

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 289-2025 OS/JARU-S2**

Lima, 15 de enero del 2025

Expediente N° 202400263076

Recurrente: [REDACTED]
[REDACTED]

Materias: Excesivo consumo facturado

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro: [REDACTED]
[REDACTED]

Correo electrónico autorizado¹: [REDACTED]

Resolución impugnada: N° SEAL-CM/AC-9308-2024

Monto en reclamo aproximado: S/ 20,20

SUMILLA: La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo facturado de agosto de 2024, así como los cargos asociados a este, considerando un consumo de 19,17 kW.h, al no haber actuado los medios de prueba que son de su obligación en la oportunidad que exige el Procedimiento de Reclamos. Asimismo, deberá reemplazar el medidor que registró dicho consumo.

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

1. ANTECEDENTES

- 1.1 **28 de agosto de 2024.**- La recurrente presentó un reclamo por considerar excesivo el consumo facturado en agosto de 2024.
- 1.2 **14 de octubre de 2024.**- Mediante la resolución N° SEAL-CM/AC-9308-2024, la empresa distribuidora declaró infundado el reclamo.
- 1.3 **30 de octubre de 2024.**- La recurrente interpuso recurso de apelación contra la resolución N° SEAL-CM/AC-9308-2024.
- 1.4 **7 de noviembre de 2024.**- La empresa distribuidora elevó los actuados a esta Junta.

2. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

Determinar si la empresa distribuidora facturó correctamente el consumo de agosto de 2024.

3. ANÁLISIS

¹ Autorizado en recurso de apelación.

3.1. 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), 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 periodo reclamado, a fin de obtener los datos del medidor y los parámetros utilizados para la facturación del suministro.**
- 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 medidor³) 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 posterior del medidor, además de la realización de la prueba de aislamiento de las instalaciones internas del predio de la recurrente.

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

3.2. 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.

3.3. 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 los consumos en reclamo están correctamente facturados **(no acreditó la realización de inspección de campo en fecha); a pesar de su obligación de presentar la información antes señalada.**

3.4. Sobre el particular, si bien obra en autos el documento “Inspección de lectura de medidores s/n” del 13 de setiembre de 2024 en la que se reportó la lectura “953”, mediante el cual la empresa distribuidora pretende acreditar la realización de la inspección de campo; sin embargo, esta corresponde a la lectura de la facturación de setiembre de 2024, **por lo que esta**

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

³ 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.

Sala considera que no cumplió con los literales a) y b) del numeral 19.3 (debió realizar la lectura en fecha posterior y analizar en el Reporte 1 dicha lectura posterior a la de facturación para descartar errores en el proceso de facturación conforme a los lineamientos de la JARU.

- 3.5. 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 preclusión⁴ regulada en el artículo 151 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N 27444 (en adelante, TUO de la LPAG) para actuar los medios probatorios necesarios para resolver un reclamo por excesivo consumo; por lo que corresponde amparar el reclamo.
- 3.6. El artículo 151 del TUO de la LPAG, establece que la preclusión por el vencimiento de plazos administrativos opera en procedimientos bilaterales (*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).
- 3.7. En consecuencia, correspondería ordenar a la empresa distribuidora que refacture el consumo de agosto de 2024, así como los cargos asociados a este considerando 19,17 kW.h⁵ (**promedio de los seis consumos anteriores representativos de la demanda habitual del suministro**).
- 3.8. 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.

Intervención al medidor en el periodo de garantía

- 3.9. Es necesario indicar que en el Procedimiento de Reclamos se establece a favor del usuario un “periodo de garantía” en el procedimiento de reclamo en el que la empresa distribuidora no

⁴ 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.

⁵ Histórico de consumos:

Recibo	Fecha	Lectura	Consumo kW.h
Oct-24	14/10/2024	958	5
Set-24	13/09/2024	953	16
-----	13/09/2024	953	Inspección
Ago-24	14/08/2024	937	43
1 Jul-24	14/07/2024	894	23
2 Jun-24	13/06/2024	871	0
3 May-24	14/05/2024	871	22
4 Abr-24	13/04/2024	849	15
5 Mar-24	14/03/2024	834	15
6 Feb-24	12/02/2024	819	10
Ene-24	14/01/2024	809	30
Dic-23	14/12/2023	779	18
Nov-23	13/11/2023	761	7
Oct-23	14/10/2023	754	8
Set-23	13/09/2023	746	1
Ago-23	14/08/2023	745	7
Jul-23	14/07/2023	738	0
Jun-23	13/06/2023	738	0
May-23	14/05/2023	738	0

} **19.17**
Kw.h/mes

debe realizar manipulaciones al sistema de medición⁶, desde la presentación del reclamo hasta que se realice la verificación posterior del medidor a solicitud de la reclamante, o se cumpla el plazo para que dé su respuesta sin que lo haya hecho, es decir, solo después de cumplirse estrictamente este periodo de garantía la empresa distribuidora estaría facultada a manipular el sistema de medición (intervención o inspección técnica al medidor y/o su conexionado).

3.10. Por lo tanto, en la medida que la empresa distribuidora, en el periodo de garantía, no acreditó la realización de la inspección de campo en fecha posterior a una facturación, requisito necesario para pasar a la siguiente acción establecida en el numeral 19.3 Procedimiento de Reclamos, no estaba facultada a intervenir el sistema de medición; sin embargo, pese a lo indicado, la empresa distribuidora, el 9 de octubre de 2024, optó por realizar una intervención al sistema de medición⁷ antes de que esté facultada⁸ para esta acción, por lo tanto, dado que operó la preclusión para la actuación de los medios probatorios que no realizó correctamente, los registros del medidor N° 598956 ya no resultan confiables desde el mes reclamado, hasta que se efectúe su cambio.

3.11. Por lo tanto, la empresa distribuidora deberá reemplazar el medidor N° 598956 por uno que cuente con certificado de verificación inicial⁹ (certificado de garantía que deberá ser entregado al recurrente).

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin¹⁰, **SE RESUELVE:**

Artículo 1.º.- REVOCAR la resolución N° SEAL-CM/AC-9308-2024 y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo por el consumo facturado en agosto de 2024.

Artículo 2.º.- La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo facturado en agosto de 2024, considerando 19,17 kW.h.

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

⁶ En este periodo no debe realizarse por parte de la empresa distribuidora ni intervenciones ni inspecciones de carácter técnico, concordante con los lineamientos resolutivos establecidos por la JARU para reclamos por excesivo consumo.

⁷ Consta en el expediente administrativo el documento "Reporte de contraste N° 234907" del 9 de octubre de 2024, elaborado por la empresa distribuidora.

No obstante, los resultados de esta prueba no surten efectos legales, toda vez que la empresa distribuidora no cumplió estrictamente con lo establecido en el numeral 19.3 del Procedimiento de Reclamos.

⁸ En 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. Hasta este momento, para efectos del presente procedimiento, la empresa distribuidora no deberá intervenir ni manipular, bajo ninguna circunstancia, el sistema de medición ni su conexionado. Luego de realizar la evaluación en gabinete, de no advertir un error de facturación, de conformidad con lo establecido por el literal c) del numeral 19.3 del Procedimiento de Reclamos, la empresa distribuidora debe informar a la reclamante acerca de su derecho a solicitar la verificación posterior del medidor, por intermedio de alguna de las Unidades de Verificación Metrológica acreditadas por el Instituto Nacional de la Calidad - Inacal, alcanzándole la relación de estos con sus respectivos costos; otorgándole un plazo de cuatro (4) días hábiles para su respuesta.

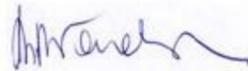
⁹ La Resolución N° 001-2012/SNM-INDECOPI, aprobada el 18 de marzo de 2012, establece la verificación inicial es obligatoria y debe realizarse con arreglo a las normas metrológicas peruanas vigentes.

¹⁰ Aprobado mediante la Resolución N° 044-2018-OS/CD.

Artículo 3.º.- La empresa distribuidora, en un plazo de ocho días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, deberá reemplazar el medidor N° 598956 por uno que cuente con certificado de verificación inicial (certificado de garantía que deberá ser entregado a la recurrente).

Artículo 4.º.- La empresa distribuidora deberá informar a este organismo y a la recurrente del cumplimiento de lo dispuesto en el artículo precedente, dentro del plazo de quince días hábiles 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 en el que se precise las rebajas, saldos en disputa liberados e ingresados, documentación del cambio de medidor, 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 de acudir a la vía judicial e interponer una demanda contenciosa 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
17:21:20

Sala Unipersonal 2
JARU