

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 375-2025 OS/JARU-S2**

Lima, 21 de enero del 2025

Expediente N° 202400302899

Recurrente: Brigitte Anyela La Torre Aguilar

Empresa distribuidora: Pluz Energía Perú S.A.A.

Materia: Excesivos consumos facturados

Suministro: N° 2960018

Ubicación del suministro: Avenida San Juan, Manzana J, lote 2, Asociación Centro Poblado Los Gramadales, Puente Piedra, Lima

Correo electrónico autorizado¹: brigittelatorreaguilar@hotmail.com

Resolución impugnada: N° 677511435-1-2024-PLUZ ENERGÍA PERÚ S.A.A./CCP-E

Monto en reclamo aproximado: S/3634,07

SUMILLA: La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo de setiembre de 2024 y los cargos asociados a este, considerando un consumo de 646,50 kW.h, al no haber actuado los medios de prueba que son de su obligación en la oportunidad que exige el Procedimiento de Reclamos.

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

1. ANTECEDENTES

1.1. **12 de octubre de 2024**².- La recurrente reclamó, vía correo electrónico, por considerar excesiva la facturación de setiembre de 2024. Manifestó que su consumo no excede de S/100,00.

1.2. **25 de noviembre de 2024**.- Mediante la Resolución N° 677511435-1-2024-PLUZ ENERGÍA PERÚ S.A.A./CCP-E, la empresa distribuidora declaró **infundado** el reclamo por la facturación de setiembre de 2024.

1.3. **17 de diciembre de 2024**.- La recurrente interpuso, vía correo electrónico, recurso de apelación contra la Resolución N° 677511435-1-2024-PLUZ ENERGÍA PERÚ S.A.A./CCP-E. Manifestó, entre otros, que:

- Se realizó una mala inspección, dado que nunca llegaron a su predio y es mentira que tomaron la medición correcta.
- Las lecturas registradas están aumentando de manera progresiva.
- Solo se realiza una inspección visual, pero no se descarta en gabinete errores de facturación.

1.4. **20 de diciembre de 2024**.- La empresa distribuidora elevó los actuados en el presente procedimiento a esta Junta.

¹ Autorizado en el reclamo.

² El reclamo ingreso el 11 de octubre a las 07:08 p.m., fuera del horario de atención al público, por lo que se considera válidamente presentado el siguiente día hábil, el 12 de octubre de 2024 .

2. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

Determinar si la empresa distribuidora facturó correctamente el consumo del recibo de setiembre de 2024.

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 al excesivo consumo facturado en el recibo de setiembre de 2024, 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”³ (en adelante, el 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 medidor⁴) 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.

3.3. 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

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

⁴ 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.

distribuidora deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa respecto de la materia reclamada.

- 3.4. 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 oportunamente a la recurrente sobre su derecho a solicitar la verificación posterior del medidor**), a pesar de su obligación de presentar la información antes señalada antes.
- 3.5. Cabe señalar que, **la empresa distribuidora a través de la Resolución N° 677511435-1-2024-PLUZ ENERGÍA PERÚ S.A.A./CCP-E informó a la recurrente sobre su opción a solicitar la verificación posterior de su medidor por una empresa autorizada por el Inacal**; sin embargo, ya no resulta un medio probatorio válido para resolver el presente reclamo, dado que esta comunicación debió actuarse antes, previamente a la emisión de la resolución y con el tiempo suficiente para que la recurrente pueda ejercer su derecho.
- 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 preclusión⁵ regulada en el artículo 151 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General⁶, 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.
- 3.7. 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 Atención 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 (...)”⁷.
- 3.8. En consecuencia, la empresa distribuidora deberá refacturar el consumo de setiembre de 2024, así como los cargos asociados a este, considerando un consumo de **646,50 kW.h**⁸ (promedio

⁵ 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.

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

⁷ Morón Urbina, Juan Carlos. “Comentarios a Ley del Procedimiento Administrativo General”. Gaceta Jurídica, 15va ed., Lima, 2020.

⁸ Histórico de consumos:

de consumos registrados en los meses inmediatos anteriores no cuestionados, por ser un representativo de los consumos más recientes registrados en el predio de la recurrente).

- 3.9. Cabe precisar que, de ser el caso, de acuerdo con el artículo 92 de la Ley de Concesiones Eléctricas⁹, la empresa distribuidora deberá efectuar el reintegro, a elección, mediante el descuento de unidades de energía en facturas posteriores o en efectivo, en una sola oportunidad.

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° 677511435-1-2024-PLUZ ENERGÍA PERÚ S.A.A./CCP-E y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo de la recurrente respecto al consumo facturado en el recibo de setiembre de 2024.

Artículo 2.º.- La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo de setiembre de 2024 y los cargos asociados a este, considerando un consumo de 646,50 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 Ley de Concesiones Eléctricas.

Artículo 3.º.- La empresa distribuidora deberá informar a este organismo y a la 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 donde se precise las rebajas, detalle de notas de créditos, saldos en disputa liberados e ingresados, entre otros**).

Meses	Fecha	Lectura	Consumo kW.h
Nov-24	25/11/2024	24183	650
Oct-24	25/10/2024	23533	766
---	14/10/2024	197554	Inspección
Set-24	19/09/2024	22767	4359
Ago-24	17/08/2024	Cerrado	0
Jul-24	16/07/2024	Cerrado	0
Jun-24	15/06/2024	Cerrado	0
May-24	16/05/2024	Cerrado	0
Abr-24	16/04/2024	Cerrado	0
1 Mar-24	16/03/2024	18408	578
Feb-24	15/02/2024	17830	8626
Ene-24	16/01/2024	Promedio	0
Dic-23	16/12/2023	Promedio	0
Nov-23	16/11/2023	Cerrado	0
Oct-23	17/10/2023	Promedio	0
Set-23	15/09/2023	Promedio	0
Ago-23	15/08/2023	Promedio	0
Jul-23	17/07/2023	Promedio	669
Jun-23	16/06/2023	Promedio	634
May-23	18/05/2023	Cerrado	0
Abr-23	18/04/2023	Cerrado	0
Mar-23	17/03/2023	Cerrado	0
Feb-23	15/02/2023	Cerrado	0
2 Ene-23	16/01/2023	9204	669
3 Dic-22	16/12/2022	8535	665
4 Nov-22	16/11/2022	7870	674
Oct-22	17/10/2022	7196	2773
Set-22	15/09/2022	Cerrado	0
Ago-22	15/08/2022	Cerrado	0
Jul-22	15/07/2022	Cerrado	0
Jun-22	15/06/2022	Cerrado	0

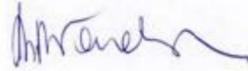
646.50
kW.h/mes

(*) Consumo en reclamo en otro procedimiento.

⁹ Decreto Ley N° 25844.

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

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: 21/01/2025
19:57:40

Sala Unipersonal 2
JARU