuados a esta Junta.

2. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

- 2.1. Determinar si la empresa distribuidora facturó correctamente el recibo de abril de 2024.
- 2.2. Determinar si corresponde a esta Sala emitir pronunciamiento respecto a la denuncia sobre deficiencia de la plataforma de reclamos de la empresa distribuidora.
- 2.3. Determinar si existieron interrupciones del servicio en el suministro [REDACTED] de corresponder, determinar si procede una compensación por éstas.

3. ANÁLISIS

Saneamiento de notificación defectuosa

- 3.1. De conformidad con lo establecido en los literales b) y c) del numeral 20.1 del "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"² (en adelante, Procedimiento de Reclamos), la empresa distribuidora deberá de resolver los reclamos, en los que se cuestione únicamente el exceso de consumo de energía eléctrica de usuarios en la opción tarifaria BT5B y/o cargos mínimos o cargos asociados al consumo, dentro del plazo de diez hábiles cuando se verifique errores de facturación en la evaluación establecida en los literales a) y b) del numeral 19.3 del citado Procedimiento; de no ser así, la empresa distribuidora podrá resolver el reclamo dentro del plazo de treinta días hábiles, contados desde el día siguiente a su recepción o subsanación de los requisitos de admisibilidad.
- 3.2. Asimismo, en el numeral 21.1 del Procedimiento de Reclamos, se indica que es aplicable el silencio administrativo positivo si la empresa distribuidora no emite pronunciamiento en los plazos establecidos en el numeral 20.1 del citado Procedimiento (salvo que estuviese facultada a suspender el procedimiento) o si no notifica su pronunciamiento dentro del plazo de cinco días hábiles desde su emisión.
- 3.3. De la documentación obrante en el expediente, esta Sala ha determinado que la empresa distribuidora tenía un plazo de treinta días hábiles para emitir su pronunciamiento, de conformidad con lo establecido en el citado literal c) del numeral 20.1 del Procedimiento de Reclamos, el cual vencía, el 5 de junio de 2024 (considerando que el reclamo fue presentado el 23 de abril de 2024).

² Aprobada mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD y modificatoria emitida en el artículo 3° Resolución N° 075-2015-OS-CD.

- 3.4. En ese sentido, la empresa distribuidora emitió la Resolución N° DRR-23-132975, el 5 de junio de 2024, es decir dentro del plazo previsto en el Procedimiento de Reclamos. Por ello, el plazo para notificar dicho pronunciamiento vencía el 13 de junio de 2024.
- 3.5. La notificación debe efectuarse en el último domicilio que la usuaria señale en sus escritos contenidos en el expediente; **y a falta de ello, o de ser inexistente o inubicable, deberá efectuarse, en orden de prelación, en el domicilio del suministro** o el que figure en su documento de identidad, según el numeral 11.2 del Procedimiento de Reclamos.
- 3.6. Asimismo, el recurrente al momento de realizar su reclamo no consignó un domicilio procesal, por lo que correspondía que la empresa distribuidora realice las notificaciones respecto al procedimiento de reclamo N° RE005307-WEB-2024 en el domicilio del suministro ubicado en [REDACTED]

Cabe indicar que, si bien, en la “Ficha de registro de reclamo N° RE005307-WEB-2024” se consigna como dirección para efectos de notificación el correo: [REDACTED] y que el recurrente habría autorizado la notificación por este medio; no obstante, dicha boleta de registro no guarda coherencia con el reporte del registro de reclamo (Constancia de registro de reclamación), en la cual el campo “Dirección Notificación” se encuentra en blanco³.

- 3.7. Consta en el expediente el documento “Constancia de Notificación por Correo Electrónico”, en el que el sistema saeta que el 5 de junio de 2024 se envió electrónicamente la Resolución N° DRR-24-139376, a un correo electrónico del recurrente, sin embargo, no hay evidencia en el expediente, que haya autorizado expresamente para que se notifique a un correo electrónico **ni se aprecia el consentimiento para tal efecto**, debiéndose tener en cuenta que del hecho que se haya indicado su correo electrónico, no se puede desprender que vía dirección de correo electrónico o en otro medio electrónico es a donde deba ser notificada la resolución que se emita sobre aquél, dado que la ley al exigir una autorización expresa, descarta toda conjetura sobre el particular y le exige a la empresa distribuidora la obtención de tal autorización explícita para que pueda notificar válidamente al usuario por el medio electrónico, **de modo que tal notificación sería inválida.**

³ Detalle:

CONSTANCIA DE REGISTRO DE RECLAMACION

Nro. RE005307-WEB-2024

Suministro : 892353
Usuario : GUSTAVO DELVIN GARCIA PANDO
Doc.Identidad : 07429011
Dirección Predio : MZ.T.LT.10 FUNDO LA ESTRELLA ATE-VITART Ate-Vitarte
Dirección Notificación : [REDACTED]
Teléfono : 993282455
Correo Electronico : agar1710@yahoo.com
Representante :
Doc.Identidad :
Teléfono :
Fecha y Hora de Registro : 23/04/2024 19:37
Fecha de Recepción : 23/04/2024
Petitorio : Todos los fundamentos detallados y medios probatorios los envío por correo fonoluz@luzdelsur.com.pe
Fundamento : Exceso en el Consumo de Energía y/o potencia.1
Periodo Reclamado : 2024-04
Fecha Estimada de Respuesta : 05/06/2024
Medio de Ingreso : INTERNET
Atención del Reclamo : Sucursal 5100

- 3.8. De otro lado, en el numeral 1) del artículo 27 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444 (en adelante, TUO de la LPAG)⁴, se señala que la notificación defectuosa por omisión de alguno de sus requisitos de contenido, surtirá efectos legales a partir de la fecha en que el interesado manifiesta expresamente haberla recibido, si no hay prueba de lo contrario.
- 3.9. Asimismo, en el numeral 2) del artículo 27 del TUO de la LPAG, se señala que también **se tendrá por bien notificado al administrado a partir de la realización de actuaciones procedimentales del interesado que permitan suponer razonablemente que tuvo conocimiento oportuno del contenido o alcance de la resolución, o interponga cualquier recurso que proceda.**
- 3.10. Al respecto, debe tenerse en cuenta que el recurso de apelación del recurrente fue presentado el 25 de junio de 2024, es decir dentro de los veinte días hábiles (5 días hábiles que correspondía para la correcta notificación y 15 días hábiles como máximo para interposición del recurso impugnatorio) después de la emisión de la Resolución N° DRR-24-139376, por lo tanto, **es de suponerse de forma razonable que tuvo conocimiento de dicho pronunciamiento en el plazo señalado**, por lo que el acto cumplió con la finalidad establecida precedentemente y supletoriamente en el artículo 155 del Código Procesal Civil, referido al objeto de la notificación⁵, **subsana, de esta manera, algún error que habría cometido la empresa distribuidora.**

Consumo facturado de abril de 2024 y cargos asociados a este

- 3.11. En el numeral 19.3 del Procedimiento de Reclamos, se establece que, en el caso de los reclamos por excesivo consumo de energía eléctrica, corresponde que la empresa distribuidora lleve a cabo las siguientes acciones, **necesariamente en el siguiente orden:**
- a) Realizar una inspección de campo en una fecha posterior al período reclamado, a fin de obtener los datos del medidor y los parámetros utilizados para la facturación del suministro y descartar errores en la toma de lectura del medidor. Deberá dejar constancia de los resultados de dicha diligencia, e incorporarla al expediente.
 - b) Descartar en gabinete todo tipo de errores de facturación, conforme a lo previsto en el Reporte 1, contenido en el Anexo 3 del referido procedimiento, el cual deberá ser anexado al expediente.
 - c) **De no advertir ningún error en la evaluación antes señalada, informar al reclamante sobre su derecho a solicitar la prueba de contraste (verificación posterior del medidor⁶) a fin de que este elija la empresa de su preferencia, informándole que sólo cargará el costo de la prueba si el resultado arroja que el medidor operaba correctamente y su reclamo es desestimado.**
 - d) En caso el usuario solicite la verificación posterior, la empresa distribuidora deberá contratar a la empresa elegida por éste, asumiendo preliminarmente el costo de ello.
 - e) De no solicitarse la verificación posterior del medidor y siempre que el consumo reclamado exceda el cuarenta por ciento (40%) del consumo promedio de los últimos doce meses (sin incluir consumos estacionales) deberá proceder a su costo con la intervención del sistema de medición efectuando las pruebas técnicas similares a la verificación

⁴ Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

⁵ Artículo 155.- El acto de la notificación tiene por objeto poner en conocimiento de los interesados el contenido de las resoluciones judiciales. El Juez, en decisión motivada, puede ordenar que se notifique a persona ajena al proceso.

⁶ Actual denominación del contraste, según lo establecido en el Procedimiento de Verificación Posterior de Equipos de Medición, aprobado mediante la Resolución Directoral N° 001-2017-INACAL/DM.

posterior del medidor, además de la realización de la prueba de aislamiento de las instalaciones internas del predio del recurrente.

Dichas actuaciones, constituyen medios de prueba que la empresa distribuidora de electricidad debe actuar obligatoriamente en un reclamo por exceso de consumo⁷ a fin de descartar errores de facturación y/o error de medición.

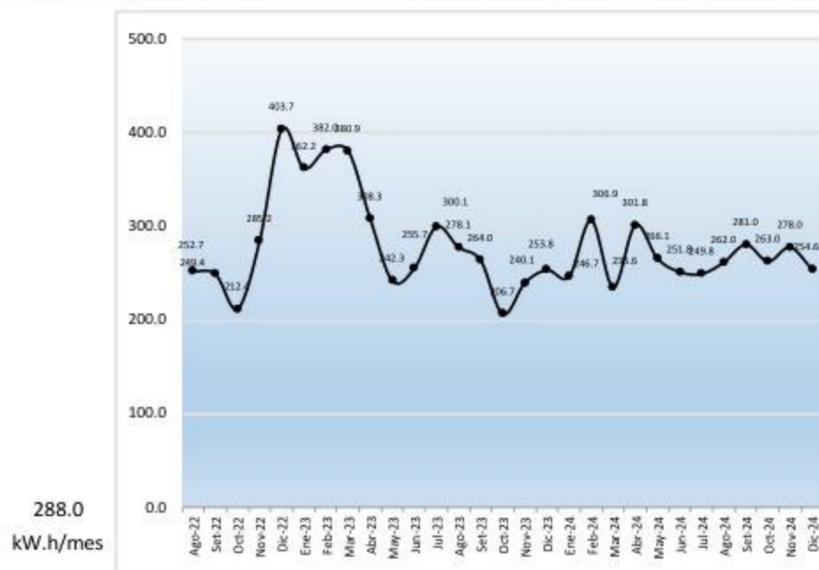
- 3.12. Cabe indicar que el artículo 2 del Procedimiento de Reclamos, precisa que el referido procedimiento regirá obligatoriamente para todas las empresas distribuidoras de los servicios públicos de electricidad y gas natural, los usuarios y Osinergmin. Asimismo, corresponde precisar que en el numeral 19.1 del referido procedimiento, se establece que la empresa distribuidora deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa respecto de la materia reclamada.
- 3.13. En el presente caso, la empresa distribuidora emitió su pronunciamiento sin acreditar el estricto cumplimiento de lo establecido en el numeral 19.3 del Procedimiento de Reclamos a fin de demostrar que el consumo o consumos en reclamo está correctamente facturado (**no informó al recurrente sobre su derecho a solicitar la realización de una prueba de contraste del equipo de medición**), a pesar de su obligación de presentar la información antes señalada.
- 3.14. Cabe referir que, si bien se observa en el expediente el “Documento N° DRR. 05307.2024.” de fecha 3 de mayo de 2024, no se advierte que este haya sido debidamente notificado, **toda vez**

⁷ Histórico de consumos

Meses	Fecha	Lectura	Consumo kW.h	
Dic-24	16/12/2024	31871.7	254.6	
Nov-24	15/11/2024	31617.1	278.0	
Oct-24	15/10/2024	31339.1	263.0	
Set-24	14/09/2024	31076.1	281.0	
Ago-24	15/08/2024	30795	262.0	
Jul-24	17/07/2024	30533.1	249.8	
Jun-24	18/06/2024	30283	251.8	
May-24	17/05/2024	30032	266.1	
---	27/04/2024	29849.1	Inspección	
Abr-24	17/04/2024	29765.4	319.4	
1	Mar-24	18/03/2024	29446	301.8
2	Feb-24	15/02/2024	29144	235.6
	Ene-24	16/01/2024	28909	306.9
	Dic-23	15/12/2023	28602	246.7
3	Nov-23	15/11/2023	28355	253.8
	Oct-23	16/10/2023	28101	240.1
	Set-23	15/09/2023	27861	206.7
	Ago-23	17/08/2023	27654	264.0
	Jul-23	19/07/2023	27390	278.1
4	Jun-23	19/06/2023	27112	300.1
5	May-23	18/05/2023	26812	255.7
	Abr-23	18/04/2023	26557	242.3
	Mar-23	17/03/2023	26314	308.3
6	Feb-23	15/02/2023	26006	380.9
	Ene-23	16/01/2023	25625	382.0
7	Dic-22	15/12/2022	25243	362.2
8	Nov-22	15/11/2022	24881	403.7
9	Oct-22	14/10/2022	24477	285.2
10	Set-22	13/09/2022	24192	212.4
11	Ago-22	15/08/2022	23980	249.4
12	Jul-22	15/07/2022	23730	252.7
	Jun-22	16/06/2022	23477	273.3

291.10
kW.h/mes

	Consumo Promedio	Consumo en Reclamo	Exceso de Consumo	Exceso Porcentual	Verificación posterior del
Oct-24	292.00	263.0	-29	-9.9%	No



- (C): Consumo confirmado en otro procedimiento administrativo.
 (E): Apelado extemporáneamente.
 (R): Consumo en reclamo en otro procedimiento administrativo.

que, como se indicó en los párrafos precedentes, no se advierte aceptación expresa del recurrente para que se notifique mediante casilla electrónica, y tampoco puede suponerse de forma razonable que el recurrente tuvo conocimiento de dicha información obligatoria en la oportunidad que establece el Procedimiento de Reclamos

- 3.15. En ese sentido, dado que la empresa distribuidora no acreditó el cumplimiento de los requisitos que son de su responsabilidad, según lo establecido el numeral 19.3 del Procedimiento de Reclamos, en el tiempo u oportunidad que exige dicho numeral, operó la preclusión⁸ regulada en el artículo 151 del TUO de la LPAG para actuar los medios probatorios necesarios para resolver un reclamo por excesivo consumo; por lo que corresponde amparar el reclamo.
- 3.16. El artículo 151 del TUO de la LPAG, establece que la preclusión por el vencimiento de plazos administrativos opera en procedimientos trilaterales (*como lo es el Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural*), concurrenciales, y en aquellos que por existir dos o más administrados con intereses divergentes, deba asegurárselas tratamiento paritario (Cursiva y paréntesis nuestros). Esto es así porque incluso en doctrina se explica que los procedimientos trilaterales pueden ser iniciados en virtud de un reclamo de primer grado, o de “segundo grado, cuando lo que se presenta es la revisión de un acto emitido por una de las partes pretendiendo preliminarmente solucionar el diferendo. Por ejemplo, en “materia de servicios públicos donde el regulado ejerce la primera instancia y resuelve la controversia (...)”⁹
- 3.17. En consecuencia, corresponde ordenar a la empresa distribuidora que refacture el consumo de abril de 2024 y los cargos asociados a este, considerando 288,0 kW.h (promedio de los seis consumos anteriores no reclamados y/o confirmados).
- 3.18. Cabe precisar que, de ser el caso, de acuerdo con el artículo 92 de la Ley de Concesiones Eléctricas, la empresa distribuidora deberá efectuar el reintegro, mediante el descuento de unidades de energía en facturas posteriores o en efectivo, en una sola oportunidad.

Cargos por deuda vencida (S/ 1279,39) e intereses compensatorios y moratorios, facturados en el recibo de abril de 2024

- 3.19. En el presente caso, la empresa distribuidora señaló que la deuda vencida del recibo de abril de 2024 estaba conformada según se presenta en el siguiente Cuadrado.

Detalle	Importe (S/)
Recibo de marzo de 2024	896.9
Saldo en disputa liberado reclamo N° RE010545-WEB-2023	273.02
Saldo en disputa suspendido reclamo N° RE004354-WEB-2024	-245.4
Saldo en disputa liberado reclamo N° RE003367-WEB-2023	354.87
Deuda vencida de marzo de 2024	1279.39

⁸ La preclusión, se concibe, como la pérdida, extinción o caducidad de una facultad o potestad procesal por no haber sido ejercida a tiempo. El fundamento de la preclusión se encuentra en el orden consecutivo del proceso, es decir, en la especial disposición en que se han de desarrollar los actos procesales.

⁹ Morón Urbina, Juan Carlos. “Comentarios a Ley del Procedimiento Administrativo General”. Gaceta Jurídica, 15va ed., Lima, 2020.

3.20. Al respecto, corresponde verificar cada uno de los importes que componen la deuda cuestionada por el recurrente:

- ✓ El recibo de marzo de 2024 se emitió por un total de S/896,9 que incluyó una deuda vencida de S/644,92. Dicho recibo tuvo como fecha de vencimiento el 6 de abril de 2024.

Cabe precisar que, en un procedimiento de reclamo anterior, mediante la resolución N° 10720-2024 OS/JARU-S2 del 24 de junio de 2024 (expediente 202400140329), esta Sala declaró entre otros nula la resolución respecto a la deuda vencida de marzo de 2024 y dispuso que emita nuevo pronunciamiento por dicha materia.

- ✓ Saldo en disputa liberado por S/ 273,02. Dicho importe corresponden al monto suspendido por el reclamo N RE010545-WEB-2024 (según se verifica en el movimiento que obra en expediente), por el consumo de noviembre de 2024, el mismo que culminó en segunda instancia con la resolución N° 2315-2024 OS/JARU-S2, del 2 de abril de 2024 (expediente 202400219936) y notificada en la misma fecha, mediante la cual esta Junta, entre otros, declaró infundado el reclamo por el consumo facturado de junio de 2024, **culminando dicho procedimiento de forma definitiva en sede administrativa.**

Corresponde precisar que, con la resolución JARU confirmando o revocando lo resuelto por la empresa distribuidora u operando el silencio administrativo negativo por acción del reclamante, queda agotada la vía administrativa, quedando expedito el derecho de las partes que se considere afectada de interponer las acciones judiciales correspondientes, según el numeral 28.2 del Procedimiento de Reclamos.

En ese sentido, conviene precisar al recurrente que, en la medida que el reclamo concluyó el 2 de abril de 2024, la empresa distribuidora estaba facultada a incluir o exigir el pago de la deuda puesta en disputa en dicho reclamo al día hábil siguiente de vencido el procedimiento, es decir, a partir del 3 de abril de 2024, tal y como lo hizo en el recibo de abril de 2024, emitido el 18 de abril de 2024.

- ✓ El 4 de abril de 2024 en virtud al reclamo RE001992-WEB-2024 (Expediente 202400140329), se puso en disputa el importe de S/ 245,4.
- ✓ Saldo en disputa liberado por S/ 354,87. Dicho importe corresponden al monto suspendido por el reclamo N° RE003367-WEB-2024 (según se verifica en el movimiento de la cuenta que obra en expediente), por el consumo de febrero de 2024, el mismo que fue resuelto en segunda instancia con la resolución N° 338-2024 OS/JARU-S2, del 16 de febrero de 2024 (expediente 202400103768), que confirmó el consumo de febrero de 2024 y cargos asociados a este y además, declaró nula la resolución respecto a la deuda vencida e interés compensatorio y moratorio de febrero de 2024 y dispuso que emita nuevo pronunciamiento por dichas materias.

Al respecto, en cumplimiento a la resolución N° 338-2024 OS/JARU-S2 la empresa distribuidora emitió la resolución N° DRR-24-079996 el 22 de enero de 2024 mediante el cual declaró infundado el reclamo por los cargos deuda vencida e interés compensatorio y moratorio de febrero de 2024, siendo esta apelada por el recurrente y resuelto en segunda instancia mediante la resolución N° 2722-2024 OS/JARU-S2, del 12 de abril de 2024, que confirmó la resolución de primera instancia.

Corresponde precisar que, con la resolución JARU confirmando o revocando lo resuelto por la empresa distribuidora u operando el silencio administrativo negativo por acción del reclamante, queda agotada la vía administrativa, quedando expedito el derecho de las partes que se considere afectada de interponer las acciones judiciales correspondientes, según el numeral 28.2 del Procedimiento de Reclamos.

En ese sentido, conviene precisar al recurrente que, en la medida que el reclamo concluyó el 12 de abril de 2024, la empresa distribuidora estaba facultada a incluir o exigir el pago de la deuda puesta en disputa en dicho reclamo al día hábil siguiente de vencido el procedimiento, es decir, a partir del 29 de febrero de 2024, tal y como lo hizo en el recibo de abril de 2024, emitido el 18 de abril de 2024.

- 3.21. En consecuencia, se verifica que el cargo por deuda vencida facturado en el recibo de abril de 2024 fue correctamente determinado por la empresa distribuidora, **resultando infundado el reclamo en este extremo.**
- 3.22. No obstante, considerando que parte de la deuda vencida facturada en abril de 2024 está compuesto por la deuda vencida de marzo de 2024 y que este último en un reclamo anterior fue declarado nula para que la empresa distribuidora emita nuevo pronunciamiento; por lo que una vez que concluya definitivamente el reclamo por el cargo deuda vencida de marzo de 2024, la deuda vencida de abril de 2024 materia del presente procedimiento podría modificarse.

Otros cargos no asociados al consumo incluidos en el recibo de abril de 2024

- 3.23. Al respecto, esta Sala ha verificado que la empresa distribuidora facturó los demás cargos¹⁰ incluidos en el recibo de abril de 2024, conforme a lo establecido en la normativa vigente.

Denuncia referida a la plataforma de reclamos de la empresa distribuidora

- 3.24. 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.
- 3.25. Sin embargo, lo indicado por el recurrente respecto de su cuestionamiento sobre deficiencia de la plataforma de reclamos de la empresa distribuidora (vulneraría las condiciones mínimas para ejercer reclamos por dicho medio) 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.
- 3.26. 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.

¹⁰ Demás cargos facturados:

Cargo fijo, corresponde a los costos asociados al proceso de facturación, reparto y comisión de cobranza de la factura. Este cargo se factura de conformidad con el artículo 64 de la Ley de Concesiones Eléctricas, el artículo 142 de su reglamento.

Mantenimiento y reposición de la conexión, dicho concepto se factura de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 163 del RLCE, que establece que los usuarios deben abonar mensualmente a la empresa distribuidora un monto que cubra el mantenimiento y permita la reposición de los elementos de la conexión.

Falta del servicio ocurrida entre el 18 de marzo y el 17 de abril de 2024

- 3.27. En el numeral 4) del artículo 3 del TUO de la LPAG se establece que el acto administrativo debe estar debidamente motivado en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico.
- 3.28. Asimismo, debe indicarse que en el numeral 19.1 del Procedimiento de Reclamos, se establece que la empresa distribuidora deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa respecto de la materia reclamada.
- 3.29. En el presente caso, dado que el recurrente cuestionó que las interrupciones del servicio; correspondía que la empresa distribuidora adjunte documentación de la cual se pueda obtener dicha información, como pudo ser:
- La memoria masa del medidor de la troncal (o radial) y/o circuito al que pertenecen el suministro en cuestión, así como el reporte EVENT LOG de éste o de algún suministro que pertenezca a la misma radial del recurrente que cuente con un medidor electrónico capaz de emitir dicho reporte, del periodo involucrado en el presente reclamo tanto en medio impreso como en archivo magnético sin procesar.
 - El reporte de las llamadas telefónicas del cliente y/o los clientes a los que se les suministra energía a través del mismo alimentador del suministro del recurrente que habrían reportado un problema similar entre el 16 de enero y el 15 de abril de 2024.
 - Grabación de llamadas telefónicas realizadas por el recurrente u otros usuarios, ubicados en el citado alimentador, que se habrían registrado entre el 12 y 13 de octubre de 2018 por interrupciones de servicio o caída de tensión.
 - Atenciones de emergencia que se hayan efectuado en el periodo del 16 de enero al 15 de abril de 2024, en las que se aprecien los problemas encontrados y acciones realizadas.
- 3.30. Sin embargo, de la revisión de los actuados en el expediente se verifica que la empresa distribuidora sustentó su pronunciamiento sin considerar la documentación señalada en el numeral precedente.
- 3.31. Por lo expuesto, se concluye que la empresa distribuidora ha incurrido en las causales de nulidad previstas en los numerales 1 y 2 del artículo 10 del TUO de la LPAG, referidas a la contravención de normas reglamentarias y al defecto de algún requisito de validez, concordado esta última con el numeral 4 del artículo 3 de la misma norma (motivación como requisito de validez del acto administrativo).
- 3.32. En consecuencia, corresponde aplicar el literal c) del numeral 25.3 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.
- 3.33. Por lo tanto, corresponde reponer el procedimiento al estado en que la empresa distribuidora emita un nuevo pronunciamiento por las interrupciones del servicio ocurridas en el suministro [REDACTED] entre el 18 de marzo y el 17 de abril de 2024, actuando y evaluando previamente los medios probatorios señalados en la presente resolución, los cuales deberá adjuntar al expediente, dentro del plazo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de

notificada la presente resolución. Dicha resolución podrá ser impugnada en el plazo establecido en el citado Procedimiento de Reclamos.

Otras consideraciones

- 3.34. Finalmente, y sin perjuicio de lo anterior, respecto a que la empresa distribuidora viene incumpliendo las resoluciones de Osinergmin, que disponen devoluciones como por ejemplo resolución N° 5712-2022 OS/JARUS2, corresponde precisar al recurrente que si considera que la empresa distribuidora no viene aplicando alguna medida dispuesta por este organismo (como lo señaló en el reclamo inicial) se encuentra a salvo su derecho a solicitar la verificación de cumplimiento del mismo.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin¹¹, **SE RESUELVE:**

Artículo 1.º.- Declarar **NULA** la resolución N° DRR-24-139376 y **LO ACTUADO** con posterioridad a esta, en el extremo del reclamo referido a las interrupciones del servicio del 18 de marzo al 17 de abril de 2024.

Artículo 2.º.- La empresa distribuidora deberá emitir pronunciamiento las interrupciones del servicio del 18 de marzo al 17 de abril de 2024, conforme a las consideraciones expuestas en la presente resolución, dentro del plazo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución.

Artículo 3.º.- La empresa distribuidora deberá informar a este organismo del cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2, dentro de los diez (10) 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.

Artículo 4.º.- **REVOCAR EN PARTE** la resolución N° DRR-24-139376 y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo por el consumo facturado de abril de 2024 y cargos asociados a este y **CONFIRMAR** la citada resolución que declaró **INFUNDADO** el reclamo por los cargos no asociados al consumo de dicho mes e **IMPROCEDENTE** el reclamo por la denuncia respecto a deficiencia de la plataforma de reclamos de la empresa distribuidora.

Artículo 5.º.- La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo de abril de 2024, así como los cargos asociados a éste, considerando un consumo 288 kW.h.

De corresponder, la empresa distribuidora deberá reintegrar el pago que se hubiese efectuado en exceso en este periodo, incluidos los intereses y moras generados, cuotas de conformidad con lo dispuesto por el artículo 92 de la LCE.

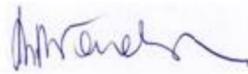
Artículo 6.º.- La empresa distribuidora deberá informar a este organismo y al recurrente del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los diez días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, remitiendo los documentos en los que conste el cumplimiento de lo ordenado (detalle de movimientos de la cuenta del suministro

¹¹ 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° 255-2025 OS/JARU-S2

donde se precise las rebajas, detalle de notas de créditos, saldos en disputa liberados e ingresados, entre otros).

Artículo 7.º.- DECLARAR agotada la vía administrativa (excepto reclamo referido a las interrupciones del servicio del 18 de marzo al 17 de abril de 2024); 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 contencioso administrativa, dentro del plazo de tres 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
17:21:27

Sala Unipersonal 2
JARU