

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 284-2025 OS/JARU-S2**

Lima, 15 de enero del 2025

Expediente N° 202400302512

Recurrente: [REDACTED]

Materia: Excesiva facturación

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro y domicilio procesal: [REDACTED]

Resolución impugnada: N° 691098245-1-2024-PLUZ ENERGÍA PERÚ S.A.A./CCP-P

Monto en reclamo aproximado: S/ 170,50

SUMILLA:

- La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo de octubre de 2024, así como los cargos asociados a este, considerando 164,67 kW.h, al no haber actuado los medios de prueba que son de su obligación en la oportunidad que exige el Procedimiento de Reclamos.
- Los otros cargos incluidos en el recibo de octubre de 2024, se facturaron de conformidad 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. **8 de noviembre de 2024.-** El recurrente presentó un reclamo por considerar excesiva la facturación en el recibo de octubre de 2024.
- 1.2. **16 de diciembre de 2024.-** Mediante la resolución N° 691098245-1-2024-PLUZ ENERGÍA PERÚ S.A.A./CCP-P, la empresa distribuidora declaró **infundado** el reclamo por la excesiva facturación en el recibo de octubre de 2024.
- 1.3. **19 de diciembre de 2024.-** El recurrente presentó un recurso de apelación contra la resolución N° 691098245-1-2024-PLUZ ENERGÍA PERÚ S.A.A./CCP-P. Manifestó no estar de acuerdo con la resolución.
- 1.4. **20 de diciembre de 2024.-** Mediante el documento N° 711675838-1, la empresa distribuidora elevó los actuados a esta Junta.

2. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

- 2.1 Determinar si la empresa distribuidora facturó correctamente el consumo incluidos en el recibo de octubre de 2024.
- 2.2 Determinar si la empresa distribuidora facturó correctamente los demás cargos incluidos en el recibo de octubre de 2024

3. ANÁLISIS

Consumo facturado en el recibo de octubre de 2024

3.1. En el numeral 19.3 del “Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”¹ (en adelante, 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 medidor²) 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 del 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 el consumo o consumos en reclamo está correctamente facturado (**no**

¹ Aprobada mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD y modificatoria emitida en el artículo 3° de la Resolución N° 075-2015-OS-CD.

² 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.

- descartó correctamente en gabinete todo tipo de errores de facturación, conforme a lo previsto en el Reporte 1, contenido en el Anexo 3 y no se cumplió con el plazo de garantía que el recurrente tiene para que elija la empresa contrastadora), a pesar de su obligación de presentar la información antes señalada.
- 3.4. Cabe precisar que, si bien obra en el expediente el documento “Evaluación del reclamo por excesivo consumo facturado” elaborado por la empresa distribuidora, mediante el cual pretende acreditar la evaluación del descarte de error en el proceso de facturación conforme al Reporte 1; no obstante, en dicho documento no realizó el análisis que se precisa en el **Reporte 1, contenido en el Anexo 3 (comparación de lecturas entre periodos anteriores al reclamado, periodo reclamado, periodos posteriores al reclamado e inspección de campo debido al reclamo)**, dado que no precisó la lectura correcta de inspección (5 de noviembre de 2024: “7412,2”) usada para la evaluación de errores en el proceso de facturación. **Es decir, la empresa distribuidora no consignó en el Reporte 1, una lectura de inspección.**



3682114861 - 2024

NOTIFICACIÓN DE INSPECCIÓN - SOLICITUD DE SERVICIO

SUMINISTRO: 3051271

CLIENTE: JORGE LUIS CASIMIRO ESPINOZA

DIRECCION: PS 9 DE JUNIO M 23 - L 12C OTROS PTE PIEDRA CERCADO

DISTRITO: PUENTE PIEDRA

N° DE ORDEN: 2041548882

FECHA: 05-nov.-2024

HORA: 13:54:24

RESULTADO DE LA INSPECCION		
	REGISTRADO	INSTALADO
N° DE SERIE	---	---
N° DE MEDIDOR	221459	n.d.
MARCA	HEXING	n.d.
ESTADO	7412.00	n.d.
FACTOR	n.d.	n.d.
CAPACIDAD	n.d.	n.d.
AMPERAJE	n.d.	n.d.
TIPO / MODELO	LAA HEX02 - HXE13CX	n.d.
FASE		
SELLOS	no sellos	no sellos

3. DATOS DEL MEDIDOR QUE REGISTRÓ EL(LOS) CONSUMO(S) RECLAMADO(S)

Medidor N°	221459	Fecha de fabricación:	2020	Fecha de instalación:	14/05/2021
Marca:	HEXING	Modelo:	LAA HEX02		
Mes de facturación	Fecha	Lecturas	Diferencia de lecturas	Factor de medición	Consumo
Nov-24	12/11/2024	7422	INSPECCIÓN		
Oct-24	21/10/2024	7387	189	1	189
Set-24	19/09/224	7198	179	1	179

- 3.5. Asimismo, emitió la resolución N° 691098245-1-2024-PLUZ ENERGÍA PERÚ S.A.A./CCP-P (16 de diciembre de 2024), antes de haber vencido los cuatro días hábiles para que el recurrente elija la empresa contrastadora.

- 3.6. 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 preclusión³ regulada en el artículo 151 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444⁴ (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.
- 3.7. 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). Esto es así porque incluso en doctrina se explica que los procedimientos bilaterales 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 (...)”⁵
- 3.8. En consecuencia, la empresa distribuidora deberá refacturar el consumo de octubre de 2024, así como los cargos asociados a este, considerando **164,67⁶ kW.h** (promedio de consumos registrados en los seis meses inmediatos anteriores no cuestionados, por ser un representativo del consumo más recientes registrados en el predio del recurrente).
- 3.9. Cabe precisar que, de ser el caso, de acuerdo con el artículo 92° de la Ley de Concesiones Eléctricas⁷, la empresa distribuidora deberá efectuar el reintegro, mediante el descuento de unidades de energía en facturas posteriores o en efectivo, en una sola oportunidad.

³ 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.

⁴ Aprobado mediante el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

⁵ Morón Urbina, Juan Carlos. “Comentarios a Ley del Procedimiento Administrativo General”. Gaceta Jurídica, 15va ed., Lima, 2020.

⁶ Histórico de consumos:

				Consumo Promedio (kW.h)	Consumo en reclamo (kW.h)	Exceso de consumo	Exceso Porcentual	Pruebas Técnicas	
				Oct-24	164.83	189.00	24.17	14.66%	No

Recibo	Fecha	Lectura	Consumo kW.h	
Nov-24	20/11/2024	7434	47	
-----	5/11/2024	7412	Inspección	
Oct-24	21/10/2024	7387	189	
1	Set-24	19/09/2024	7198	179
2	Ago-24	19/08/2024	7019	161
3	Jul-24	19/07/2024	6858	153
4	Jun-24	19/06/2024	6705	168
5	May-24	20/05/2024	6537	165
6	Abr-24	19/04/2024	6372	162
7	Mar-24	20/03/2024	6210	166
8	Feb-24	19/02/2024	6044	169
9	Ene-24	19/01/2024	5875	167
10	Dic-23	20/12/2023	5708	149
11	Nov-23	21/11/2023	5559	161
12	Oct-23	20/10/2023	5398	178
	Set-23	19/09/2023	5220	174
	Ago-23	18/08/2023	5046	159
	Jul-23	20/07/2023	4887	181
	Jun-23	20/06/2023	4706	180
	May-23	22/05/2023	4526	192

164.83
kW.h/mes

164.67
kW.h/mes

⁷ Decreto Ley N° 25844.

Otros cargos no asociados al consumo facturado en el recibo de octubre de 2024.

- 3.10. Al respecto, esta Sala ha verificado que la empresa distribuidora facturó los otros cargos⁸ incluidos en dicho recibo, conforme a lo establecido en la normativa vigente.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin⁹, **SE RESUELVE:**

Artículo 1.º.- **REVOCAR EN PARTE** la resolución N° 691098245-1-2024-PLUZ ENERGÍA PERÚ S.A.A./CCP-P y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo por el consumo facturado en el recibo de octubre de 2024, así como los cargos asociados a este; y **CONFIRMAR** la citada resolución en cuanto declaró **INFUNDADO** el reclamo por los cargos no asociados al consumo incluidos en dicho recibo.

Artículo 2.º.- La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo de octubre de 2024, así como los cargos que dependan de este, considerando 164,67 kW.

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 Ley de Concesiones Eléctricas.

Artículo 3.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 siguientes de notificada, remitiendo los documentos sustentatorios correspondientes (**detalle**

⁸ Otros cargos facturados:

Cargo por energía, este monto se obtiene multiplicando el consumo de energía activa mensual, expresado en kW.h, por el respectivo cargo unitario, según el artículo 11 de la Norma "Opciones Tarifarias y Condiciones de Aplicación de las Tarifas a Usuario Final".

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.

Alumbrado público, este concepto se factura en virtud de lo dispuesto en el artículo 184 del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas (RLCE), aprobado por el Decreto Supremo N° 009-93-EM, el cual establece que la facturación del alumbrado público de la concesión no deberá exceder del 5% del monto facturado total de la concesión y que será distribuido entre los usuarios según sus consumos, en importes calculados de acuerdo con factores de proporción indicados en el citado artículo.

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 concesionaria un monto que cubra el mantenimiento y permita la reposición de los elementos de la conexión.

Interés compensatorio y moratorio, al cual están facultadas a cobrar las concesionarias de acuerdo con los artículos 161 y 176 del RLCE. El interés compensatorio será aplicable desde la fecha de vencimiento del comprobante de pago hasta su cancelación. A partir del décimo día se aplicará en adición un recargo por mora.

Impuesto General a las Ventas, se factura de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1, literal b) del Título I del Texto Único Ordenado de la Ley del Impuesto General a las Ventas e Impuesto Selectivo al Consumo. Dicho importe corresponde al 18% del total de los cargos facturados.

Aporte Ley N° 28749, es un aporte que hacen los usuarios que pertenecen al sistema interconectado nacional para la electrificación rural del país, de acuerdo con el Decreto Supremo N° 025-2007-EM.

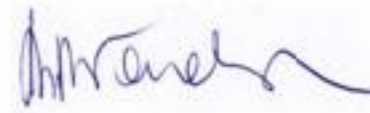
Fondo de compensación social eléctrica (FOSE), Se consigna en el campo de mensajes del recibo. Corresponde a lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley que era el Fondo de Compensación Social Eléctrica N° 27510.

Redondeo anterior y redondeo actual, es utilizado por la empresa distribuidora para que el importe de la factura resulte en entero; tal modalidad de facturación resulta favorable para la relación comercial y tiene por finalidad agilizar el trámite contable, sin generar ningún tipo de interés ni mora.

⁹ Aprobado mediante la Resolución N° 044-2018-OS/CD.

de movimientos de la cuenta del suministro donde se precise las rebajas, saldos en disputa liberados e ingresados, entre otros).

Artículo 4.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 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
17:21:21

Sala Unipersonal 2
JARU