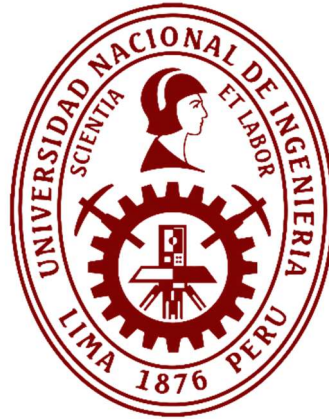


Universidad Nacional de Ingeniería

Facultad de Ingeniería Mecánica



TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Análisis de la normativa aplicable a los reclamos por consumos de electricidad y gas natural por ducto para mejorar el proceso de atención en estados de emergencia

Para obtener el título profesional de ingeniero mecánico electricista.

Elaborado por

Edward Paul Baltazar Quito

 [0009-0006-5448-4102](https://orcid.org/0009-0006-5448-4102)

Asesor

MSc. Ing. Bernabé Alberto Tarazona Bermúdez

 [0000-0002-0960-448X](https://orcid.org/0000-0002-0960-448X)

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis padres por su infinita comprensión;

A mis hermanas y cuñado por su ayuda incondicional.

Agradecimientos

Agradezco al MSc. Ing. Bernabé Alberto Tarazona Bermúdez por haberme brindado su valiosa ayuda en la elaboración del presente trabajo de investigación. Al Ing. Rolando Humberto Cardenas, Ing. Julio Oña Sarmiento, Ing. Felix Merino Herrera y Dr. Raul Huallpacusi Rivera, por los conocimientos compartidos durante el ejercicio de las actividades laborales en la Sala Unipersonal 1 de la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía.

RESUMEN

En el Perú, en los años 2018 y 2021 se incrementaron los recursos de apelación ante Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios (JARU) del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinergmin), presentados por los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural por ducto, debido en gran medida a la facturación de consumos estimados y/o su liquidaciones, dado que, las empresas prestadoras de los citados servicios tuvieron dificultades para efectuar la facturación mensual durante los Estados de Emergencia declarados por los efectos del desastre natural del Niño Costero del año 2017 y para evitar la propagación de la COVID-19 del año 2020.

Además, para la atención de los reclamos por consumos estimados durante el Estado de Emergencia decretado para evitar la propagación de la COVID-19 y su liquidación, se estableció un procedimiento especial; sin embargo, a pesar de este, la JARU no resolvió la mayoría de los reclamos dentro del plazo establecido en el citado procedimiento especial, generando la incomodidad de los usuarios debido a la demora en la atención y la liberación de importes en disputa de reclamos que aún no agotaban la vía administrativa.

En ese sentido, en el presente trabajo de suficiencia se estudió la normativa utilizada para resolver los reclamos por consumos de electricidad y gas natural por ducto y los criterios resolutivos utilizados por la Sala Unipersonal 1 de la JARU, con el fin de mejorar el proceso de atención de los reclamos durante los Estados de Emergencia que decreta el gobierno por algún desastre natural o pandemia, que impida la toma de lectura para la facturación mensual de los consumos.

Se determinó que el procedimiento especial no permite descartar oportunamente errores en la toma de lectura de los medidores, ni verificar que los medidores de energía eléctrica operen dentro de su vida útil o que los medidores de gas natural cuenten con la revisión quinquenal; asimismo, el plazo que se estableció para la emisión de la resolución de primera instancia resulta excesivo; por tanto, se propuso modificar en parte el procedimiento especial, a fin de subsanar los antes señalado.

Palabras claves: reclamos, procedimiento, electricidad, gas, covid-19

ABSTRACT

In Peru, in the years 2018 and 2021, there was an increase in appeals filed with the Appeals Board for User Claims (JARU) of the Supervisory Body for Investment in Energy and Mining (Osinergmin). These appeals were submitted by users of public electricity and natural gas pipeline services, largely due to estimated consumption billing and/or their settlements. This increase in appeals was mainly attributed to the fact that the companies providing these services encountered difficulties in carrying out monthly billing during the States of Emergency declared due to the effects of the natural disaster known as "El Niño Costero" in 2017 and to prevent the spread of the COVID-19 in 2020.

Additionally, a special procedure was established to handle claims related to estimated consumption during the State of Emergency declared to prevent the spread of COVID-19 and its settlement. However, despite this, JARU did not resolve the majority of the claims within the established timeframe of the aforementioned special procedure, generating discomfort for users due to the delay in attention and the release of disputed amounts of claims that they had not yet exhausted the administrative route.

In this sense, this sufficiency study focused on the regulations used to address electricity and natural gas pipeline consumption claims and the resolution criteria employed by the Unipersonal Room 1 of JARU. The aim was to enhance the process of addressing claims during States of Emergency declared by the government due to natural disasters or pandemics that prevent meter reading for monthly consumption billing.

It was determined that the special procedure does not allow for the timely identification of errors in meter reading or the verification of whether electricity meters are operating within their lifespan or whether natural gas meters have undergone their quinquennial inspection. Furthermore, the established timeframe for issuing the initial resolution was deemed excessive. Therefore, it is proposed to partially amend the special procedure to address the aforementioned issues.

Keywords: claims, procedure, electricity, gas, covid-19

PRÓLOGO

La finalidad del presente trabajo de suficiencia profesional es mejorar el proceso de atención de los reclamos por consumos de los servicios públicos de electricidad y gas natural por ducto, durante algún Estado de Emergencia decretado por el gobierno que impida la toma de lectura para la facturación de los consumos. En ese sentido el presente trabajo abarca los siguientes capítulos:

El **primer capítulo** aborda el tema de la introducción, donde se explican las generalidades, la descripción del problema en la atención de los reclamos por consumos de electricidad y gas natural por ducto durante los Estados de Emergencia decretados el 2017 y 2020, el objetivo, los antecedentes investigados nacionales e internacionales del presente trabajo.

El **segundo capítulo** tiene como título **marco teórico y conceptual**, en el cual se describe las leyes que rigen el mercado regulado de electricidad, el mercado regulado de gas de gas natural por ducto y el procedimiento administrativo general. Asimismo, detalla el objetivo y las materias reclamables mediante el procedimiento de la Directiva. Además, detalla los términos utilizados en la evaluación de los reclamos.

El **tercer capítulo** contiene el **desarrollo del trabajo de investigación** que contiene la hipótesis y las variables dependientes e independientes con sus respectivos indicadores que se desarrollan en el trabajo de investigación.

El **cuarto capítulo** es **análisis y discusión de resultados** donde se detallan los procedimientos establecidos en la Directiva y el Procedimiento de Especial para la atención de los reclamos por excesivos consumos; asimismo, se muestra el análisis de los casos típicos fundados de la Sala Unipersonal 1 donde se reclamaron consumos estimados y/o sus liquidación, facturados en condiciones normales y durante los estados de emergencia decretados en los años 2017 y 2020; además, se mostrará la propuesta de mejora del Procedimiento Especial y la contrastación de la hipótesis del trabajo de investigación.

Finalmente se expone las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas, anexos apéndices de trabajo de suficiencia profesional.

ÍNDICE

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. GENERALIDADES.....	1
1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.3. OBJETIVO DEL ESTUDIO.....	4
1.4. ANTECEDENTES INVESTIGADOS.....	4
1.4.1. INVESTIGACIONES INTERNACIONES	4
1.4.2. INVESTIGACIONES NACIONALES	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL	10
2.1. MARCO TEÓRICO	10
2.1.1. MERCADO REGULADO DE ELECTRICIDAD.....	10
2.1.2. MERCADO REGULADO DE GAS NATURAL POR DUCTO.....	10
2.1.3. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO.....	11
2.1.4. GENERALIDADES DE LA DIRECTIVA	11
2.1.5. SALA PLENA DE JARU.....	14
2.1.6. GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO ESPECIAL	14
2.1.7. INSTALACIONES DEL SUMINISTRO DE ELECTRICIDAD	15
2.1.8. INSTALACIONES DEL SUMINISTRO DE GAS NATURAL	17
2.1.9. ERROR EN EL PROCESO DE FACTURACIÓN	17
2.2. MARCO CONCEPTUAL	18
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	20
3.1. HIPÓTESIS.....	20
3.2. VARIABLES E INDICADORES	20
CAPITULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
4.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
4.2. UNIDAD DE ANÁLISIS	21
4.3. MATRIZ DE CONSISTENCIA	23
CAPITULO V: DESARROLLO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	24
5.1. DIRECTIVA PARA RECLAMOS POR EXCESIVO CONSUMO	24
5.1.1. PRESENTACIÓN DEL RECLAMO	25
5.1.2. EVALUACIÓN DE LOS RECLAMOS POR EXCESIVO CONSUMO	27
5.1.3. RESOLUCION DE PRIMERA INSTANCIA	32
5.1.4. RECURSOS ADMINISTRATIVOS	34
5.1.5. RESOLUCIÓN DE SEGUNDA INSTANCIA.....	36

5.2.	PROCEDIMIENTO ESPECIAL.....	37
5.2.1.	ETAPA INFORMATIVA.....	38
5.2.2.	RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA.....	42
5.2.3.	IMPUGNACIÓN.....	42
5.2.4.	RESOLUCIÓN DE SEGUNDA INSTANCIA.....	45
5.3.	CASOS TÍPICOS CON LA DIRECTIVA.....	45
5.4.	CASOS TIPICOS CON EL PROCEDIMIENTO ESPECIAL.....	68
5.5.	CASO TIPICO DURANTE EL FENOMENO DEL NIÑO COSTERO.....	95
	CAPÍTULO VI: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	101
6.1.	RESULTADOS.....	101
6.2.	CONTRASTACIÓN DE HIPÓSTESIS.....	104
	CONCLUSIONES.....	105
	RECOMENDACIONES.....	107
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	109
	ANEXOS:.....	112

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.1 – Detalle general del Procedimiento de la Directiva.....	13
Figura 2.2 – Conformación de la JARU.....	14
Figura 2.3 – Sistema de Medición Directa.....	16
Figura 2.4 – Sistema de Medición Indirecta.....	16
Figura 2.5 – Instalaciones del suministro de gas natural por ducto.....	17
Figura 2.6 – Proceso de facturación.....	18
Figura 5.1 - Flujo del procedimiento de la Directiva para la atención de los reclamos por excesivo consumo en primera instancia administrativa.....	25
Figura 5.2 – Formato de Boleta de Reclamo utilizado por Electrocentro S.A.....	26
Figura 5.3 – Formato de Inspección de Campo utilizado por Luz del Sur S.A.A.....	28
Figura 5.4 – Reporte 1: Evaluación del Reclamo por Excesivo Consumo Facturado.....	29
Figura 5.5 – Formato 7: Modelo de carta a usuarios para selección de empresa contrastadora.....	30
Figura 5.6 – Reporte de pruebas similares al contraste realizadas en campo.....	31
Figura 5.7 - Flujo del procedimiento de la Directiva para la atención de los recursos impugnatorios.....	34
Figura 5.8 - Flujo del Procedimiento Especial para la atención de los reclamos en primera instancia administrativa.....	38
Figura 5.9 - Flujo del Procedimiento Especial para la atención de las impugnaciones.....	43
Figura 5.10 - Fotografía del medidor del 23 de febrero de 2021.....	48
Figura 5.11 – Medidor interno.....	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.1 - Tiempo de atención de apelaciones del 2016 al 2021.....	2
Tabla 1.2 - Apelaciones por materia del 2016 al 2021.....	3
Tabla 1.3 - Sentido de las resoluciones de apelación.....	4
Tabla 5.1 - Detalle del cálculo para estimar consumos durante el Estado de Emergencia.....	39
Tabla 5.2 - Detalle del cálculo para la liquidación de los consumos estimados durante el Estado de Emergencia decretado para evitar la propagación de la Covid-19.....	40
Tabla 5.3 - Detalle del cálculo de los consumos estimados facturados.....	41
Tabla 5.4 – Estado de cuenta con los pagos efectuados.....	41
Tabla 5.5 – Informe de inspección en campo.....	46
Tabla 5.6 – Estadística de consumos caso I.....	47
Tabla 5.7 – Estadística de consumos caso II.....	53
Tabla 5.8 – Estadística de consumos caso III.....	58
Tabla 5.9 – Consumo atípico.....	61
Tabla 5.10 – Estadística de consumos caso IV.....	65
Tabla 5.11 – Estadística de consumos caso V.....	70
Tabla 5.12 – Estadística de consumos caso VI.....	74
Tabla 5.13 – Estadística de consumos caso VII.....	78
Tabla 5.14 – Estadística de consumos caso VIII.....	82
Tabla 5.15 – Detalle de la liquidación de los consumos de marzo a mayo de 2020.....	86
Tabla 5.16 – Estadística de consumos caso IX.....	88
Tabla 5.17 – Estadística de consumos caso X.....	92

Tabla 5.18 – Estadística de consumos caso XI.....	96
Tabla 5.19 – Propuesta I.....	102
Tabla 5.20 – Propuesta II.....	103

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. GENERALIDADES

Los servicios públicos de electricidad, gas natural por ducto, entre otros, desempeñan un papel esencial en el desarrollo económico y social de la población.

Las empresas prestadoras de los servicios públicos se crearon bajo un régimen de monopolio; no obstante, con el tiempo se fueron creando entidades que regulen a dichas empresas, para garantizar la continuidad, la calidad y la asequibilidad de los servicios públicos.

De otro lado, se observa que las empresas de los servicios públicos de electricidad y gas natural por ducto, tuvieron dificultades para realizar la toma de lectura para la facturación mensual, durante los efectos del desastre natural del Niño Costero del año 2017 y la propagación de la pandemia de la COVID-19 en el año 2020, por lo que el estado peruano en dichas oportunidades decretó en Estado de Emergencia los departamentos afectados.

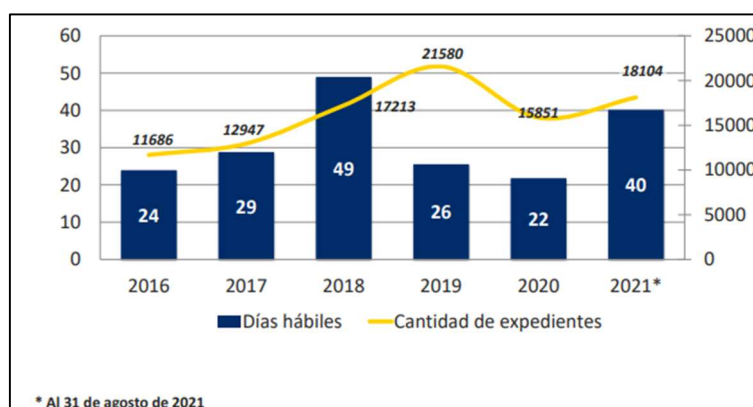
Además, durante la vigencia de los citados Estados de Emergencia, las empresas concesionarias de los servicios públicos de electricidad y gas natural por ducto, estaban facultadas a estimar consumos para realizar facturaciones mensuales, lo cual incrementó los reclamos, dado que los usuarios consideraban que los consumos estimados y/o sus liquidaciones eran excesivos.

Para la atención de los reclamos por consumos estimados durante el estado de emergencia decretado para evitar la propagación de la COVID-19 y/o su liquidación, el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinergmin), como entidad reguladora, aprobó el Procedimiento Especial; sin embargo, se pretende proponer modificaciones el citado procedimiento a fin de volverlo más expeditivo y confiable para los usuarios y las concesionarias.

1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Un procedimiento de atención de reclamos para los servicios públicos de electricidad y gas natural por ducto debe garantizar a los usuarios de dichos servicios que sus reclamos sean resueltos de forma expeditiva [4] [14]; sin embargo, en la Tabla 1.1 [13] se observa que, en los años 2018 y 2021 los reclamos presentados en segunda instancia administrativa (recursos de apelación) no fueron atendidos en el plazo máximo establecido de 30 días hábiles, debido en gran medida al Estado de Emergencia decretado el 2017 por el Fenómeno del Niño Costero que afectó el tránsito de personas en varias ciudades del norte del Perú y el Estado de Emergencia decretado el 2020 para frenar la propagación de la Covid-19.

Tabla 1.1 - Tiempo de atención de apelaciones del 2016 al 2021



Fuente: Osinergmin (2022), Reporte JARU.

Durante la vigencia de los citados Estados de Emergencia se facultó a las concesionarias a facturar consumos bajo estimación en las zonas afectadas, y liquidar dichos consumos cuando se reinicie el proceso de toma de lectura de los medidores, lo que a su vez generó el incremento de los reclamos por excesivo consumo y excesiva facturación, debido a que los usuarios estaban en desacuerdo con los consumos estimados y/o su liquidación, siendo el principal argumento de estos, que durante la vigencia de los estados emergencia sus consumos disminuyeron toda vez que sus actividades económicas se redujeron, o que los predios estaban deshabitados. Cabe precisar, que el incremento de los reclamos por excesivo consumo y excesiva facturación se refleja en el incremento de las apelaciones por lectura errónea

y excesiva facturación del 2018 al 2021, como se puede apreciar en la Tabla 1.2 [13].

Tabla 1.2 - Apelaciones por materia del 2016 al 2021

Motivo	2016	2017	2018	2019	2020	2021*	Total
Excesiva facturación	8157	8620	11304	14485	9568	19301	71435
Recupero de consumo no registrado	1215	1391	2337	2730	1766	1786	11225
Lectura errónea	404	488	706	1412	1365	1650	6025
Instalación de suministro	506	510	536	506	165	207	2430
Calidad del producto o servicio	241	407	308	396	105	106	1563
Cobro incorrecto	177	390	346	226	90	46	1275
Daños y perjuicios	258	188	251	221	138	150	1206
Reubicación de redes o subestación	254	206	192	231	58	32	973
Cobros indebidos	165	188	72	243	79	74	821
Deuda de terceros	225	212	134	92	26	11	700
Incumplimiento de convenio	107	249	212	35	11	11	625
Cambio de titularidad	117	118	94	122	44	39	534
Reparto de Recibos	133	83	127	121	5	18	487
Otros	610	658	761	1149	1189	2140	6507
Total	12569	13708	17380	21969	14609	25571	105806

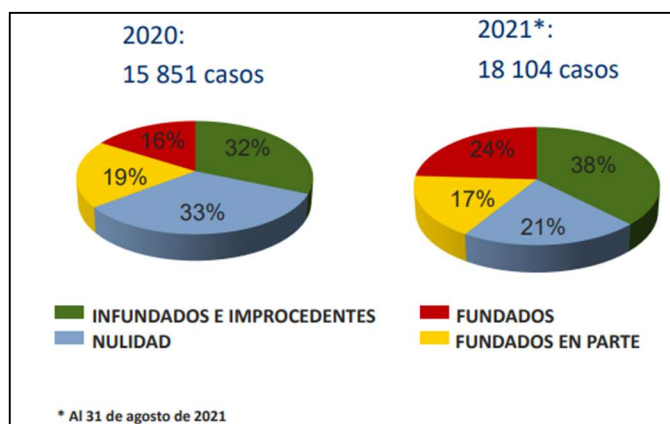
* Al 31 de agosto de 2021

Fuente: Osinergmin (2022), Reporte JARU.

Además, en la Tabla 1.1 [13] se aprecia el embalsamiento de los expedientes ingresados a la JARU (apelaciones y quejas) en los años 2018 y 2021, debido a la suspensión de los plazos de atención de los reclamos y las apelaciones durante parte de la vigencia de los citados Estados de Emergencia, lo que a su vez provocó el incremento de los plazos de atención de las apelaciones en los años 2018 y 2021, y la incomodidad de los usuarios debido a la incertidumbre del estado de su reclamo y la indebida liberación de los importes en disputa.

De otro lado, para la atención de los reclamos por consumos estimados dentro de la vigencia del Estado de Emergencia por la Covid-19 y/o su liquidación se estableció el Procedimiento Especial; no obstante, se apreció que las concesionarias no cumplían con todas las etapas de dicho procedimiento para validar los consumos, es decir, a las concesionarias se les dificultó adaptarse a los cambios normativos; por lo que, la JARU estableció un nuevo criterio de análisis para agilizar la atención de las apelaciones, que consiste en castigar el incumplimiento de los procedimientos establecidos en la Directiva y el Procedimiento Especial, y que se ve reflejado en el incremento de las resoluciones de apelación fundadas del 2020 al 2021 y la disminución de las nulidades, según se aprecia en la Tabla 1.3 [14].

Tabla 1.3 - Sentido de las resoluciones de apelación



Fuente: Osinergmin (2022), Reporte JARU.

1.3. OBJETIVO DEL ESTUDIO

Analizar la normativa aplicable a los reclamos por consumos de los servicios públicos de electricidad y gas natural por ducto para mejorar el proceso de atención durante estados de emergencia que impidan la toma de lectura de los medidores.

1.4. ANTECEDENTES INVESTIGADOS

Se han realizado diversos estudios en cuanto al control de la temperatura y humedad relativa. A continuación, se presentan algunas tesis de pre y post grado presentadas en diversas universidades internacionales e investigaciones nacionales realizadas por diferentes autores.

1.4.1. INVESTIGACIONES INTERNACIONES

- **Braulio Melquiades, M. (2021)**, en su tesis titulada “Aplicación de Data Science para la mejora de la medición y cobro de la distribución de la energía eléctrica en contexto de pandemia Mundial”, analizó cómo se abordaron cuatro problemas asociados a la dificultad para medir el consumo y cobrar a sus clientes la distribución eléctrica realizada por Enel

Distribución S.A. en la región metropolitana de Santiago de Chile. Uno de los problemas corresponde a la falta de precisión al momento de cobrar a los clientes, cuyos consumos registrados en medidores convencionales no fueron registrados en un mes, y señala que la facturación de consumo bajo estimación es deficiente, por lo que propone la utilización de un modelo XGBoost Regressor que redujo el MAPE asociado de 39,04% a un 28,92%. Otro problema señalado fue, el alto número de reclamos asociados a facturación de la compañía, cuya magnitud ascendió a 1.492.495 desde abril a octubre de 2020, para lo cual se propuso la utilización de un enfoque predictivo basado en modelos de aprendizaje automático supervisado, considerando clasificación binaria, logrando una precisión del 93%, sin embargo, el autor no recomienda su implementación debido a que la normativa vigente flexibiliza el pago por parte de los clientes, pudiendo sesgar de sobremanera los resultados a la fecha de utilización [5].

- **Amaiquema Paredes, R. (2020)**, en su tesis titulada “Análisis del Proceso de Facturación de CNEL en la Emergencia Sanitaria del Covid-19”, analiza qué tan adecuados fueron los cambios que se suscitaron en el proceso de facturación durante el COVID-19, en la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP Unidad de negocios Los Ríos, realizando un análisis de resultados mediante tablas y gráficos estadísticos que, permite conocer la veracidad de las facturaciones y constatar el aumento o la disminución del uso de las notas de crédito y de débito. Finalmente, concluye que, la falta de toma de lectura para la facturación, debido al confinamiento por la pandemia, género inconformidad con los usuarios, lo cual se refleja en el incremento del 166,36% de las notas de créditos y de débito generadas por los reclamos presentados en marzo de 2020 respecto a marzo de 2019 [3].

- **Estrella Tapia, D. y Pazuña Naranjo, W. (2021)**, en su tesis titulada “Análisis y proyección del consumo de energía eléctrica ante confinamiento por emergencia sanitaria en el área de concesión de la empresa eléctrica provincial Cotopaxi”, analizaron el comportamiento del consumo de energía eléctrica ante confinamiento por la Covid -19, en la zona de

concesión de la empresa ELEPCO S.A. (Cantón Latacunga - Ecuador), con el fin de desarrollar un modelo estadístico de proyección de consumos eficiente durante condiciones similares de confinamiento. Concluyeron que, el consumo promedio obtenido bajo la aplicación de la ley vigente, no refleja el impacto de que tuvo el confinamiento en los diferentes categorías de usuarios; asimismo, determinaron que el nivel de precisión del modelo de proyección de consumos de energía eléctrica basado en el método de medias móviles y mínimos cuadrados ordinarios es aceptable; además, señalaron que, en la validación del modelo, se detectó variaciones de consumos de energía eléctrica en todas las categorías de usuarios, como aumento, disminución o similares a los consumos típicos de los usuarios sin confinamiento; finalmente, precisaron que, el nivel de eficiencia del modelo dependerá de la cantidad de datos registrados y de la cantidad de variables empleados, por lo que recomiendan considerar un historial de consumos de 50 meses como mínimo [17].

1.4.2. INVESTIGACIONES NACIONALES

- **Alvarado Panduro, E y Requejo Guevara D. (2021)**, en su tesis titulada “Reclamos por cobros abusivos en el servicio público de electricidad en Electro Oriente S.A. Moyobamba” evaluaron la eficacia del proceso de atención de los reclamos por cobros excesivos en el servicio público de electricidad, para lo cual, realizaron una investigación básica, con diseño fenomenológica, en la zona de concesión de la empresa Electro Oriente S.A de Moyobamba; asimismo, recogieron las manifestaciones de cinco expertos sobre el proceso de atención de los reclamos, a los cuales se les consultó sobre los reclamos por cobros excesivos en zonas rurales debido a errores en el proceso de toma de lectura para la facturación; además, se les consultó, sobre la eficacia de los formatos de reclamos rellenos por los usuarios del servicio de electricidad para expresar su malestar por posibles cobros excesivos. Finalmente, concluyeron que los formatos de reclamos son eficaces para la atención de los reclamos, dado que son de fácil comprensión e impuestos por OSINERGMIN, conforme a la Resolución N° 269-2014/CD, exigiendo de esta manera a la concesionaria su fiel cumplimiento; asimismo, señalaron que los factores que influyen en los

cobros excesivos de la empresa Electro Oriente S.A. 2020, mayormente es por una mala lectura o mal cálculo del consumo estimado; además, señalan que, el D.U. N° 035-2020 estableció la continuidad del servicio de energía eléctrica durante el periodo de pandemia del Covid-19, no obstante, generó la incomodidad de los usuarios debido a la acumulación de las facturaciones no canceladas oportunamente [2].

- **Llaczá Guadalupe, E.(2021)**, en su informe de Suficiencia titulado “Prueba de contraste de medidores en campo en atención a reclamos por exceso de facturación en la UU.NN. Tarma”, detalla las actividades realizadas por la empresa Consorcio Mantaro para garantizar la atención de tres reclamos por excesivo consumo presentados por los clientes de la empresa Electrocentro S.A. (concesionaria), a fin, mostrar el proceso de atención de los reclamos por excesivos consumos y brindar información técnica sobre la contratación de los medidores de energía eléctrica. Concluyendo que, para realizar el contraste de un equipo de medición, el equipo patrón debe ser de mayor exactitud al del equipo en prueba y se debe considerar la cantidad de hilos del medidor que está siendo contrastado; asimismo, señala que, existen casos atípicos en los que el medidor supera positivamente las pruebas de contraste, pero al realizar una comparación del consumo límite con el consumo en reclamo se puede demostrar su atipicidad. Además, expreso que los reclamos atendidos mejoraron la calidad del servicio comercial según la “Norma Técnica de Calidad del Servicio de Electricidad” (NTCSE) [12].
- **Beltrán Poma, R. (2006)**, presentó el Informe de Suficiencia titulado “Proceso y análisis en la verificación de cumplimiento de las resoluciones de segunda instancia administrativa que resuelven reclamos del servicio público de electricidad”, donde, detalla el proceso de atención de los reclamos en primera y segunda instancia administrativa y brinda información sobre las materias que son reclamables ante Osinergmin, a fin de realizar el análisis y presentar los criterios técnicos y legales tomados en cuenta para la evaluación de los expedientes administrativos que se encuentren en la etapa de verificación de cumplimiento. Finalmente,

concluyó que, la Directiva N° 001-2004-OS/CD establece el procedimiento mediante el cual se tramita un reclamo referido al servicio público de electricidad, garantizando a los usuarios de dicho servicio un procedimiento expeditivo para la atención y resolución de sus reclamaciones; además, señaló que, las resoluciones emitidas por la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios (JARU) son de cumplimiento obligatorio y no son impugnables ante Osinergmin, sin embargo, si el usuario o la concesionaria no se encuentra conforme con lo resuelto pueden recurrir a la vía judicial [4].

- **Aguirre Chauca, L. (2006)**, presentó el Informe de Suficiencia titulado “Gestión eficiente del servicio de terceros en la atención de los recursos de apelación elevados al Osinerg de los reclamos de usuarios del servicio público de electricidad”, donde describe el proceso realizado por una empresa supervisora para disminuir la carga procesal y el tiempo promedio de la atención de las apelaciones elevadas a la JARU, dicho proceso consiste en:
- Asignación de los expedientes de apelación
 - Análisis de los actuados en primera instancia a fin de determinar el cumplimiento de las normas aplicadas para resolver el reclamo en primera instancia y revisión de la liquidación de los montos en disputa estimados por la concesionaria
 - Elaboración, en algunos casos, de proyectos de oficio de requerimiento de información a las concesionarias y/o usuarios para ser entregado al funcionario de la secretaria general de la JARU para su verificación y tramitación respectiva
 - Elaboración, en algunos casos, de solicitudes de supervisión en campo para ser aprobadas por el responsable de JARU.
 - Elaboración de los proyectos de resolución considerando la ficha de pre-análisis, formatos y lineamientos resolutivos de la JARU.
 - Revisión técnico y legal de los proyectos de resolución antes de la derivación a la Secretaría Técnica de Órganos Resolutivos.
 - Elaboración y presentación del “cuadro de elevación de casos” para la aprobación de los proyectos de resolución

- Elaboración del informe de supervisión de la aplicación normativa en la resolución de reclamos en primera instancia.

Finalmente, concluyó que, la contratación de la empresa supervisora permitió disminuir el tiempo promedio de atención de los expedientes; asimismo, señaló que una de las causas del incremento de plazos de atención fue el requerimiento de información adicional y/o inspección de campo; además, detectó que la mayoría de los usuarios del servicio público de electricidad desconocen el procedimiento para la atención de los reclamos por excesivo consumo facturado [1].

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. MERCADO REGULADO DE ELECTRICIDAD

En 1992, la Ley de Concesiones Eléctricas (en adelante, LCE) [5], reestructuró la organización del mercado eléctrico peruano, estableciendo las normas para la regulación de las actividades relacionadas con la generación, transmisión, distribución y comercialización de la energía eléctrica; además, el Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas (RLCE) [8] permitió mejorar la aplicación de lo dispuesto en la LCE.

Es así que los participantes en el mercado regulado de electricidad son:

- Concesionaria: es la empresa que tiene la exclusividad de realizar actividades de distribución y comercialización de la electricidad en una determinada zona geográfica.
- Usuarios regulados: son usuarios del servicio público de electricidad cuya demanda anual no supera los 200 kW y están sujetos a tarifas reguladas.
- Osinergmin: es el Organismo encargado de regular las tarifas para cada concesionaria, así como de supervisar y fiscalizar las obligaciones de las concesionarias para mantener el servicio público de electricidad.

2.1.2. MERCADO REGULADO DE GAS NATURAL POR DUCTO

En 2008, el Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos [9], normó la actividad del servicio público de distribución de Gas natural por red de ductos, incluyendo los procedimientos para la otorgación de las concesiones, fijación de tarifas, normas de seguridad y disposiciones para la autoridad competente de regular y fiscalizar.

En ese sentido, se observa que los participantes en el mercado regulado de gas natural por ducto son:

- Concesionaria: es la empresa que tiene la exclusividad de realizar actividades de distribución y comercialización del gas natural por ducto en una determinada zona geográfica.
- Usuarios regulados: son usuarios del servicio público de gas natural por ducto cuya demanda promedio de los seis últimos meses no supera los 30000 Sm³/día y están sujetos a tarifas reguladas.
- Osinergmin: es el Organismo encargado de regular las tarifas para cada concesionaria, así como de supervisar y fiscalizar las obligaciones de las concesionarias para mantener el servicio público de gas natural por ducto.

2.1.3. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

El Osinergmin (2017) [18] señaló que, el Procedimiento Administrativo esta integrado por el conjunto de actos y diligencias dirigidos a preparar la decisión de la autoridad administrativa encargada de emitir el acto administrativo (es decir, la resolución), la cual, produce efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados.

En el Perú, los procedimientos administrativos se rigen mediante el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, el TUO de la LPAG), aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS del 17 de marzo de 2017 y sus posteriores modificaciones.

2.1.4. GENERALIDADES DE LA DIRECTIVA

En el Perú mediante a la Resolución N° 269-2014/CD (2015) [14], se aprobó la Directiva “Procedimiento administrativo de atención de reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural” (en adelante, la Directiva), la cual norma el procedimiento para la atención de los reclamos que tengan un alcance particular para los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural.

Además, se precisa que lo dispuesto en la Directiva es de cumplimiento obligatorio para las concesionarias de los servicios públicos de electricidad y gas natural, sus usuarios y el Osinergmin.

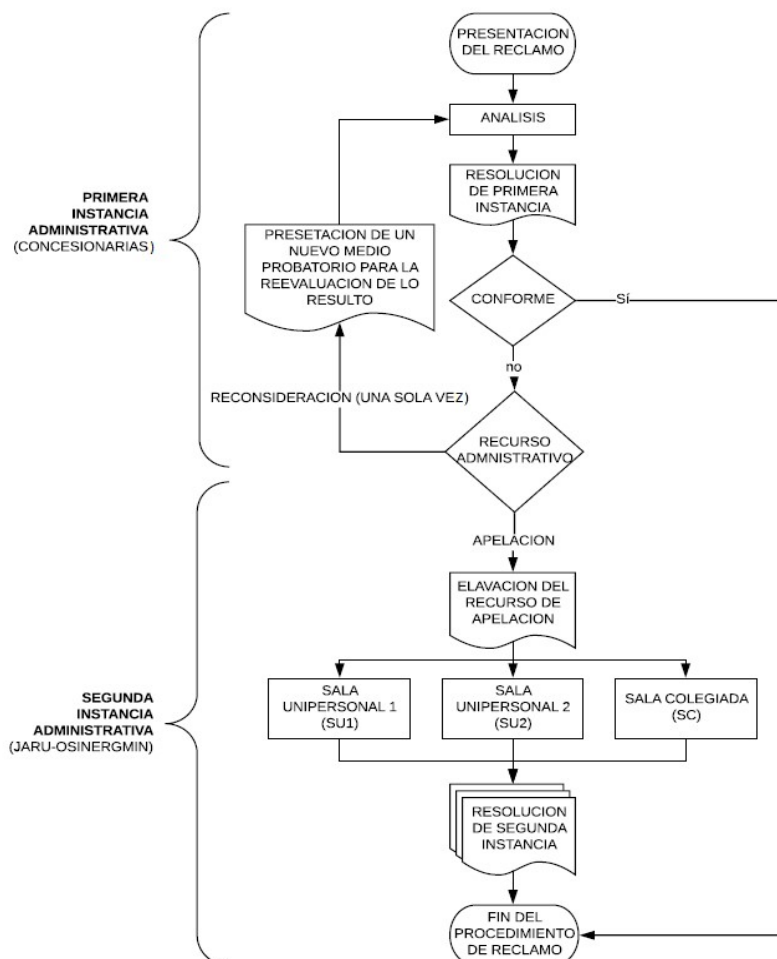
Asimismo, los artículos 5 y 6 de la Directiva, señalan que, la atención de los reclamos no se encuentra sujeto al pago por derecho de trámite y no es necesario que el usuario sea representado por un abogado.

De otro lado, el numeral 13.1 de la Directiva, señala que, las materias reclamables son:

- a) Negativa a la instalación del suministro
- b) Excesivo consumo
- c) Excesiva facturación
- d) Recupero de energía
- e) Cobro indebido
- f) Corte del servicio
- g) Negativa al incremento de potencia
- h) Negativa al cambio de opción tarifaria
- i) Reembolso de aportes o contribuciones
- j) Reubicación de instalaciones que se encuentren bajo responsabilidad de la concesionaria
- k) Mala calidad (tensión, interrupciones),
- l) Deudas de Terceros
- m) Otras cuestiones vinculadas a la prestación de los servicios públicos de electricidad y gas natural

Además, en la Figura 2.1, se muestran el detalle general del procedimiento administrativo de atención de reclamos, según lo establecido en la Directiva, donde, las concesionarias son las encargadas de resolver los reclamos en primera instancia administrativa; y la JARU resuelve los reclamos en segunda instancia administrativa, cuando el usuario presenta recurso administrativo de apelación contra la resolución emitida en primera instancia.

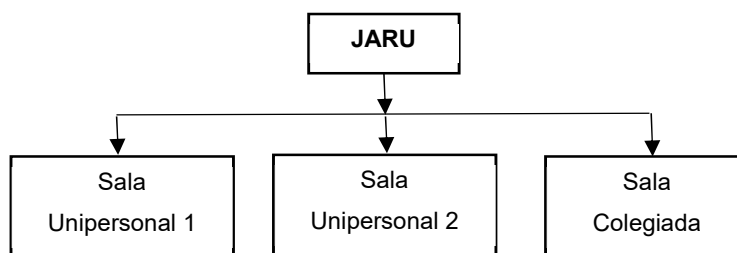
Figura 2.1 – Detalle general del Procedimiento de la Directiva.



Fuente: Elaboración propia según lo señalado en la Directiva “Procedimiento administrativo de atención de reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural”.

Finalmente, el artículo 13 de la Resolución N° 044-2018-OS/CD establece que la JARU está conformada por dos salas Unipersonales y una Colegiada, ver Figura 2.2, cada sala unipersonal cuenta con un vocal titular y la sala Colegiada con tres vocales titulares y se contarán con dos vocales suplentes que ejercerán funciones en todas las Salas; además, el artículo 14 de la antes citada Resolución establece que, los recursos administrativos de apelación elevados a la JARU con montos en disputa menores o iguales a dos UIT son asignados a las Salas Unipersonales, y aquellos con montos en disputa mayores a 2 UIT o indeterminable son asignados a la Sala Colegiada [19].

Figura 2.2 – Conformación de la JARU.



Fuente: Elaboración propia según el artículo 13 de la Resolución N° 044-2018-OS/CD.

2.1.5. SALA PLENA DE JARU

Mediante Resolución N° 044-2018/CD (2018), se dispuso que la Sala Plena de JARU estará conformada por los vocales titulares y suplentes que intrigan las Salas de la JARU, los cuales, se reunirán para tomar conocimiento de temas relevantes para el ejercicio de sus funciones y uniformicen los criterios aplicados por las Salas de la JARU, mediante la aprobación de lineamientos resolutivos y precedentes de observancia obligatoria sobre la materia de su competencia [19].

2.1.6. GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO ESPECIAL

Mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, publicado el 15 de marzo de 2020, y sus prorrogas, el gobierno estableció el Estado de Emergencia Nacional para mitigar la propagación de la COVID-19, mediante la limitación al derecho de libertad de tránsito de las personas en el país; dichas limitaciones afectaron la toma de lectura para la facturación mensual de los servicios de electricidad y gas natural, por lo que, las concesionarias al no contar con lectura para la facturación de marzo de 2022, procedieron a facturar los consumos de dicho mes bajo estimación.

Mediante Decreto de Urgencia N° 035-2020, publicado el 3 de abril de 2020, y sus posteriores modificaciones, el gobierno estableció medidas complementarias para reducir el impacto económico debido al citado Estado de Emergencia Nacional, una de las medidas fue autorizar a las empresas concesionarias de los servicios de electricidad y gas natural a facturar bajo

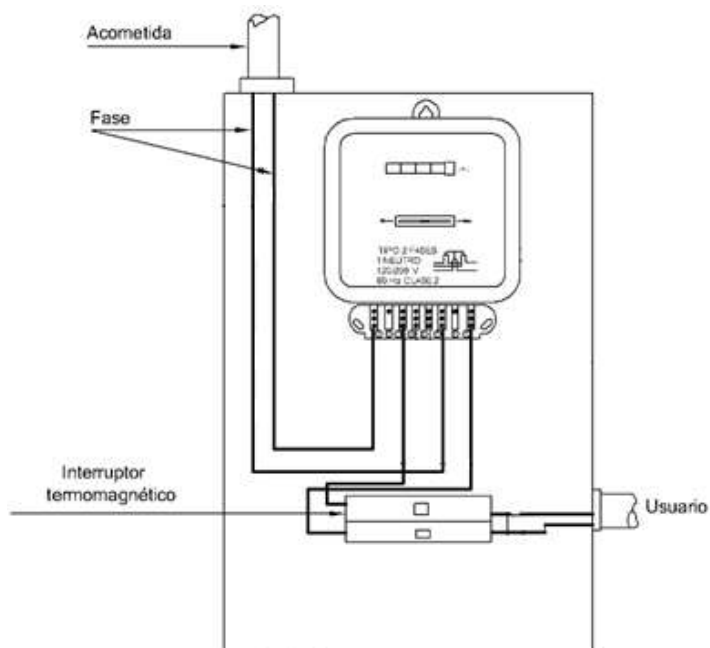
estimación, considerado el perfil consumo de los meses anteriores, obtenidos a partir de lecturas reales.

Considerando lo señalado en los párrafos anteriores, Osinergmin mediante Resolución N° 079-2020-OS/CD publicado del 4 de julio de 2020, aprobó el “Procedimiento especial para la tramitación de los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural, derivados de las facturaciones emitidas durante el Estado de Emergencia Nacional” (en adelante, Procedimiento Especial), con el fin de establecer un procedimiento para la evaluación de los reclamos por excesivo consumo o excesiva facturación donde los consumos se hayan estimado en el periodo del 16 de marzo al 31 de diciembre de 2020; asimismo, el Procedimiento Especial es aplicable para los reclamos por excesivo consumo o excesiva facturación donde se realice la liquidación de los consumos estimados en el citado periodo.

2.1.7. INSTALACIONES DEL SUMINISTRO DE ELECTRICIDAD

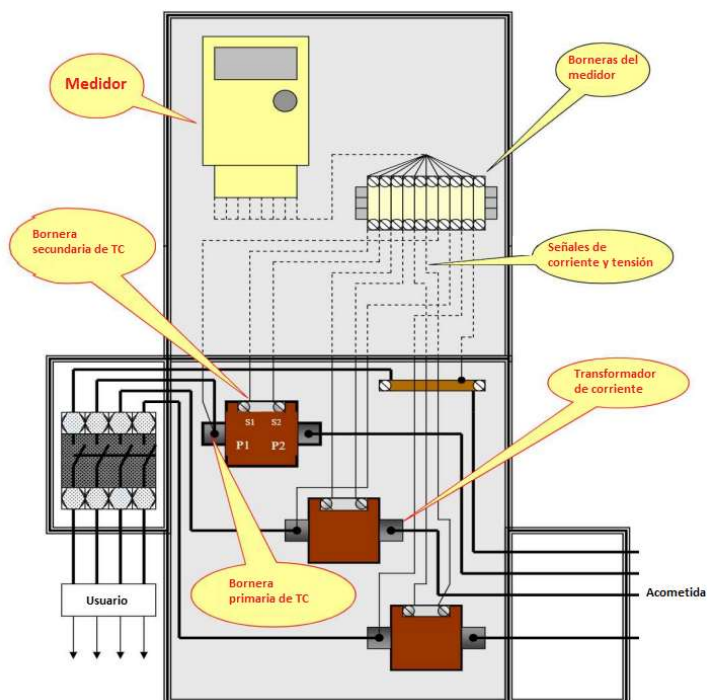
Es el conjunto de componentes ubicados entre la acometida y las instalaciones internas del predio (como el medidor, interruptor, entre otros), necesarios para suministrar energía eléctrica. Asimismo, se precisa que existen dos tipos de sistema de medición de la energía eléctrica, las cuales son: i) Medición Directa, donde solo es necesario el medidor para el registro de los consumos (ver Figura 2.3) y, ii) Medición Indirecta, donde se requiere del medidor y transformadores de corriente para el registro de los consumos (ver Figura 2.4) [16].

Figura 2.3 – Sistema de Medición Directa.



Fuente: Elaboración propia.

Figura 2.4 – Sistema de Medición Indirecta

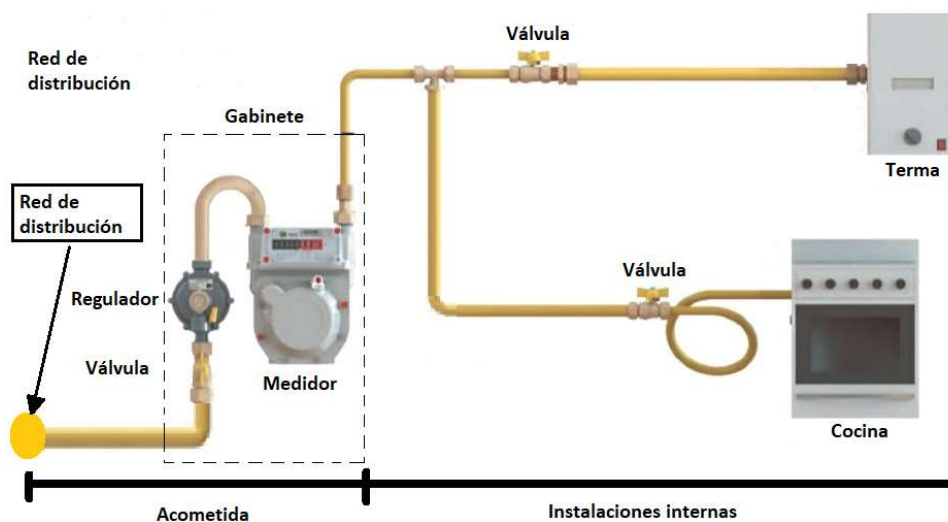


Fuente: Elaboración propia.

2.1.8. INSTALACIONES DEL SUMINISTRO DE GAS NATURAL

Está conformada por la acometida, la cual incluye, entre otros componentes, los equipos de regulación, el medidor, accesorios, filtros y las válvulas de protección, según lo señalado en el artículo 2 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos¹ (ver Figura 2.5).

Figura 2.5 – Instalaciones del suministro de gas natural por ducto



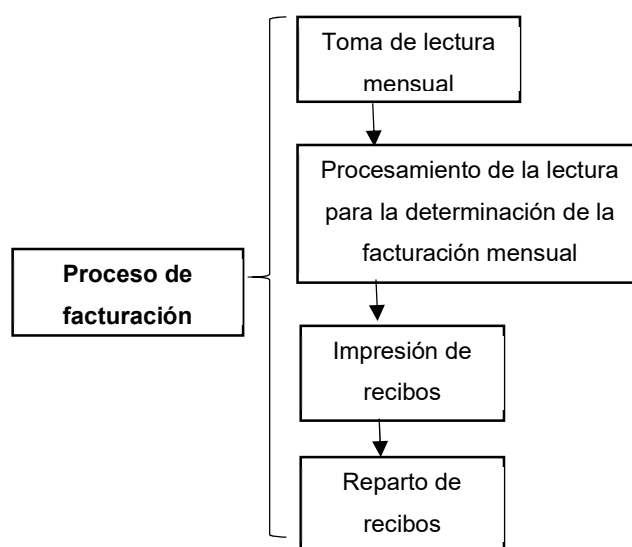
Fuente: Elaboración propia.

2.1.9. ERROR EN EL PROCESO DE FACTURACIÓN

Es el error ocasionado por la concesionaria durante el proceso de facturación, que origina el cobro de montos distintos a los que se debieron facturarse. El proceso de facturación se inicia con la toma de lectura del medidor para la facturación mensual y finaliza con el reparto del recibo, ver Figura 2.6 [16].

¹Modificado mediante Decreto Supremo N° 0088-2021-EM.

Figura 2.6 – Proceso de facturación



Fuente: Elaboración propia.

2.2. MARCO CONCEPTUAL

- **Resolución:** es un documento de carácter oficial que contiene la declaración decisiva de la autoridad administrativa sobre un asunto de su competencia, está conformada por cuatro partes, las cuales son: antecedente de lo actuado por las partes en virtud de la discusión, descripción de la cuestión es discusión, análisis y resultado [14].
- **Inspección:** es una verificación visual realizada por la concesionaria, para registrar la lectura del medidor y los datos de placa del medidor, evitando la manipulación de los componentes del suministro [16].
- **Intervención:** Acciones de carácter técnico que realiza la concesionaria, en toda o parte de la conexión, efectuando desconexiones o abriendo los precintos de seguridad del sistema de medición a fin de detectar alguna vulneración que genere un menor registro en el consumo de energía eléctrica [16]
- **Contraste:** es un proceso técnico que permite determinar los errores del Sistema de Medición mediante su comparación con un Sistema Patrón [7].
- **Queja:** Acción del usuario con la finalidad de subsanar algún defecto presentado durante la tramitación del reclamo derivado de la prestación de los servicios públicos de electricidad o gas natural, por ejemplo, corte de

servicio por deuda que forma parte de un reclamo, falta de elevación del expediente de apelación, falta de notificación de la resolución de primera instancia [14].

- **Reclamo:** Acción del usuario con la finalidad de obtener un pronunciamiento sobre cualquier conflicto derivado de la prestación de los servicios públicos de electricidad o gas natural [14].
- **Usuario:** Persona natural o jurídica que es titular del suministro, o usuario del servicio instalado, o que tiene calidad de ser un tercero con legítimo interés, que inicia un procedimiento regulado bajo los alcances de la presente Directiva. Excluye a quienes sean titulares o reciban los servicios de electricidad y gas natural en calidad de clientes libres o clientes independientes, respectivamente [14].
- **Suministro:** Servicio eléctrico suministrado por la concesionaria a un usuario, de acuerdo a características técnicas y comerciales establecidas en el respectivo contrato de Suministro e identificadas mediante un número o código dado por el Concesionario [16]
- **Consumo:** Cantidad de energía eléctrica (kW.h y kVAR.h) y/o demanda de potencia eléctrica (kW) o cantidad de gas natural (m³) absorbida durante un período de tiempo por las cargas o equipos instalados en el predio [16] [9].
- **Solicitud:** Pedido realizado por el usuario ante la empresa distribuidora pendiente a obtener información o el otorgamiento de un derecho referido a la prestación del servicio público de electricidad o gas natural, que no implique controversia. Se distingue del reclamo por su naturaleza no contenciosa y, por ello, no es atendida dentro de la Directiva [14].
- **Recurrente:** Persona natural o jurídica que interpone recurso de reconsideración o apelación contra una resolución de primera instancia.

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.1. HIPÓTESIS

El análisis de la normativa aplicable a los reclamos por consumos de los servicios públicos de electricidad y gas natural por ducto influirá en la mejora del proceso de atención en estados de emergencia.

3.2. VARIABLES E INDICADORES

Variable independiente (VI): Reclamos por consumos de los servicios públicos de electricidad y gas natural por ducto.

Variable dependiente (VD): Proceso de atención en estados de emergencia.

Indicadores:

X1: Plazos de atención

X2: Procedimiento de evaluación

X3: Criterios técnicos para resolver

CAPITULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación es cualitativa porque se busca mejorar el proceso de atención de los reclamos por consumos de electricidad y gas natural por ducto, cuando las concesionarias tienen dificultades para realizar la toma de lecturas de los medidores debido a desastres naturales y confinamientos por pandemia.

El alcance de la investigación es correlacional, dado que se estudia la normativa aplicada para resolver los reclamos por consumos de eléctricas y gas natural por ducto y su relación con el incremento de dichos reclamos durante Estado de Emergencia decretado el 2017 por el Fenómeno del Niño Costero y el Estado de Emergencia decretado el 2020 para frenar la propagación de la Covid-19.

El diseño de la investigación es de tipo no experimental porque se observa los acontecimientos tal y como se dieron durante los citados Estados de Emergencia, para después analizarlos a fin de mejorar la normativa aplicada para resolver reclamos por consumos de electricidad y gas natural por ducto.

4.2. UNIDAD DE ANÁLISIS

La investigación utiliza como unidad de análisis los expedientes de apelación ingresados a la JARU del 2017 al 2021 donde la Sala Unipersonal 1 haya emitido pronunciamiento por los cuestionamientos referidos a excesivos consumos facturados.

Los expedientes de apelación contienen todos los actuados durante el procedimiento de reclamo como el reclamo, recursos de reconsideración y/o apelaciones en su formato original, acta de verificación de lecturas, Reporte N° 1 de evaluación del reclamo, carta de invitación al contraste del sistema de medición, certificado de aferición del medidor, certificado de pruebas de contraste al sistema de medición, historial de consumos y lecturas, resoluciones de primera y segunda instancia, cargos de notificación de las

resoluciones e invitaciones, detalle del cumplimiento de la resolución de segunda instancia e informe de verificación de cumplimiento de la resolución de segunda instancia, entre otros.

4.3. MATRIZ DE CONSISTENCIA

“Análisis de la normativa aplicable a los reclamos por consumos de electricidad y gas natural por ducto para mejorar el proceso de atención en estados de emergencia”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
¿En qué medida, la inadecuada evaluación de los reclamos en primera instancia por consumos de electricidad y gas natural por ducto, influye negativamente en el proceso de atención en estados de emergencia?	Analizar la normativa aplicable a los reclamos por consumos de los servicios públicos de electricidad y gas natural por ducto para mejorar el proceso de atención en estados de emergencia.	El análisis de la normativa aplicable a los reclamos por consumos de los servicios públicos de electricidad y gas natural por ducto influirá en la mejora del proceso de atención en estados de emergencia.	<ul style="list-style-type: none"> • VI: Reclamos por consumos de los servicios públicos de electricidad y gas natural por ducto. • VD: Proceso de atención en estados de emergencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Plazo de atención • Procedimiento de evaluación. • Criterios técnicos para resolver. 	<ul style="list-style-type: none"> • Búsqueda de las Resoluciones emitidas por la JARU. • Revisión de los procedimientos establecidos en la Directa y el Procedimiento Especial.

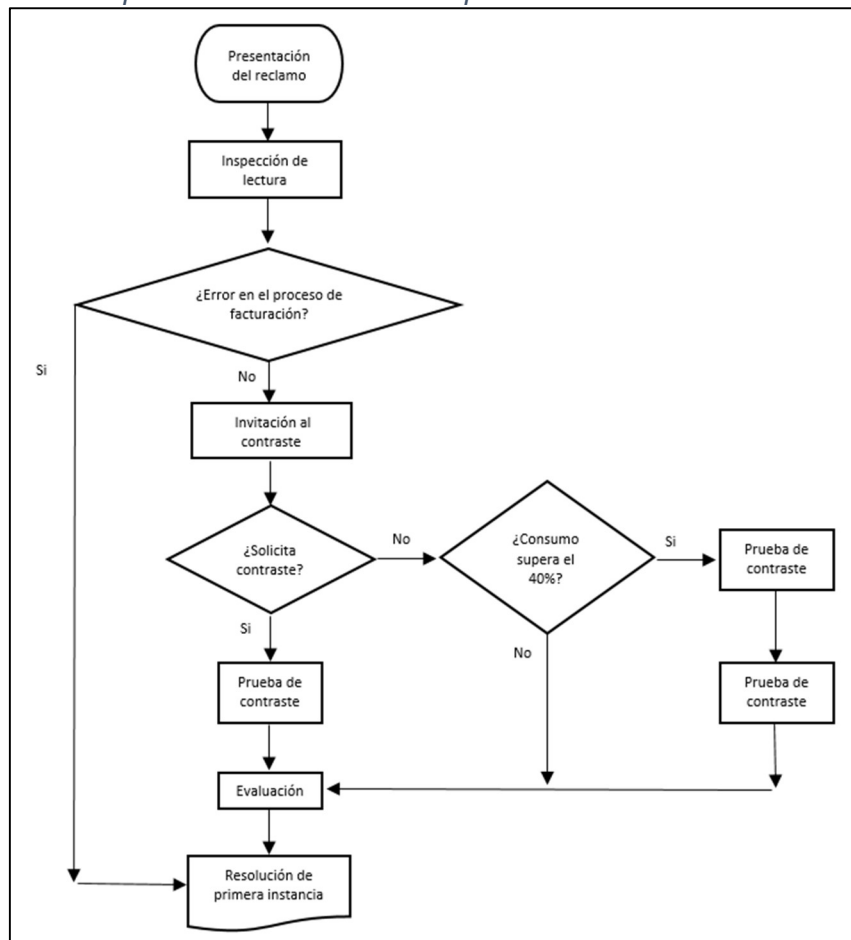
CAPITULO V: DESARROLLO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

En el presente capítulo se describirá los procedimientos para la atención de los reclamos por excesivos consumos facturados, según lo establecido en la Directiva y el Procedimiento Especial; asimismo, se procederá a realizar el análisis de los casos típicos donde la Sala Unipersonal 1 declaró fundados los reclamos por excesivos consumos facturados bajo estimación y/o su liquidación; para luego mostrar la propuesta de mejora del Procedimiento Especial y la contrastación de la hipótesis del trabajo de investigación.

5.1. DIRECTIVA PARA RECLAMOS POR EXCESIVO CONSUMO

En la Figura 5.1, se muestra el flujo del procedimiento de la Directiva para la atención de los reclamos por excesivo consumo en primera instancia administrativa; asimismo, se procederá a describirlo.

Figura 5.1 - Flujo del procedimiento de la Directiva para la atención de los reclamos por excesivo consumo en primera instancia administrativa



Fuente: Elaboración propia según lo señalado en la Directiva "Procedimiento administrativo de atención de reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural".

5.1.1. PRESENTACIÓN DEL RECLAMO

Según el artículo 14 de la Directiva, los reclamos se pueden presentar mediante:

- Carta presentada ante cualquier oficina de atención al público de la concesionaria.
- Llamada telefónica habilitada por la concesionaria.
- Correo electrónico habilitado por la concesionaria.
- Página web habilitada por la concesionaria.

- Libro de observaciones o su equivalente implementado en la oficina de la concesionaria.

Asimismo, el artículo 15 de la Directiva, señala que la concesionaria deberá dejar constancia del registro del reclamo y de los documentos adjuntados por el reclamante, ver Figura 5.2.

Figura 5.2 – Formato de Boleta de Reclamo utilizado por Electrocentro S.A.

Electrocentro S.A.		BOLETA DE ATENCIÓN		Gestor Comercial :
Valle Mantaro				CGD - Gestor 05 Contact Center
20129646099		RECLAMO Nro. : R46864-C-2021		
Suministro :	[REDACTED]			
Titular :	[REDACTED]	Medidor :	Serie : [REDACTED]	
Dirección :	[REDACTED]		Marca : CLOU	
Dir. Procesal :	[REDACTED]		Modelo : DDS719 (5-60 Amp.)3 H	
Teléfono :	[REDACTED]		Tarifa : BT5B	
Pto. Atención :	ContactCenter CGD - Gestor 05 Contact Center		Modalidad : Teléfono	
Motivo :	Genérico		Recepción : 19/12/2021 12:52:49	
Área Encargada :	Atención al Cliente		Posible Rpta. : 31/01/2022 12:52:49	
Periodos :				
Monto en reclamo :	0.00			
Petitorio :	USUARIO INTERPONE RECLAMO POR MALA INFORMACION CONSIGNADA EN SU RECIBO DEL MES DE NOVIEMBRE-2021, YA QUE EN LA PLATAFORMA DE ELECTROCENTRO UN MONTO DISTINTO AL DEL RECIBO FISICO (PLATAFORMA S/ 128.60 Y EN EL RECIBO FISICO S/ 130.89) MONTOS QUE DESCONCIERTAN AL CLIENTE			
Observación :	NOMBRE: [REDACTED] DNI: [REDACTED] CEL: [REDACTED] REF: [REDACTED] CORREO: [REDACTED] USUARIO SOLICITA SE NOTIFIQUE AL CORREO ELECTRONICO EXCLUSIVAMENTE.			
	 LA EMPRESA		REPRESENTANTE (Usuario/Poder Simple) [REDACTED]	
<small>Nota : "Directiva N°269-2014-OS/CD numeral 16.3: Mientras el reclamo se encuentre en trámite, el servicio público de electricidad o gas natural no podrá ser interrumpido, siempre que el usuario cumpla con las demás obligaciones comerciales y técnicas que no sean materia del reclamo".</small>				

Fuente: Expediente de SIGED N° 202200025067.

Además, el artículo 17 de la Directiva señala que los requisitos de admisibilidad del reclamo son:

- Nombre usuario del servicio (reclamante) y, de ser el caso, el nombre su representante o apoderado, que deberá ser acreditado con la documentación pertinente.
- Número del documento de identidad del reclamante y, de ser el caso, de su representante o apoderado.
- Domicilio procesal ubicado dentro del ámbito de acción de la concesionaria, el cual será tomado en cuenta para la notificación de documentos del

procedimiento; o, de contar con autorización del recurrente, la concesionaria podrá proporcionar una casilla electrónica al reclamante para las notificaciones.

- d) Petitorio claro y preciso.
- e) Número de suministro, de ser el caso.
- f) Firma o huella digital del reclamante, de permitirlo la modalidad de presentación del reclamo.

Además, el antes citado artículo, precisa que, de ser el caso, la concesionaria deberá comunicar al reclamante que tiene el plazo máximo de 2 días hábiles (contabilizados desde el día siguiente de la comunicación) para que subsane los requisitos de admisibilidad del reclamo y, de no hacerlo en el plazo señalado, se declara inadmisibile el reclamo; y, de hacerlo en el plazo señalado, se reinicia el computo del plazo para que se emita la resolución del reclamo desde el día siguiente de la subsanación .

5.1.2. EVALUACIÓN DE LOS RECLAMOS POR EXCESIVO CONSUMO

Los numerales 19.1 y 19.2 de la Directiva, señalan que, la concesionaria debe acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa sobre la materia reclamada y que deberá evaluar los medios probatorios prestados por el reclamante, siempre que estos, sean pertinentes y se ajusten a la naturaleza del reclamo.

Además, el numeral 19.3 de la Directiva, señala las etapas correlativas que deben seguir las concesionarias para la evaluación de los reclamos por excesivo consumo de energía eléctrica, los cuales son:

- a) Realizar una inspección de campo, con el fin de obtener la lectura del medidor, datos del medidor (marca, número de serie, año de fabricación y modelo) y parámetros utilizados para la facturación (factor de medición); lo antes señalado no es necesario, en caso, se cuente la documentación de otra inspección de campo realizado con posterioridad al periodo reclamado, ver Figura 5.3.

Figura 5.3 – Formato de Inspección de Campo utilizado por Luz del Sur S.A.A.

INFORME DE INSPECCIÓN DE CAMPO	
RECLAMACIÓN	RE016224-ESC-2022
SUMINISTRO	
MEDIDOR	6983299
SUCURSAL	Santa Anita
UBIC. MEDIDOR	EXTERNO
RUTA DE LECTURA	17-715-3130
NOMBRE DEL CLIENTE	
DIRECCIÓN	
DISTRITO	
TELEFONO	
FECHA DE LECTURA	12/10/2022
LECTURA	99754.6

Fuente: Expediente de SIGED N° 202200259774.

- b) Descartar en gabinete todo tipo de error en el proceso de facturación, conforme lo previsto en el documento “Reporte 1” del Anexo N° 3 de la Directiva, ver Figura 5.4; asimismo, precisa que, hasta culminar el análisis en gabinete, la concesionaria no deberá intervenir o manipular bajo ninguna circunstancia el sistema de medición, ni su conexionado, ni modificar los parámetros de facturación; además, señala que, de no

detectarse algún error en el proceso de facturación que implique el excesivo consumo, la concesionaria cumplirá con los siguientes literales.

Figura 5.4 – Reporte 1: Evaluación del Reclamo por Excesivo Consumo Facturado

Suministro						Opción Tarifaria	
Titular							
Usuario							
Materia	EXCESIVO CONSUMO FACTURADO						

1. DATOS DEL (LOS) CONSUMO (S) RECLAMADO (S)

Mes reclamado	Periodo de Facturación	Pliego Tarifario en la fecha de reclamo	kW.h/ mes	Factor de medición	Importe facturado por energía

Lecturas correlativas: SI ___ NO ___
 Acumulación de consumos: SI ___ NO ___
 Liquidación de consumos: SI ___ NO ___

2. DATOS HISTÓRICOS DEL SUMINISTRO
 (Considerando 36 meses previos a mes reclamado)

Consumos estacionales: SI ___ NO ___
 Periodo alto: _____
 Facturación por promedios: SI ___ NO ___
 Mes(es): _____
 Facturación atípica (excede 4 veces desviación estándar): SI ___ NO ___
 Mes(es): _____

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

Medidor N°:		Fecha de fabricación:		Fecha de instalación:	
Marca:		Modelo:			
Mes de facturación	Fecha	Lecturas	Diferencia de lecturas	Factor de medición	Consumo
	(Inmediata anterior al mes en reclamo)				
	(Del mes (es) en reclamo)				
	Inmediata (s) posterior (es)				
	Verificación de campo debido al reclamo				

Diferencia de lecturas coinciden con kWh/mes facturados: SI ___ NO ___
 Observaciones:

Fuente: Anexo N° 3 de la Directiva.

- c) Informar claramente al reclamante acerca de su derecho a solicitar la prueba de contrastación según el tipo de sistema de medición, indicándole

la relación de las empresas contrastadoras autorizadas, con sus respectivos costos y otorgándole el plazo de 4 días hábiles para solicitar dicha prueba, para tal fin se puede utilizar el Formato 7 de Anexo N° 2 de la Directiva, que se muestra en la Figura 5.5; asimismo, deberá indicar al usuario que le corresponderá asumir el costo de la prueba, en caso, se determine que el sistema medición opera correctamente; además, se precisa, que lo antes señalado no es necesario, en caso, se cuente con los resultados de una prueba de contraste realizada con posterioridad al periodo reclamado.

Figura 5.5 – Formato 7: Modelo de carta a usuarios para selección de empresa contrastadora

Señor (Sra.) NOMBRE DIRECCIÓN CIUDAD			LUGAR, FECHA
Suministro:	N° SUMINISTRO		
Asunto:	RECLAMO		
Referencia:	CÓDIGO DE RECLAMO		
Nos dirigimos a usted con relación atención al reclamo que ha presentado el (FECHA) sobre (MOTIVO DEL RECLAMO).			
De acuerdo con lo establecido en los literales a y b del numeral 19.3 de la Directiva "Procedimiento Administrativo de Reclamos de Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural por Red de Ductos", la empresa distribuidora de electricidad ha descartado errores de lectura y de facturación.			
Considerando que los consumos de su suministro son registrados por un medidor de tipo TIPO DE MEDIDOR, cumplimos con informarle a continuación las empresas autorizadas para realizar la prueba de contraste a este tipo de medidor:			
Ítem	Empresa Autorizada	Trabajo en laboratorio/ campo:	Costo (Nuevos Soles)
1			
2			
3			
4			
5			
6			
Los importes señalados incluyen el I.G.V			
Si usted estima conveniente que se efectúe una revisión al medidor, deberá hacernos llegar su solicitud de contrastación en un plazo de cuatro (4) días hábiles, con la elección de la empresa contrastadora y tipo de contrastación, de conformidad con el numeral 6.1.1 de la Norma DGE "Contraste del Sistema de Medición de Energía Eléctrica" ² .			
El costo de la prueba de contraste será cubierto inicialmente por la empresa distribuidora de electricidad. Una vez concluido el procedimiento de reclamo, se determinará si corresponde trasladar dicho costo al reclamante, en función a lo siguiente:			
<ul style="list-style-type: none"> • Si el reclamo se declara infundado y el medidor resulta conforme, el reclamante asumirá el costo total de la prueba; • Si el reclamo se declara infundado pero el equipo de medición resulta defectuoso, el reclamante no asumirá el costo de la prueba; • Si el reclamo se declara fundado, la concesionaria asumirá el costo de dicha prueba. 			
Sin otro particular nos despedimos de usted.			
Atentamente,			
FIRMA EMPRESA DISTRIBUIDORA			
<hr/>			
<small>1 Resolución de Consejo Directivo N° 269-2014-OS/CD 2 Resolución Ministerial N° 496-2005-EM/DM</small>			

Fuente: Anexo N° 2 de la Directiva.

- d) En caso el usuario elija a una empresa contrastadora dentro del plazo concedido, la concesionaria deberá contratar a dicha empresa y asumir preliminarmente el costo de la prueba.
- e) En caso, el usuario no elija una empresa contrastadora dentro del plazo concedido; y el incremento en 40% del consumo promedio de los doce meses anteriores al reclamado, sin incluir consumos estacionales, sea menor que el consumo reclamado; la concesionaria deberá realizar de oficio las pruebas de contraste, ver Figura 5.6, y nivel de aislamiento de las instalaciones internas del suministro cuestionado, salvo que el reclamante se oponga a la realización de las citadas pruebas; además, la concesionaria deberá acreditar la vigencia de la calibración de los equipos utilizados en las citadas pruebas.

Figura 5.6 – Reporte de pruebas similares al contraste realizadas en campo

VERIFICACION POSTERIOR DE MEDIDORES DE ENERGIA ELECTRICA EN CAMPO N° 133712

CERTIFICADO N° 2022 -

1. Solicitante: **Electro Sur Este S.A.A** Fecha de verificación: 2022-12-07

Localidad o Centro de Servicios: **Wanchay**

2. Datos del titular de la conexión domiciliar o usuario:

Razón Social o nombre del titular: **[REDACTED]** N° de suministro: **[REDACTED]**

Dirección: **[REDACTED]** Consumo promedio: kWh > 100 kWh

3. Datos del Medidor Verificado:

Marca o fabricante: **Star Electric** Tensión de referencia: **220** V

Modelo: **DPS26B** N° de hilos: 3 4

Número de serie: **606896137** Corriente de base (Ib): **5** A

Procedencia: **China** Corriente máxima (Imax): **60** A

Año de fabricación: **2014** Constante: **1600** (Imp/kWh) (res/kWh) (Wh/rev)

Clase: 2 1 Fases: Monofásico Trifásico

Visualizador: Analógico LCD LED N° de precinto retirado: **90620** Color: **colesfe**

Cert. aprob. Modelo o Certif. Homolog.: **[REDACTED]** N° de precinto colocado: **[REDACTED]** Color: **[REDACTED]**

Tipo: Inductivo Estático Tipo de protección: No tiene Lazo porta fusible Libre terminal Conexión directa

4. Trazabilidad:

Patrones de referencia (Nombre)	Código / Identificación	Documento de calibración	Fecha de calibración
Patron Applied	1364080743	LPE-C-303-2022	2022-11-02
Puente Inductiva	1051	LPE-374-2022	2022-11-22

5. Resultado de la verificación

5.1. Inspección visual

SI	NO	Observación / Comentario
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Precintos alterados / rotos
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Luz rota / opaca
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mica de tapa rota

Caja sin tapa: SI NO Observación / Comentario: **[REDACTED]**

Tapa de la caja en mal estado: SI NO Observación / Comentario: **[REDACTED]**

Otros: SI NO Observación / Comentario: **[REDACTED]**

5.2. Prueba de marcha en vacío

- Para los medidores electro-mecánicos clase 2 se aplica una corriente de 0,001b.

- Para los medidores electrónicos sólo aplicar la tensión de línea

Conclusión: **CUMPLE** **NO CUMPLE**

5.3. Ensayos de precisión

Valor de corriente	Vueltas / Impulsos	N° de Ensayos			Promedio %	EMP		CUMPLE
		1°	2°	3°		Clase 1	Clase 2	
Condición 1 - 5% Ib	1	0.0	0.0	0.0	0.0	+2.5	+3.5	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Condición 2 - 100% Ib (*)	5	0.0	0.0	0.0	0.0	+2.5	+3.5	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Condición 3 - Imax	5	0.0	0.0	0.0	0.0	+1.5	+2.5	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

(*) Aplica para usuarios con medidores electro-mecánicos cuyo consumo promedio es mayor a 100 kWh

Tensión de ensayo: **224** V

5.4. ¿Requiere pruebas adicionales?: SI () - NO

5.4.1. Verificación de registro

Condiciones	Requisito	CUMPLE
Contiene (en) <input type="checkbox"/> Impulsos <input type="checkbox"/> Revoluciones	Comprobar la relación entre la salida de pulsos / las revoluciones y la indicación del visualizador	Imp/Rev. = [REDACTED] kWh <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Observaciones: Contador trabado: SI NO; Rodillo desalineado: SI NO; Partida encendida: SI NO; LED pulso: SI NO; Otros: SI NO

5.4.2. Prueba de aislamiento

Tensión (DC): **[REDACTED]** Vdc; Fases: R MDC S MDC T MDC N MDC Resultado: **Cumple** No Cumple

6. Conclusión de la verificación

De acuerdo a lo establecido en la RM N° 496-2005-MEM/DM "Norma de contraste del sistema de medición de energía eléctrica", el medidor verificado resultó:

CONFORME **NO CONFORME**

Fuente: Expediente SIGED N° 202300006926

De otro lado, para el caso de los reclamos por excesivos consumos de gas, el numeral 19.5 de la Directiva², señala que la concesionaria deberá informar de forma clara al reclamante acerca de su derecho a solicitar la prueba de contraste del medidor, indicándole la relación de las empresas contrastadoras autorizadas, con sus respectivos costos y otorgarle el plazo de cuatro días hábiles para solicitar dicha prueba; luego de realizada la citada prueba a solicitud del reclamante o de vencido el plazo para solicitar la citada prueba, la concesionaria podrá emitir la resolución del reclamo.

Asimismo, para la evaluación de los reclamos por excesivo consumo de gas, la concesionaria deberá descartar algún error en el proceso de facturación mediante una inspección de campo realizada con posterioridad al periodo reclamado, en virtud del numeral 19.1 de la Directiva.

5.1.3. RESOLUCION DE PRIMERA INSTANCIA

El plazo para que la concesionaria emita pronunciamiento por el reclamo se contabiliza desde la fecha que este tomo conocimiento del reclamo o desde la fecha que el reclamante subsane los requisitos de admisibilidad del reclamo.

Asimismo, el numeral 20.1 de la Directiva, señala que:

- Los reclamos referidos exclusivamente al corte del servicio y se solicite su reposición, deberán ser atendidos en un plazo máximo de de 10 días hábiles.
- Los reclamos referidos exclusivamente al excesivo consumo en tarifa BT5B y que pueden incluir cargos asociados al consumo o cargos mínimos (cargo fijo, reposición y mantenimiento, alumbrado público, aporte Ley N° 28749, FOSE e I.G.V.), y se haya advertido algún error en el proceso de facturación en el análisis en gabinete señalada en el literal b) del numeral

² El numeral 19.5 de la Directiva se adicionó mediante el artículo 3 de la Resolución n N° 075-2015-OS-CD, publicado el 24 de abril de 2015.

19.3 de la Directiva, deberán ser atendidos en un plazo máximo de 10 días hábiles.

- Los reclamos referidos exclusivamente al excesivo consumo en tarifa BT5B y que pueden incluir cargos asociados al consumo o cargos mínimos, y se haya realizado la invitación al contraste señalada en el literal c) del numeral 19.3 de la Directiva, deberán ser atendidos en un plazo máximo de 30 días hábiles.
- Los reclamos referidos a materias distintas o adicionales a las antes señaladas, el plazo máximo para que la concesionaria emita pronunciamiento es de 30 días hábiles.

Según los numerales 20.2 y 20.3 de la Directiva, los pronunciamientos de la concesionaria pueden ser:

- Improcedente, cuando la materia reclamada forma parte de otro reclamo iniciado con anterioridad, forme parte de acuerdo extrajudicial entre las partes o el reclamante no tenga interés para obrar.
- Fundado, cuando se le da la razón al reclamante, en dicho caso la concesionaria deberá señalar la media correctiva en la resolución.
- Fundado en parte, cuando se le da parcialmente la razón al reclamante, en dicho caso la concesionaria deberá señalar la media correctiva en la resolución.
- Infundado, cuando no se le da la razón al reclamante.

Asimismo, en la Resolución de primera instancia se debe señalar que el reclamante puede impugnar la cita resolución en el plazo máximo de 15 días hábiles, contabilizado desde el día siguiente de su notificación.

Además, según el numeral 11.1 de la Directiva, la concesionaria deberá notificar la resolución en el domicilio procesal, señalado por el reclamo, en el plazo máximo de 5 días hábiles desde su emisión. Cabe precisar que, la concesionaria tiene que acreditar que notificó su resolución según los requisitos establecidos en el numeral 11.4 de la Directiva y el Texto Único Ordeno de la Ley de Procedimiento Administrativo General.

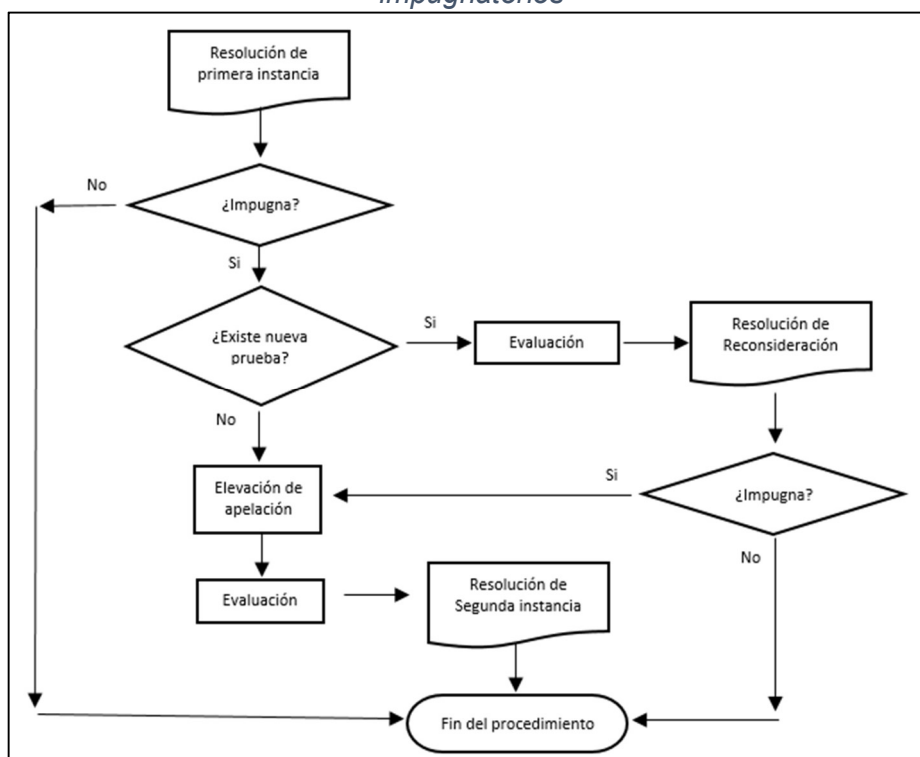
De otro lado, el artículo 26 de la Directiva, precisa que la concesionaria, cuando requiera información indispensable para resolver el reclamo, podrá

suspender el plazo de atención mediante resolución debidamente motivada y el plazo para la atención del reclamo se reanudara cuando se obtenga dicha información o, en su defecto, cuando se haya cumplido el plazo para su obtención.

5.1.4. RECURSOS ADMINISTRATIVOS

En el artículo 22 de la Directiva, señala que, si el reclamante no está de acuerdo con lo resuelto por la concesionaria, tiene el plazo de 15 días hábiles, contabilizado desde el día hábil siguiente de notificada la resolución de primera instancia, para impugnarla mediante un recurso de reconsideración o de apelación; asimismo, para una mayor comprensión se muestra el flujo del procedimiento de la Directiva para la atención de los recursos impugnatorios en la Figura 5.7 y se procederá a describirlo.

Figura 5.7 - Flujo del procedimiento de la Directiva para la atención de los recursos impugnatorios



Fuente: Elaboración propia según lo señalado en la Directiva "Procedimiento administrativo de atención de reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural".

En caso de interponer un recurso de reconsideración, este debe contar con una nueva prueba que no haya sido evaluada por la concesionaria y que sea pertinente. Además, la concesionaria deberá emitir la resolución de reconsideración dentro del plazo de 10 días hábiles desde el siguiente día que tomó conocimiento de dicho recurso; en caso, el reclamante no se encuentre de acuerdo con la resolución de reconsideración, solo puede presentar un recurso de apelación.

De interponerse el recurso de apelación, la concesionaria deberá elevar el expediente de reclamo a la JARU en el plazo máximo de 5 días hábiles desde el día hábil siguiente de presentado dicho recurso.

Según el artículo 23 y Anexo N° 4 de la Directiva, el expediente de reclamo debe contener todo lo actuado de forma sucesiva hasta el recurso de apelación como:

- La boleta de reclamo y los documentos adjuntados por el reclamante en su formato original (escrito, grabación de audio, correo electrónico, entre otros).
- Historial de consumos y lecturas.
- Historial de facturaciones (cargos facturados en los recibos con sus respectivos importes).
- Historial de pagos.
- Certificado de verificación inicial del medidor aprobado por el INACAL.
- Acta de inspección de campo.
- Reporte N° 1 de evaluación del reclamo.
- Carta de invitación al contraste con su cargo de notificación
- Acta de las pruebas de contraste o similares al contraste realizadas al medidor y, de ser el caso, los resultados del nivel de aislamiento de las instalaciones internas.
- Certificado de calibración de los equipos utilizados en el contraste y del megohmetro.
- Resoluciones con sus cargos de notificación.
- Boleta de registro de los recursos de administrativos y los documentos adjuntados por el reclamante en su formato original (escrito, grabación de audio, correo electrónico, entre otros).

De otro lado, el artículo 21 de la Directiva, señala que, exceptuando los casos donde la concesionaria esta facultada a suspender el plazo de atención del reclamo, la JARU declarara la aplicación del silencio administrativo positivo, a solicitud del reclamante (mediante queja o recurso administrativo) o de oficio, cuando la concesionaria:

- Omite analizar y pronunciarse sobre una parte de la materia reclamada.
- Emite pronunciamiento por el reclamo o el recurso de reconsideración fuera del plazo establecido.
- Notifica su resolución fuera del plazo establecido.

Finalmente, considerando el numeral 22.6 de la Directiva, precisa que, si el recurso administrativo se presenta fuera del plazo establecido en la Directiva, la concesionaria emitirá una resolución donde declarará improcedente por extemporáneo el recurso administrado y, de considerarlo pertinente, el recurrente puede apelar dicha resolución.

5.1.5. RESOLUCIÓN DE SEGUNDA INSTANCIA

Según los literales b) y c) del numeral 25.1 de la Directiva, la JARU resolverá el recurso de apelación en el plazo máximo de 15 días hábiles contabilizados desde el día siguiente de recepción del expediente, cuando en el reclamo se cuestione solo el excesivo consumo en opción tarifaria BT5B; y el recurso de apelación se resolverá en el plazo máximo de 30 días hábiles contabilizado desde el día siguiente de recepción del expediente, cuando el reclamo se refiera a materias distintas o adicionales al corte de servicio o excesivo consumo en opción tarifaria BT5B.

Según el numeral 25.2 de la Directiva, la JARU declarara improcedente el recurso de apelación considerando lo señalado en el numeral 20.2 de Directiva

Además, según numeral 25.3 de la Directiva, en las resoluciones de la JARU se puede declarar en más de un sentido, cuando el recurso de apelación contenga varios aspectos cuestionados, y en dichas resoluciones se podrá:

- a) Confirmar la resolución de la concesionaria.

- b) Revocar la resolución de la concesionaria y señalar el nuevo pronunciamiento.
- c) Declarar la nulidad de la resolución de concesionaria cuando detecte alguna causal de nulidad prevista en el artículo 10º de la Ley del Procedimiento Administrativo General; además, de ser el caso, se repondrá el procedimiento al estado en que se produjo el vicio procesal y establecer el plazo para las acciones que disponga; sin embargo, de contar con los elementos suficientes, se podrá resolver el fondo del reclamo.

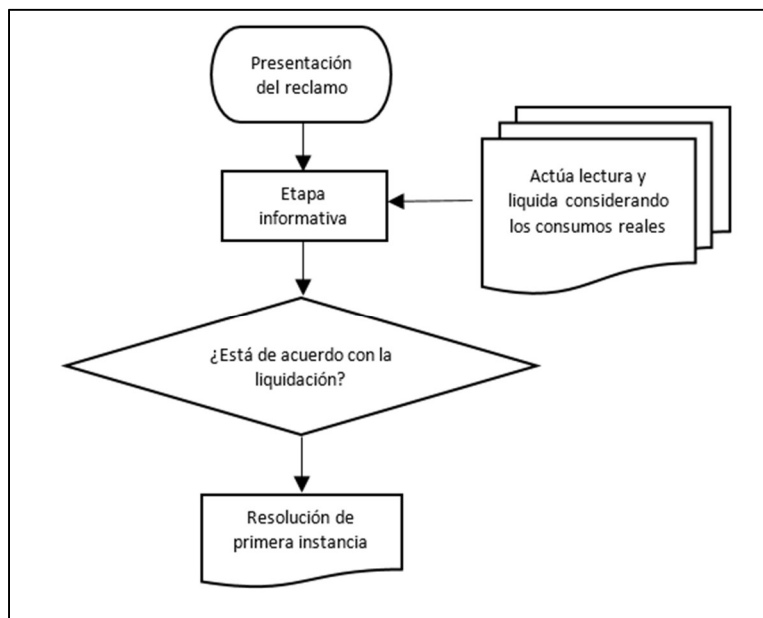
De otro lado, el artículo 28 de la Directiva, precisa que no se puede interponer recurso administrativo contra las resoluciones de la JARU y, cuando en dichas resoluciones se confirme o revoque lo resuelto por la concesionaria o donde el reclamante solicite la aplicación del silencio administrativo negativo, se agota la vía administrativa, quedando expedito el derecho de las partes a acudir a la vía judicial correspondiente.

Finalmente, el artículo 27 de la Directiva, señala que, vencido el plazo para que la JARU emita pronunciamiento por el recurso de apelación y este no emita pronunciamiento, el reclamante podrá considerar negado su recurso de apelación para que acuda a la vía judiciales correspondiente; o puede esperar el pronunciamiento de la JARU, dado que tiene la obligación de resolver el recurso de apelación.

5.2. PROCEDIMIENTO ESPECIAL

El Procedimiento Especial es utilizado para resolver reclamos referidos a consumos estimados durante el periodo 16 de marzo al 31 de diciembre de 2020 y/o su liquidación. Asimismo, en la Figura 5., se muestra el flujo del Procedimiento Especial para la atención de los reclamos en primera instancia administrativa y se procederá a describirlo.

Figura 5.8 - Flujo del Procedimiento Especial para la atención de los reclamos en primera instancia administrativa.



Fuente: Elaboración propia según lo señalado en el “Procedimiento especial para la tramitación de los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural derivados de las facturaciones emitidas durante el Estado de Emergencia Nacional”.

5.2.1. ETAPA INFORMATIVA

El numeral 3.1 del Procedimiento Especial, señala que la concesionaria en el plazo máximo de 30 días hábiles, contados desde el día siguiente de presentado el reclamo o subsanados los requisitos de admisibilidad, deberá comunicarse con el reclamante para informarle:

- a) El detalle del cálculo de los consumos estimados facturados en el Estado de Emergencia, ver Tabla 5.1.

Tabla 5.1 - Detalle del cálculo para estimar consumos durante el Estado de Emergencia.

Fecha Lectura	Ciclo de Facturación	Mes Comercial	Lectura mes	Consumo Facturado (kW.h)
29/05/2020	31	may-20	Estimado	78
28/04/2020	30	abr-20	Estimado	76
29/03/2020	31	mar-20	Estimado	78

Detalle del cálculo:

Fecha Lectura	Mes Comercial	Lectura mes
27/02/2020	Feb-20	17,830
.	.	.
.	.	.
.	.	.
.	.	.
.	.	.
27/08/2019	Ago-19	17,367

184 días

463 kW.h

Consumo diario = $\frac{463}{184} = 2.52 \frac{\text{kW.h}}{\text{mes}}$

Mayo de 2020: 2.52 kW.h/día x 31 días = 78 KW.h
 Abril de 2020: 2.52 kW.h/día x 30 días = 76 KW.h
 Marzo de 2020: 2.52 kW.h/día x 31 días = 78 kW.h

Fuente: Osinergmin (2020), Guía del “Procedimiento especial para la tramitación de los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural, derivados de las facturaciones emitidas durante el estado de emergencia nacional”.

- b) La lectura del medidor utilizada para la liquidación de dichos consumos estimados y el detalle del cálculo de la liquidación, que implica la determinación de los consumos reales del periodo a liquidar, los cuales se consideran para la refacturación de los recibos involucrados, ver Tabla 5.2.

Tabla 5.2 - Detalle del cálculo para la liquidación de los consumos estimados durante el Estado de Emergencia decretado para evitar la propagación de la Covid-19

Fecha Lectura	Ciclo de Facturación	Mes Comercial	Lectura	Consumo Facturado kW.h
28/06/2020	30	Jun-20	18,183	121
29/05/2020	31	May-20	Estimado	78
28/04/2020	30	Abr-20	Estimado	76
29/03/2020	31	Mar-20	Estimado	78
27/02/2020			17,830	

-Consumo acumulado: "18183" - "17830" = 353 kW.h
 -Número de días transcurridos entre lecturas: 122 días
 -Consumo diario= 353 kW.h/122 días =2.893 kW.h/día

Liquidación	
Consumo real (*) para liquidación kW.h	Valorización mensual de la liquidación incluye cargos del mes
Jun-20	2.893x30= 86.80 S/ 63.37
May-20	2.893x31= 89.70 S/ 65.48
Abr-20	2.893x30= 86.80 S/ 63.37
Mar-20	2.893x31= 89.70 S/ 65.48
Promedio	88.25 S/ 64.42

(*) Cálculo efectuado de acuerdo con la Resolución N° 071-2020-OS/CD

Fuente: Osinergmin (2020), Guía del "Procedimiento especial para la tramitación de los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural, derivados de las facturaciones emitidas durante el estado de emergencia nacional"

c) El detalle de la evolución de los consumos del suministro, ver Tabla 5.3.

Tabla 5.3 - Detalle del cálculo de los consumos estimados facturados.

Fecha Lectura	Mes Comercial	Lectura mes	Consumo Facturado (kW.h)	
26/06/2020	Jun-20	18,183	86.80 (*)	13.2%
27/05/2020	May-20	Estimado	89.70 (*)	17.0%
27/04/2020	Abr-20	Estimado	86.80 (*)	13.2%
28/03/2020	Mar-20	Estimado	89.70 (*)	17.0%
27/02/2020	Feb-20	17,830	78.00	
28/01/2020	Ene-20	17,752	75.00	
28/12/2019	Dic-19	17,677	76.00	
28/11/2019	Nov-19	17,601	77.00	
28/10/2019	Oct-19	17,524	78.00	
27/09/2019	Set-19	17,446	79.00	
27/08/2019	Ago-19	17,367	80.00	
27/07/2019	Jul-19	17,287	78.00	
27/06/2019	Jun-19	17,209	75.00	
27/05/2019	May-19	17,134	71.00	
27/04/2019	Abr-19	17,063	76.00	
27/03/2019	Mar-19	16,987	77.00	

(*) Obtenidos con lecturas reales y el cálculo establecido en el artículo 4.7 de la Resolución N° 071-2020-OS/CD

Fuente: Osinergmin (2020), Guía del “Procedimiento especial para la tramitación de los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural, derivados de las facturaciones emitidas durante el estado de emergencia nacional”.

d) Estado de cuenta del suministro, que incluya las facturaciones mensuales pagos efectuados, ver Tabla 5.4.

Tabla 5.4 – Estado de cuenta con los pagos efectuados

Fecha Lectura	Modalidad Facturación	Fecha Emisión	Fecha Emisión	Mes Comercial	Consumo mes (kW.h)	Cargos Facturados			Total Facturación mes	Estado	Fecha de Pago
						Cargo Fijo	deuda anterior			
26/06/2020	Lectura	27/06/2020	12/07/2020	Jun-20	121	.	.	.	S/ 94.38	Debe	
27/05/2020	Estimado	28/05/2020	12/06/2020	May-20	78	.	.	.	S/ 56.94	Debe	
27/04/2020	Estimado	28/04/2020	13/05/2020	Abr-20	76	.	.	.	S/ 55.48	Debe	
28/03/2020	Estimado	29/03/2020	13/04/2020	Mar-20	78	.	.	.	S/ 56.94	Pagado	24/04/2020 11:55
27/02/2020	Lectura	28/02/2020	14/03/2020	Feb-20	78	.	.	.	S/ 56.94	Pagado	27/03/2020 11:41
28/01/2020	Lectura	29/01/2020	13/02/2020	Ene-20	75	.	.	.	S/ 54.75	Pagado	25/02/2020 10:34
28/12/2019	Lectura	29/12/2019	13/01/2020	Dic-19	76	.	.	.	S/ 55.48	Pagado	24/01/2020 10:05
28/11/2019	Lectura	29/11/2019	14/12/2019	Nov-19	77	.	.	.	S/ 56.21	Pagado	21/12/2019 10:54
28/10/2019	Lectura	29/10/2019	13/11/2019	Oct-19	78	.	.	.	S/ 56.94	Pagado	27/11/2020 11:58
27/09/2019	Lectura	28/09/2019	13/10/2019	Set-19	79	.	.	.	S/ 57.67	Pagado	25/10/2020 15:35
27/08/2019	Lectura	28/08/2019	12/09/2019	Ago-19	80	.	.	.	S/ 58.40	Pagado	24/09/2020 10:57
27/07/2019	Lectura	28/07/2019	12/08/2019	Jul-19	78	.	.	.	S/ 56.94	Pagado	23/08/2020 10:28
27/06/2019	Lectura	28/06/2019	13/07/2019	Jun-19	75	.	.	.	S/ 54.75	Pagado	25/07/2020 11:05
27/05/2019	Lectura	28/05/2019	12/06/2019	May-19	71	.	.	.	S/ 51.83	Pagado	25/06/2020 10:03

Fuente: Osinergmin (2020), Guía del “Procedimiento especial para la tramitación de los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural, derivados de las facturaciones emitidas durante el estado de emergencia nacional”.

Además, de ser el caso, la concesionaria deberá informar al reclame sobre la política de fraccionamiento y la aplicación del “Bono Electricidad”; asimismo, podrá proponer al reclamante alguna fórmula para la solución del reclamo.

Finalmente, la concesionaria deberá dejar constancia de lo antes señalado y de:

- i) El desistimiento del reclamo por parte del reclamante, debido a la explicación brindada.
- ii) El acuerdo al que llegan las partes.
- iii) De ser el caso, los intentos de comunicación infructuosa con el reclamante.

5.2.2. RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA

El numeral 3.2 del Procedimiento Especial, señala que, vencido el plazo de la etapa informativa y no acreditarse el desistimiento del reclamante o el acuerdo de las partes o falta de respuesta del reclamante, la concesionaria deberá resolver el reclamo en el plazo máximo de 30 días hábiles, contabilizado desde el día siguiente de vencido el plazo de la etapa informativa.

Además, la Resolución deberá contener como mínimo:

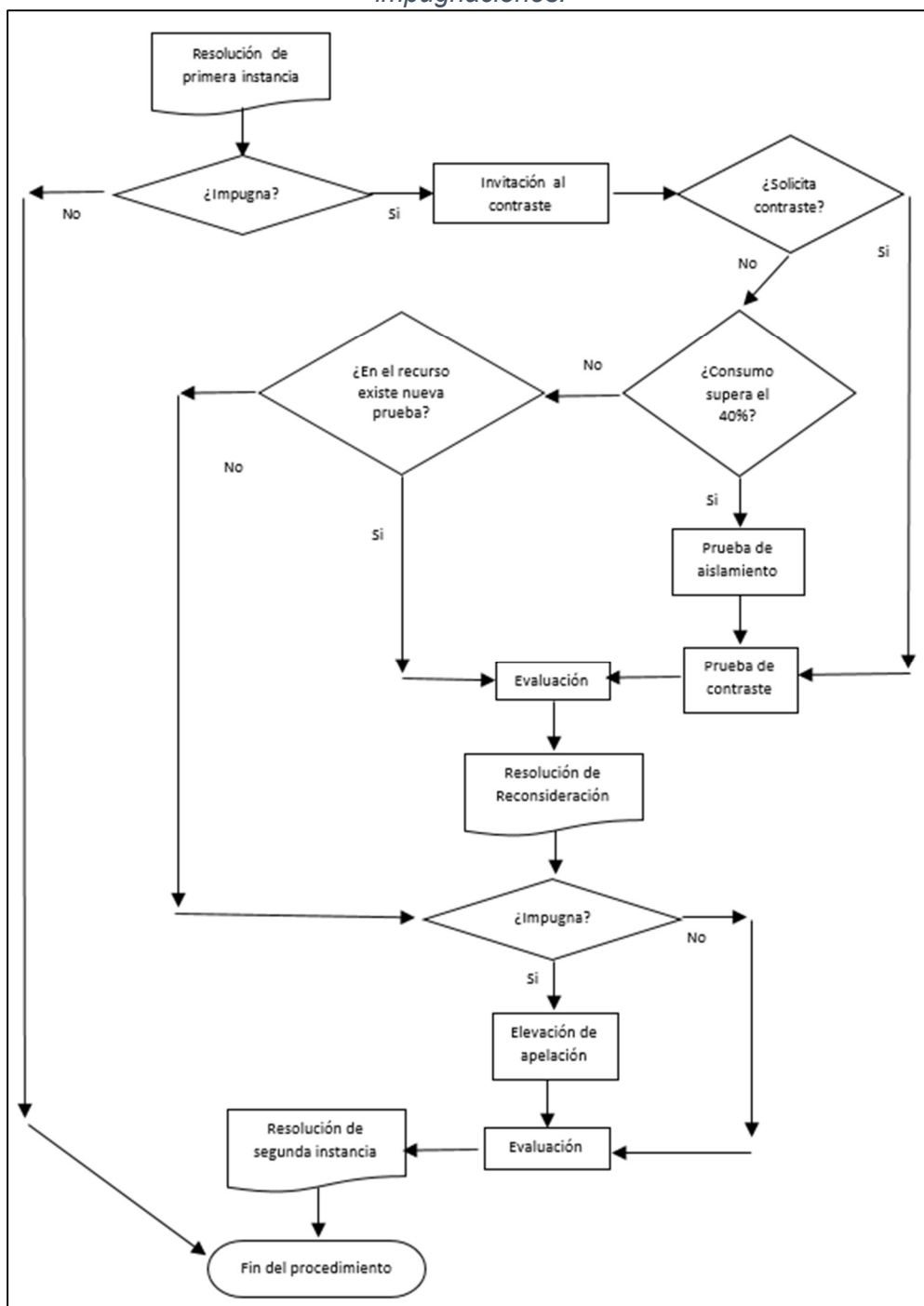
- Lo señalado en la etapa informativa.
- El sustento de los cargos asociados y no asociados al consumo que hayan sido reclamados.
- La información al reclamante sobre el plazo de 15 días hábiles para impugnar la resolución de primera instancia, contabilizados desde el día siguiente de su notificación.

Finalmente, de no resolverse el reclamo, ni notificarse la resolución de primera instancia dentro de los plazos previstos, se aplicará el silencio administrativo positivo.

5.2.3. IMPUGNACIÓN

El artículo 4 del Procedimiento Especial señala que, el reclamante puede impugnar la resolución de primera instancia de no estar de acuerdo con lo resuelto, en la Figura 5.9 se presenta el flujo del Procedimiento Especial para la atención de las impugnaciones y se procederá a describirlo.

Figura 5.9 - Flujo del Procedimiento Especial para la atención de las impugnaciones.



Fuente: Elaboración propia según lo señalado en el "Procedimiento especial para la tramitación de los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural derivados de las facturaciones emitidas durante el Estado de Emergencia Nacional".

Al respecto, de presentarse la impugnación, la concesionaria, en el plazo máximo de 4 días hábiles, deberá informar al reclamante acerca de su derecho a solicitar la prueba de contrastación según el tipo de sistema de medición, indicándole la relación de las empresas contrastadoras autorizadas, con sus respectivos costos y otorgándole el plazo de 4 días hábiles para solicitar dicha prueba, la cual se contabilizara desde el día siguiente de la notificación; asimismo, deberá indicar al reclamante que le corresponderá asumir el costo de la prueba, en caso, se determine que el medidor opera correctamente.

Asimismo, en caso, el reclamante no elija una empresa contrastadora dentro del plazo concedido; y el incremento en 40% del consumo promedio de los 12 meses anteriores al periodo de liquidación del consumos reclamado, sin incluir consumos estacionales, sea menor que el promedio de los consumos reales liquidados; la concesionaria deberá realizar, de oficio, las pruebas de contraste y la medición de nivel de aislamiento de las instalaciones internas del suministro cuestionado, salvo que el reclamante se oponga a la realización de las citadas pruebas.

De otro lado, la concesionaria calificará la impugnación como un recurso de reconsideración, cuando ocurra alguno de los siguientes casos:

- El reclamante presente nueva prueba en su impugnación; o
- El reclamante solicite el contraste del medidor dentro del plazo establecido para tal fin; o
- De oficio corresponda que la concesionaria realizase las pruebas de contraste y medición del nivel aislamiento de las instalación internas del predio.

Caso contrario a lo señalado en el párrafo anterior, la concesionaria deberá califica la impugnación como recurso de apelación y elevará el expediente del reclamo en el plazo máximo de 5 días hábiles siguiente de vencido el plazo otorgado para solicitar el contraste.

El expediente de reclamo debe contener todo lo actuado en el procedimiento, así como el histórico de consumos, de facturaciones y pagos, el historial de cortes y reconexiones y copia de los recibos reclamados.

5.2.4. RESOLUCIÓN DE SEGUNDA INSTANCIA

La JARU deberá resolver los recursos de apelación en el plazo máximo de 30 días hábiles, contabilizado desde el día siguiente de elevación del expediente de reclamo y, de no resolver el recurso de apelación dentro del plazo, se podrá aplicar el silencio administrativo negativo.

5.3. CASOS TÍPICOS CON LA DIRECTIVA

5.3.1. CASO I REGISTRADO EN EL EXPEDIENTE N° 202100217876

5.3.1.1. ANTECEDENTES DEL CASO I:

- El 14 de julio de 2021, el recurrente reclamó por los excesivos consumos facturados de marzo a junio de 2021.

- El 17 de julio de 2021, la concesionaria realizó la inspección de campo donde reportó la lectura registrada por el medidor y la ubicación de este, ver Tabla 5.5.

Tabla 5.5 – Informe de inspección en campo

MEDIDOR	5136301
SUCURSAL	SAN JUAN
UBIC. MEDIDOR	EXTERNO
RUTA DE LECTURA	154381430-6
NOMBRE DEL CLIENTE	
DIRECCION	
DISTRITO	
TELEFONO	993533607
FECHA DE LECTURA	17/07/2021
LECTURA	62116,00

Fuente: Expediente de SIGED N° 202100217876.

- El 19 de julio de 2021, la concesionaria informó al recurrente su derecho a solicitar el contraste de su medidor por intermedio de alguna de las empresas autorizadas, alcanzándole la relación de estas con sus respectivos costos.
- El 27 de agosto de 2021, la concesionaria emitió la Resolución N° DRR-21-075989, donde se declaró infundado el reclamo.
- El 27 de agosto de 2021, la concesionaria notificó la Resolución N° DRR-21-075989 al recurrente.
- El 20 de setiembre de 2021, el recurrente apeló la Resolución N° DRR-21-075989.

5.3.1.2. Análisis del Caso I:

- De la estadística de consumos del suministro (Tabla 5.6), se observa que la lectura registrada para la facturación de marzo de 2021 (28924,6) es correlativa con las del 23 de diciembre de 2020 (57410,4), 17 y 23 de julio de 2021 (62116 y 62216,9, respectivamente).

Tabla 5.6 – Estadística de consumos caso I

Mes	Fecha	Lectura	Consumo (kW.h)
Set-21	23/09/2021	63274.0	505.3
Ago-21	24/08/2021	62768.7	551.8
(*) Jul-21	23/07/2021	62216.9	1591.3
-----	17/07/2021	62116.0	Inspección
Jun-21	23/06/2021	Promedio	598.0
May-21	22/05/2021	Promedio	561.0
Abr-21	22/04/2021	Promedio	542.0
(*) Mar-21	24/03/2021	58924.6	597.2
Feb-21	22/02/2021	Promedio	466.0
Ene-21	22/01/2021	Promedio	451.0
Dic-20	23/12/2020	57410.4	738.6
Nov-20	23/11/2020	56671.8	717.8
Oct-20	22/10/2020	55954.0	449.1
Set-20	22/09/2020	55504.9	291.0
Ago-20	21/08/2020	55213.9	310.8
Jul-20	22/07/2020	54903.1	258.8
(*) Jun-20	22/06/2020	54644.3	417.5
May-20	22/05/2020	Estimación	364.0
Abr-20	22/04/2020	Estimación	364.0
Mar-20	23/03/2020	Estimación	376.0
Feb-20	21/02/2020	53123	503.8
Ene-20	22/01/2020	52619.0	414.3
Dic-19	23/12/2019	52204.7	385.0

(*): Consumo neto.

Fuente: Elaborado según el reporte de consumos y lecturas del suministro - Expediente de SIGED N° 202100217876.

- De la citada estadística de consumos, se observa que, en los meses reclamados de abril, mayo y junio de 2021, fueron facturados sobre la base de estimaciones y que el consumo reclamado de marzo de 2021 corresponde a la liquidación de los consumos estimados en enero y febrero de 2021.
- Al respecto, el artículo 64-A del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas (en adelante, RLCE) establece que las empresas de distribución eléctrica, los titulares y las personas que obtengan los permisos a que se refiere el artículo 121 de la Ley de Concesiones Eléctricas (en adelante, LCE), están obligados a tomar mensualmente la lectura de los medidores que registran el consumo de energía y sobre la base de ello a emitir la factura del mes correspondiente, salvo la excepción prevista en el artículo 172 del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas (en adelante, RLCE).

- Además, el artículo 172 del RLCE, precisa que la concesionaria está autorizada a facturar bajo estimaciones por un período máximo de seis meses, cuando el equipo de medición no se encuentre ubicado en un lugar accesible para su respectivo control.
- Asimismo, la concesionaria presentó vistas fotográficas de la toma de lectura para las facturaciones de enero a junio de 2021, a fin de sustentar la dificultad para la toma de lectura por “mica opaca” (Figura 5.10); sin embargo, considerando que es la concesionaria la encarga del mantenimiento del suministro según el artículo 163 del RLCE, esta se encontraba facultada a facturar bajo estimación el consumo de enero de 2021 y debió ser diligente para subsanar dicha dificultad, con tal de realizar la liquidación de los consumos con la toma de lectura para la facturación de febrero de 2021.

Figura 5.10 - Fotografía del medidor del 23 de febrero de 2021



Fuente: Expediente de SIGED N° 202100217876.

- De lo señalado en los párrafos anteriores, se desprende que la concesionaria no se encontraba facultada a estimar los consumos de febrero, abril, mayo y junio de 2021, toda vez que, en la inspección del 17 de julio de 2021 se reportó que el medidor se encuentra en el exterior del predio y no se acreditó que se haya subsanado la “mica opaca” oportunamente.
- En consecuencia, corresponde ordenar a la concesionaria que refacture los consumos y cargos asociados facturados de abril, mayo y junio de 2021, considerando un consumo de 0,0 kW.h/mes y, de corresponder, proceder al reintegro, según lo establecido en el artículo 92 de la LCE.
- Asimismo, se precisa que, las facturaciones de abril a junio de 2021 no constituyen un error en el proceso de facturación, toda vez que, no se inició el proceso de facturación para dichos meses con la toma de lectura, por lo que la concesionaria se debe abstener de efectuar algún recupero de consumos en dichos meses.
- De otro lado, en la medida que la concesionaria no tomó la lectura real del medidor para la facturación de febrero de 2021, se desprende que el consumo reclamado de marzo de 2021 no se obtuvo sobre la base de lecturas reales mensuales registradas por el medidor, por lo que no fue facturado de acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente.
- En consecuencia, corresponde ordenar a la concesionaria que refacture el consumo y cargos asociados facturados de marzo de 2021, considerando un consumo de 0,0 kW.h/mes y, de corresponder, proceder al reintegro, según lo establecido en el artículo 92 de la LCE.
- Además, se advierte que la concesionaria incurrió en un error en el proceso de facturación de marzo de 2021 en la medida que, tomó la lectura de dicho mes, pero no calculó el consumo con la lectura del mes anterior; por lo que, corresponde calcular el consumo que la concesionaria puede recuperar por dicho error.

- Al promediar a un mes lo registrado de enero a marzo de 2021, se obtiene 504,70 kW.h/mes ³, lo cual no supera el 40 % del consumo promedio de los doce meses anteriores (607,3 kW.h/mes ⁴); asimismo, es de similar e incluso mayor orden que los registrados en noviembre, diciembre de 2020, agosto y setiembre de 2021 (717,8; 738,6; 551,8 y 505,3 kW.h/mes, respectivamente), es decir, el suministro está en capacidad de demandar el citado consumo prorrateado en el periodo de marzo de 2021.
- En consecuencia, para el periodo de facturación de marzo de 2021, la concesionaria podrá facturar un recuperado de consumos por 504,70 kW.h, en 10 cuotas iguales sin intereses ni moras, de acuerdo al artículo 92° de la LCE.

5.3.1.3. Observación del Caso I:

- Las concesionarias del servicio público de electricidad se encuentran facultadas a facturar consumos bajo estimaciones por un periodo máximo de seis meses cuando se acredite impedimento para la toma de lectura; sin embargo, si el suministro se encuentra en la parte exterior del predio y el impedimento se refiere a algún objeto dentro del suministro o el mal estado de la tapa de este que imposibilite la toma de lectura del medidor, la Sala Unipersonal 1 tiene el criterio de que, la concesionaria solo puede facturar bajo estimación en la oportunidad la primera oportunidad que se reporte alguno de los citadores impedimentos y la concesionaria deberá ser diligente para normalizar el suministro a fin de realizar la liquidación del consumo en el siguiente mes, considerando que es la concesionaria la encargada del mantenimiento de los suministros según el artículo 163 del RLCE.
- En los casos donde se reclamen consumos estimados y la concesionaria no acredite el impedimento para la toma de lectura, la Sala la Sala

³ 504,7 kW.h/mes = (∑ (Consumos de ene-21 a mar-21)) / 3 = [58924,6 – 57110,4] / 3

⁴ 607,3 kW.h/mes = 1.4 * (∑ (Consumos de ene-20 a dic-20)) / 12 = [57110,4 – 52204,7] / 12

Unipersonal 1 tiene el criterio de ordenar que los consumos y cargos asociados de los meses cuestionados sean refacturados considerando un consumo de 0,0 kW.h/mes, y advertirá que al no iniciar el proceso de facturación con la toma lectura, no corresponde evaluar un recuperó de consumos para los meses cuestionados.

- En los casos donde la concesionaria haya facturado un consumo bajo estimación sin acreditar el impedimento para la toma de lectura y se reclame el consumo del siguiente mes donde se realizó la toma de lectura, la Sala la Sala Unipersonal 1 tiene el criterio de ordenar la refacturación del consumo y cargos asociados del mes reclamado considerado un consumo a 0,0 kW.h, y determinara el consumo que pudo demandar en dicho mes para aplicar un recuperó de consumos facturable en 10 cuotas iguales sin interés, dado que se presentó un error en el proceso de facturación, toda vez que tomo lectura para la facturación de dicho mes pero no cuenta con lectura del mes anterior.

5.3.2. CASO II REGISTRADO EN EL EXPEDIENTE N° 202200222499

5.3.2.1. ANTECEDENTES DEL CASO II:

- El 12 de agosto de 2022, la recurrente reclamó, entre otros, por el excesivo consumo facturado en julio de 2022.
- El 16 de setiembre de 2022, la concesionaria informó a la recurrente su derecho a solicitar el contraste de su medidor por intermedio de alguna de las empresas autorizadas, alcanzándole la relación de estas con sus respectivos costos.
- El 26 de setiembre de 2022, la concesionaria emitió la Resolución N° 292458911-2-2022-ENEL DISTRIBUCIÓN PERÚ S.A.A./CCNP, donde se declaró infundado, entre otros, infundado el reclamo por el consumo facturado en julio de 2022.

- El 26 de setiembre de 2022, la concesionaria notificó la Resolución N° 292458911-2-2022-ENEL DISTRIBUCIÓN PERÚ S.A.A./CCNP a la recurrente.
- El 18 de octubre de 2022, la recurrente apeló la Resolución N° 292458911-2-2022-ENEL DISTRIBUCIÓN PERÚ S.A.A./CCNP.

5.3.2.2. ANÁLISIS DEL CASO II:

- De la estadística de consumos del suministro (Tabla 5.7), se observa que el consumo reclamado de julio de 2022 corresponde a la liquidación de los consumos estimados de noviembre de 2021 a junio de 2022.

Tabla 5.7 – Estadística de consumos caso II

Mes	Fecha	Lectura	Consumo (kW.h)
Oct-22	19/10/2022	9488	0
Set-22	17/09/2022	9488	0
Ago-22	17/08/2022	9488	0
Jul-22	18/07/2022	9488	7990
Jun-22	17/06/2022	Promedio	0
May-22	19/05/2022	Promedio	0
Abr-22	20/04/2022	Promedio	0
Mar-22	21/03/2022	Promedio	0
Feb-22	17/02/2022	Promedio	0
Ene-22	19/01/2022	Promedio	0
Dic-21	18/12/2021	Promedio	0
Nov-21	19/11/2021	Promedio	0
Oct-21	20/10/2021	1498	0/-1240 (*)
Set-21	20/09/2021	Promedio	87
Ago-21	19/08/2021	Promedio	84
Jul-21	19/07/2021	Promedio	84
Jun-21	18/06/2021	Promedio	79
May-21	20/05/2021	Promedio	82
Abr-21	20/04/2021	Promedio	87
Mar-21	19/03/2021	Promedio	95
Feb-21	17/02/2021	Promedio	126
Ene-21	19/01/2021	Promedio	166
Dic-20	17/12/2020	Promedio	172
Nov-20	18/11/2020	Promedio	178
Oct-20	19/10/2020	1498	87
Set-20	17/09/2020	1411	109
Ago-20	18/08/2020	1302	211
Jul-20	17/07/2020	1091	210
Jun-20	18/06/2020	881	830/258 (*)
May-20	20/05/2020	Promedio	178
Abr-20	21/04/2020	Promedio	205
Mar-20	19/03/2020	Promedio	189
Feb-20	18/02/2020	51	162
Ene-20	20/01/2020	9889	179

(*) : Consumo neto.

Fuente: Elaborado según el reporte de consumos y lecturas del suministro - Expediente de SIGED N° 202200222499.

- Al respecto, el artículo 64-A del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas (en adelante, RLCE) establece que las empresas de distribución eléctrica, los titulares y las personas que obtengan los permisos a que se refiere el artículo 121 de la Ley de Concesiones Eléctricas (en adelante, LCE), están obligados a tomar mensualmente la lectura de los medidores que registran el consumo de energía y sobre la base de ello a emitir la factura del mes correspondiente, salvo la excepción prevista en el artículo 172 del RLCE.

- Además, el artículo 172 del RLCE, precisa que la concesionaria está autorizada a facturar bajo estimaciones por un período máximo de seis meses, cuando el equipo de medición no se encuentre ubicado en un lugar accesible para su respectivo control; lo que no sucede en el presente caso, toda vez que no obra en el expediente documentación que acredite algún impedimento para la toma de lectura del medidor de los meses de noviembre de 2021 a junio de 2022 o que el medidor este ubicado en el interior del predio.
- Dado que la concesionaria no tomó lectura real en los meses de noviembre de 2021 a junio de 2022, se desprende que el consumo reclamado de julio de 2022 no se obtuvo sobre la base de lecturas reales mensuales registradas por el medidor; por tanto, el consumo cuestionado de julio de 2022 no fue facturado de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente.
- En consecuencia, corresponde ordenar la refacturación del consumo y cargos asociados facturados en julio de 2022, considerando un consumo de 0,0 kW.h/mes; y, de corresponder, proceder al reintegro, según lo establecido en el artículo 92 de la LCE.
- Además, en la medida que en julio de 2022 se tomó la lectura real, pero no calculó el consumo considerando la lectura del mes anterior, se incurrió en un error en el proceso de facturación; en tal sentido, corresponde calcular el consumo que puede recuperar la concesionaria por dicho error.
- De conformidad con lo señalado en los literales a), b) y c) del numeral 19.3 de la Directiva, una vez efectuada la inspección de campo para obtener datos del medidor y descartar en gabinete todo tipo de errores de facturación, la concesionaria informará al reclamante acerca de su derecho a solicitar la contrastación del sistema de medición, el costo de la prueba y la existencia de contrastadoras privadas u otras empresas o entidades,

de ser el caso; otorgándole un plazo de 4 días hábiles para su respuesta, utilizando para ello el Formato N° 7 del Anexo 2 de la Directiva.

- Sin embargo, no obra en el expediente el acta de inspección de campo realizada con posterioridad al periodo reclamado ni con anterioridad a la emisión de la resolución de primera instancia, en la que se aprecie se haya realizado la verificación de lectura, lo que constituye una obligación contemplada en la Directiva, y resulta necesaria para establecer si las lecturas son reales y correlativas, para con ello descartar errores en la toma de los registros, así como los datos del medidor.
- En ese sentido, la concesionaria se pronunció sobre el fondo del reclamo, sin haber realizado el procedimiento conforme a lo dispuesto en la Directiva.
- El numeral 19.1 de la Directiva establece expresamente que la empresa distribuidora deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa respecto de la materia reclamada.
- En el presente caso, la concesionaria no acreditó haber cumplido en el plazo y oportunidad en realizar lo dispuesto en el numeral 19.3 de la Directiva, por lo que, al no haber sustentado que cumplió con una obligación que permitiría determinar la confiabilidad del consumo reclamado, se evaluará considerando los medios probatorios que se encuentran en el expediente y teniendo en cuenta las lecturas no cuestionadas de los meses anteriores al periodo en reclamo (por reflejar los hábitos de consumo más próximos al cuestionado).
- De la estadística de consumos del suministro se aprecia que el promedio de los consumos de los 4 meses anteriores al reclamado en los que se obtuvieron lecturas y que no han sido cuestionados (de julio a octubre de

2020) es 154,25 kW.h/mes⁵, lo cual menor al consumo prorrateado de noviembre de 2021 a julio de 2022 (887,78 kW.h/mes⁶).

- Por tanto, para el mes de julio de 2022, la concesionaria podrá facturar un recuperado de consumo de 154,25 kW.h en 10 cuotas iguales sin interés ni moras, de acuerdo con el citado artículo 92 de la LCE.

5.3.2.3. Observaciones del Caso II:

- En los casos donde la concesionaria haya facturado consumos bajo estimación sin acreditar el impedimento para la toma de lectura; y corresponda evaluar un recuperado de consumos para el mes donde se realizó la toma lectura para la liquidación de los consumos estimados; y se advierte que la concesionaria no efectuó alguna de las actividades señaladas en los numerales a), c) o e) del numeral 19.3 de la Directiva o no acredite la oposición del usuario a estos; la Sala Unipersonal 1, tiene el criterio de evaluar el citado recuperado de consumos considerando el consumo promedio de los 6 meses anteriores al periodo reclamado que hayan sido obtenidos bajo lecturas reales y no se encuentren cuestionados o re facturados.

5.3.3. CASO III REGISTRADO EN EL EXPEDIENTE N° 202000046081

5.3.3.1. Antecedentes del Caso III:

- El 7 de enero de 2020, el recurrente reclamó por considerar excesiva la facturación de diciembre de 2019 (folios 1 al 9).
- El 8 de enero de 2020, la concesionaria realizó la inspección de campo, reportando que el medidor registra “44536” y que el medidor es interno, adjunta fotografías de la inspección.

⁵ 154,25 kW.h/mes = $(\sum (\text{Cons. de jul-20 a oct-20})) / 4 = [1498 (\text{Lect. oct-20}) - 881 (\text{Lect. jun-20})] / 4$

⁶ 887,78 kW.h/mes = $(\sum (\text{Cons. de nov-21 a jul-22})) / 8 = [9488 (\text{Lect. jul-22}) - 1498 (\text{Lect. oct-21})] / 8$

- El 17 de enero de 2020, la concesionaria informó al recurrente su derecho a solicitar el contraste de su medidor por intermedio de alguna de las empresas autorizadas, alcanzándole la relación de estas con sus respectivos costos.
- El 1 de febrero de 2020, se realizó el contraste del medidor cuestionado, a solicitud y costo de la concesionaria, reportándose que el medidor aprobó la prueba de macha de vacío y que el promedio de los errores de precisión se encuentra dentro de los márgenes establecidos; asimismo, se reportó que la medición del nivel de aislamiento de las instalaciones internas del predio resultó conforme.
- El 18 de febrero de 2020, mediante Resolución N° 682182401-2020-ENEL DISTRIBUCIÓN PERÚ S.A.A./CCP la concesionaria declaró infundado el reclamo.
- El 21 de febrero de 2020, la concesionaria notificó la Resolución N° 682182401-2020-ENEL DISTRIBUCIÓN PERÚ S.A.A./CCP.
- El 4 de marzo de 2020, el recurrente apeló la Resolución N° 682182401-2020-ENEL DISTRIBUCIÓN PERÚ S.A.A./CCP.

5.3.3.2. Análisis del Caso III:

- De la estadística de consumos del suministro (ver Tabla 5.8), se observa que la lectura registrada por el medidor para la facturación de diciembre de 2019 (44186) es correlativa con las del 1 de octubre de 2019 (43350), 2 y 8 de enero de 2020 (44460 y 44536, respectivamente).

Tabla 5.8 – Estadística de consumos caso III

Mes	Fecha	Lectura	Consumo (kW.h)
Mar-20	2/03/2020	45066	311
----	1/02/2020	44762.1	Contraste
Feb-20	1/02/2020	44755	295
----	8/01/2020	44536	Inspección
Ene-20	2/01/2020	44460	274
(*) Dic-19	2/12/2019	44186	614
Nov-19	2/11/2019	Promedio	222
Oct-19	1/10/2019	43350	178
Set-19	2/09/2019	43172	212
Ago-19	1/08/2019	42960	190
(*) Jul-19	2/07/2019	42770	226
Jun-19	3/06/2019	Promedio	213
May-19	3/05/2019	42331	242
Abr-19	2/04/2019	42089	198
Mar-19	4/03/2019	41891	220

418.00
kW.h/mes

210.17
kW.h/mes

(*): Consumo neto.

Fuente: Elaborado según el reporte de consumos y lecturas del suministro - Expediente de SIGED N° 202000046081.

- De conformidad con el literal c) del artículo 19.3 y el Formato N° 7 del Anexo 2 de la Directiva, la concesionaria informó al recurrente su derecho a solicitar el contraste de su medidor por intermedio de alguna de las empresas autorizadas, alcanzándole la relación de estas con sus respectivos costos; sin embargo, no lo solicitó.
- Dado que el recurrente no requirió el contraste, se analizará el reclamo sobre la base de las lecturas registradas por el medidor y demás elementos probatorios que constan en el expediente.
- Según el “Certificado N° 2020-010486”, referido al contraste realizado el 1 de febrero de 2020 por la Unidad de verificación metrológica SERVCONSA, a solicitud y costo de la concesionaria, el medidor cuestionado aprobó la marcha en vacío; asimismo, se observó que los errores de precisión estaban dentro de los márgenes permisibles establecidos en el numeral 6.2 de la Norma DGE “Contraste del Sistema

de Medición de Energía Eléctrica⁷ y se reportó que la medición del nivel de aislamiento de las instalaciones internas del predio resultó conforme.

- Además, de la citada estadística, se observa que el consumo de noviembre de 2019 fue facturado bajo estimación y que el consumo de diciembre de 2019 corresponde a su liquidación, facturando un consumo neto de 614 kW.h (descontando el consumo facturado a promedio de noviembre de 2019: 222 kW.h).
- Al respecto, de acuerdo con el artículo 172 del RLCE, la concesionaria se encuentra autorizada a facturar empleando un sistema de promedios por un período máximo de seis meses cuando el equipo de medición no esté ubicado en un lugar accesible para su respectivo control; lo que sucede en el presente caso, dado que de las vistas fotográficas de la inspección de campo se advierte que el medidor es interno, ver Figura 5.11.

Figura 5.11 – Medidor interno



Fuente: Expediente de SIGED N° 202000046081.

- Por otra parte, el Precedente de Observancia Obligatoria VIII “Consumos Atípicos” establece que se considera que el consumo reclamado es atípico si se cumplen los siguientes supuestos: descartado errores de facturación y errores del sistema de medición de responsabilidad de la empresa

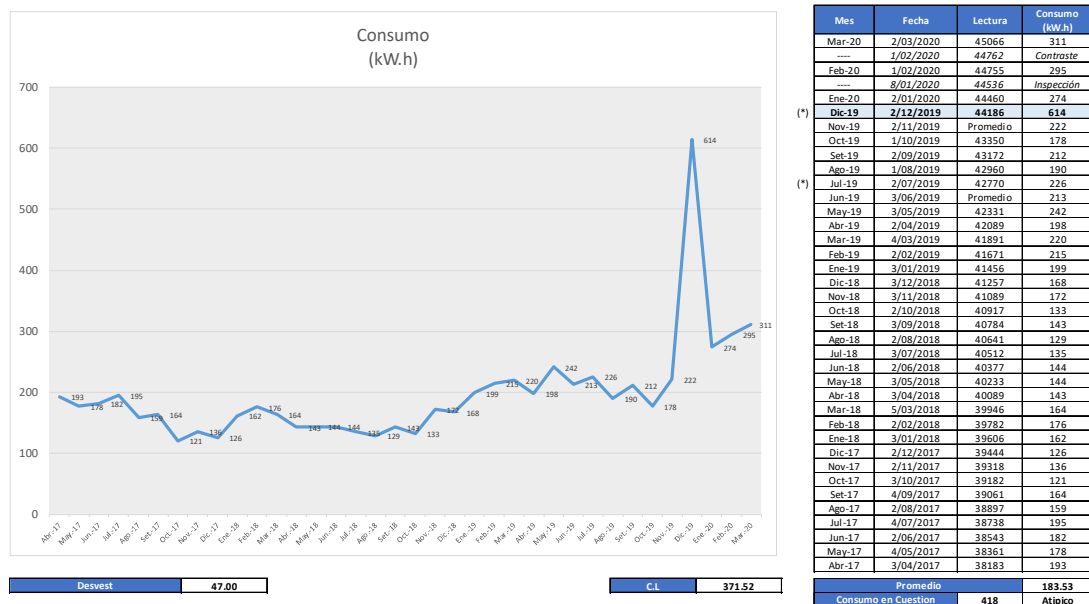
⁷ Aprobado por Resolución Ministerial N° 496-2005-EM/DM.

distribuidora; descartado fugas de electricidad en las instalaciones internas de responsabilidad del usuario; verificado que el consumo facturado que es materia de reclamo es mayor que la estimación del consumo límite; y verificado que el consumo reclamado es mayor que el consumo teórico obtenido a través del inventario de las cargas eléctricas instaladas en el inmueble, determinado según la “Guía para Calcular el Consumo Eléctrico Doméstico de Osinergmin”.

- Además, precisa que a fin de determinar el consumo límite (CL)⁸ que referencialmente podría demandar el suministro se *toma como referencia el método de la desigualdad de Chebyshev, el cual* consiste en evaluar la historia de consumos del suministro durante un periodo no menor a 36 meses sin considerar el periodo reclamado. También establece que dicho precedente es de aplicación para usuarios con opción tarifaria BT5 y que realicen consumos por uso residencial.
- Al respecto, para la muestra conformada por los consumos facturados de abril de 2017 a febrero de 2020 que adjuntó la concesionaria (sin contar los de noviembre y diciembre de 2019) el promedio es de 183,53 kW.h/mes y la desviación estándar es de 47 kW.h, por lo que el límite para determinar un consumo atípico es 371,52 kW.h, ver Tabla 5.9

⁸ El Consumo límite (CL) se obtiene a través de la suma del consumo promedio (CP) y cuatro veces la desviación estándar de dicho periodo (4δ): $CL = CP + 4 \delta$

Tabla 5.9 – Consumo atípico



Fuente: Expediente de SIGED N° 202000046081.

- Considerando que el prorrateo de los consumos registrados en el periodo de noviembre y diciembre de 2019 (418 kW.h/mes⁹) excede el límite para calificarse como atípico (371,52 kW.h), la concesionaria debió realizar una inspección conjunta con el recurrente a fin de establecer el consumo teórico, según la evaluación establecida en el Precedente de Observancia Obligatoria VIII; sin embargo, no obra en el expediente documentación donde la concesionaria haya comunicado al recurrente la programación de dicha inspección o algún impedimento para realizarla.
- Por tanto, en la medida que la concesionaria no cumplió con lo establecido en la normativa vigente, se amparara el reclamo. Asimismo, teniendo en cuenta que no se acreditó que las lecturas anteriores no sean válidas, se refacturará sobre la base del consumo promedio de los 6 meses anteriores a los reclamados (por reflejar los hábitos de consumo más reciente al momento del reclamo).

⁹ $418 \text{ kW.h/mes} = (\sum [\text{Cons de nov-19 a dic-19}]) / 2 = [44186 (\text{lect. 2/12/19}) - 43350 (\text{lect. 1/10/19})] / 2$

- Al respecto, de la citada estadística se aprecia que el promedio de los consumos de los 6 meses anteriores al reclamado en los que se obtuvieron lecturas reales y que no se encuentran cuestionados (de mayo a octubre de 2019) es 210,17 kW.h/mes¹⁰, que es menor al reclamado de diciembre de 2019 (consumo neto: 622 kW.h).
- En consecuencia, corresponde ordenar a la concesionaria que refacture el consumo y cargos asociados de diciembre de 2019, considerando un consumo de 210,17 kW.h/mes y, de corresponder, proceder al reintegro, según lo establecido en el artículo 92 de la Ley de Concesiones Eléctricas. Además, deberá cambiar el medidor que registró el consumo reclamado por otro debidamente acreditado, en el plazo máximo de 8 días hábiles, para evitar que vuelva a presentarse el evento atípico.

5.3.3.3. Observaciones del Caso III:

- En los casos donde la concesionaria haya facturado consumos bajo estimación sin acreditar el impedimento para la toma de lectura y corresponda evaluar un recuperado de consumos para el mes donde se realizó la toma de lectura para la liquidación de los consumos estimados y se descarte falta de correlatividad en las lecturas, errores del sistema de medición de responsabilidad de la concesionaria y fugas de electricidad en las instalaciones internas de responsabilidad del usuario; la Sala Unipersonal 1 tiene el criterio de determinar si el consumo promedio del periodo de liquidación es mayor que el consumo límite obtenido según Precedente de Observancia Obligatoria VIII y, de ser el caso, evaluará el citado recuperado de consumos considerando el consumo promedio de los 6 meses anteriores al periodo reclamado que hayan sido obtenidos bajo lecturas reales y no se encuentren cuestionados o refacturados; además, se ordenará a la concesionaria cambiar el medidor cuestionado por otro debidamente acreditado.

5.3.4. CASO IV REGISTRADO EN EL EXPEDIENTE N° 202200221526

¹⁰ **210,17 kW.h/mes** = $(\sum(\text{Cons. de may-19 a oct-19})) / 6 = [43350(\text{Lect. 1/10/19}) - 42089(\text{Lect. 2/4/19})] / 6$

5.3.4.1. Antecedentes del Caso IV:

- El 12 de setiembre de 2022, el recurrente reclamó, ante este Osinergmin, por la facturación de agosto de 2022.
- El 15 de setiembre de 2022, mediante Oficio N° 9146-2022-OS/OR LIMA NORTE, este Osinergmin trasladó el reclamo presentado a la concesionaria.
- El 20 de setiembre de 2022, mediante Carta REC2022-104805 notificada bajo puerta, la concesionaria pretendió informar al recurrente su derecho a solicitar el contraste de su medidor por intermedio de alguna de las empresas autorizadas, alcanzándole la relación de estas con sus respectivos costos.
- El 1 de octubre de 2022, la concesionaria realizó la inspección de campo, reportando que el medidor registra la lectura “459”.
- El 10 de octubre de 2022, mediante Resolución N° GNLC-RES-28940-2022, la concesionaria declaró fundado en parte el consumo facturado en el recibo emitido el 19 de agosto de 2022 y ofreció el fraccionamiento del consumo en 10 cuotas sin intereses ni moras.
- El 13 de octubre de 2022, la concesionaria notificó la Resolución N° GNLC-RES-28940-2022.
- El 19 de octubre de 2022, el recurrente apeló, ante Osinergmin, la Resolución N° GNLC-RES-28940-2022.
- El 20 de octubre de 2022, mediante Oficio N° 10757-2022-OS/OR LIMA NORTE, Osinergmin trasladó el recurso de apelación a la concesionaria.

5.3.4.2. Análisis del Caso IV:

- Dado que mediante Resolución N° GNLC-RES-28940-2022, la concesionaria declaró fundado en parte el reclamo y ofreció el fraccionamiento del consumo facturado en 10 cuotas sin intereses ni moras; por lo que corresponde evaluar si dicha medida correctiva es correcta.
- De conformidad con el numeral 19.5 de la Directiva, la concesionaria deberá informar a la recurrente sobre su derecho a solicitar el contraste de su medidor, con su respectivo costo, otorgándole un plazo de 4 días hábiles para su respuesta.
- Al respecto, la concesionaria pretendió informar al recurrente acerca de su derecho a solicitar el contraste del medidor mediante la Carta REC2022-104805, notificada bajo puerta el 26 de setiembre de 2022 en la primera vista; sin embargo, dicha notificación no se realizó conforme con lo establecido en el numeral 21.5 del Texto único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General¹¹.
- De lo anterior, se desprende que se vulneró el derecho del recurrente al no notificarle debidamente que podía solicitar el contraste como medio probatorio para sustentar su reclamo; por tanto, se considerará que el consumo cuestionado no es confiable.
- El numeral 19.1 de la Directiva establece que la empresa distribuidora deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa respecto de la materia reclamada, es decir, la concesionaria se pronunció sobre el fondo del reclamo, sin haber acreditado que realizó el procedimiento conforme con lo dispuesto en la Directiva.

¹¹ Si en la primera visita no se encuentra alguna persona que reciba el documento, el notificador podrá dejar un aviso señalando la fecha de la próxima visita y el documento que pretende notificar, y de no volverse a encontrar alguna persona que reciba el documento, el notificador se encuentra facultado a notificar el documento bajo puerta.

- Además, de la estadística de consumos (ver Tabla 5.10), se observa que para los meses de junio y julio de 2022 los consumos se facturaron bajo estimación y el consumo de agosto de 2022 corresponde a su liquidación, facturándose un consumo neto de 43 m³.

Tabla 5.10 – Estadística de consumos caso IV

Mes	Fecha del lectura	Lectura	Consumo (m ³)	Descripción CL
(ii) Dic-22	15/12/2022	478	10	Lectura por empresa suministradora - SAP
(ii) Nov-22	14/11/2022	468	6	Lectura por empresa suministradora - SAP
(ii) Oct-22	13/10/2022	462	8	Lectura por empresa suministradora - SAP
---	1/10/2022	459	Inspección	Lectura por empresa suministradora - SAP
(ii) Set-22	13/09/2022	454	8	Lectura por empresa suministradora - SAP
Ago-22	15/08/2022	446	43 (*)	Lectura por empresa suministradora - SAP
(ii) Jul-22	13/07/2022	347	12/39(i)	Estimación automática - SAP
(ii) Jun-22	13/06/2022	335	12/41(i)	Estimación automática - SAP
(ii) May-22	---	---	33	estimada
(ii) Abr-22	---	---	7	estimada
(ii) Mar-22	---	---	7	estimada
(ii) Feb-22	---	---	9	Lectura por empresa suministradora - SAP
(ii) Ene-22	---	---	5	Lectura por empresa suministradora - SAP
(ii) Dic-21	---	---	8	Lectura por empresa suministradora - SAP

8.00
m3/mes

(*): Consumo Neto.

(i): Consumos refactorados según los duplicados de recibo obtenidos de la página web de la concesionaria.

(ii): Lecturas y consumos según los duplicados de recibo obtenidos de la página web de la concesionaria.

Fuente: Expediente de SIGED N° 202200221526.

- En el artículo 72 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos¹² (en adelante, TUO del Reglamento), se precisa que, el equipo de medición deberá ser instalado en lugar accesible para su control.
- Además, en el artículo 66 del TUO del Reglamento, entre otros, señala que la facturación de gas natural se hará mensualmente, de acuerdo con la lectura realizada en los equipos de medición, y que el periodo de facturación no podrá ser inferior a veintiocho (28) días calendario, ni exceder los treinta y tres (33) días calendario, salvo en el caso de la primera facturación para un nuevo suministro.
- Asimismo, el literal e) del numeral 32.3 de la Norma “Condiciones Generales del Servicio de Distribución de Gas Natural y de la Aplicación

¹² Decreto Supremo N° 040-2008-EM.

de las Tarifas al Usuario Final”, establece que el recibo de consumo, adicionalmente a lo señalado en el artículo 66 del TUO, deberá contener la lectura del mes anterior y la lectura del mes a facturar.

- Por otra parte, la cláusula Quinta.- TARIFA Y FACTURACIÓN del modelo de Contrato de Suministro de Gas Natural aprobado por la Dirección General de Hidrocarburos del Ministerio de Energía y Minas (en adelante, Contrato de Suministro), aprobado el 9 de mayo de 2018, vigente en el período de estimación de consumos, establece que la facturación correspondiente al servicio será mensual, de acuerdo con la lectura realizada en los equipos de medición conforme a lo dispuesto en el reglamento y demás normas aplicables.
- En el artículo 72 del TUO del Reglamento¹³, se precisa que, “...Por imposibilidad de acceso al medidor, equipo de medición o corrector de volumen defectuosos u otras situaciones que no permitan una adecuada medición, el Concesionario puede realizar hasta tres (03) estimaciones durante un año calendario; de ser el caso, previa evaluación, el OSINERGMIN podrá actualizar el número de estimaciones al año”.
- De otro lado, en la cláusula Sexta. - ESTIMACIÓN DE CONSUMOS del referido contrato se indica que la distribuidora podrá considerar una medición estimada empleando un sistema de promedios sobre la base de los seis (6) últimos períodos de consumo y aplicando un criterio de razonabilidad en caso existan los registros necesarios.
- Por tanto, la concesionaria está autorizada a facturar empleando un sistema de promedios por un período máximo de 6 meses, cuando el equipo de medición no se encuentre ubicado en un lugar accesible para su respectivo control, lo que no sucede en el presente caso, toda vez que la concesionaria no acreditó que tuvo impedimento para la toma de lectura para las facturaciones de junio y julio de 2022.

¹³ Modificado por Decreto Supremo N° 008-2021-EM del 18 de abril de 2021

- Considerando que la concesionaria no tomó la lectura real del medidor para las facturaciones de junio y julio de 2022, se desprende que el consumo facturado en agosto de 2022 no se obtuvo sobre la base de lecturas reales mensuales registradas por el medidor, por lo que se concluye que la concesionaria no facturó el consumo reclamado de agosto de 2022 de acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente.
- En tal sentido, corresponde ordenar la refacturación del consumo y cargos asociados facturados de agosto de 2022 con un consumo de 0,0 m³/mes, lo cual es más beneficioso que el fraccionamiento ofrecido por la concesionaria; asimismo, de corresponder, procederá al reintegro, según lo establecido en el artículo 77 del TUO del Reglamento.
- Además, considerando que en el mes de agosto de 2022 la concesionaria tomó una lectura real, no obstante, no calculó el consumo considerando la lectura del mes anterior (que es una estimación); incurrió en un error en el proceso de facturación. En tal sentido, corresponde calcular el consumo que puede recuperar la concesionaria por dicho error.
- Sobre el particular, en los numerales anteriores se verificó que la concesionaria no acreditó que cumplió en el plazo y oportunidad en realizar lo dispuesto en el numeral 19.5 de la Directiva, por lo que, al no haber cumplido con una obligación que permitiría determinar la confiabilidad del consumo reclamado, se evaluará considerando los medios probatorios que se encuentran en el expediente y teniendo en cuenta las lecturas de los meses posteriores al periodo en reclamo (por reflejar los hábitos de consumo más próximos al cuestionado).
- Al respecto, de la citada estadística se aprecia que el promedio de los consumos de los 4 meses posteriores al reclamado en los que se obtuvieron lecturas que no han sido cuestionadas (de setiembre a diciembre de 2022) es de 8 m³/mes ¹⁴.

¹⁴ 8,00 m³/mes = (Σ (Cons. set-22 a dic-22)) / 4 = [8+8+6+10] / 4

- En tal sentido, la concesionaria podrá facturar por concepto de recupero el consumo obtenido de 8 m³/mes, en 10 cuotas iguales sin intereses ni moras, de acuerdo con el citado artículo 77 del TUO del Reglamento.

5.3.4.3. Observaciones del Caso IV:

- Las concesionarias del servicio público de gas natural por ducto se encuentran facultadas a facturar consumos bajo estimaciones por un periodo máximo de tres meses cuando se acredite el impedimento para la toma de lectura.
- En los casos donde se reclamen consumos facturados bajo estimación sin acredite el impedimento para la toma de lectura, la Sala la Sala Unipersonal 1 tiene el criterio de refacturar los consumos y cargos asociados de los meses reclamados considerando un consumo de 0,0 m³/mes, y advertirá que al no iniciar el proceso de facturación con la toma lectura, no corresponde evaluar un recupero de consumo por los meses cuestionados.
- En los casos donde la concesionaria haya facturado consumos bajo estimación sin acreditar el impedimento para la toma de lectura, y se reclame el consumo del siguiente mes donde se realizó la toma de lectura para la liquidación de los consumos estimados; la Sala Unipersonal 1 tiene el criterio de ordenar la refacturación del consumo y cargos asociados del mes reclamado considerando un consumo de 0,0 m³, y evaluara un recupero de consumo facturable en 10 cuotas iguales, dado que al haberse iniciado el proceso de facturación con la toma de lectura de dicho pero no contar con lectura del mes anterior constituye un error en el proceso de facturación.

5.4. CASOS TIPICOS CON EL PROCEDIMIENTO ESPECIAL

5.4.1. CASO V REGISTRADO EN EL EXPEDIENTE N° 202000180550

5.4.1.1. Antecedentes del Caso V:

- El 29 de julio de 2020, el recurrente reclamó por los consumos facturados de marzo, abril, mayo y junio de 2020.
- El 6 de setiembre de 2020, mediante Carta GC-R09241-C-2020, la concesionaria informó al recurrente sobre el detalle los consumos estimados en virtud del estado de emergencia por la propagación del Covid-19 y el detalle de los consumos reales obtenidos con el reinicio de la toma de lectura.
- El 21 de octubre de 2020, mediante Resolución N° 50100021867, la concesionaria declaró fundado el reclamo por los consumos facturados de marzo, abril, mayo y junio de 2020 y dispuso refacturarlos considerando 2117 kW.h/mes.
- El 11 de noviembre de 2020, el recurrente apeló la Resolución N° 50100021867.
- El 20 de noviembre de 2020, la concesionaria informó al recurrente su derecho a solicitar el contraste de su medidor por intermedio de alguna de las empresas autorizadas, alcanzándole la relación de estas con sus respectivos costos.

5.4.1.2. Análisis del Caso V:

- Dado que mediante Resolución N° 50100021867, la concesionaria declaró fundado el reclamo por los consumos facturados en marzo, abril, mayo y junio de 2020 y ordenó refacturarlos considerando 2117 kW.h/mes, corresponde evaluar si dicha medida correctiva es correcta.
- El artículo 1 del Procedimiento Especial, establece que dicho procedimiento es aplicable para los reclamos de los servicios públicos de electricidad y gas natural, referidos a la facturación que comprendan algún consumo realizado durante el Estado de Emergencia Nacional, declarado mediante el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y sus prórrogas, en los

que se cuestionen las facturaciones realizadas sobre la base estimaciones; así como su respectiva liquidación, y la aplicación del fraccionamiento conforme a las disposiciones del Decreto de Urgencia N° 035-2020, modificado por Decretos de Urgencia Nos. 062-2020 y 074-2020; lo que sucede en el presente caso, según se observa de la estadística de consumos del suministro (Tabla 5.11).

Tabla 5.11 – Estadística de consumos caso V

Mes	Fecha	Lectura	Consumo kW.h
Nov-20	29/11/2020	540	102
Oct-20	30/10/2020	438	112
Set-20	29/09/2020	326	106
Ago-20	30/08/2020	220	182
Jul-20	30/07/2020	38	114
---	21/07/2020	---	Cambio medidor
Jun-20	29/06/2020	Estimado	2136
May-20	30/05/2020	Estimado	2136
Abr-20	29/04/2020	Estimado	2136
Mar-20	30/03/2020	Estimado	2136
Feb-20	29/02/2020	39015	1339
Ene-20	31/01/2020	37676	3175
Ene-20	01/01/2020	34501	3254
Nov-19	29/11/2019	31247	1894
Oct-19	30/10/2019	29353	1429
Set-19	29/09/2019	27924	1725

125.50
kW.h/mes

Fuente: Expediente de SIGED N° 202000180550.

- De acuerdo con el numeral 4.3 del Procedimiento Especial y dado que el recurrente impugnó lo resuelto por la concesionaria; esta le informó el 20 de noviembre de 2020, sobre su derecho a solicitar el contraste de su medidor por alguna de las empresas autorizadas, alcanzándoles la relación de estas con sus respectivos costos y otorgándole un plazo de 4 días hábiles para que comunique su elección; sin embargo, no lo solicitó.
- Dado que el recurrente no requirió el contraste, se analizará el reclamo sobre la base de las lecturas registradas por el medidor y demás elementos probatorios que constan en el expediente.

- De la estadística de consumos del suministro y de lo informado por la concesionaria se observa que los meses de marzo, abril, mayo y junio de 2020 (2136 kW.h, en cada mes), fueron estimados ya que se encontraban dentro de los alcances del Procedimiento Especial. Asimismo, para la liquidación en julio de 2020 se consignó la lectura 38 y se facturó un consumo de 114 (con la observación CM: cambio de medidor).
- Además, del “Histórico de Consumos y Lecturas” del suministro que obra en el expediente (folio 4), se advierte un reinicio de lecturas, producto de un cambio de medidor que se habría realizado el 23 de julio de 2020; no obstante, no obra en el expediente el acta de cambio de medidor a fin de verificar la fecha y motivo del cambio, número de medidor retirado e instalado y lecturas de retiro e instalación; así como tampoco la documentación que garantice el correcto funcionamiento del medidor instalado.
- El numeral 19.1 de la Directiva, aplicable en forma supletoria, establece expresamente que la empresa distribuidora deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa respecto de la materia reclamada.
- En el presente caso la concesionaria no cumplió con sustentar la forma de cálculo del consumo cuestionado ni el cambio de medidor a fin de verificar la liquidación del periodo que incluye los meses en reclamo, por lo que al no haber cumplido con una obligación que permitiría determinar la confiabilidad del consumo reclamado, se evaluará considerando los medios probatorios que se encuentran en el expediente y teniendo en cuenta que no se acreditó el retiro del medidor, para el presente caso se considerarán las lecturas no cuestionadas de los 4 meses posteriores al periodo en reclamo (por reflejar los hábitos de consumo más próximos al cuestionado).
- Al respecto, de la estadística de consumos se aprecia que el promedio de los consumos de los 4 meses posteriores a los reclamados en los que se

obtuvieron lecturas y que no han sido cuestionados (de agosto a noviembre de 2020) es 125,50 kW.h/mes ¹⁵, el cual es menor a los reclamados de marzo, abril, mayo y junio de 2020 (2136 kW.h, en cada mes).

- En consecuencia, la concesionaria deberá refacturar los consumos y cargos asociados facturados de marzo a junio de 2020 considerando un consumo de 125,50 kW.h/mes y, de corresponder, proceder al reintegro, según lo establecido en el artículo 92 de la Ley de Concesiones Eléctricas.

5.4.1.3. Observación del Caso V:

- En los casos donde los consumos reclamados fueron registrados por un medidor retirado; y la concesionaria no señale el motivo del cambio ni acredite el estado de su funcionamiento o no se acredite las lecturas de medidor retirado e instalado (mediante fotografías o actas de cambio de medidor suscritas por el usuario del servicio); y la concesionaria no evalúe los consumos reclamados considerando el numeral 9.1.2 de la Norma DGE “Reintegros y Recuperos de Energía Eléctrica”; la Sala Unipersonal 1 tiene el criterio de ordenar la refacturación de los consumos reclamados considerando el consumo promedio de los 6 meses anteriores al periodo reclamado que hayan sido obtenidos bajo lecturas reales y no se encuentren cuestionados o refacturados; además, ordenara el cambio del medidor instalado por otro debidamente acreditado, en caso, la concesionaria no acredite el correcto funcionamiento del citado medidor al momento de instalación (certificado de verificación inicial acreditado por el INACAL).

5.4.2. CASO VI REGISTRADO EN EL EXPEDIENTE N° 202200101403

5.4.2.1. Antecedentes del Caso VI:

- El 28 de marzo de 2022, la recurrente reclamó, ante este organismo, por las facturaciones de abril de 2020 a marzo de 2022 (folios 1 al 6).

¹⁵ 125,50 kW.h/mes = $(\sum (\text{Cons. de ago-20 a nov-20})) / 4 = [182 + 106 + 112 + 102] / 4$

- El 31 de marzo de 2022, mediante Oficio N° 1527-2022-OS/OR LIMA SUR, este Organismo trasladó el reclamo a la concesionaria.
- El 2 de mayo de 2022, mediante Carta DRR.07038.2022, la concesionaria informó al recurrente sobre el detalle los consumos estimados en virtud del estado de emergencia por la propagación del Covid-19 y el detalle de los consumos reales obtenidos con el reinicio de la toma de lectura.
- Mediante Resolución N° DRR79-22-0795696 del 6 de mayo de 2022, desaccumuló el reclamo y declaró infundado el reclamo por las facturaciones de abril a junio de 2022.
- El 9 de mayo de 2022 la concesionaria notificó la Resolución N° DRR79-22-0795696 a la recurrente.
- El 12 de mayo de 2022, la recurrente apeló la Resolución DRR79-22-079569.
- El 19 de mayo de 2022, mediante Carta N° DRR.97814.2020, la concesionaria informó a la recurrente su derecho a solicitar el contraste de su medidor por intermedio de alguna de las empresas autorizadas, alcanzándole la relación de estas con sus respectivos costos y que tiene 4 días hábiles para solicitarlo.
- El 26 de mayo de 2022, la concesionaria elevó a este organismo el expediente del reclamo.

5.4.2.2. Análisis del Caso VI:

- De la estadística de consumos (Tabla 5.12), se observa que los consumos reclamados de abril y mayo de 2020 fueron facturados bajo estimación y que el consumo reclamado de junio de 2022 corresponde a la liquidación los consumos de abril a junio de 2020 y que estos fueron facturados

durante el Estado de Emergencia Nacional, declarado mediante el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y sus prórrogas. Por lo que los citados consumos reclamados corresponden ser evaluados según el Procedimiento Especial.

Tabla 5.12 – Estadística de consumos caso VI

Mes	Fecha	Lectura	Consumo (kW.h)		Mes	Fecha	Lectura	Consumo (kW.h)	
	Abr-22	18/04/2022	5349.2	97.9	(1i)	Nov-20	17/11/2020	3905.2	73.8
(3i)	Mar-22	17/03/2022	5251.3	103.1	(1i)	Oct-20	16/10/2020	3831.4	71.2
(1i)	Feb-22	15/02/2022	5148.2	99.5	(1i)	Set-20	16/09/2020	3760.2	70.4
(1i)	Ene-22	14/01/2022	5048.7	86	(1i)	Ago-20	17/08/2020	3689.8	70.1
(1i)	Dic-21	16/12/2021	4962.7	85.7	(1i)	Jul-20	17/07/2020	3619.7	68.5
(1i)	Nov-21	15/11/2021	4877	85.6	(2i)	Jun-20	17/06/2020	3551.2	369.3 / 163.3 (*)
(1i)	Oct-21	15/10/2021	4791.4	84.2	(2i)	May-20	18/05/2020	Promedio	70
(1i)	Set-21	16/09/2021	4707.2	73.3	(2i)	Abr-20	16/04/2020	Promedio	68
(1i)	Ago-21	18/08/2021	4633.9	71.7		Mar-20	16/03/2020	Promedio	68
(1i)	Jul-21	19/07/2021	4562.2	77.6		Feb-20	14/02/2020	3181.9	86.7
(1i)	Jun-21	17/06/2021	4484.6	86.9		Ene-20	16/01/2020	3095.2	62.4
(1i)	May-21	18/05/2021	4397.7	76.1		Dic-19	17/12/2019	3032.8	63.6
(1i)	Abr-21	16/04/2021	4321.6	86.7		Nov-19	16/11/2019	2969.2	65.2
(1i)	Mar-21	17/03/2021	4234.9	87.5		Oct-19	17/10/2019	2904	65.5
(1i)	Feb-21	16/02/2021	4147.4	90		Set-19	17/09/2019	2838.5	53.2
(1i)	Ene-21	16/01/2021	4057.4	86.2		Ago-19	16/08/2019	2785.3	48.1
(1i)	Dic-20	17/12/2020	3971.2	66		Jul-19	17/07/2019	2737.2	46.3

(*): Consumo neto.

(1i): Consumos cuestionados dentro de los alcances de la Directiva

(2i): Consumos cuestionados dentro de los alcances del Procedimiento Especial.

(3i): Consumo cuestionado en otro procedimiento.

Fuente: Expediente de SIGED N° 202200101403.

- De acuerdo con lo dispuesto en los numerales 4.1 y 4.3 del Procedimiento Especial, si el usuario aún considera que los consumos reclamados resultan excesivos o no se encuentra conforme con la resolución, puede impugnar. En ese sentido, una vez interpuesto el recurso, dentro de los siguientes 4 días hábiles, correspondía que la concesionaria informe a la recurrente acerca de su derecho a solicitar la contrastación del sistema de medición, otorgándole un plazo de 4 días para elegir la empresa autorizada, además de informar la relación de las empresas autorizadas para realizar la prueba de contraste y sus respectivos costos.
- Asimismo, en el caso que el usuario no ofrezca un medio probatorio en su recurso, no elija a la empresa autorizada a realizar la prueba de contraste, ni se verifique que corresponda la ejecución de las pruebas técnicas similares al contraste, la empresa distribuidora deberá calificar el recurso

como uno de apelación y elevará el expediente a la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios.

- En el presente caso, si bien el 19 de mayo de 2022 la concesionaria comunicó al recurrente sobre su derecho a solicitar el contraste del medidor; sin embargo, dicha comunicación se realizó 5 días hábiles posteriores de recibido el recurso de apelación del 12 de mayo de 2022, es decir, fuera del plazo máximo establecido en el Procedimiento Especial (4 días hábiles). Por tanto, la concesionaria no acreditó haber informado a la recurrente sobre su derecho a solicitar el contraste de conformidad con lo indicado en el citado procedimiento, en ese sentido, los consumos reclamados de abril a junio de 2022 no son confiables.
- El numeral 19.1 de la Directiva, aplicable en forma supletoria, establece expresamente que la empresa distribuidora deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa respecto de la materia reclamada.
- En el presente caso, la concesionaria no cumplió en el plazo y oportunidad en realizar lo dispuesto en el numeral 4.3 del Procedimiento Especial, por lo que, al no haber cumplido con una obligación que permitiría determinar la confiabilidad de los consumos reclamados, se evaluará considerando los medios probatorios que se encuentran en el expediente y, considerando las lecturas no cuestionadas de los 6 meses anteriores al periodo en reclamo (por reflejar los hábitos de consumo más próximos a los cuestionados).
- De la estadística de consumos se aprecia que el promedio de los consumos de los 6 meses anteriores al reclamado en los que se obtuvieron lecturas y que no han sido cuestionados (de setiembre de 2019 a febrero de 2020) es 66,10 kW.h/mes ¹⁶, el cual es menor que los reclamados de abril, mayo y junio de 2020 (68; 70 y 163,30 (consumo neto) kW.h, respectivamente).

¹⁶ **66,10 kW.h/mes** = $(\sum (\text{Cons. de set-19 a feb-20}) / 6 = [53,20+65,50+65,20+63,60+62,40+86,70] / 6$

- En consecuencia, la concesionaria deberá refacturar los consumos y cargos asociados facturados de abril a junio de 2020 considerando un consumo de 66,10 kW.h/mes; y de corresponder, proceder al reintegro, según lo establecido en el artículo 92 de la Ley de Concesiones Eléctricas. Asimismo, deberá efectuar una nueva liquidación mensual de los demás meses involucrados en el periodo de liquidación (marzo de 2020), considerando lo dispuesto en las Resoluciones Nos. 071-2020-OS/CD y 083-2020-OS/CD, adjuntando el detalle de la liquidación mensual de todo el periodo.

5.4.2.3. Observación del Caso VI:

- En los casos donde se reclamen consumos estimados dentro del periodo de Estado de Emergencia Nacional decretado para evitar la propagación de la COVID-19 y/o su liquidación, y la concesionaria no cumpla con lo dispuesto en los numerales 4.3 o 4.4 del Procedimiento Especial Para el Procedimiento Especial, la Sala Unipersonal 1 tiene el criterio de refacturar los consumos y cargos asociados del periodo de liquidación cuestionados considerando el consumo promedio de los 6 meses anteriores o posteriores al periodo reclamado que hayan sido obtenidos bajo lecturas reales y no se encuentren cuestionados o refacturados.
- En los reclamos donde parte de la materia reclamada corresponda ser evaluada por la Directiva y la otra parte por el Procedimiento Especial, la concesionaria podrá desacumular el reclamo para emitir pronunciamiento por parte de la materia reclamada del plazo establecido en la Directiva y la otra parte de la materia en el plazo establecido en el Procedimiento Especial.

5.4.3. CASO VII REGISTRADO EN EL EXPEDIENTE N° 202200156174

5.4.3.1. Antecedentes del Caso VII:

- El 26 de mayo de 2020, el recurrente reclamó por considerar excesivo el consumo facturado de mayo de 2020.
- El 5 de junio de 2020, la concesionaria realizó la inspección de campo, reportando que el medidor registra “42070” y que el medidor es externo.
- El 3 de setiembre de 2020, mediante documento “Ficha de informativa para el Cliente”, la concesionaria informó al recurrente sobre el detalle los consumos estimados en virtud del estado de emergencia por la propagación del Covid-19 y el detalle de los consumos reales obtenidos con el reinicio de la toma de lectura.
- Mediante Resolución N° C-2077-2020 del 2 de setiembre de 2020, la concesionaria declaró infundado el reclamo.
- El 18 de setiembre de 2020, el recurrente apeló la Resolución N° C-2077-2020.

5.4.3.2. Análisis del Caso VII:

- De la estadística de consumos del suministro (Tabla 5.13), se observa que el consumo de abril de 2020 fue facturado bajo estimación y que el reclamado de mayo 2020 corresponde a la liquidación de los consumos de abril y mayo de 2020, y dichos consumos fueron registrados durante el Estado de Emergencia Nacional, declarado mediante el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y sus prórrogas. Por lo que el consumo reclamado de mayo de 2020 corresponde ser evaluado considerando Procedimiento Especial.

Tabla 5.13 – Estadística de consumos caso VII

Mes	Fecha	Lectura	Consumo (kW.h)	Mes	Fecha	Lectura	Consumo (kW.h)
Set-20	5/09/2020	42692	207	Jun-19	5/06/2019	39380	234
Ago-20	5/08/2020	42485	210	May-19	5/05/2019	39146	219
Jul-20	5/07/2020	42275	205	Abr-19	5/04/2019	38927	196
Jun-20	5/06/2020	42070	227	Mar-19	5/03/2019	38731	184
May-20	5/05/2020	41843	277	Feb-19	4/02/2019	38547	173
Abr-20	5/04/2020	Estimado	221	Ene-19	5/01/2019	38374	224
Mar-20	5/03/2020	41345	196	Dic-18	6/12/2018	38150	219
Feb-20	5/02/2020	41149	187	Nov-18	6/11/2018	37931	265
Ene-20	5/01/2020	40962	224	Oct-18	5/10/2018	37666	228
Dic-19	6/12/2019	40738	239	Set-18	5/09/2018	37438	252
Nov-19	5/11/2019	40499	242	Ago-18	5/08/2018	37186	269
Oct-19	5/10/2019	40257	236	Jul-18	5/07/2018	36917	245
Set-19	5/09/2019	40021	218	Jun-18	5/06/2018	36672	275
Ago-19	5/08/2019	39803	204	May-18	5/05/2018	36397	254
Jul-19	5/07/2019	39599	219	Abr-18	5/04/2018	36143	251

226.83
kW.h/mes

Fuente: Expediente de SIGED N° 202200156174.

- De otro lado, el artículo 163 del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas (en adelante, RLCE)¹⁷, establece que el usuario deberá abonar mensualmente a la concesionaria un monto que cubra su mantenimiento y permita su reposición en un plazo de 30 años para el equipo de medición electromecánicos y 15 años para medidores electrónicos monofásicos.
- Además, de conformidad con el numeral 1.2.6 del “Procedimiento para la Supervisión de la Contratación de Medidores de Energía Eléctrica”, los medidores deben ser reemplazados como máximo en un plazo de 30 años desde la fecha de su fabricación para medidores electromecánicos y electrónicos multifunción, así como 15 años para medidores electrónicos monofásicos (medidores estáticos).
- Al respecto, de los datos reportados en la inspección del campo del 5 de junio de 2020 y del documento “Reporte 1: Evaluación del Reclamo por Excesivo Consumo Facturado”, se aprecia que el medidor N° 002245, de tipo electrónico monofásico, con año de fabricación 2003, se encuentra instalado en el suministro y registró los consumos de abril y mayo de 2020.
- De lo señalado en los párrafos precedentes, se advierte que el consumo reclamado de mayo de 2020 fue registrado íntegramente por un medidor

¹⁷ Aprobado por Decreto Supremo N° 009-93-EM.

que cumplió con su vida útil en el año 2018, por lo que el citado consumo no resulta confiable.

- En ese sentido, a fin de tener certeza respecto del consumo habitual del suministro y determinar la procedencia de un reintegro a favor del recurrente, correspondía que la concesionaria efectúe el cambio del medidor, garantizando el correcto funcionamiento del medidor que instale con el certificado de verificación inicial registrado en el INACAL, y, luego de ello, evalúe el consumo reclamado aplicando lo dispuesto por el numeral 9.1.2 de la Norma DGE “Reintegros y Recuperos de Energía Eléctrica”¹⁸ (en adelante, Norma DGE), lo cual permitiría determinar si era o no excesivo; sin embargo, no lo hizo.
- El numeral 19.1 de la Directiva, de aplicación supletoria, establece expresamente que la empresa distribuidora deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa respecto de la materia reclamada.
- En el presente caso, la concesionaria no cumplió en el plazo y oportunidad en realizar el cambio de medidor y su respectiva evaluación conforme con lo establecido en el numeral 9.1.2 de la Norma DGE; por lo que, al no haber cumplido con una obligación que permitiría determinar la confiabilidad del consumo reclamado, se evaluará considerando los medios probatorios que se encuentran en el expediente y teniendo en cuenta las lecturas anteriores no cuestionadas registradas dentro de la vida útil del medidor.
- Sobre el particular, de la citada estadística de consumos, se aprecia que el promedio de los consumos de los 6 meses anteriores al reclamado, en los que se abstuvieron lecturas, que no se acreditó hayan sido cuestionados y se encuentran dentro de la vida útil del medidor (de setiembre de 2018 a febrero de 2019) es 226,83 kW.h/mes ¹⁹, el cual es menor que el reclamado de mayo de 2020 (277 kW.h, consumo neto, el

¹⁸ Aprobada por Resolución N° 571-2006-MEM/DM.

¹⁹ **226,83 kW.h/mes** = $(\sum (\text{Cons. de set-18 a feb-19})) / 6 = [252+228+265+219+224+173] / 6$

cual se tomó en cuenta en a medida que la concesionaria no calculo el consumo real).

- En consecuencia, la concesionaria deberá refacturar el consumo y cargos asociados facturados en mayo de 2020, considerando un consumo de 226,83 kW.h/mes y, de corresponder, proceder al reintegro según lo establecido en el artículo 92 de la Ley de Concesiones Eléctricas.
- Además, de no haberlo hecho, la concesionaria procederá a cambiar el medidor que registró el consumo reclamado por otro debidamente garantizado²⁰, dentro de 8 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.

5.4.3.3. Observación del Caso VII:

- En el presente caso se advirtió que el consumo reclamado fue registrado por medidor que cumplió su vida útil, debido a la información señalada por la concesionaria en el documento “Reporte 1: Evaluación del Reclamo por Excesivo Consumo Facturado”; sin embargo, dicho documento y la información referida al modelo, serie y año de fabricación del medidor cuestionado no es requerida por el Procedimiento Especial.

5.4.4. CASO VIII REGISTRADO EN EL EXPEDIENTE N° 202100087853

5.4.4.1. Antecedentes del Caso VIII:

- El 2 de noviembre de 2020, el recurrente reclamó por el consumo facturado de octubre de 2020.
- El 16 de noviembre de 2020, la concesionaria realizó una inspección de campo para registrando los datos del medidor, reportando una lectura de 6693.

²⁰ Verificación inicial registrado en Inacal

- El 17 de noviembre de 2020, la concesionaria informó al recurrente sobre su derecho y plazo para solicitar el contraste del medidor, alcanzándole la lista de empresas autorizadas para dicha actividad.
- El 15 de diciembre de 2020, a solicitud de la concesionaria, se realiza las pruebas técnicas similares al contraste en campo al medidor cuestionado, reportándose que dicho medidor supero las citadas pruebas y que el nivel de aislamiento de las instalaciones internas está conforme.
- El 15 de diciembre de 2020, mediante Resolución N° C-5629-2020, la concesionaria declaró infundado el reclamo.
- El 21 de diciembre de 2020, la concesionaria notifica la Resolución N° C-5629-2020 al recurrente.
- El 6 de enero de 2021, el recurrente apeló la Resolución N° C-5629-2020.
- El 25 de febrero de 2021, Mediante Resolución N° 2299-2021-OS/JARU-S1 la Sala Unipersonal 1 declaró nula la Resolución N° C-5629-2020 y dispuso que la concesionaria evalúe el presente reclamo considerando el Procedimiento Especial y emita un nuevo pronunciamiento dentro del plazo de 15 días hábiles de notificada la presente Resolución.
- El 25 de febrero de 2021, se notifica a la concesionaria la Resolución N° 2299-2021-OS/JARU-S1.
- El 5 de marzo de 2021, mediante el documento “Ficha de Informativa para el Cliente” la concesionaria pretendió informar al recurrente sobre cumplimiento del numeral 3.1 del Procedimiento Especial (Etapa Informativa).
- El 17 de marzo de 2021, mediante Resolución N° C-2068-2021, la concesionaria declaró infundado el reclamo.

- El 24 de marzo de 2021, la concesionaria notificó la Resolución N° C-2068-2021 al recurrente.
- El 14 de abril de 2021, el recurrente apeló la Resolución N° C-2068-2021.

5.4.4.2. Análisis del Caso VIII:

- El artículo 1 del Procedimiento Especial, establece que dicho procedimiento es aplicable para los reclamos de los servicios públicos de electricidad y gas natural, referidos a la facturación que comprendan algún consumo realizado durante el Estado de Emergencia Nacional, declarado mediante el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y sus prórrogas, en los que se cuestionen las facturaciones realizadas sobre la base estimaciones; así como su respectiva liquidación, y la aplicación del fraccionamiento conforme a las disposiciones del Decreto de Urgencia N° 035-2020, modificado por Decretos de Urgencia Nos. 062-2020 y 074-2020; lo que sucede en el presente caso, según se observa de la estadística de consumos del suministro (Tabla 5.14).

Tabla 5.14 – Estadística de consumos caso VIII

Mes	Fecha	Lectura	Consumo (kW.h)
Dic-20	14/12/2020	6732	162
Nov-20	13/11/2020	6632	222
Oct-20	12/10/2020	6558	606
Set-20	12/09/2020	Promedio	81
Ago-20	13/08/2020	Promedio	81
Jul-20	13/07/2020	Promedio	81
Jun-20	12/06/2020	Promedio	81
May-20	12/05/2020	Promedio	81
Abr-20	13/04/2020	Promedio	81
Mar-20	12/03/2020	Promedio	81
Feb-20	12/02/2020	5385	71
Ene-20	13/01/2020	5314	75
Dic-19	14/12/2019	5239	50
Nov-19	14/11/2019	5189	67
Oct-19	14/10/2019	5122	90
Set-19	12/09/2019	5032	131
Ago-19	12/08/2019	4901	104
Jul-19	13/07/2019	4797	64

(*)

80.67
kW.h/mes

Fuente: Expediente de SIGED N° 202100087853.

- De acuerdo con el numeral 4.3 del Procedimiento Especial y dado que el recurrente impugnó lo resuelto por la concesionaria; esta le informó el 20 de noviembre de 2020, sobre su derecho a solicitar el contraste de su medidor por alguna de las empresas autorizadas, alcanzándoles la relación de estas con sus respectivos costos y otorgándole un plazo de 4 días hábiles para que comunique su elección; sin embargo, no lo solicitó.
- Asimismo, en el caso que el usuario no ofrezca un medio probatorio en su recurso, no elija a la empresa autorizada a realizar la prueba de contraste, ni se verifique que corresponda la ejecución de las pruebas técnicas similares al contraste, la empresa distribuidora deberá calificar el recurso como uno de apelación y elevará el expediente a la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios.
- En el presente caso, el recurrente apeló la resolución N° C-2068-2021; sin embargo, no obra en el expediente documentación donde se verifique que la concesionaria haya informado al recurrente sobre su derecho a solicitar el contraste de acuerdo a lo estipulado en el Procedimiento Especial; por lo que no es posible determinar si el consumo es confiable, incumpliendo de esa manera con una obligación que le correspondía de acuerdo con el Procedimiento Especial
- El numeral 19.1 de la Directiva, aplicable en forma supletoria, establece expresamente que la empresa distribuidora deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa respecto de la materia reclamada.
- En el presente caso, la concesionaria no cumplió en el plazo y oportunidad en realizar lo dispuesto en el numeral 4.3 del Procedimiento Especial, por lo que, al no haber cumplido con una obligación que permitiría determinar la confiabilidad del consumo reclamado, se evaluará considerando los medios probatorios que se encuentran en el expediente y teniendo en cuenta las lecturas no cuestionadas de los 6 meses anteriores al periodo

en reclamo (por reflejar los hábitos de consumo más próximos al cuestionado).

- Al respecto, de la estadística de consumos del suministro, se verifica que el promedio de los consumos de los 6 meses anteriores al mes reclamado, en los que se tuvieron lecturas reales, y que no han sido cuestionados (de setiembre de 2019 a febrero de 2020), es de 80,67 kW.h/mes²¹, el cual es menor que reclamado de octubre de 2020 (consumo neto: 606 kW.h)
- En consecuencia, la concesionaria deberá refacturar el consumo y cargos asociados facturados en octubre de 2020, considerando un consumo de 80,67 kW.h/mes y, de corresponder, proceder al reintegro, según lo establecido en el artículo 92 de la Ley de Concesiones Eléctricas. Asimismo, deberá efectuar una nueva liquidación mensual de los demás meses involucrados en el periodo de liquidación de abril a mayo de 2020, considerando el consumo calculado de 80,67 kW.h/mes y lo dispuesto en las Resoluciones Nos. 071-2020-OS/CD²² y 083-2020-OS/CD²³.

5.4.4.3. Observación del Caso VIII:

- En los casos donde el reclamo corresponde ser evaluado con el Procedimiento Especial, pero la concesionaria lo evalúa con el procedimiento de la Directiva o pretende cumplir con el numeral 3.1 del Procedimiento Especial (Etapa Informativa) sin contar con la lectura para liquidación real de los consumos, la Sala Unipersonal 1, tiene el criterio de

²¹ Promedio de consumos:

$$80,67 \text{ kW.h/mes} = (\sum (\text{Cons. de set-19 a feb-20})) / 6 = [131+90+67+50+75+71] / 6$$

²² El numeral 6.9 de la Resolución N° 071-2020-OS/CD establece, entre otros, que la liquidación corresponde a las diferencias entre los montos facturados con el consumo histórico (estimados) y el consumo real; además, los numerales 4.6 y 4.7 de la citada resolución definen lo correspondiente a la facturación estimada mensual y facturación real mensual, respectivamente

²³ El artículo 7 de la Resolución N° 083-2020-OS/CD precisa que la concesionaria, con la lectura real obtenida, debe realizar la correspondiente liquidación entre los montos facturados con el consumo histórico (estimado) y el consumo real; asimismo, establece las consideraciones a tomar en cuenta por la concesionaria cuando se hayan producido consumos mayores o menores a los facturados.

declarar la nulidad de la resolución de primera instancia, para que la concesionaria vuelva a emitir pronunciamiento cumpliendo con todo lo señalado en el numeral 3.1 del Procedimiento Especial.

- Mediante el documento “Ficha de Informativa para el Cliente” la concesionaria pretendió informar al recurrente sobre el cumplimiento del numeral 3.1 del Procedimiento Especial (Etapa Informativa); sin embargo, de la revisión del citado documento se advierte que, la concesionaria no recalculo los consumos del periodo de liquidación ni efectuó alguna refacturación por dicho motivo, de conformidad con lo establecido en los numerares 4.6, 4.7 y 6.9 de la Resolución N° 071-2020-OS/CD, cabe precisar en la Tabla 5.2 se muestra el detalle del cálculo para la liquidación de los consumos estimados durante el Estado de Emergencia decretado para evitar la propagación de la Covid-19.

5.4.5. CASO IX REGISTRADO EN EL EXPEDIENTE N° 202100253021

5.4.5.1. Antecedentes del Caso IX:

- El 13 de julio de 2021, la recurrente reclamó por la Nota de Débito N° S630-0044762 por el importe de S/ 1508,00. Señaló que lo facturado no corresponde al consumo utilizado durante la pandemia.
- El 19 de agosto de 2021, mediante el documento “GC50100001884” la concesionaria informó al recurrente sobre el cumplimiento del numeral 3.1 del Procedimiento Especial (Etapa Informativa), en dicho documento se señaló que, la Nota de Débito N° S630-0044762 corresponde a un recupero de consumos por la liquidación de los consumos facturados de marzo a mayo de 2020, y adjunto el detalle de la liquidación, ver Tabla 5.15.

Tabla 5.15 – Detalle de la liquidación de los consumos de marzo a mayo de 2020

FECHA DE LECTURA	PERIODO	LECTURA DEL MES (kWh)	CONSUMO FACTURADO (kWh)	CONSUMO ESTIMADO MAY - MAR (kWh)	CONSUMO MAY - FEB (kWh)	DIAS ACUMULADOS	CONSUMO DIARIO (kWh)	CICLO DE FACTURACION	CONSUMO MENSUAL APARENTE (kWh)
30-05-2020	May-20	5.317.0000	626.0000	1858	1858	92	20.20	31	626
29-04-2020	Abr-20		606.0000					30	606
30-03-2020	Mar-20		626.0000					31	626
28-02-2020	Feb-20	3.459.0000	15.0000					92	1858
30-01-2020	Ene-20	3.444.0000	28.0000						
30-12-2019	Dic-19	3.502.0000	0.0000						
27-11-2019	Nov-19	3.416.0000	18.0000						
28-10-2019	Oct-19	3.398.0000	110.0000						
27-09-2019	Set-19	2.545.0000	110.0000						
consumo real de mar-20 a may-20									1858
consumo LIQUIDADO									0

- Los consumos de Marzo, Abril y Mayo de 2020 fueron recuperados por correctivo interno, mediante Nota de Débito N° S630 00044762, de fecha 14.01.2021.

Fuente: Expediente de SIGED N° 202100253021.

- El 1 de setiembre de 2021, mediante Resolución N° 50100166117, la concesionaria declaró infundado el reclamo.
- El 2 de octubre de 2021, la concesionaria notifica la Resolución N° 50100166117 a la recurrente.
- El 21 de setiembre de 2021, la recurrente reconsideró la Resolución N° 50100166117, manifestó que las lecturas utilizadas para la liquidación de los consumos no corresponden al medidor y adjuntó vistas fotográficas del medidor del 21 de setiembre de 2022 donde se visualiza la lectura de “3766,2”.
- El 24 de setiembre de 2021, mediante el documento “GC501734889470” la concesionaria informa a la recurrente sobre su derecho de solicitar el contraste del medidor y adjunta la lista de las empresas autorizadas para realizar dicha actividad.
- El 8 de octubre de 2021, mediante el documento “GC63000664778-A-2021” la concesionaria informa a la recurrente que el 14 de octubre de 2021, efectuará de oficio (en cumplimiento del numeral 4.4 del Procedimiento Especial) las pruebas técnicas similares al contraste en campo al medidor cuestionado y se medirá el nivel de aislamiento de las

instalaciones internas del predio, por lo que solicita al recurrente las facilidades del caso.

- El 14 de octubre de 2021, se realiza las pruebas técnicas similares al contraste en campo al medidor cuestionado, reportándose los resultados en el documento “Informe de Inspección de Medidor en Campo N° 72-0002762-20”.
- El 15 de octubre de 2021, mediante Resolución N° 50100170366, la concesionaria declaró infundado el recurso de reconsideración.
- El 18 de octubre de 2021, la concesionaria notifica la Resolución N° 50100170366 a la recurrente.
- El 4 de noviembre de 2021, la recurrente apeló la Resolución N° 50100170366.

5.4.5.2. Análisis del Caso IX:

- La concesionaria señaló que la Nota de Débito N° S630-0044762 corresponde a un recupero de consumo por la liquidación de los consumos facturados de marzo a mayo de 2020; asimismo, en la Tabla 5.16 se observa que, los consumos de marzo y abril de 2020 fueron facturados bajo estimaciones durante el Estado de Emergencia Nacional, declarado mediante el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y sus prórrogas; por lo que el presente reclamo corresponde ser evaluado bajo el Procedimiento Especial.

Tabla 5.16 – Estadística de consumos caso IX

Mes	Fecha	Lectura	Consumo (kW.h)		Mes	Fecha	Lectura	Consumo (kW.h)	
Oct-21	30/10/2021	3785	18	(*)	Jun-20	29/06/2020	5339	22	
----	14/10/2021	3779	Contraste		May-20	30/05/2020	5317	626	(*)
Set-21	29/09/2021	Promedio	10		Abr-20	20/04/2020	Promedio	606	
Ago-21	30/08/2021	3757	52		Mar-20	30/03/2020	Promedio	626	
Jul-21	30/07/2021	3705	1	(*)	Feb-20	28/02/2020	3459	15	
Jun-21	29/06/2021	Promedio	3		Ene-20	30/01/2020	3502	28	
May-21	30/05/2021	3701	5		Dic-19	30/12/2019	3502	0	
Abr-21	29/04/2021	3696	13		Nov-19	27/11/2019	3502	18	(1i)
Mar-21	30/03/2021	3683	19		Oct-19	28/10/2019	3398	853	(2i)
Feb-21	27/02/2021	3664	12		Set-19	27/09/2019	2545	110	(2i)
Ene-21	30/01/2021	3652	17		Ago-19	28/08/2019	2435	115	(3i)
Dic-20	30/12/2020	3635	7	(*)	Jul-19	28/07/2019	2320	14	(*)
Nov-20	29/11/2020	Promedio	19		Jun-19	27/06/2019	Promedio	11	
Oct-20	30/10/2020	3609	15		May-19	28/05/2019	2295	11	
Set-20	29/09/2020	3594	14		Abr-19	27/04/2019	2284	15	
Ago-20	30/08/2020	3580	11		Mar-19	28/03/2019	2269	17	
Jul-20	30/07/2020	5362	23		Feb-19	25/02/2019	2252	22	

(*) : Consumo neto.
 (1i) : Consumo refacturado.
 (2i) : Consumos refacturados mediante Resolución N° 312-2020-OS/JARU-SU1.
 (3i) : Consumo confirmado mediante Resolución N° 12113-2019-OS/JARU-SU1.

30.50
kW.h/mes

Fuente: Expediente de SIGED N° 202100253021.

- De acuerdo con el numeral 4.3 del Procedimiento Especial, la concesionaria informó al recurrente sobre su derecho a solicitar el contraste del medidor por alguna de las empresas autorizadas; sin embargo, el recurrente no lo solicitó.
- En sentido, se analizará el reclamo considerando las lecturas registradas por el medidor y demás elementos probatorios que constan en el expediente.
- El 14 de octubre de 2021, la concesionaria de oficio efectuó las pruebas técnicas, reportándose en el documento "Informe de Inspección de Medidor en Campo 72-0002762-20" que, el medidor N° 605709976 superó la marcha en vacío y se observó que los ensayos de errores de precisión se encontraban dentro de los márgenes permisibles establecidos en el numeral 6.2 de la Norma DGE "Contraste del Sistema de Medición de Energía Eléctrica"; además, se reportó que, el nivel de aislamiento de las instalaciones internas del predio resultó conforme

- De otro lado, de la estadística de consumos del suministro se observa que, si bien las lecturas registradas para las facturaciones de mayo, junio y julio de 2020 (5317, 5339 y 5362, respectivamente) son correlativas entre sí; sin embargo, estas no son correlativas con la registrada para la facturación de agosto de 2020 (3580); asimismo, la lectura registrada para la facturación de enero de 2020 (3502) no es correlativa con la registrada para la facturación de febrero de 2020 (3459).
- Por tanto, se advierte que, la lectura para la facturación de mayo de 2020 y el consumo acumulado de marzo a mayo de 2020 no resultan confiables debido a un error en el proceso de facturación (falta de correlatividad).
- El III precedente de observancia obligatoria del Compendio JARU-2018 aprobado por Resolución de Sala Plena N° 002-2018-OS-JARU ²⁴ establece que “cuando ocurra un error en el proceso de facturación, se deberá calcular el consumo del mes reclamado en función a la comparación del consumo obtenido de la diferencia de la lectura anterior y posterior a dicho mes que resulten correctas (proyectada a un mes) y el promedio de los consumos válidos de los seis meses anteriores al mes en reclamo, tomando en cuenta el menor de los valores obtenidos, con lo cual se procederá a refacturar el consumo materia de la reclamación”.
- Al respecto, de la citada estadística de consumos, se determina que el promedio de los consumos de los seis meses anteriores al reclamado con lecturas correlativas y que no han sido refacturados (de marzo a agosto de 2019: 30,50 kW.h/mes²⁵), resulta mayor que el consumo proyectado a un mes, considerando las lecturas del 28 de febrero de 2020 al 14 de octubre de 2021 (16,18 kW.h/mes²⁶).

²⁴ Precedente de Observancia Obligatoria, aprobado en Sesión de Sala Plena del 27 de diciembre de 2018.

²⁵ **30,50 kW.h/mes** = $(\sum (\text{Cons. de mar-19 a ago-19})) / 6 = [17+15+11+11+14+115] / 6$

²⁶ Consumo proyectado:

Motivo	Fecha	Lectura	Consumo (kW.h)	Número de días	Consumo diario (kW.h)	Consumo Proy. Mensual (kW.h)
Pruebas Técnicas	14/10/2021	3779.4	320.4	594	0.54	16.18
Feb-20	28/02/2020	3459.0				

- En consecuencia, la concesionaria deberá refacturar la liquidación por los consumos y cargos asociados facturados de marzo a mayo de 2020, considerando un consumo de 16,18 kW.h/mes y dejar sin efecto la Nota de Débito N° S630-0044762; asimismo, de corresponder, proceder al reintegro, según lo establecido en el artículo 92 de la Ley de Concesiones Eléctricas.

5.4.5.3. Observación del Caso IX:

- En los casos donde se reclame la facturación de recupero de consumos debido a la liquidación de consumos estimados dentro del Estado de Emergencia decretado para evitar la propagación del Covid-19 (vigencia del 15 de marzo al 31 de diciembre de 2020), y la concesionaria no lo evalué de conformidad con el Procedimiento Especial, la Sala Unipersonal 1 tiene el criterio de ordenar que, se deje sin efecto dicho recupero.
- En los casos donde se reclamen consumos estimados dentro periodo del Estado de Emergencia Nacional decretado para evitar la propagación de la COVID-19 y/o su liquidación, y se detecte algún error en el proceso de facturación, la Sala Unipersonal 1 tiene el criterio evaluar un reintegro aplicable al periodo de liquidación, según el Precedentes de Observancia Obligatoria del Compendio JARU-2018.

5.4.6. CASO X REGISTRADO EN EL EXPEDIENTE N° 202100057264

5.4.6.1. Antecedentes del Caso X:

- El 9 de setiembre de 2020, el recurrente reclamó, vía telefónica, por el consumo facturado en el recibo emitido el 9 de setiembre de 2020.
- El 2 de diciembre de 2020, mediante Resolución N° GNLC-RES-18400-2020, la concesionaria declaró infundado el reclamo por el consumo

facturado en el recibo de julio de 2020 y fundado en parte el reclamo por el consumo facturado en el recibo de setiembre de 2020.

- El 28 de diciembre de 2020, el recurrente apeló la Resolución N° GNLC-RES-18400-2020, señaló que han pasado más de 5 años y la concesionaria no ha realizado el mantenimiento del medidor.
- El 4 de marzo de 2021.- Mediante Resolución N° 2607-2021-OS/JARU-S1, esta Sala declaró nulo el concesorio del recurso administrativo contenido en el documento N° REC2021-000188 y dispuso que vuelva a elevar el expediente incluyendo el contrato y acta de habilitación del suministro, el contraste indicado por el recurrente y la documentación relacionada a atenciones anteriores que se habrían registrado por reportes de fuga de gas.

5.4.6.2. Análisis del Caso X:

- El artículo 1 del Procedimiento Especial, establece que dicho procedimiento es aplicable para los reclamos de los servicios públicos de electricidad y gas natural, referidos a la facturación que comprendan algún consumo realizado durante el Estado de Emergencia Nacional, declarado mediante el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y sus prórrogas, en los que se cuestionen las facturaciones realizadas sobre la base estimaciones; así como su respectiva liquidación, y la aplicación del fraccionamiento conforme a las disposiciones del Decreto de Urgencia N° 035-2020, modificado por Decretos de Urgencia Nos. 062-2020 y 074-2020; lo que sucede en el presente caso, según se observa de la estadística de consumos del suministro (Tabla 5.17) los consumos reclamados de julio de 2020 y setiembre de 2020 corresponde a liquidaciones de consumos estimados dentro del citado Estado de Emergencia.

Tabla 5.17 – Estadística de consumos caso X

Mes	Fecha	302	Consumo (m ³)	Descripción CL
Abr-21	31/03/2021	3083	18	Lectura por empresa suministradora-SAP
Mar-21	2/03/2021	3065	29	Lectura por empresa suministradora-SAP
Feb-21	2/02/2021	3036	16	Lectura por empresa suministradora-SAP
Ene-21	4/01/2021	3020	23	Lectura por empresa suministradora-SAP
(2i) Dic-20	----	----	24	Lectura por empresa suministradora-SAP
(2i) Nov-20	----	----	27	Lectura por empresa suministradora-SAP
(2i) Oct-20	----	----	19	Lectura por empresa suministradora-SAP
(1i) Set-20	2/09/2020	2927	41	Lectura por empresa suministradora-SAP
Ago-20	4/08/2020	Estimación	37	Estimación automática-SAP
(1i) Jul-20	2/07/2020	2849	51	Lectura por empresa suministradora-SAP
Jun-20	2/06/2020	Estimación	29	Estimación automática-SAP
May-20	5/05/2020	Estimación	34	Estimación automática-SAP
Abr-20	2/04/2020	Estimación	31	Estimación automática-SAP
Mar-20	3/03/2020	2704	23	Lectura por empresa suministradora-SAP
Feb-20	4/02/2020	2681	38	Lectura por empresa suministradora-SAP

23.00
m³/mes

(1i): Consumo neto.

(2i): Información obtenida del historial de consumos del recibo de febrero de 2021.

Fuente: Expediente de SIGED N° 202100057264.

- De acuerdo con el numeral 4.3 del Procedimiento Especial y dado que el recurrente impugnó lo resuelto por la concesionaria el 28 de diciembre de 2020, la concesionaria tenía hasta el 4 de enero de 2021 para informar al recurrente sobre su derecho a solicitar el contraste de su medidor por alguna de las empresas autorizadas, alcanzándoles la relación de estas con sus respectivos costos y otorgándole un plazo de 4 días hábiles para que comunique su elección; sin embargo, no obra en el expediente documentación que acredite que la concesionaria haya informado al recurrente sobre su derecho a solicitar el contraste de su medidor dentro del plazo establecido.
- Por tanto los consumos reclamados de julio de 2020 y setiembre de 2020 no son confiables debido al incumplimiento de la concesionaria al numeral 4.3 del Procedimiento Especial.
- El numeral 19.1 de la Directiva, aplicable en forma supletoria, establece expresamente que la empresa distribuidora deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa respecto de la materia reclamada.

- En el presente caso, la concesionaria no cumplió en el plazo y oportunidad en realizar lo dispuesto en el numeral 4.3 del Procedimiento Especial, por lo que, al no haber cumplido con una obligación que permitiría determinar la confiabilidad de los consumos reclamados, se evaluará considerando los medios probatorios que se encuentran en el expediente y teniendo en cuenta las lecturas no cuestionadas de los 6 meses posteriores al periodo en reclamo (por reflejar los hábitos de consumo más próximos al cuestionado).
- Al respecto, de la estadística de consumos del suministro, se verifica que el promedio de los consumos de los 6 meses posteriores a los meses reclamados, en los que se tuvieron lecturas reales, y que no han sido cuestionados (de octubre de 2020 a marzo de 2021), es de 23 m³/mes²⁷, el cual es menor que los reclamados de julio y setiembre de 2020 (consumos netos: 51 y 41 m³, respectivamente).
- En consecuencia, corresponde ordenar la refacturación los consumos y cargos asociados incluidos en los recibos emitidos de julio y setiembre de 2020, considerando un consumo neto de 23 m³; y, de corresponder, proceder al reintegro, según lo establecido en el artículo 77 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos²⁸ (en adelante, TUO del Reglamento). Además, deberá efectuar una nueva liquidación mensual de los demás meses involucrados en los periodos de liquidación (de abril a julio y de agosto a setiembre de 2020), considerando lo dispuesto en la presente resolución, adjuntando el detalle de la liquidación mensual de todo el periodo.
- Sin perjuicio de anterior, el 28 de diciembre de 2020 el recurrente señaló que, la concesionaria no realizó las pruebas quinquenales.
- Al respecto, el literal c) del artículo 71 del TUO del Reglamento, establece que *“Es de responsabilidad del Consumidor llevar a cabo revisiones*

²⁷ **23 m³/mes** = $(\sum (\text{Cons. de oct-20 a mar-21})) / 6 = [19+27+24+23+16+29] / 6$

²⁸ Decreto Supremo N° 040-2008-EM.

generales cada cinco (5) años, desde la habilitación de la Instalación Interna. En el caso de los Consumidores Regulados cuyo consumo sea menor o igual a 300 m³/mes, el Concesionario se encargará de realizar la revisión de las Instalaciones Internas, y los gastos derivados formarán parte de los costos de operación y mantenimiento de la Concesión, de acuerdo a los estándares definidos por OSINERGMIN”.

- Además, en el artículo 112 del TUO del Reglamento se establece que, dentro de los costos de operación y mantenimiento para los consumidores regulados con consumos menores o iguales a 300 m³/mes, se encuentra incluido, entre otros, la “Revisión quinquenal de la Instalación Interna”.
- Además, el artículo 11 de la Norma de contraste y verificación periódica de los medidores de gas natural ²⁹ (en adelante, Norma de contraste) señala que *“el medidor de gas natural instalado debe contar con un contraste como mínimo una vez cada cinco (5) años, plazo contado a partir de la fecha de su puesta en funcionamiento”*; además, precisa que *“el costo del servicio de contraste será asumido por el concesionario”*
- En ese sentido, se advierte que el suministro cuestionado tiene la categoría tarifaria A2 (31 a 300 m³/mes) y obra en el expediente el documento “Acta de Inspección – Cliente Residenciales y Comerciales” del 24 de octubre de 2011 suscrito por una usuaria, donde se reportó que en dicha fecha se instaló en el suministro cuestionado el medidor N° 132869 con lectura “0,290 m³”, es decir, el suministro fue habilitado el 24 de octubre de 2011.
- Además, obra en el expediente el documento “Acta de Revisión Preventiva” del 15 de julio de 2016, referido a la prueba quinquenal, reportándose que el suministro se encuentre conforme y que no existe ninguna fuga de gas en las instalaciones internas. Por lo que, a la fecha que se inició el presente procedimiento la concesionaria no estaba obligada de realizar una nueva prueba quinquenal.

²⁹ Aprobado por Resolución N° 307-2015-OS/CD.

5.4.6.3. Observación del Caso X:

- Las instalaciones internas y el medidor del servicio público de gas natural por ducto de los suministros con tarifas reguladas A1 o A2 (consumos menores o iguales a 300 m³/mes) deben ser revisadas por la concesionaria cada 5 años, desde la habilitación de la Instalación Interna.

5.5. CASO TIPICO DURANTE EL FENOMENO DEL NIÑO COSTERO

5.5.1. CASO XI REGISTRADO EN EL EXPEDIENTE N° 201700099712

5.5.1.1. Antecedentes del Caso XI:

- El 8 de mayo de 2017, la recurrente reclamó por considerar excesiva la facturación en abril de 2017. Se observa que el suministro se ubica en el departamento de Piura.
- El 12 de mayo de 2017, la concesionaria realizó la inspección de campo donde reportó la lectura de "7482" y los demás datos del medidor.
- El 1 de junio de 2017, la concesionaria informó al recurrente su derecho a solicitar el contraste de su medidor por intermedio de alguna de las empresas autorizadas, alcanzándole la relación de estas con sus respectivos costos.
- El 14 de junio de 2017, mediante Resolución N° 100030983, la concesionaria declaró infundado el reclamo.
- El 19 de junio de 2017, la recurrente apeló la Resolución N° 100030983. Señaló que desde el 28 de marzo de 2017 el edificio y los medidores se encontraban inundados debido al desastre natural en Piura, y que no solicitó el contraste porque no se encuentra en posibilidad de cubrir el costo.

5.5.1.2. Análisis del Caso XI:

- Del escrito presentado el 19 de junio de 2017, se observa que el recurrente apeló la Resolución N° 100030983 en el extremo referido al consumo facturado en abril de 2017, por lo que esta Sala emitirá pronunciamiento al respecto.
- En el presente caso, de la estadística de consumos del suministro (Tabla 5.18) se observa que la lectura registrada por el medidor en abril de 2017 (7417) es correlativa con las registradas el 27 de febrero (7217), 12 y 29 de mayo de 2017 (7482 y 7558, respectivamente).

Tabla 5.18 – Estadística de consumos caso XI

Mes	Fecha	Lectura	Consumo (kW.h)
Set-21	23/09/2021	63274.0	505.3
Ago-21	24/08/2021	62768.7	551.8
(*) Jul-21	23/07/2021	62216.9	1591.3
-----	17/07/2021	62116.0	Inspección
Jun-21	23/06/2021	Promedio	598.0
May-21	22/05/2021	Promedio	561.0
Abr-21	22/04/2021	Promedio	542.0
(*) Mar-21	24/03/2021	58924.6	597.2
Feb-21	22/02/2021	Promedio	466.0
Ene-21	22/01/2021	Promedio	451.0
Dic-20	23/12/2020	57410.4	738.6
Nov-20	23/11/2020	56671.8	717.8
Oct-20	22/10/2020	55954.0	449.1
Set-20	22/09/2020	55504.9	291.0
Ago-20	21/08/2020	55213.9	310.8
Jul-20	22/07/2020	54903.1	258.8
(*) Jun-20	22/06/2020	54644.3	417.5
May-20	22/05/2020	Estimación	364.0
Abr-20	22/04/2020	Estimación	364.0
Mar-20	23/03/2020	Estimación	376.0
Feb-20	21/02/2020	53123	503.8
Ene-20	22/01/2020	52619.0	414.3
Dic-19	23/12/2019	52204.7	385.0

(*): Consumo neto.

Fuente: Elaborado según el reporte de consumos y lecturas del suministro - Expediente de SIGED N° 201700099712.

- De conformidad con el literal c) del numeral 19.3 y el Formato N° 7 del Anexo 2 de la Directiva, la concesionaria informó al recurrente su derecho a solicitar el contraste de su medidor por intermedio de alguna de las empresas contrastadoras autorizadas, alcanzándole la relación de estas con sus respectivos costos; sin embargo, no lo solicitó.

- Dado que el recurrente no requirió el contraste, esta Sala analizará el reclamo sobre la base de las lecturas registradas por el medidor y demás elementos probatorios que constan en el expediente.
- De la estadística de consumos del suministro, se aprecia que el consumo de marzo de 2017 fue facturado sobre la base de promedio, por lo que el consumo de abril de 2017 corresponde a una liquidación de los consumos de marzo a abril de 2017, resultando un consumo facturado en el mes reclamado de 80 kW.h (descontando el consumo facturado a promedio de marzo de 2017).
- Al respecto, al prorratear el consumo entre los meses de marzo a abril de 2017 se obtiene un promedio de 100 kW.h/mes³⁰, el cual es de similar e incluso menor orden que los consumos registrados anteriormente en enero (151 kW.h), febrero de 2016 (137 kW.h) y febrero de 2017 (121 kW.h); por lo que se concluye que el suministro se encuentra en capacidad de demandar el consumo reclamado.
- Al respecto, de acuerdo con el artículo 172 del RLCE, la concesionaria se encuentra autorizada a facturar empleando un sistema de promedios por un período máximo de seis meses cuando el equipo de medición no esté ubicado en un lugar accesible para su respectivo control; lo que sucede en el presente caso, según lo reportado en el Histórico de Consumos y Lecturas³¹ para el mes de marzo de 2017 “*desastres naturales*”³², por lo

³⁰ $100 \text{ kW.h/mes} = (\sum \text{Cons. de mar-17 a abr-17}) / 24 = [7417 (\text{lect. 27-abr-17}) - 7217 (\text{lect. 27-feb-17})] / 2$

³¹ Histórico de Consumos y Lecturas:

Tipo Lectura	Orden de Trabajo	Fecha Lectura	Periodo	Magnitud	Serie Medidor	Lectura			Factor		Consumo		Observación	
						Original	Facturada	Diferencia	Medición	Transf.	Original	Facturada	Lectura	Factu
Toma de lectura	100542459	28-04-2017	Abr-2017	Energía Activa Total	000000IE0794763	7,417.0000	7,417.0000	80.0000	1.00	1.0000	80.0000	80.0000		
Toma de lectura	100531300	30-03-2017	Mar-2017	Energía Activa Total	000000IE0794763				1.00	1.0000		120.0000		Desastres naturales
Toma de lectura	100513200	27-02-2017	Feb-2017	Energía Activa Total	000000IE0794763	7,217.0000	7,217.0000	121.0000	1.00	1.0000	121.0000	121.0000		
Toma de lectura	100499708	30-01-2017	Ene-2017	Energía Activa Total	000000IE0794763	7,096.0000	7,096.0000	112.0000	1.00	1.0000	112.0000	112.0000		

³² De acuerdo con el Decreto Supremo N° 011-2017-PCM del 3 de febrero de 2017, se declaró el Estado de Emergencia en los departamentos de Tumbes, Piura y Lambayeque, por el plazo de sesenta (60) días calendario, por desastre a consecuencia de intensas lluvias.

que no se pudo efectuar la toma de lectura para la facturación de marzo de 2017.

- Además, en la referida norma se establece que cuando la concesionaria liquide los consumos reales y estos sean mayores a los facturados, deberán ser pagados por el usuario a la concesionaria a la tarifa vigente en la fecha de liquidación, en una sola cuota y dentro del periodo de cobranza.
- El precedente de observancia obligatoria publicado mediante la Resolución de Sala Plena N° 001-2008-OS/JARU, dispone que cuando las concesionarias apliquen en sus facturaciones el sistema de promedios, deberán calcular el respectivo consumo promedio considerando la diferencia de lecturas de los seis meses inmediatos anteriores, por ser representativos de la demanda habitual.
- Al respecto, de la estadística de consumos se verifica que el promedio de los consumos registrados en los seis meses anteriores en los que se tuvo lecturas reales (de setiembre de 2016 a febrero de 2017: 98,30 kW.h/mes³³) resulta ser menor al considerado por la concesionaria para el mes de marzo de 2017 (120 kW.h), en el que facturó a promedio.
- Por tanto, si bien los consumos de marzo y abril de 2017 corresponden al suministro, al no haber facturado la concesionaria el consumo reclamado en base al promedio que realmente correspondía, se advierte un error en el proceso de facturación que influyó en el descuento y liquidación del consumo efectuado en abril de 2017; por lo que no es de aplicación el artículo 172 del citado reglamento, sino el artículo 92 de la LCE.
- El precedente de observancia obligatoria aprobado por Resolución de Sala Plena N° 002-2008-OS-JARU³⁴, establece que “cuando ocurra un error en

³³ **98,30 kW.h/mes** = $(\sum(\text{Cons. de set-16 a feb-17})/6 = [7217 (\text{lect.27-feb-17}) - 6627 (\text{lect.30-ago-16})] / 6$

³⁴ Precedente de Observancia Obligatoria, aprobado en Sesión de Sala Plena del 3 de setiembre de 2007, y publicado el 21 de febrero de 2008.

el proceso de facturación, se deberá calcular el consumo del mes reclamado en función a la comparación del consumo obtenido de la diferencia de la lectura anterior y posterior a dicho mes que resulten correctas (proyectada a un mes) y el promedio de los consumos válidos de los seis meses anteriores al mes en reclamo, tomando en cuenta el menor de los valores obtenidos, con lo cual se procederá a refacturar el consumo materia de la reclamación”.

- En ese sentido, de la citada estadística de consumos, se observa que el promedio de los consumos registrados en los meses anteriores al reclamado, tomados sobre la base de lecturas reales (del 30 de agosto de 2016 al 27 de febrero de 2017: 98,30 kW.h/mes), resulta menor al consumo proyectado a un mes (107,43 kW.h/mes³⁵), considerando las lecturas del 27 de febrero al 12 de mayo de 2017 (lecturas para la facturación de febrero de 2017 y de la inspección de campo).
- En consecuencia, correspondería refacturar el consumo y cargos asociados facturados en abril de 2017, considerando un consumo de 98,30 kW.h; sin embargo, se advierte que la concesionaria facturó en dicho mes reclamado un consumo menor (80 kW.h).
- Por tanto, en aplicación por el numeral 196.2 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General³⁶, que prohíbe agravar la situación inicial de la recurrente, corresponde confirmar el consumo facturado en abril de 2017, dado que resulta más beneficioso para la recurrente.

5.5.1.3. Observación del Caso IX:

³⁵ Proyección de consumos:

Mes	Fecha	Lectura facturada	Consumo	Numero de días	Consumo diario	Consumo proyectado
inspección	12/05/2017	7482.00	265.00	74.00	3.58	107.43
feb.-17	27/02/2017	7217.00				

³⁶ Aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS.

- En los casos donde se reclamen consumos estimados facturados dentro de la vigencia de los Decretos Supremos declarados por motivo del Fenómeno Natural del Niño Costero del 2017, y cuyos suministros se ubiquen dentro de los departamentos que fueron declarados en Emergencia, la sala Unipersonal tiene el criterio se declarar que la concesionaria está facultada a estimar consumos.

- En segunda instancia administrativa se ordenará la refacturación de los consumos cuando la medida correctiva determinada de conformidad con la normativa vigente resulte más beneficiosa que el consumo reclamado o la medida correctiva determinada en primera instancia administraba.

CAPÍTULO VI: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. RESULTADOS

Las concesionarias del servicio público de electricidad, en condiciones normales, están facultadas a facturar bajo estimación un periodo máximo de 6 meses cuando acrediten el impedimento para la toma de lectura. En el caso de las concesionarias del servicio público de gas natural por ducto están facultadas a estimar consumos un periodo máximo de 3 meses. No obstante, debido al Estado de Emergencia declarado para frenar la propagación de la Covid -19, las citadas concesionarias se encontraban facultadas a estimar un periodo máximo de 7 meses (de marzo a diciembre de 2020). Respecto al periodo de estimación de consumos por el Estado de Emergencia declarado por el fenómeno del niño costero del año 2017, se precisa que no fue tomado en cuenta, dado que no se encontró resoluciones fundadas en segunda instancia administrativa.

El procedimiento de la Directiva tiene el objetivo de validar consumos mediante el descarte de errores en el proceso de facturación y la verificación del funcionamiento del medidor; sin embargo, en el Procedimiento Especial no se consideró el descarte de error en la toma de lectura para la liquidación de los consumos estimados. Asimismo, en el Procedimiento Especial, no se solicitó la información referida al año de fabricación de los medidores del servicio público de electricidad y el acta de habitación de los suministros del servicio público de gas natural por ducto, los cuales resultan necesarios para verificar la vida útil de los medidores del servicio público de electricidad y la revisión quinquenal de los medidores del servicio público de gas natural por ducto.

De otro lado, se observa que el objetivo del numeral del 3.1 del Procedimiento Especial (etapa informativa), es dar a la concesionaria el plazo máximo de 30 días hábiles para que realice la toma de lectura para liquidar los consumos estimados facturados dentro del periodo de vigencia del Estado de Emergencia declarado para frenar la propagación de la Covid-19; sin embargo, en el citado numeral no se precisa la metodología para la liquidación del periodo.

Además, el numeral del 3.2 del Procedimiento Especial (etapa resolutive), otorga el plazo máximo de 30 días hábiles para que la concesionaria emita resolución por el reclamo cuando el recurrente no se desista de este dentro del plazo establecido numeral 3.1 del Procedimiento Especial; no obstante, el plazo para que se emita la resolución dilata la atención del reclamo, toda vez que durante dicho plazo la concesionaria no realiza ninguna inspección y/o invitación al contraste.

Considerando lo señalado en los párrafos anteriores se propone modificar en parte los numerales 3.1 y 3.2 del Procedimiento Especial, y las propuestas se observan en las Tablas 5.19 y 5.20, respectivamente.

Tabla 5.19 – Propuesta I

El Procedimiento Especial señalan que:	Se propone las siguientes modificaciones:
Artículo 3.- Trámite en primera instancia	-----
3.1 Etapa informativa obligatoria	-----
Interpuesto el reclamo sobre la facturación de uno o más recibos que incluyan estimaciones de consumo y/o su liquidación, las empresas distribuidoras de electricidad y gas natural, deberán comunicarse con sus usuarios para explicarles de forma detallada la siguiente información:	Interpuesto el reclamo sobre la facturación de uno o más recibos que incluyan estimaciones de consumo y/o su liquidación, las empresas distribuidoras de electricidad y gas natural, de ser el caso, deberán efectuar la toma de lectura para la facturación mensual, con el fin de realizar la liquidación de los consumos estimados, luego se comunicaran con sus usuarios para explicarles de forma detallada la siguiente información:
a) Estimaciones de consumo utilizadas para las facturaciones, y cómo fueron determinadas.	-----
b) Liquidación de consumos y lecturas del medidor utilizadas. También el promedio mensual de consumos con las lecturas del periodo de la liquidación y el promedio mensual de la facturación en dicho periodo.	b) Liquidación de consumos y lecturas del medidor utilizadas, considerando para tal fin el consumo acumulado en el periodo de liquidación y su prorrateo en cada periodo comercial involucrado.
c) Detalle de la evolución de los consumos del usuario.	c) Gráfica de la evolución de los consumos del usuario, precisado el porcentaje variación del consumo liquidado en cada mes respecto al consumo promedio de los doce meses anteriores al periodo de liquidación.
d) Estado de cuenta, que incluya las facturaciones mensuales y pagos efectuados.	d) Estado de cuenta, que incluya las facturaciones mensuales, pagos efectuados y las notas de crédito o debido aplicadas por la liquidación consumos.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5.20 – Propuesta II

El Procedimiento Especial señalan que:	Se propone las siguientes modificaciones
3.2 Etapa resolutive:	
De no haber desistimiento del usuario, acuerdo de partes, ni comunicación con el usuario, la empresa distribuidora de electricidad y gas natural deberá resolver el reclamo.	De no haber desistimiento del usuario, acuerdo de partes, ni comunicación con el usuario, la empresa distribuidora de electricidad y gas natural deberá resolver el reclamo, para lo cual previamente deberá realizar una inspección de campo, para obtener los datos del medidor y parámetros utilizados para la facturación del suministro, con el fin de descartar algún error en el cálculo de los consumos liquidados y descarta que el medidor de energía eléctrica haya cumplido con su vida útil, no será necesario realizar la citada inspección en los casos donde se cuente con información de una inspección de campo realizada con posterioridad al período reclamado.
-----	Cabe precisar que en la citada inspección de campo las concesionarias no deberán intervenir ni manipular, bajo ninguna circunstancia, el sistema de medición ni su conexión ni modificar los parámetros de facturación del suministro.
-----	Para los suministros de gas natural por ducto, las concesionarias deberán acreditar la fecha de habilitación del servicio, y acreditar la revisión quinquenal de dicho servicio cuando este no tenga una antigüedad mayor a seis meses respecto al periodo reclamado.
3.2.1 Las resoluciones de primera instancia deberán contener como mínimo:	-----
i) La información señalada en los literales a) al d) del numeral 3.1 del artículo 3 del presente procedimiento;	i) La información señalada en los literales a) al d) del numeral 3.1 del artículo 3 del presente procedimiento, así como la evaluación del descartar de algún error en la toma de lectura del medidor y la información referida a la vida útil del medidor de electricidad y la revisión quinquenal de los medidores de gas natural.
ii) El sustento de los demás cargos reclamados, de ser el caso;	-----
(iii) La información al usuario sobre el plazo de quince (15) días hábiles que tiene para impugnar la resolución de primera instancia.	-----
3.2.2 La resolución de primera instancia debe ser emitida en el plazo de treinta (30) días hábiles de culminada la etapa informativa obligatoria. Asimismo, deberá ser notificada conforme a lo establecido en el artículo 7 del presente procedimiento.	3.2.2 La resolución de primera instancia debe ser emitida en el plazo de quince (15) días hábiles de culminada la etapa informativa obligatoria. Asimismo, deberá ser notificada conforme a lo establecido en el artículo 7 del presente procedimiento.

De no resolverse el reclamo, ni notificarse la resolución dentro de los plazos previstos para tal efecto, será de aplicación el silencio administrativo positivo.	-----
---	-------

Fuente: Elaboración propia.

6.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

En esta parte se describe la comprobación de la hipótesis planteada en el CAPÍTULO III: DESARROLLO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

En tal sentido, se verifica que el análisis de la normativa aplicable a los reclamos por consumos de los servicios públicos de electricidad y gas natural por ducto influye en la mejora del proceso de atención en estados de emergencia, toda vez que las propuestas planteadas para mejorar el Procedimiento Especial, están relacionadas directamente con los indicadores “Plazo de atención” y “Procedimiento de evaluación” (X1 y X2, respectivamente).

Además, si bien no se planteó ninguna propuesta relacionada al indicador “Criterio técnico para resolver” (X3); sin embargo, el análisis de las resoluciones fundadas en segunda instancia por consumos estimados permite tener un panorama más amplio respecto a la interpretación y aplicación de las Normas relacionadas a los reclamos por consumos de electricidad y gas natural por ducto, que a su vez se refleja en los criterios técnicos de la Sala Unipersonal 1.

CONCLUSIONES

En el presente trabajo de suficiencia se estudió la normativa aplicable a los reclamos por consumos de los servicios públicos de electricidad y gas natural por ducto para mejorar el proceso de atención en estados de emergencia, y se desarrollaron las siguientes conclusiones en la investigación:

- 1) El análisis de la normativa aplicable a los reclamos por consumos de los servicios públicos de electricidad y gas natural por ducto, permitió detectar algunas deficiencias en el Procedimiento Especial referidas a los plazos de atención y al procedimiento de evaluación, lo cual genera oportunidades de mejora.
- 2) La propuesta referida a la realización de una inspección de campo para obtener los datos del medidor y parámetros utilizados para la facturación del suministro, permitirá al Procedimiento Especial verificar de forma oportuna el cálculo de los consumos liquidados, al descartar errores en la toma de lectura o cambios no registrados de los equipos del sistema de medición.
- 3) En la inspección de campo se registrará, entre otros datos, el año de fabricación de los medidores de energía eléctrica para descartar que el medidor esté operando fuera de su vida útil, permitiendo al Procedimiento Especial evaluar de forma oportuna un reintegro a favor del reclamante, en caso, los consumos reclamados hayan sido registrando fuera de la vida útil del medidor.
- 4) La propuesta para adjuntar al expediente de reclamo la documentación que acredite la fecha de habilitación del servicio de gas natural y su revisión quinquenal, cuando este último no tenga una antigüedad mayor a seis meses respecto al periodo reclamado; permitirá al Procedimiento Especial acreditar la confiabilidad de los consumos liquidados sin la necesidad de que el reclamante solicite el contraste del medidor y en caso, no se haya realizado la revisión quinquenal, la concesionaria deberá efectuarla para emitir su pronunciamiento.

- 5) La propuesta para disminuir a 15 días hábiles el plazo para que la concesionaria emita la primera resolución, hará más expeditiva el Procedimiento Especial, dado que, el plazo era de 30 días hábiles y durante este la concesionaria no realizaba ninguna actividad para validar la liquidación de los consumos reclamados.

RECOMENDACIONES

En el presente trabajo de suficiencia se desarrollaron las siguientes recomendaciones sobre la investigación:

- 1) Las modificaciones propuestas para el Procedimiento Especial se realizaron en base a los criterios resolutivos planteados en la Resoluciones de la Sala Unipersonal 1 de la JARU; sin embargo, para obtener mejores resultados es necesario estudiar los criterios resolutivos de la Sala Unipersonal 2 y la Sala Colegiada.
- 2) Para proponer un procedimiento que sustituya el Procedimiento Especial es pertinente una evaluación multidisciplinaria (técnico – legal), dado que, debe ser concordante con normas y leyes de mayor jerarquía, así como de la experiencia plasmada en las resoluciones y criterios resolutivos de la JARU.
- 3) Se propone la investigación sobre una nueva metodología para el cálculo de los consumos estimados y su liquidación, facturados debido a Estados de Emergencia decretados por desastres naturales o la propagación de pandemias, las cuales están asociadas a la reducción de las actividades económicas de los usuarios de los servicios públicos, y se reflejan en la menor recaudación de las empresas distribuidoras del servicio público de electricidad y, por ende, estas tienen menor capacidad de asumir sus contratos con las empresas de transmisión y generación de electricidad, afectando con ello la continuidad de los servicios.
- 4) Se recomienda el análisis de la Norma DGE “Reintegros y Recuperos” a fin de que se proponga criterios especiales para la aplicación de recuperos de consumos por vulneración de las condiciones del suministro que permitan un menor registro de consumos durante Estados de Emergencia de inmovilidad social, dado que los hábitos de consumos de los usuarios del varían durante dichos Estados de Emergencia.

- 5) En el presente trabajo se utilizó los datos generados en segunda instancia administrativa; sin embargo, es necesario estudiar del desempeño de la gestión de los reclamos por parte de las concesionarias, a fin de proponer incentivos para que en primera instancia se resuelvan los reclamos de acuerdo a los criterios resolutivos de la JARU, y mitigar el incremento de las apelaciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [1] Aguirre Chauca, L. (2006), “Gestión eficiente del servicio de terceros en la atención de los recursos de apelación elevados al Osinerg de los reclamos de usuarios del servicio público de electricidad”, Informe de Suficiencia, Universidad Nacional de Ingeniare, Rímac - Lima
- [2] Alvarado Panduro, E y Requejo Guevara D. (2021), “Reclamos por cobros abusivos en el servicio público de electricidad en Electro Oriente S.A. Moyobamba”, Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo, Moyobamba - Perú.
- [3] Amaiquema Paredes, R. (2020), “Análisis del Proceso de Facturación de CNEL en la Emergencia Sanitaria del Covid-19”, Tesis de grado, Universidad Técnica de Babahoyo, Babahoyo – Ecuador.
- [4] Beltrán Poma, R., (2006), “Proceso y análisis en la verificación de cumplimiento de las resoluciones de segunda instancia administrativa que resuelven reclamos del servicio público de electricidad”, Informe de Suficiencia, Universidad Nacional de Ingeniare, Rímac - Lima.
- [5] Braulio Melquiades, M. (2021), “Aplicación de Data Science para la mejora de la medición y cobro de la distribución de la energía eléctrica en contexto de pandemia Mundial”, Tesis de grado, Universidad de Chile, Santiago - Chile.
- [6] Decreto Ley N° 25844, “Ley de Concesiones Electricas”, Diaria Oficial el Peruano , 19 de noviembre de 1992.
- [7] Resolución Ministerial N° 496-2005-MEM-DM, Norma DGE “Contraste del Sistema de Medición de Energía Eléctrica, Diaria Oficial el Peruano, 14 de diciembre de 2005.
- [8] Decreto Supremo N° 009-93-EM, “Reglamento de la Ley de Concesiones Electricas”, Diaria Oficial el Peruano, 25 de febrero de 1993.

- [9] Decreto Supremo N° 040-2008-EM, “Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos”, Diaria Oficial el Peruano, 22 de julio de 2008.
- [10] Decreto Supremo N° 011-2017-PCM, Norma DGE “Estado de Emergencia en los departamentos de Tumbes, Piura y Lambayeque, por desastre a consecuencia de intensas lluvias”, Diaria Oficial el Peruano, 3 de febrero de 2017.
- [11] Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, “Estado de Emergencia Nacional por los graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19”, Diaria Oficial el Peruano, 15 de marzo de 2020.
- [12] Llacza Guadalupe, E. (2021), “Prueba de contraste de medidores en campo en atención a reclamos por exceso de facturación en la UU.NN. Tarma”, Trabajo de suficiencia profesional, Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo - Perú.
- [13] Osinergmin (2022), “Reporte JARU”, extraído de <https://www.osinergmin.gob.pe>
- [14] Resolución N° 269-2014/CD, Directiva “Procedimiento administrativo de atención de reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural”, Diaria Oficial el Peruano, 23 de enero de 2015.
- [15] Resolución N° 079-2020/CD, “Procedimiento especial para la tramitación de los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural, derivados de las facturaciones emitidas durante el Estado de Emergencia Nacional”, Diaria Oficial el Peruano, 4 de julio de 2020.
- [16] Resolución Ministerial N° 571-2006-MEM/DM, Norma DGE “Reintegros y Recuperos de Energía Eléctrica”, Diaria Oficial el Peruano, 29 de noviembre de 2006.
- [17] Estrella Tapia, D. y Pazuña Naranjo, W. (2021), “Análisis y proyección del consumo de energía eléctrica ante confinamiento por emergencia sanitaria en el área de concesión de la empresa eléctrica provincial Cotopaxi”, Trabajo de

suficiencia profesional, Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo – Perú.

- [18] Osinergmin (2017), “Manual de Derecho Administrativo”, extraído de https://www.osinergmin.gob.pe/newweb/pages/Publico/LV_files/Manual_Derecho2.pdf
- [19] Resolución N° 044-2018/CD, “Reglamento de los Órganos Resolutivos de OSINERGMIN y otras disposiciones para su adecuado funcionamiento”, Diaria Oficial el Peruano, 6 de marzo de 2018.

ANEXOS:

Anexo 1: Directiva De Reclamos

ORGANISMOS REGULADORES

ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA

Aprueban Directiva “Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA OSINERGMIN Nº 269-2014-OS/CD

Lima, 29 de diciembre de 2014

VISTO:

El Memorandum Nº GFE-2014-1072, mediante el cual la Gerencia de Fiscalización Eléctrica y la Secretaría Técnica de los Órganos Resolutivos someten a consideración del Consejo Directivo de Osinergmin la aprobación de la Directiva “Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”;

CONSIDERANDO:

Que, según lo establecido por el inciso c) del numeral 3.1 del artículo 3º de la Ley Nº 27332 – Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, la función normativa de los Organismos Reguladores, entre ellos Osinergmin, comprende la facultad exclusiva de dictar, entre otros, en el ámbito y materia de su respectiva competencia, los procedimientos a su cargo y normas de carácter general referidas a actividades supervisadas o de sus usuarios;

Que, conforme con lo dispuesto por el literal n) del artículo 52º del Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, aprobado por Decreto Supremo Nº 054-2001-PCM, el Consejo Directivo está facultado para dictar las normas, reglamentos, resoluciones y/o directivas referidas a asuntos de su competencia;

Que, de acuerdo con lo establecido por el artículo 48º del Reglamento General de Osinergmin y el artículo 6º de la Ley Nº 27699 – Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios – JARU es el órgano de Osinergmin que ejerce la función de solución de reclamos de usuarios de los servicios públicos energéticos en segunda y última instancia administrativa;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 671-2007-OS/CD, se aprobó el “Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”, que rige a la fecha;

Que, se ha evaluado la necesidad de contar con una nueva directiva que permita implementar un procedimiento de reclamo que, además de claro y expeditivo para los administrados en general, recoja la experiencia adquirida en los últimos años, y que brinde a los administrados mecanismos que les garanticen una adecuada atención y redunden en una mejor prestación de los servicios públicos;

Que, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 8º y el artículo 25º del Reglamento General de Osinergmin, aprobado por el Decreto Supremo Nº 054-2001-PCM, para la aprobación del procedimiento antes mencionado se requiere la publicación previa de un proyecto de norma en el diario oficial El Peruano, para recibir los comentarios del público en general, lo que se hizo efectivo mediante la Resolución Nº 188-2014-OS/CD;

Que con ocasión de dicha publicación se recibieron comentarios hasta el viernes 17 de octubre de 2014, inclusive, habiendo emitido su respectiva opinión nueve

(9) empresas concesionarias de distribución eléctrica, dos (2) empresas concesionarias de distribución de gas natural, una asociación de consumidores (que además integra el Consejo de Usuarios de Osinergmin) y otros dos (2) ciudadanos;

Que luego de haber analizado detalladamente los referidos comentarios, se ha elaborado una nueva versión de Directiva a la que se ha incorporado diversas modificaciones y ajustes derivados de las opiniones anteriormente referidas, para optimizar la eficacia del dispositivo;

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 22º y 25º del Reglamento General de Osinergmin, aprobado por Decreto Supremo Nº 054-2001-PCM;

Con la opinión favorable de la Gerencia General, de la Gerencia Legal, de la Secretaría Técnica de los Órganos Resolutivos, de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica y de la Gerencia de Fiscalización de Gas Natural;

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- Aprobar la Directiva “Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”, disponiendo que sea publicada en el diario oficial “El Peruano” y en el portal institucional de Osinergmin (www.osinergmin.gob.pe) el mismo día.

Artículo 2º.- Disponer que el análisis detallado a los comentarios al proyecto de Directiva que antecedió a la norma referida en el numeral 1º sea publicado en el portal institucional de Osinergmin (www.osinergmin.gob.pe).

Artículo 3º.- Disponer que la Directiva referida en el numeral 1º de la presente resolución entrará en vigencia a los ciento veinte (120) días calendario posteriores a su publicación en el diario oficial “El Peruano”.

JESÚS TAMAYO PACHECO
Presidente del Consejo Directivo
OSINERGMIN

DIRECTIVA

“PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ELECTRICIDAD Y GAS NATURAL”

CAPÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º.- OBJETIVO:

Garantizar a los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural normas que permitan procedimientos administrativos expeditivos y efectivos para la atención de cualquier reclamo y trámites afines que formulen con relación a dichos servicios.

Artículo 2º.- ALCANCE:

La presente Directiva regirá obligatoriamente para todas las empresas distribuidoras de los servicios públicos de electricidad y gas natural, a los usuarios y a Osinergmin, para los siguientes procedimientos administrativos:

2.1 Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos por materias vinculadas a los servicios públicos de electricidad y gas natural.

2.2 Procedimiento Administrativo de Solicitudes de Medida Cautelar relacionadas a materias vinculadas a los servicios públicos de electricidad y gas natural.

2.3 Procedimiento Administrativo de Queja contra las empresas distribuidoras por defectos de tramitación en el procedimiento de reclamo.

2.4 Procedimiento Administrativo de Supervisión del Cumplimiento de las Resoluciones emitidas tanto por las empresas de distribución de los servicios públicos de electricidad y gas natural, como por Osinergmin; así como en los acuerdos celebrados entre dichas empresas y sus usuarios, en el marco de los procedimientos de reclamo.

Artículo 3º.- PRINCIPIOS

Los procedimientos administrativos normados en la presente Directiva, se rigen por los principios de celeridad, de concentración procesal, de simplicidad, de transparencia, de no discriminación, de responsabilidad, de gratuidad, de presunción de veracidad, de eliminación

de exigencias costosas, de subsanación, y de buena fe, recogidos en el artículo 64º del Código de Protección y Defensa del Consumidor y el artículo IV del *Título Preliminar de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General*.

Artículo 4º.- DEFINICIONES

En el Anexo 1 se definen los términos utilizados en la presente Directiva.

Artículo 5º.- GRATUIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos que se rigen por la presente Directiva no se encuentran sujetos al pago de derechos de trámite, en ninguna de sus instancias.

Artículo 6º.- INTERVENCIÓN DE ABOGADO

Para la tramitación de los procedimientos contenidos en la presente Directiva no será necesaria la intervención de abogado.

Artículo 7º.- REPRESENTACIÓN

7.1 El usuario, en cualquier etapa del procedimiento, podrá otorgar facultades generales y/o especiales de representación a otra persona.

7.2 Las facultades generales se otorgan mediante carta poder simple y las facultades especiales mediante documento con firma legalizada notarialmente.

7.3 Se requiere poder especial para conciliar, celebrar transacciones o llegar a acuerdos para solucionar el conflicto de intereses, proceder a la renuncia de derechos, desistirse o efectuar cobros de sumas de dinero. No será necesario poder especial para interponer medios impugnatorios.

Artículo 8º.- ACCESO AL EXPEDIENTE

8.1 El usuario tiene derecho a acceder al expediente en cualquier etapa del procedimiento. La empresa distribuidora y la Secretaría Técnica de JARU deberán ponerlo a su disposición.

8.2 El usuario tiene derecho a solicitar copia de cualquiera de los documentos contenidos en el expediente, previo pago del costo correspondiente.

Artículo 9º.- SERVICIOS AL USUARIO

La empresa de distribución deberá:

9.1 En todas sus instalaciones de atención al público, físicas y virtuales:

a) Tener a disposición del público las guías de orientación para la presentación de reclamos, que apruebe Osinergmin.

b) Poner a disposición del público los precedentes de observancia obligatoria y los lineamientos resolutivos, emitidos por la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios de Osinergmin.

c) Exhibir en lugares visibles al público, afiches sobre los deberes y derechos de los usuarios, y sobre el procedimiento administrativo de reclamos, que apruebe Osinergmin.

d) Facilitar a los usuarios los formatos aprobados por Osinergmin, vinculados a los procedimientos de reclamo, solicitud de medidas cautelares y quejas, contenidos en el Anexo 2 (formatos 1 al 4).

e) Poner a disposición del público concurrente un computador con acceso a su portal de internet y al portal de Osinergmin, a fin de que pueda recibir orientación, gestionar sus trámites, consultar el estado de su procedimiento o revisar su expediente.

9.2 Tener habilitada una línea telefónica de atención al cliente con la opción de recepción de reclamos.

9.3 Tener habilitado el mecanismo de presentación del reclamo a través de la página web, el que deberá ser ubicado de modo tal que sea fácilmente accesible para los usuarios.

9.4 Tener habilitado un correo electrónico para recibir reclamos.

9.5 Tener disponible, en el caso de las empresas distribuidoras de electricidad, el Libro de Observaciones.

9.6 Indicar en los recibos mensuales que el usuario puede recabar las guías de orientación en las oficinas

y en las páginas web de la empresa distribuidora y de Osinergmin.

Osinergmin también ofrecerá a los usuarios los servicios de orientación listados en el numeral 9.1 del presente artículo.

Artículo 10.- RESOLUCIONES

10.1 La empresa distribuidora deberá:

a) Atender los reclamos mediante resolución.

b) Consignar los siguientes datos: fecha, nombre, firma y cargo de quien resuelve el reclamo, así como el plazo para impugnar.

c) Evaluar cada uno de los pedidos del usuario contenidos en su reclamo, considerando toda la información incluida en el expediente tal como se señala en el Anexo 4 de la presente Directiva.

d) Considerar los precedentes de observancia obligatoria emitidos por JARU. Su incumplimiento constituye una conducta sancionable y origina la nulidad de la resolución.

e) Utilizar, referencialmente, los formatos de resolución que Osinergmin apruebe en función de la materia reclamada que contendrán la información mínima obligatoria a considerar.

10.2 JARU deberá observar los mismos aspectos señalados anteriormente, que resulten aplicables, en los procedimientos de reclamo, queja y solicitudes de medida cautelar.

Artículo 11º.- NOTIFICACIÓN

11.1 Los actos administrativos emitidos por las empresas distribuidoras y por JARU deben ser notificados dentro del plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de emitidos.

11.2 La notificación debe efectuarse en el último domicilio que el usuario 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.

11.3 La cédula de notificación debe constar necesariamente en papel autocopiativo, quedando el primer ejemplar, en calidad de cargo, en poder de la entidad que emitió el acto notificado y el segundo ejemplar en poder del usuario.

11.4 La cédula de notificación de las empresas distribuidoras debe contener los siguientes requisitos:

a) Nombre del usuario,

b) Acto que se notifica, plazo y modo para impugnarlo (salvo que dicha información ya conste en la misma resolución),

c) Fecha de recepción,

d) Domicilio al que se notifica,

e) Breve descripción de las características, tales como, numeración y color de fachada del inmueble en que se realizó la diligencia; así como de los inmuebles colindantes y, de ser factible, la indicación del número del suministro de electricidad de dichos inmuebles. Tratándose de predios multifamiliares, se considerarán cumplidos los requisitos d) y e) si la diligencia se efectúa en el ingreso común del inmueble hasta el cual se tenga acceso.

f) Firma del usuario y el número de su documento de identificación. Si es recibida por persona distinta, debe consignarse nombre, firma, número de documento de identificación y relación con el usuario. Tratándose de predios multifamiliares, se considerará cumplido este requisito si los mencionados datos corresponden a la persona a cargo del ingreso común. Tratándose de personas jurídicas, se requiere el sello de recepción respectivo o, en su defecto, el nombre, firma, documento de identificación y cargo que desempeña la persona que recibe la cédula de notificación y los documentos anexos a la misma.

La notificación personal que se ejecute por la vía notarial se rige por la ley de la materia.

11.5 Podrá efectuarse la notificación bajo puerta en aquellos supuestos en que no se encuentre persona capaz

alguna que pueda recibir la notificación en el domicilio respectivo o habiéndola, se niegue a recibir el documento y firmar el correspondiente cargo de notificación. La empresa distribuidora de los servicios públicos de electricidad y gas natural sólo podrá efectuar válidamente una notificación bajo puerta si la realiza por intermedio de notario público o por juez de paz en aquellos supuestos en que no exista notario competente para atender en la zona en que corresponde notificar.

11.6 Si se presentara alguna circunstancia excepcional objetivamente demostrable que impidiera la notificación bajo los mecanismos antes señalados, se efectuará mediante la publicación del acto en el diario oficial El Peruano y en uno de los diarios de mayor circulación en la localidad del domicilio señalado por el reclamante, conforme al Formato 5, contenido en el Anexo 2 de la presente Directiva.

11.7 Las empresas distribuidoras y Osinergmin podrán implementar y poner a disposición de los usuarios mecanismos electrónicos para la tramitación de los procedimientos, incluida su notificación, cumpliendo para tal efecto la normativa relacionada a la firma digital y demás de la materia que resulte aplicable, siendo de su exclusiva responsabilidad el acreditar la recepción. De notificarse por conducto electrónico, la notificación opera desde la fecha en que se acredite su ingreso a la cuenta del usuario, sin perjuicio de su lectura posterior, siempre que se haya informado al usuario de ello al otorgarle el acceso.

11.8 De modo complementario, se podrá dejar constancia de la efectiva realización de la diligencia de notificación a través de fotografías o videos.

CAPÍTULO II: ATENCIÓN DE RECLAMOS

Artículo 12º.- INSTANCIAS COMPETENTES

12.1 En primera instancia, los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural son resueltos por la empresa distribuidora, a través del personal que determine e informe para dichos efectos a Osinergmin.

12.2 En segunda y última instancia administrativa, la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios – JARU de Osinergmin, es el órgano competente para resolver.

Artículo 13º.- MATERIAS RECLAMABLES

13.1 Son objeto de reclamo las siguientes materias:

- a) Negativa a la instalación del suministro,
- b) Excesivo consumo,
- c) Excesiva facturación,
- d) Recupero de energía,
- e) Cobro indebido,
- f) Corte del servicio,
- g) Negativa al incremento de potencia,
- h) Negativa al cambio de opción tarifaria,
- i) Reembolso de aportes o contribuciones,
- j) Reubicación de instalaciones que se encuentren bajo responsabilidad de la concesionaria,
- k) Mala calidad (tensión, interrupciones),
- l) Deudas de Terceros; y
- m) Otras cuestiones vinculadas a la prestación de los servicios públicos de electricidad y gas natural.

13.2 Se tramitan conforme a las normas de la presente Directiva, los cuestionamientos de los usuarios sobre las materias mencionadas precedentemente que tengan alcance particular. En cambio, aquellos cuestionamientos que tengan alcance general, relacionados a intereses colectivos o difusos, corresponden ser evaluados y calificados por las Gerencias respectivas de Osinergmin.

13.3 Cuando se presenten cuestionamientos de alcance general, la empresa distribuidora, deberá canalizarlos a Osinergmin, en el plazo máximo de tres (3) días hábiles, a fin de que sea tramitado como una denuncia.

13.4 Cuando se presenten bajo la denominación de denuncias, pedidos, solicitudes u otros cuestionamientos de alcance particular, Osinergmin lo remitirá a la empresa distribuidora a fin de que sea tramitado como reclamo cuando corresponda de acuerdo a su naturaleza.

Artículo 14º.- PRESENTACIÓN DEL RECLAMO

14.1 El reclamo podrá presentarse en forma verbal o escrita.

a) En forma verbal, los reclamos pueden manifestarse personalmente en las oficinas de atención al público de las empresas distribuidoras y a través de la línea telefónica que para tal efecto hayan habilitado.

b) En forma escrita, el reclamo puede presentarse mediante el Formato 1, contenido en el Anexo 2 de la presente Directiva, que las empresas distribuidoras deberán tener a disposición en sus oficinas físicas y virtuales, o consignándolo en el Libro de Observaciones de energía eléctrica o el equivalente que pueda implementarse en las empresas distribuidoras del servicio de gas natural, o remitiendo un correo electrónico a la cuenta para tal efecto habilitada por las empresas distribuidoras.

14.2 El plazo para presentar un reclamo destinado al reintegro de montos cancelados de los recibos de los servicios públicos de electricidad es de tres (3) años, contados desde que se efectuó el pago. En los demás casos, puede presentarse el reclamo en tanto subsista el hecho que lo motiva.

Artículo 15º.- RECEPCIÓN Y REGISTRO DEL RECLAMO

15.1 En cualquiera de las modalidades, la empresa distribuidora deberá proporcionar al usuario el número de registro del reclamo, que le permita realizar el seguimiento del procedimiento iniciado.

15.2 Se considera presentado el reclamo en la fecha en que es recibido por la empresa distribuidora a través de cualquiera de las modalidades previstas en el numeral 1 del artículo 14º.

15.3 Para el caso del reclamo presentado en el Libro de Observaciones en el sector eléctrico o el equivalente que se pueda implementar en el sector de gas natural o a través del correo electrónico habilitado por la empresa distribuidora, reclamos presentados por conducto notarial, vía correo certificado, en una oficina de la concesionaria que no sea un centro de atención de reclamos, o se recalifique una solicitud como reclamo, el plazo máximo para remitir al usuario el número de registro es de dos (2) días hábiles de presentado. Para las demás modalidades deberá proporcionarse de manera inmediata.

15.4 Para el caso de los reclamos telefónicos, la empresa distribuidora está obligada a leer al usuario, durante el mismo acto de comunicación, la transcripción que ha hecho de su reclamo, y efectuar cualquier cambio que sea solicitado, previamente a registrarlo. Las comunicaciones telefónicas deberán ser grabadas, informando de ello al usuario. Las grabaciones deberán ser incorporadas al expediente antes de remitir el mismo a Osinergmin adjuntado el audio por cualquier medio digital. Dicho audio también deberá estar a disposición del usuario en caso éste lo solicite.

15.5 Cuando el usuario presente documentación para que sea evaluada, la empresa distribuidora debe dejar constancia de ello al registrarlo, anotando el número de folios ingresados en caso de ser factible, así como detalles que considere de la documentación presentada.

Artículo 16º.- GARANTÍAS A FAVOR DEL RECLAMANTE:

16.1 En ningún caso la empresa distribuidora podrá condicionar la atención de los reclamos formulados al pago previo del monto reclamado, ni sus intereses.

16.2 Hasta que se resuelva el reclamo definitivamente en sede administrativa, los recibos posteriores no deberán incorporar la deuda reclamada; sin perjuicio de indicar de manera informativa el monto que se encuentra suspendido por encontrarse en reclamo. La empresa distribuidora tampoco podrá efectuar gestión alguna con la finalidad de cobrar las deudas reclamadas; no están comprendidas en este supuesto las propuestas que formule la distribuidora al usuario con el objetivo de intentar alcanzar un acuerdo.

16.3 Mientras el reclamo se encuentre en trámite, el servicio público de electricidad o gas natural no podrá ser interrumpido, siempre que el usuario cumpla con las demás obligaciones comerciales y técnicas que no sean materia del reclamo.

16.4 De igual modo, en el caso de reclamos por oposición a la instalación de suministro, tampoco se podrá proceder con dicha instalación (o con la reinstalación de un suministro), en tanto aún se encuentre en trámite el procedimiento de reclamo.

Artículo 17º.- REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD DEL RECLAMO

17.1 Son requisitos para que la empresa distribuidora admita a trámite el reclamo y se inicie el cómputo del plazo para que resuelva, los siguientes:

a) Nombre completo del usuario. En caso el reclamo sea presentado por el representante o apoderado del usuario deberá acreditarlo con la documentación correspondiente.

b) Número del documento de identidad del usuario y, de ser el caso, de su representante o apoderado.

c) Domicilio para los efectos de las notificaciones, el cual deberá ubicarse en la ciudad donde se ubica el suministro, o de no contar con éste, dentro de la ciudad en que se encuentra el ámbito de acción de la empresa distribuidora. La empresa distribuidora podrá proporcionar una casilla electrónica al usuario para efectos de la notificación.

d) Petitorio claro y preciso.

e) Número de suministro, de ser el caso.

f) Firma o huella digital, de permitirlo la modalidad elegida.

17.2 De no cumplirse con alguno de los mencionados requisitos, la empresa distribuidora podrá requerir al usuario, en el plazo de dos (2) días hábiles, que subsane la omisión. Dicha subsanación deberá efectuarse dentro de los dos (2) días hábiles de solicitada. De no hacerlo, se declara inadmisibles el reclamo. Subsana la omisión, se inicia el cómputo del plazo para que la empresa distribuidora resuelva.

17.3 El ofrecimiento de medios probatorios es opcional.

Artículo 18º.- ACUERDO DE PARTES

18.1 Admitido el reclamo, si el usuario lo solicita o a iniciativa de la empresa distribuidora, ésta podrá citarlo a una reunión de trato directo a efectos de poder encontrar una solución al reclamo.

18.2 Si las partes llegaran a un acuerdo, se levantará el acta respectiva en la que consten los aspectos reclamados, la descripción clara de lo acordado, así como la forma y plazo de su cumplimiento.

18.3 El acuerdo de las partes surte los efectos de una resolución que pone fin al procedimiento administrativo, no siendo susceptibles de ser nuevamente cuestionados, en vía administrativa, los temas acordados.

18.4 Si se suscribiera un acta con acuerdo parcial, el procedimiento continuará el trámite previsto en la presente Directiva, sólo respecto de los aspectos no solucionados.

18.5 No podrán celebrarse acuerdos durante las inspecciones de campo.

18.6 Las empresas distribuidoras podrán implementar la realización de diálogos telefónicos o por otros medios de comunicación para arribar a acuerdos con el usuario, previa aprobación expresa de Osinergmin, para lo cual deberán presentar los procedimientos, características de los medios y el protocolo de diálogo correspondiente.

Artículo 19º.- MEDIOS PROBATORIOS

19.1 La empresa distribuidora deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa respecto de la materia reclamada. Sin perjuicio de ello, el usuario podrá ofrecer medios probatorios para demostrar lo contrario.

19.2 La empresa distribuidora deberá actuar los medios probatorios ofrecidos por el usuario, siempre que sean pertinentes y se ajusten a la naturaleza del reclamo, caso contrario no será obligatoria su actuación.

19.3 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) Inspección de campo, con la finalidad de obtener los datos del medidor y parámetros utilizados para la

facturación del suministro, y descartar errores en la toma de lectura del medidor, salvo que ya cuente con dicha información en virtud de la ejecución de una inspección de campo realizada en una fecha posterior al período reclamado. 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 N° 3 de la presente Directiva. Dicho Reporte debe ser anexado al expediente, conjuntamente con la documentación que acredite la información ahí consignada.

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 ni modificar los parámetros de facturación del suministro.

Si con la información evaluada hasta ese momento, la empresa distribuidora verifica un error que originó el exceso de consumo, deberá emitir resolución.

Si con la información evaluada hasta ese momento, la empresa distribuidora no advierte ningún error que haya originado el exceso de consumo reclamado, deberá continuar con el procedimiento de reclamo realizando la evaluación, en el siguiente orden de prelación:

c) Informar de forma clara al reclamante acerca de su derecho a solicitar la intervención de empresas contratadoras autorizadas para la evaluación del funcionamiento del equipo de medición de energía, indicándole las empresas facultadas a llevar a cabo esa prueba y sus costos y otorgándole el plazo de cuatro (4) días hábiles para solicitarla; a tal fin la concesionaria utilizará el Formato N° 7 que consta en el Anexo 2 de la presente Directiva. Asimismo, deberá informarle que sólo cargará el costo de la prueba si el resultado arroja que el medidor operaba correctamente y su reclamo es desestimado. No será necesaria esta acción cuando se cuente con los resultados de una prueba de contraste realizada al sistema de medición en una fecha posterior al período reclamado.

d) En caso el usuario solicita la prueba de contraste, la empresa distribuidora deberá contratar a la empresa contratadora elegida por el usuario, asumiendo preliminarmente el costo de ello.

e) Si el usuario no solicita la prueba de contraste dentro del plazo, la distribuidora eléctrica, de oficio, y siempre que el consumo reclamado exceda en cuarenta por ciento (40%) el consumo promedio de los últimos doce meses, sin incluir los consumos estacionales, deberá proceder, a su costo, con la intervención del sistema de medición (efectuando pruebas técnicas similares a la prueba de contraste en campo) y a la realización de la prueba de aislamiento de las instalaciones internas del predio del reclamante, que se realizará en el sistema de medición, salvo oposición expresa del usuario a que se lleve a cabo dichas pruebas. Cuando la concesionaria informe sus resultados deberá incluir la referencia a la vigencia de la calibración del equipo utilizado en el contraste.

Los resultados de las pruebas indicadas en los literales d) y e) se evaluarán de manera conjunta con los demás medios de prueba.

19.4 En el caso de los reclamos por corte del servicio, corresponde que la empresa distribuidora, bajo sanción de nulidad, realice la evaluación conforme a lo previsto en el Reporte 2, contenido en el Anexo N° 3 de la presente Directiva. Dicho Reporte debe ser anexado al expediente, conjuntamente con la documentación que acredite la información ahí consignada.

Artículo 20º.- RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

20.1 La empresa distribuidora deberá resolver el reclamo en los siguientes plazos:

a) Los reclamos en que se cuestione el corte del servicio efectuado y se solicite su reposición: dentro del plazo de diez (10) días hábiles, desde el día siguiente a su recepción o subsanación de requisitos de admisibilidad.

b) Los reclamos en 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; y se advierta errores de facturación

luego de la evaluación a que se refieren los literales a) y b) del numeral 3) del artículo 19º: dentro del plazo de diez (10) días hábiles, desde el día siguiente a su recepción o subsanación de requisitos de admisibilidad.

c) Los reclamos en 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; luego de la evaluación a que se refieren los literales c) en adelante del numeral 3) del artículo 19º: dentro del plazo de treinta (30) días hábiles, desde el día siguiente a su recepción o subsanación de requisitos de admisibilidad.

d) Los reclamos que se refieran a materias distintas o adicionales a las mencionadas en los literales precedentes: dentro del plazo de treinta (30) días hábiles, desde el día siguiente a su recepción o subsanación de requisitos de admisibilidad.

20.2 La empresa distribuidora declarará improcedente el reclamo cuando:

a) El pedido esté vinculado a una materia que no es reclamable a través de este procedimiento.

b) Quien reclama carezca de interés o legitimidad para obrar.

c) Cuando el pedido sea jurídica o físicamente imposible.

d) Cuando existan acuerdos entre la empresa distribuidora y el usuario sobre la misma materia reclamada.

e) Cuando la materia reclamada haya sido resuelta o se encuentre en trámite dentro de otro procedimiento administrativo.

20.3 La empresa distribuidora al resolver la materia reclamada podrá declararla:

a) FUNDADO: cuando el usuario tenga razón en su reclamo. En este caso, deberá señalar obligatoriamente de forma clara y expresa la medida correctiva que aplicará y el plazo en el que la realizará.

b) FUNDADO EN PARTE: cuando el usuario tenga parcialmente la razón en su reclamo. En este caso, deberá señalar la medida correctiva que corresponde sobre el punto en el que el usuario tuvo razón, así como el plazo en que la realizará. Además, la empresa distribuidora deberá señalar el sentido de los demás aspectos reclamados.

c) INFUNDADO: cuando el usuario no tenga razón en su reclamo.

Artículo 21º.- SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO

21.1 Operará el silencio administrativo positivo en los siguientes supuestos:

a) Cuando la empresa distribuidora no se pronuncia sobre el reclamo, o sobre alguno de los puntos reclamados, en los plazos establecidos en el numeral 1 del artículo 20º de la presente Directiva (salvo los casos en que estuviese facultada a suspender el procedimiento).

b) Cuando la empresa distribuidora no se pronuncia sobre el reclamo o sobre alguno de los puntos reclamados, en el plazo que estableció JARU al declarar la nulidad de la resolución previamente emitida.

c) Cuando la empresa distribuidora no se pronuncia sobre el recurso de reconsideración, en el plazo de diez (10) días hábiles previsto en la presente Directiva.

d) Cuando la empresa distribuidora no notifica su resolución en el plazo de cinco (5) días hábiles, contados desde el día siguiente de emitida.

21.2 Si la empresa distribuidora se pronuncia fuera de los plazos establecidos, dicha resolución es nula. Si la notifica fuera de plazo es ineficaz. En cualquiera de los casos, a solicitud del usuario o de oficio, JARU declarará la aplicación del silencio administrativo positivo, lo que implica que su reclamo se considerará fundado, teniendo el carácter de resolución que pone fin al procedimiento. La aplicación del silencio administrativo positivo será declarada sólo si no contraviene el ordenamiento jurídico, en concordancia con lo dispuesto en el numeral 5.3 del artículo 5º y numeral 10.3 del artículo 10º de la Ley Nº 27444 y sus modificatorias.

Artículo 22º.- RECURSOS ADMINISTRATIVOS

22.1 La resolución emitida por la empresa distribuidora puede ser cuestionada por el usuario a través de los siguientes recursos administrativos:

a) Reconsideración: será resuelto por la empresa distribuidora, por lo que se requiere que el usuario ofrezca nuevos medios probatorios para la reevaluación de lo resuelto. No constituye requisito para el recurso de apelación. Será resuelto en el plazo de diez (10) días hábiles.

b) Apelación: será resuelto por JARU, órgano que evaluará si lo resuelto por la empresa distribuidora se ajusta a la regulación y normativa vigentes. Se interpone también contra lo resuelto sobre el recurso de reconsideración.

22.2 Ambos recursos se presentan ante la empresa distribuidora, dentro del plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la resolución que cuestiona. De ser presentado ante Osinergmin, será remitido a la empresa distribuidora. En cualquiera de los casos se considerará presentado en la fecha en que esté acreditada fehacientemente su recepción ante la empresa distribuidora u Osinergmin, corriendo el plazo para resolver desde que lo reciba la distribuidora.

22.3 Son requisitos de admisibilidad de los recursos:

a) Nombre completo del usuario. En caso el recurso administrativo sea presentado por el representante o apoderado del usuario, que hasta el momento no se encontraba acreditado en el procedimiento, deberá hacerlo con la documentación correspondiente.

b) Número de resolución que cuestiona.

c) Firma o huella digital.

22.4 De no cumplirse con alguno de los mencionados requisitos, en el plazo de dos (2) días hábiles, se requerirá al usuario que subsane la omisión. Dicha subsanación deberá efectuarse dentro de los dos (2) días hábiles de solicitada. De no hacerlo, se declarará inadmisibles el recurso administrativo.

22.5 Para la presentación de los recursos administrativos puede utilizarse el Formato 4, contenido en Anexo 2 de la presente Directiva.

22.6 Los recursos administrativos que no se presenten dentro del plazo previsto en la presente Directiva, serán declarados improcedentes.

Artículo 23º.- REMISIÓN DE EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO

23.1 Cuando el usuario presente recurso de apelación dentro del plazo establecido, la empresa distribuidora deberá remitir copia completa y legible del expediente administrativo a JARU en el plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha que recibe el recurso del usuario o que le es remitido por Osinergmin.

23.2 El expediente administrativo deberá ser remitido con el Formato Nº 6 del Anexo 2 de la presente Directiva, debiendo contener correlativamente todos los actuados en primera instancia, desde el reclamo del usuario, y los sucesivos actuados hasta la interposición del recurso de apelación.

23.3 Para el caso de las materias previstas en el Anexo Nº 4 de la presente Directiva, los expedientes administrativos deberán contener la documentación ahí indicada que resulte aplicable.

Artículo 24º.- AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN

24.1 De oficio o a pedido de alguna de las partes, JARU podrá citarlas a una audiencia de conciliación, la cual se realizará con la participación del Secretario Técnico correspondiente o personal que éste designe para tal efecto.

24.2 Si las partes llegan a un acuerdo, se levantará el acta de conciliación respectiva en la que consten en forma clara los acuerdos adoptados y la forma y plazo para su cumplimiento.

24.3 El acta de conciliación surte los efectos de una resolución que pone fin al procedimiento administrativo, por lo que los aspectos conciliados no

son susceptibles de ser nuevamente cuestionados en vía administrativa.

Artículo 25º.- RESOLUCIÓN DE JARU

25.1 JARU resolverá el recurso de apelación en los siguientes plazos:

a) Los reclamos en que se cuestione el corte del servicio efectuado y se solicite su reposición: dentro del plazo de diez (10) días hábiles, desde el día siguiente a la recepción del expediente.

b) Los reclamos en que se cuestione únicamente el exceso de consumo de energía eléctrica de usuarios en la opción tarifaria BT5B: dentro del plazo de quince (15) días hábiles, desde el día siguiente a la recepción del expediente.

c) Los reclamos que se refieran a materias distintas o adicionales a las mencionadas en los literales precedentes: dentro del plazo de treinta (30) días hábiles, desde el día siguiente a la recepción del expediente.

El plazo se computa desde que se recibe el expediente completo de la empresa distribuidora. En caso JARU requiera la subsanación de algún requisito de admisibilidad, procederá conforme a lo establecido en el numeral 22.4 del artículo 22º de esta Directiva, computándose el plazo desde la subsanación.

25.2 JARU podrá declarar improcedente el recurso de apelación por las causales previstas en el numeral 2 del artículo 20º, que resulten aplicables.

25.3 JARU al resolver el recurso de apelación podrá:

a) Confirmar la resolución de la empresa distribuidora.

b) Revocar la resolución de la empresa distribuidora. En este caso deberá señalar el nuevo sentido.

c) Declarar la Nulidad de la resolución emitida por la empresa distribuidora cuando haya sido invocada por el usuario en su recurso de apelación o de oficio. Deberá sustentarse en una causal de nulidad prevista en el artículo 10º de la Ley del Procedimiento Administrativo General. En este caso, de corresponder, deberá reponer el procedimiento al estado en que se produjo el vicio y establecer el plazo para las acciones que disponga. De contar con los elementos suficientes, podrá resolver sobre el fondo del reclamo.

Cuando el recurso de apelación contenga más de un aspecto cuestionado, puede coexistir más de un sentido.

25.4 Luego de emitida la resolución de JARU, solo es posible, de oficio o a solicitud de alguna de las partes, su aclaración respecto de algún punto oscuro o dudoso, o la rectificación de algún error material o aritmético.

25.5 Cuando se configuren una causal prevista en el artículo 10º de la Ley del Procedimiento Administrativo General, JARU, de oficio, podrá declarar la nulidad de su propia resolución aunque haya quedado firme, siempre que agrave el interés público. La facultad para declarar la nulidad de oficio prescribe al año, contado a partir de la fecha en que quedó consentida. Se requiere acuerdo unánime de sus miembros, en el caso de la Sala Colegiada.

Artículo 26º.- SUSPENSIÓN DEL PLAZO DEL PROCEDIMIENTO

JARU y la empresa distribuidora, excepcionalmente, podrán suspender mediante Resolución debidamente motivada, el trámite del procedimiento administrativo de reclamo cuando requieran información indispensable para resolver. El plazo del trámite se reanuda una vez recibida la información solicitada o, en su defecto, cuando se hayan cumplido los plazos para su obtención sin que ello haya sucedido.

Artículo 27º.- SILENCIO ADMINISTRATIVO NEGATIVO

Transcurridos los plazos establecidos para la resolución del recurso de apelación, según la materia que se trate, sin que JARU haya emitido pronunciamiento, el usuario podrá considerar denegado su recurso a efectos de interponer las acciones judiciales correspondientes, o puede esperar el pronunciamiento expreso de JARU, órgano que mantiene su obligación de resolver.

Artículo 28º.- AGOTAMIENTO DE LA VÍA ADMINISTRATIVA

28.1 Contra la resolución emitida por JARU no cabe la interposición de recurso administrativo alguno.

28.2 Con la resolución emitida por 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.

CAPÍTULO III: MEDIDAS CAUTELARES

Artículo 29º.- ÓRGANO COMPETENTE Y PLAZO

Las solicitudes de medidas cautelares que formulen los usuarios son resueltas por JARU en el plazo de cinco (5) días hábiles, de haberse presentado o subsanado los requisitos de admisibilidad.

Artículo 30º.- TRÁMITE DE LAS SOLICITUDES

30.1 El usuario debe cumplir con los requisitos de admisibilidad establecidos en el numeral 1 del artículo 17º de la presente Directiva.

30.2 De no cumplirse con alguno de los mencionados requisitos, la Secretaría Técnica de JARU podrá requerir al usuario, en el plazo de dos (2) días, que subsane la omisión. Dicha subsanación deberá efectuarse dentro de los dos (2) días hábiles de solicitada. De no hacerlo, se declara inadmisibile la solicitud de medida cautelar. Subsanada la omisión, se inicia el cómputo del plazo para que JARU resuelva.

30.3 Las solicitudes de medida cautelar pueden presentarse en el Formato 2, contenido en el Anexo N° 2 de la presente Directiva.

30.4 Las solicitudes de medida cautelar podrán declararse improcedentes por las causales previstas en el numeral 2 del artículo 20º, que resulten aplicables.

Artículo 31º.- REQUISITOS DE LA MEDIDA CAUTELAR

31.1 A fin de que una medida cautelar sea concedida, el usuario deberá presentar documentación que le permita acreditar lo siguiente:

- a) Apariencia del derecho invocado
- b) Perjuicio en la demora del procedimiento o daño irreparable

31.2 Para efectos de su ejecución será requisito para presentación de contracautela.

31.3 Cuando el usuario acredite el corte del servicio en su suministro, se considera cumplido el requisito b) del numeral 31.1 del artículo 31º.

Artículo 32º.- PROVISIONALIDAD DE LA MEDIDA CAUTELAR

32.1 La medida cautelar otorgada quedará sin efecto automáticamente cuando concluya el procedimiento de reclamo.

32.2 La medida cautelar podrá ser levantada en cualquier momento por JARU.

32.3 Si se otorga la medida cautelar antes de que el usuario haya iniciado el procedimiento de reclamo, el usuario deberá formular su reclamo ante la empresa distribuidora dentro de los diez (10) días hábiles posteriores, contados desde la fecha en que se ejecutó dicha medida; caso contrario, la resolución que declaró fundada la medida cautelar quedará sin efecto automáticamente.

Artículo 33º.- RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

33.1 Contra el otorgamiento o denegatoria de una solicitud de medida cautelar, la empresa distribuidora o el usuario, respectivamente, sólo podrán interponer recurso de reconsideración en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la resolución.

33.2 JARU resolverá la solicitud en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles de presentado el recurso, con lo cual quedará concluido el procedimiento.

CAPÍTULO IV: QUEJAS

Artículo 34º.- SUPUESTOS DE QUEJA

En cualquier estado del procedimiento de reclamo, y hasta antes de que éste concluya, el usuario podrá presentar ante JARU queja contra la empresa distribuidora por alguno de los siguientes motivos:

- a) Por la negativa injustificada a recibir o admitir a trámite su reclamo.
- b) Por haberle cortado el servicio por la falta de pago de un monto que es materia de reclamo.
- c) Por incluir en el recibo el monto materia de reclamo, salvo que éste haya sido emitido dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la presentación del reclamo. De igual modo, por gestionar o exigir por otros medios el pago de obligaciones que se encuentran comprendidas en procedimientos de reclamo en trámite.
- d) Por suspender injustificadamente el procedimiento de reclamo.
- e) Para que se declare la aplicación del silencio administrativo positivo.
- f) Por no remitir a Osinergmin su recurso de apelación.
- g) Por otros defectos de tramitación del procedimiento que impidan su curso regular.

Artículo 35º.- LUGAR DE PRESENTACIÓN DE LA QUEJA

35.1 La queja deberá ser presentada ante cualquiera de las oficinas de Osinergmin, a nivel nacional; o a través de la página web de Osinergmin.

35.2 La queja podrá ser también presentada ante la empresa distribuidora, que procederá a su remisión a Osinergmin, conjuntamente con sus descargos en el plazo de cinco (5) días hábiles, contados desde el día siguiente de recibida.

Artículo 36º.- REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD

36.1 La queja deberá contener lo siguiente:

- a) Nombre completo del usuario. En caso la queja sea presentada por el representante o apoderado del usuario deberá acreditarlo con la documentación correspondiente.
- b) Número del documento de identidad del usuario y, de ser el caso, de su representante o apoderado.
- c) Domicilio para los efectos de las notificaciones, el cual deberá ubicarse en la ciudad donde se ubica el suministro, o de no contar con éste, dentro de la ciudad en que se encuentra el ámbito de acción de la empresa distribuidora. Osinergmin podrá proporcionar una casilla electrónica al usuario para efectos de la notificación.
- d) Descripción clara y concreta de los hechos que motivan la queja.
- e) Firma o huella digital, en caso la modalidad lo permita.

36.2 El usuario podrá acompañar la documentación que permita verificar sus afirmaciones, sin perjuicio de la que remita la empresa distribuidora al presentar sus descargos.

36.3 La queja puede ser presentada mediante el Formato 3, contenido en el Anexo N° 2 de la presente Directiva.

Artículo 37º.- TRÁMITE DE LA QUEJA

37.1 Presentada la queja, la Secretaría Técnica correspondiente verificará si califica como queja y, de ser éste el caso, si cumple los requisitos de admisibilidad.

37.2 La queja será declarada improcedente cuando el procedimiento de reclamo haya concluido o no subsista el defecto de tramitación materia de queja. Asimismo, podrá declararse improcedente la queja por las causales previstas en el numeral 2 del artículo 20º, que resulten aplicables.

37.3 De no calificar como queja, el escrito será encausado conforme corresponda.

37.4 De calificar como queja, y haberse omitido requisitos de admisibilidad, se otorgará al usuario un plazo de dos (2) días hábiles para la subsanación respectiva. De no subsanarse se declarará inadmisibles las quejas.

37.5 Presentada la queja o subsanados los requisitos de admisibilidad, la Secretaría Técnica correspondiente correrá traslado a la empresa distribuidora para que en el plazo de cinco (5) días hábiles formule sus descargos.

37.6 Al remitir sus descargos, la empresa distribuidora deberá presentar la información que le permita desvirtuar lo señalado por el usuario en la queja.

Artículo 38º.- RESOLUCIÓN DE LA QUEJA

Transcurrido el plazo para que la empresa distribuidora presente sus descargos, aunque no los hubiere presentado, dentro de los siguientes quince (15) días hábiles, JARU resolverá la queja.

CAPÍTULO V: SUPERVISIÓN DE CUMPLIMIENTO

Artículo 39.- CUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES Y ACTAS

39.1 La empresa distribuidora deberá dar estricto y oportuno cumplimiento, debidamente sustentado, de acuerdo a lo dispuesto en:

- a) Las resoluciones emitidas por ellas mismas que pongan fin al procedimiento.
- b) Las medidas dispuestas por la JARU en las resoluciones emitidas en los procedimientos de reclamo, queja o medida cautelar.
- c) Las actas de acuerdo o actas de conciliación suscritas en el marco del procedimiento de reclamo.

39.2 La supervisión del cumplimiento de las resoluciones emitidas por JARU se efectuará de oficio en cada uno de los reclamos en que se haya advertido una situación de riesgo para la seguridad pública y en los casos relacionados a la calidad del servicio.

39.3 La supervisión del cumplimiento de las resoluciones emitidas por JARU en los procedimientos que no involucren las materias antes mencionadas se realizará a pedido del usuario.

39.4 La supervisión del cumplimiento de las resoluciones emitidas por las empresas distribuidoras en primera instancia o en las actas de acuerdo y conciliación, se efectuará a pedido del usuario en tanto sea formulado dentro del año de vencido el plazo para que se ejecuten las medidas dispuestas en dichos documentos.

39.5 Constatado el incumplimiento de las resoluciones emitidas en primera instancia o de las actas de acuerdo o conciliación, la Secretaría Técnica respectiva dará inicio al procedimiento administrativo sancionador correspondiente.

39.6 Constatado el incumplimiento de las resoluciones emitidas por JARU, la Secretaría Técnica respectiva requerirá a la empresa distribuidora su cumplimiento, bajo apercibimiento de la imposición por parte de JARU de multas coercitivas como mecanismo de ejecución forzosa, sin perjuicio del inicio al procedimiento administrativo sancionador correspondiente.

Artículo 40º.- SANCIONES

El incumplimiento por parte de las empresas distribuidoras a la normativa relacionada a los procedimientos de reclamo, queja y medidas cautelares constituye infracción administrativa sancionable conforme a la Escala de Multas vigente, aprobada por el Consejo Directivo.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

Primera.- A partir de la vigencia de la presente directiva, la empresa distribuidora deberá permitir a Osinergmin, el acceso en línea, a toda la información que disponga sobre los suministros en reclamo.

Segunda.- En la tramitación del procedimiento administrativo de reclamos de usuarios de electricidad y gas natural, en aquellos casos en los que el domicilio del usuario se halle en una provincia distinta de aquella en la que se ubica la oficina de la concesionaria o de Osinergmin (según sea el caso) más cercana, se computará un plazo adicional a los señalados en la presente Directiva, respecto de las actuaciones procedimentales a cargo de los usuarios.

Para tal efecto, se considerará como plazo adicional el menor plazo fijado en el Cuadro General de Términos

de la Distancia, aprobado mediante Resolución Administrativa N° 1325-CME-PJ (o la disposición que a futuro la sustituya), que corresponda aplicar tomando como referencia la distancia entre el domicilio o lugar donde se ubique el suministro del usuario y la oficina de atención al cliente de la concesionaria o de Osinerghin más cercana, según sea el caso.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS

Primera.- En un plazo de treinta (30) días hábiles contados desde la entrada en vigencia de la presente Directiva, Osinerghin aprobará y publicará en su portal institucional las Guías de Orientación que deberán difundir las empresas distribuidoras a sus usuarios, conforme a lo previsto en la presente Directiva. En dichas guías se incluirá la información relativa a los deberes y derechos relativos a los procedimientos materia de la Directiva.

Dichos documentos deberán ser puestos en conocimiento de los usuarios y estar además a su disposición en todos los locales de atención al público de la empresa distribuidora, así como en sus respectivos portales institucionales, dentro de los quince (15) días hábiles de su publicación en el portal de Osinerghin.

Segunda.- Dentro de los diez (10) días hábiles de entrada en vigencia la presente norma, las empresas distribuidoras deberán remitir a Osinerghin la relación actualizada de los encargados de resolver los reclamos en primera instancia, así como las actas de acuerdo. Cualquier modificación que se produzca posteriormente deberá ser comunicada en igual plazo desde producida.

Tercera.- Dentro de los diez (10) días hábiles de entrada en vigencia la presente Directiva, las empresas distribuidoras deberán informar a Osinerghin, el horario de atención al público, el cual deberá ser también puesto a conocimiento del público en general, mediante la colocación de avisos visibles en todos los establecimientos y en su página web. Cualquier variación del horario de atención deberá ser comunicada a Osinerghin y a la ciudadanía con al menos un (1) día de anticipación por los mismos medios mencionados. Bajo ninguna circunstancia el horario de atención será menor a ocho (8) horas diarias.

Cuarta.- En un plazo no mayor a sesenta (60) días hábiles contados desde la entrada en vigencia de la presente Directiva, la Secretaría Técnica de los Órganos Resolutivos deberá presentar al Consejo Directivo una propuesta de nueva Tipificación y Escala de Multas, que se encuentre adecuada a lo previsto en la presente Directiva.

Quinta.- En un plazo no mayor a sesenta (60) días hábiles contados desde la publicación de la presente Directiva, la Gerencia de Fiscalización Eléctrica y la Gerencia de Fiscalización de Gas Natural deberán presentar al Consejo Directivo una propuesta de adecuación de sus Procedimientos de Supervisión acorde con las disposiciones de la presente Directiva.

Sexta.- La implementación de las disposiciones relacionadas a la notificación electrónica deberán seguir las pautas que al respecto establezca Osinerghin.

Sétima.- La disposición establecida en el literal e) del artículo 9.1 de la presente Directiva será de aplicación desde la puesta en vigencia de dicha norma exclusivamente para los establecimientos de atención al público de las empresas de distribución al público situados en los sectores típicos 1, 2 y 3, así como en los establecimientos de atención al público de empresas distribuidoras de gas natural ubicados en zona urbana. Ulteriormente, Osinerghin establecerá un cronograma para que se vaya definiendo la fecha de inicio de aplicación de dicha norma para el resto de centros de atención al público de las concesionarias.

Octava.- Sin perjuicio de la entrada en vigencia de la presente Directiva, la exigencia del uso de papel autocopiativo a que se refiere el artículo 11.3 de la presente norma será exigible a partir del primer día útil de abril del año 2016.

Novena.- Los procedimientos administrativos iniciados con anterioridad a la vigencia de la presente Directiva se registrarán por las normas aplicables al momento de su presentación hasta la culminación del respectivo procedimiento.

ANEXO 1:

DEFINICIONES

Anexo 1: DEFINICIONES

Contracautela: Garantía presentada por quien solicita una medida cautelar con la finalidad de asegurar a la empresa distribuidora el resarcimiento de los daños y perjuicios que pueda causar su ejecución. La determinación acerca de la existencia de tales afectaciones y del importe del eventual resarcimiento es potestad exclusiva del Poder Judicial. Se admite contracautela en la modalidad de caución juratoria, consistente en una garantía personal.

Cargos asociados al consumo de energía eléctrica: cargos regulados por Osinerghin o establecidos por las normas aplicables al servicio público de electricidad, cuyo importe se obtiene considerando el consumo mensual efectuado en el suministro.

Cargos mínimos en los suministros de electricidad: cargos obligatorios establecidos por las normas aplicables al servicio público de electricidad para todos los suministros así se encuentren cortados o hayan solicitado la suspensión temporal del servicio.

Empresa distribuidora: Toda entidad que se encuentra facultada por la normativa para brindar los servicios públicos de electricidad y gas natural.

JARU: Tribunal Administrativo de Osinerghin, creado por ley, con plena autonomía funcional.

Libro de Observaciones: Documento por el cual los usuarios del servicio público de electricidad pueden presentar consultas, observaciones, críticas o reclamos, respecto del servicio que reciben. Debe ser puesto a disposición de los usuarios por las empresas distribuidoras en cada uno de sus locales de atención comercial.

Lineamientos Resolutivos: Documento aprobado en la Sala Plena de JARU, que recoge criterios aplicados de forma constante, y que se publican para generar predictibilidad de las decisiones.

Opción tarifaria BT5B: opción tarifaria contratada por el usuario para su suministro de electricidad de baja tensión en la que se le factura como consumo solo el cargo por energía.

Precedentes de Observancia Obligatoria: Documento aprobado en la Sala Plena de JARU que interpretan de modo expreso y con carácter general el sentido de la normativa, constituyendo fuente de derecho obligatoria para todos los agentes comprendidos en los procedimientos de reclamo, en tanto estén vigentes.

Reclamo: Acción del usuario con la finalidad de obtener un pronunciamiento sobre cualquier conflicto derivado de la prestación de los servicios públicos de electricidad o gas natural.

Servicios públicos de distribución de electricidad y de gas natural: Prestaciones reguladas por Osinerghin que tienden a satisfacer las necesidades de la colectividad y han sido declarados como servicios públicos mediante Ley.

Solicitud: Pedido realizado por el usuario ante la empresa distribuidora tendiente a obtener información o el otorgamiento de un derecho referido a la prestación del servicio público de electricidad o gas natural, que no implique controversia. Se distingue del reclamo por su naturaleza no contenciosa y, por ello, no es atendida dentro del procedimiento administrativo de reclamo.

Usuario: Persona natural o jurídica que es titular del suministro, o usuario del servicio instalado, o que tiene calidad de ser un tercero con legítimo interés, que inicia un procedimiento regulado bajo los alcances de la presente Directiva. Excluye a quienes sean titulares o reciban los servicios de electricidad y gas natural en calidad de clientes libres o clientes independientes, respectivamente.

**ANEXO 2:
FORMATOS**

FORMATO 1: RECLAMO

Fecha del

reclamo: ____/____/____ Empresadistribuidora: _____

Código de

reclamo: _____

Usuario:		Documento de identidad:	
Relación con el Titular:		Representante o apoderado:	
Nº de Suministro : (opcional)		Teléfono:	
Domicilio para notificaciones:			
Acepto notificación digital:	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Correo Electrónico:	

MOTIVO DEL RECLAMO:

Negativa a la instalación del suministro	Domicilio para el que se solicita el suministro:
Excesiva facturación	<input type="checkbox"/> Consumo <input type="checkbox"/> Cargo
	Cargo: _____ Importe: _____ Mes: _____
Corte del servicio	<input type="checkbox"/> Por deuda <input type="checkbox"/> Por seguridad
	Fecha del corte: _____
Recupero	<input type="checkbox"/> Error de facturación <input type="checkbox"/> Manipulación del suministro
Negativa al cambio de opción tarifaria	Opción tarifaria actual:
	Opción tarifaria solicitada:
Negativa al incremento de potencia	Potencia actual:
	Potencia solicitada:
Reembolso de aportes o contribuciones	Modalidad del aporte:
	Fecha del aporte:
	Modalidad de devolución:
Mala calidad de producto/servicio	<input type="checkbox"/> Problemas de tensión <input type="checkbox"/> Interrupciones
	Fecha (s): _____
Otras cuestiones vinculadas a la prestación de los servicios públicos de electricidad y gas natural.	Especificar: _____

EXPLICACIÓN DEL RECLAMO:

DOCUMENTOS QUE ADJUNTA AL RECLAMO:

Firma o Huella:

FORMATO 2: SOLICITUD DE MEDIDA CAUTELAR

Fecha de la solicitud: ____/____/____

Empresadistribuidora: _____

Usuario:		Documento de identidad:	
Relación con el Titular:		Representante o apoderado:	
N° de Suministro : (opcional)		Teléfono:	
Domicilio para notificaciones:			
Acepto notificación digital:	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	Correo Electrónico:

MOTIVO DE LA SOLICITUD:

Instalación del suministro		Domicilio para el que se solicita:
Reconexión del servicio		Fecha del corte: Razón del corte:
Otros		Especificar:

REQUISITOS DE LA SOLICITUD:

Apariencia de derecho	Explique por qué cree tener razón:
Peligro en la demora	Explique por qué le afecta esperar hasta que se resuelva el reclamo
Contracautela	Caución juratoria (declaración jurada). SI _____ Otra: Especificar. _____

DOCUMENTOS QUE ADJUNTA AL RECLAMO:

Firma o Huella:

FORMATO 3: QUEJA

Fecha de la queja: ____/____/____

Empresadistribuidora: _____

Usuario:		Documento de identidad:	
Relación con el Titular:		Representante o apoderado:	
N° de Suministro : (opcional)		Teléfono:	
Domicilio para notificaciones:			
Acepto notificación digital:	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	Correo Electrónico:

MOTIVO DE LA QUEJA:

No recibir o no admitir injustificada el reclamo.	Fecha del hecho:
Corte del servicio por la falta de pago de un monto reclamado.	Fecha del reclamo: Fecha del corte:
Incluir en el recibo el monto materia de reclamo.	Fecha del reclamo: Mes del recibo: Cargo y monto en reclamo:
Suspender injustificadamente el procedimiento de reclamo.	Fecha del reclamo: Fecha de suspensión:
Declarar la aplicación del silencio administrativo positivo.	Fecha del reclamo:
No remitir a Osinergmin el recurso de apelación.	Fecha del recurso: Resolución cuestionada:
Otros defectos de tramitación del procedimiento que impidan su curso regular o que afecten las garantías del usuario.	Especificar:

EXPLICACIÓN DE LA QUEJA:

DOCUMENTOS QUE ADJUNTA A LA QUEJA:

Firma o Huella:

FORMATO 4: RECURSOS ADMINISTRATIVOS

Fecha del recurso: ____/____/____

Empresadistribuidora: _____

Usuario:		Documento de identidad:	
Relación con el Titular:		Representante o apoderado:	
N° de Suministro : (opcional)		Teléfono:	
Domicilio para notificaciones:			
Acepto notificación digital:	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	Correo Electrónico:

PRESENTO RECURSO ADMINISTRATIVO DE:

RECONSIDERACIÓN	<p>Solicito a la empresa que REEVALÚE lo resuelto, considerando este (os) nuevo (s) elemento (s) que no tomó en cuenta:</p> <p>Presento el siguiente documento:</p>
APELACIÓN	<p>Solicito que Osinergmin REVISE la resolución de la empresa, porque no estoy de acuerdo con la manera en que ha evaluado mi reclamo, por las siguientes razones:</p>
Firma o Huella:	

FORMATO 5: EDICTO

PROCEDIMIENTO DE RECLAMO		Expediente	
Usuario:		Empresa distribuidora:	
Suministro:		Materia reclamada:	
N° de Resolución:		Fecha de resolución:	
Parte resolutive:			
Plazo para impugnar:	15 días hábiles	La presente resolución surte efectos a partir del día siguiente a su publicación en el presente diario.	

FORMATO 6: INFORME DE ELEVACIÓN DEL RECURSO

Empresa distribuidora: _____ Código del reclamo: _____

DATOS DEL USUARIO Y SUMINISTRO

Usuario		Documento de identidad	
Representante			
Domicilio para notificaciones:		Suministro:	
		Domicilio del suministro:	

DATOS DEL RECLAMO:

Materia (s) reclamada (s):	Corte del servicio	Suministro aún cortado	SI	NO
	Excesiva facturación del consumo/ cargos asociados/cargos fijos	BT5B		
		Otras opciones tarifarias		
	Mala calidad	Tensión		
		Interrupción		
	Contribuciones reembolsables	Aporte dinerario		
Ejecución de obra				
	Otros. Especificar:			
Monto en reclamo:		Fecha del reclamo:	/	/
N° de Resolución del reclamo:		Fecha de la resolución:	/	/
N° de Resolución del recurso de reconsideración			/	/
Sentido de la resolución:	FUNDADO EL RECLAMO. Se cuestiona medida correctiva dispuesta			
	FUNDADO EN PARTE. Se cuestiona extremo desestimado			
	FUNDADO EN PARTE. Se cuestiona medida correctiva dispuesta			
	INFUNDADO			
	IMPROCEDENTE			

SOBRE EL RECURSO DE APELACIÓN:

Argumentos del usuario	Argumentos de la empresa distribuidora
Representante de empresa distribuidora:	

FORMATO 7: MODELO DE CARTA A USUARIOS PARA SELECCIÓN DE EMPRESA CONTRASTADORA

LUGAR, FECHA

Señor (Sra.)
 NOMBRE
 DIRECCIÓN
 CIUDAD

Suministro: N° SUMINISTRO
 Asunto: RECLAMO
 Referencia: CÓDIGO DE RECLAMO

Nos dirigimos a usted con relación atención al reclamo que ha presentado el **(FECHA)** sobre **(MOTIVO DEL RECLAMO)**.

De acuerdo con lo establecido en los literales a y b del numeral 19.3 de la Directiva "Procedimiento Administrativo de Reclamos de Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural por Red de Ductos"¹, la empresa distribuidora de electricidad ha descartado errores de lectura y de facturación.

Considerando que los consumos de su suministro son registrados por un medidor de tipo **TIPO DE MEDIDOR**, cumplimos con informarle a continuación las empresas autorizadas para realizar la prueba de contraste a este tipo de medidor:

Ítem	Empresa Autorizada	Trabajo en laboratorio/ campo:	Costo (Nuevos Soles)
1			
2			
3			
4			
5			
6			
Los importes señalados incluyen el I.G.V			

Si usted estima conveniente que se efectúe una revisión al medidor, deberá hacernos llegar su solicitud de contrastación en un plazo de cuatro (4) días hábiles, con la elección de la empresa contrastadora y tipo de contrastación, de conformidad con el numeral 6.1.1 de la Norma DGE "Contraste del Sistema de Medición de Energía Eléctrica"².

El costo de la prueba de contraste será cubierto inicialmente por la empresa distribuidora de electricidad. Una vez concluido el procedimiento de reclamo, se determinará si corresponde trasladar dicho costo al reclamante, en función a lo siguiente:

- Si el reclamo se declara **infundado** y el medidor resulta conforme, el reclamante asumirá el costo total de la prueba;
- Si el reclamo se declara **infundado** pero el equipo de medición resulta defectuoso, el reclamante no asumirá el costo de la prueba;
- Si el reclamo se declara **fundado**, la concesionaria asumirá el costo de dicha prueba.

Sin otro particular nos despedimos de usted.

Atentamente,

FIRMA
 EMPRESA DISTRIBUIDORA

¹ Resolución de Consejo Directivo N° 269-2014-OS/CD
² Resolución Ministerial N° 496-2005-EM/DM

**ANEXO 3:
REPORTES DE EVALUACIÓN**

REPORTE 1: EVALUACIÓN DEL RECLAMO POR EXCESIVO CONSUMO FACTURADO

Suministro		Opción Tarifaria	
Titular			
Usuario			
Materia	EXCESIVO CONSUMO FACTURADO		

1. DATOS DEL (LOS) CONSUMO (S) RECLAMADO (S)

Mes reclamado	Periodo de Facturación	Pliego Tarifario en la fecha de reclamo	kW.h/ mes	Factor de medición	Importe facturado por energía

Lecturas correlativas: SI___ NO___
 Acumulación de consumos: SI___ NO___
 Liquidación de consumos: SI___ NO___

2. DATOS HISTÓRICOS DEL SUMINISTRO

(Considerando 36 meses previos a mes reclamado)

Consumos estacionales: SI___ NO___
 Periodo alto: _____
 Facturación por promedios: SI___ NO___
 Mes(es): _____
 Facturación atípica (excede 4 veces desviación estándar): SI___ NO___
 Mes(es): _____

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

Medidor N°:		Fecha de fabricación:		Fecha de instalación:	
Marca:		Modelo:			
Mes de facturación	Fecha	Lecturas	Diferencia de lecturas	Factor de medición	Consumo
	(Inmediata anterior al mes en reclamo)				
	(Del mes (es) en reclamo)				
	Inmediata (s) posterior (es)				
	Verificación de campo debido al reclamo				

Diferencia de lecturas coinciden con kWh/mes facturados: SI___ NO___
 Observaciones:

DEBERÁ ANEXARSE A ESTE REPORTE LA DOCUMENTACIÓN QUE PERMITA VERIFICAR LA INFORMACIÓN CONSIGNADA

REPORTE 2: EVALUACIÓN DEL RECLAMO POR CORTE DEL SERVICIO

Suministro:		Opción Tarifaria:	
Titular:			
Usuario:			
Materia:	CORTE DEL SERVICIO	N° de Orden de Corte:	

1. **FECHA Y HORA DEL CORTE DEL SERVICIO:** ____ / ____ / ____ ____:____ hrs.

2. **MOTIVO DEL CORTE DEL SERVICIO:** _____

a) Deudas impagas:

	Facturaciones del mes impagas:		y/o Cuotas convenio Impagas:	
Periodo de facturación:				
Fecha de emisión:				
Fecha de vencimiento:				
Importes reclamados:	SI NO	SI NO	SI NO	SI NO
Fecha del reclamo:				

b) Vulneración del suministro:

Vulneración reportada:	Fecha de la intervención:	Fecha de la normalización:	Reclamo en trámite?	Fecha del reclamo:
			SI NO	

c) Riesgo eléctrico:

Situación reportada:	Fecha de la detección:	Situación actual:

Observaciones:

DEBERÁ ANEXARSE A ESTE REPORTE LA DOCUMENTACIÓN QUE PERMITA VERIFICAR LA INFORMACIÓN CONSIGNADA

ANEXO 4:
DOCUMENTACIÓN

Anexo 4: INFORMACIÓN A SER INCLUIDA EN EL EXPEDIENTE

a) Cortes del servicio:

Reporte N° 2 de evaluación del reclamo
Orden y actas de corte y reconexión
Detalle de facturaciones y pagos
Convenios de pago o transacción extrajudicial
Registros de reclamos en trámite, de ser el caso.

b) Excesiva facturación:

Reporte N° 1 de evaluación del reclamo
Acta de verificación de lecturas
Detalle de facturaciones
Historial de consumos y lecturas
Certificado de aferición
Certificado de pruebas de contraste
Acta de resultado de pruebas al medidor.

c) Recuperos:

Detalle de facturaciones
Historial consumos y lecturas con su fecha de realización
Actas de intervención al suministro
Certificado de aferición del nuevo medidor
Actas de verificación de lecturas, cuando corresponda
Acta de instalación del medidor cuando corresponda
Demás documentos que se señalan en la norma de recupero, según corresponda.

1191066-1

Anexo 2: Procedimiento Especial

Decreto Legislativo N° 1057 al Ingeniero de Sistemas Héctor Alcalde Huamán en el cargo de Director Ejecutivo de la Oficina General de Tecnología de la Información – OGTI del Seguro Integral de Salud; asimismo, se designó temporalmente al precitado servidor en el cargo de Director General de la Oficina General de Tecnología de la Información, en adición a sus funciones de Director Ejecutivo de dicha Oficina;

Que, a través del Memorando N° 029-2020-SIS/J, el Jefe de SIS propone se de por concluida la designación del Ingeniero de Sistemas Héctor Alcalde Huamán en el cargo de Director Ejecutivo de la OGTI, así como su designación temporal en el cargo de Director General de la OGTI, proponiendo se designe al Economista Renán Jesús Quispe Llanos en el cargo de confianza de Director General de la OGTI;

Que, mediante Informe N° 153-2020-SIS/OGAR-OGRH, la Oficina de Gestión de Recursos Humanos concluye que "(...)" resulta viable dar por concluida la designación del Ingeniero de Sistemas Héctor Alcalde Huamán en el cargo de Director Ejecutivo de la Oficina General de Tecnología de la Información del Seguro Integral de Salud; asimismo, resulta necesario dar por concluida la designación temporal dispuesta en el artículo 4 de la Resolución Jefatural N° 057-2020/SIS (...); finalmente, señala que "(...)" resulta viable designar bajo el Régimen Laboral Especial del Decreto Legislativo N° 1057 al Economista Renán Jesús Quispe Llanos en el cargo de confianza de Director General de la Oficina General de Tecnología de la Información del Seguro Integral de Salud (...);

Con el visto del Director General de la Oficina General de Administración de Recursos, del Director General de la Oficina General de Asesoría Jurídica y de la Secretaría General; y,

De conformidad con lo establecido en la Ley N° 27594, Ley que regula la Participación del Poder Ejecutivo en el Nombramiento y Designación de Funcionarios Públicos, y en el Reglamento de Organización y Funciones del Seguro Integral de Salud, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-SA, modificado por Decreto Supremo N° 002-2016-SA.

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Dar por concluida la designación del Ingeniero de Sistemas HECTOR ALCALDE HUAMAN en el cargo de Director Ejecutivo de la Oficina General de Tecnología de la Información del Seguro Integral de Salud, dispuesta mediante Resolución Jefatural N° 057-2020/SIS, dándosele las gracias por los servicios prestados.

Artículo 2.- Dar por concluida la designación temporal del Ingeniero de Sistemas HECTOR ALCALDE HUAMAN en el cargo de Director General de la Oficina General de Tecnología de la Información del Seguro Integral de Salud, dispuesta mediante Resolución Jefatural N° 057-2020/SIS, dándosele las gracias por los servicios prestados.

Artículo 3.- Designar, bajo el Régimen Laboral Especial del Decreto Legislativo N° 1057, al Economista RENAN JESUS QUISPE LLANOS en el cargo de confianza de Director General de la Oficina General de Tecnología de la Información del Seguro Integral de Salud.

Artículo 4.- Notificar la presente Resolución a los interesados y a los Órganos del Seguro Integral de Salud, para conocimiento y fines.

Artículo 5.- Disponer la publicación de la presente Resolución en el diario oficial El Peruano y en el Portal Institucional del Seguro Integral de Salud.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

MOISES ERNESTO ROSAS FEBRES
 Jefe del Seguro Integral de Salud

1869654-1

ORGANISMOS REGULADORES

ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA

Aprueban procedimiento especial de reclamos “Procedimiento especial para la tramitación de los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural, derivados de las facturaciones emitidas durante el Estado de Emergencia Nacional”

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA OSINERGMIN N° 079-2020-OS/CD

Lima, 2 de julio de 2020

VISTOS:

La propuesta normativa presentada por la Secretaría Técnica de los Órganos Resolutivos y su exposición de motivos.

CONSIDERANDO:

Que, el literal c) del párrafo 3.1 del artículo 3 de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, aprobada por la Ley N° 27332 y modificada por la Ley N° 27631, faculta a los organismos reguladores a dictar, en el ámbito y materia de su competencia, los reglamentos, normas de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios.

Que, mediante el Decreto Supremo N° 008-2020-SA se declaró la Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa días calendario y se dictaron medidas de prevención y control del COVID-19 para reducir el impacto negativo en la población ante la existencia de situaciones de riesgo elevado para la salud y la vida, así como para mejorar las condiciones sanitarias y la calidad de vida de la población; cuyo plazo fue prorrogado por el Decreto Supremo N° 020-2020-SA, hasta el 7 de setiembre de 2020.

Que, mediante el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM se declaró el estado de emergencia nacional y se dispuso el aislamiento social obligatorio por las graves circunstancias que afectan la vida de la nación a consecuencia del brote del COVID-19, por un plazo de quince días calendario, el cual fue ampliado sucesivamente a través de los Decretos Supremos Nos. 051-2020-PCM, 064-2020-PCM, 075-2020-PCM, 083-2020-PCM y 094-2020-PCM.

Que, el artículo 3 del Decreto de Urgencia N° 035-2020, dispuso que los recibos pendientes de pago de los servicios de electricidad y gas natural emitidos en el mes de marzo de 2020 o durante el Estado de Emergencia Nacional declarado mediante el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, podrán ser fraccionados por las empresas de distribución eléctrica y por las empresas de distribución de gas natural por ductos hasta en veinticuatro (24) meses, en el caso de los usuarios considerados vulnerables, definiéndose como tales a aquellos usuarios residenciales con consumos de electricidad de hasta 100 kWh mensuales, o gas natural hasta 20 m3/mes; o del servicio de electricidad de los sistemas eléctricos rurales no convencionales abastecidos con suministro fotovoltaico autónomo; incorporándose posteriormente mediante Decreto de Urgencia N° 062-2020 para los consumos de mayo en adelante mientras se mantuviese el referido Estado de Emergencia Nacional a los usuarios de electricidad con consumos hasta 300 kWh mensuales.

Que, el Decreto de Urgencia N° 074-2020 modificó el artículo 3 del Decreto de Urgencia N° 035-2020, disponiendo que los recibos pendientes de pago de los servicios de electricidad y gas natural de la población vulnerable que se hayan emitido en el mes de marzo de 2020 o que comprendan algún consumo realizado hasta el 30 de junio de 2020, podrán ser fraccionados por las empresas de distribución eléctrica y por las empresas de distribución de gas natural por ductos hasta en veinticuatro (24) meses definiéndose como tales a aquellos usuarios residenciales con consumos de electricidad de hasta 100 kWh mensuales o gas natural hasta 20 m³/mes y dispuso adicionalmente, que el fraccionamiento podrá ser aplicado a los usuarios residenciales del servicio de electricidad por consumos de hasta 300 kWh mensuales, cuyos recibos se hayan emitido en el mes de mayo de 2020 o que comprendan algún consumo hasta el 30 de junio de 2020.

Que, asimismo el artículo 11 del Decreto de Urgencia N° 035-2020 dispuso que durante el plazo de vigencia del Estado de Emergencia Nacional, establecido mediante el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y sus prórrogas, las empresas proveedoras de los servicios públicos de electricidad y gas natural podían efectuar las siguientes medidas de índole comercial: a) Suspensión de la emisión y entrega de los recibos o facturas de los servicios públicos de electricidad, gas natural y telecomunicaciones en medios físicos; b) Autorización de entrega de recibos o facturas por medios alternativos, como los digitales, aun cuando el usuario haya solicitado la remisión mediante documento impreso, siempre que el usuario cuente con dichos medios alternativos; c) Suspensión de la lectura de los consumos de electricidad y gas natural de los usuarios finales; d) Autorización para la emisión de los recibos o facturas por consumo al usuario final de electricidad y gas natural, utilizando métodos de cálculo que se ajusten a su perfil de consumo de los últimos seis meses previos al mes a facturar, a partir de lecturas reales. Para el caso de los recibos o facturas por consumo al usuario final de electricidad y gas natural no residenciales, se autoriza la utilización de métodos de cálculo, tales como la lectura remota u otros métodos de lectura que se ajusten a su perfil de consumo.

Que, con la finalidad de garantizar la provisión de los servicios públicos y mitigar los efectos del aislamiento social obligatorio en usuarios residenciales focalizados y en el mercado eléctrico, mediante el artículo 3 del Decreto de Urgencia N° 074-2020 se creó el "Bono Electricidad" como un mecanismo extraordinario de subsidio de los recibos de electricidad correspondientes al periodo de marzo a diciembre de 2020 que no se encuentren en proceso de reclamo, cuyo otorgamiento se aplica por única vez por un monto total por suministro eléctrico de hasta ciento sesenta (160) soles.

Que, considerando el referido marco normativo, resulta necesario aprobar un procedimiento especial para la adecuada atención de los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural, derivados de la facturación emitida durante el Estado de Emergencia Nacional.

Que, por otro lado, considerando la situación excepcional dentro de la cual se emite la presente norma, resulta de aplicación el numeral 3.2 del párrafo 3 del artículo 14 del "Reglamento que establece disposiciones relativas a la publicidad, publicación de Proyectos Normativos y difusión de Normas Legales de Carácter General", aprobado por el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS, que permite que sea exceptuada de su publicación para comentarios.

Según lo dispuesto por el inciso b) del artículo 7 del Reglamento de Organización y Funciones de Osinergmin, aprobado por el Decreto Supremo N° 010-2016-OS/CD; y con la conformidad de la Gerencia de Asesoría Jurídica y la Gerencia General.

El Consejo Directivo en su sesión del 30 de junio de 2020.

HA RESUELTO:

Artículo 1°.- Aprobación del procedimiento especial

Aprobar el procedimiento especial de carácter temporal denominado "Procedimiento especial para la

tramitación de los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural, derivados de las facturaciones emitidas durante el Estado de Emergencia Nacional", el cual en Anexo 1 forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2°.- Modificación de formatos

Modifíquese los Formatos 1, 2, 3 y 4 del Anexo 2 del "Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural", aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 269-2014-OS/CD y sus modificatorias, conforme a los Anexos 2, 3, 4 y 5 de la presente resolución.

Artículo 3°.- Publicación

Disponer la publicación de la presente resolución y del procedimiento aprobado en el Anexo 1 en el Diario Oficial El Peruano; y de su Exposición de Motivos y los Anexos 2 al 5 en el portal institucional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (www.osinergmin.gob.pe).

ANTONIO ANGULO ZAMBRANO
Presidente del Consejo Directivo (e)
Osinergmin

ANEXO 1

"Procedimiento especial para la tramitación de los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural, derivados de las facturaciones emitidas durante el Estado de Emergencia Nacional"

Artículo 1.- Objeto

Regular un procedimiento especial aplicable únicamente para los reclamos de los usuarios residenciales y no residenciales de los servicios públicos de electricidad y gas natural, referidos a la facturación de recibos emitidos en el mes de marzo del 2020 o que comprendan algún consumo realizado durante el Estado de Emergencia Nacional, declarado mediante el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y sus prórrogas, en los que se cuestionen las facturaciones realizadas sobre la base del perfil de consumo de los últimos seis meses previos al mes a facturar, a partir de lecturas reales (en adelante, estimación de consumos); así como la respectiva liquidación, y la aplicación del fraccionamiento conforme a las disposiciones del Decreto de Urgencia N° 035-2020, modificado por Decretos de Urgencia Nos. 062-2020 y 074-2020. Incluye los demás cargos facturados en dichos recibos materia de reclamo.

Este procedimiento tiene por finalidad garantizar a los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural un procedimiento administrativo que permita una adecuada atención de sus reclamos en el contexto antes señalado.

Los reclamos en los que se cuestionen materias distintas a las indicadas en el primer párrafo del presente artículo, corresponden ser tramitados conforme a las disposiciones del "Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural", aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 269-2014-OS/CD.

Artículo 2.- Garantías de protección a los usuarios de servicios públicos regulados

Las empresas distribuidoras de electricidad y gas natural están prohibidas de:

- Condicionar la atención de los reclamos formulados por los usuarios al pago previo del monto reclamado.
- Suspender la prestación del servicio sobre la base de la falta de pago de los recibos objeto de reclamo, en tanto éste no haya sido resuelto en última instancia administrativa.

c) Efectuar gestiones de cobranza por dichos montos mientras el reclamo presentado se encuentre en trámite.

Artículo 3.- Trámite en primera instancia

3.1 Etapa informativa obligatoria

Interpuesto el reclamo sobre la facturación de uno o más recibos que incluyan estimaciones de consumo y/o su liquidación, las empresas distribuidoras de electricidad y gas natural, deberán comunicarse con sus usuarios para explicarles de forma detallada la siguiente información:

- a) Estimaciones de consumo utilizadas para las facturaciones, y cómo fueron determinadas.
- b) Liquidación de consumos y lecturas del medidor utilizadas. También el promedio mensual de consumos con las lecturas del periodo de la liquidación y el promedio mensual de la facturación en dicho periodo.
- c) Detalle de la evolución de los consumos del usuario.
- d) Estado de cuenta, que incluya las facturaciones mensuales y pagos efectuados.

Asimismo, en los casos que corresponda, deberán informar al usuario sobre la política de fraccionamiento y la aplicación del "Bono Electricidad".

Además, de considerarlo pertinente, podrán proponer alguna fórmula para dar una solución definitiva al reclamo.

Las empresas distribuidoras de electricidad y gas natural podrán utilizar mecanismos electrónicos y medios telefónicos para efectuar las comunicaciones a sus usuarios, como también para dejar constancia de modo indubitable de: i) el desistimiento de la pretensión del usuario en el caso que quede satisfecho con la explicación brindada; ii) el acuerdo al que arriben las partes; o, iii) los intentos de comunicación infructuosa con el usuario, según sea el caso.

El plazo de esta etapa es de treinta (30) días hábiles, contado desde el día siguiente de recibido el reclamo o subsanados los requisitos de admisibilidad.

3.2 Etapa resolutive

De no haber desistimiento del usuario, acuerdo de partes, ni comunicación con el usuario, la empresa distribuidora de electricidad y gas natural deberá resolver el reclamo.

3.2.1 Las resoluciones de primera instancia deberán contener como mínimo:

- i) La información señalada en los literales a) al d) del numeral 3.1 del artículo 3 del presente procedimiento;
- ii) El sustento de los demás cargos reclamados, de ser el caso;
- iii) La información al usuario sobre el plazo de quince (15) días hábiles que tiene para impugnar la resolución de primera instancia.

3.2.2 La resolución de primera instancia debe ser emitida en el plazo de treinta (30) días hábiles de culminada la etapa informativa obligatoria. Asimismo, deberá ser notificada conforme a lo establecido en el artículo 7 del presente procedimiento.

De no resolverse el reclamo, ni notificarse la resolución dentro de los plazos previstos para tal efecto, será de aplicación el silencio administrativo positivo.

Artículo 4.- Recursos administrativos

4.1 Una vez emitida la resolución de primera instancia con los requisitos mínimos indicados en el numeral 3.2.1 del artículo 3 de la presente resolución, si el usuario aún considera que el consumo reclamado resulta excesivo o no se encuentra conforme con la resolución, puede impugnar.

4.2 El referido recurso administrativo puede ser interpuesto por medios electrónicos o por teléfono.

4.3 Interpuesto un recurso, dentro de los siguientes

cuatro (4) días hábiles, la empresa de distribución deberá informar al usuario sobre:

- Su derecho a solicitar la prueba técnica de verificación posterior del medidor, antes contrastación del medidor (en adelante, la prueba de contraste), otorgándole un plazo de cuatro (4) días para elegir a la empresa autorizada.
- La relación de empresas autorizadas para realizar la prueba de contraste y sus respectivos costos.
- Que sólo asumirá el costo de la prueba de contraste si al término del procedimiento el resultado le es desfavorable.

4.4 Sólo cuando el consumo promedio mensual obtenido con las lecturas del periodo de la liquidación exceda en cuarenta por ciento (40%) el consumo promedio de los últimos doce (12) meses, sin incluir los consumos estacionales, y el usuario no hubiese solicitado la prueba de contraste, la empresa distribuidora de electricidad realizará, a su costo, la intervención del sistema de medición (efectuando pruebas técnicas similares a la prueba de contraste) y la prueba de aislamiento de las instalaciones internas del predio del reclamante, salvo oposición expresa del usuario a que se lleven a cabo dichas pruebas.

4.5 En el caso que el usuario ofrezca un medio probatorio en su recurso, elija a la empresa autorizada a realizar la prueba de contraste, o corresponda la actuación de las pruebas técnicas a que se refiere el numeral 4.4 del presente procedimiento, la empresa distribuidora deberá calificar el recurso como uno de reconsideración.

4.6 En el caso que el usuario no ofrezca un medio probatorio en su recurso, no elija a la empresa autorizada a realizar la prueba de contraste, ni se verifique el supuesto previsto en el numeral 4.4 del presente procedimiento, la empresa distribuidora deberá calificar el recurso como uno de apelación y elevará el expediente a la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del plazo del usuario para elegir a la empresa autorizada.

En el expediente, las empresas distribuidoras de electricidad y gas natural, deberán incluir obligatoriamente la documentación referida a todas las actuaciones realizadas en el procedimiento, así como el histórico de consumos, de facturaciones y pagos, el historial de cortes y reconexiones y copia de los recibos reclamados.

Artículo 5.- Resoluciones que resuelven los recursos de reconsideración

Las resoluciones que resuelven los recursos de reconsideración deberán estar sustentadas en los medios probatorios correspondientes. Asimismo, deberán indicar el plazo de quince (15) días hábiles para apelar las resoluciones, contado desde el día siguiente de la notificación de la resolución.

Estas resoluciones deben ser emitidas en un plazo no mayor a treinta (30) días hábiles de interpuesto el recurso, y notificadas conforme al artículo 7 del presente procedimiento.

Artículo 6.- Resolución de segunda instancia

La Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios, deberá resolver los recursos de apelación en el plazo de treinta (30) días hábiles, desde que es elevado el expediente administrativo.

De no resolverse el recurso de apelación dentro del plazo, será de aplicación el silencio administrativo negativo.

Artículo 7.- Notificación electrónica de las resoluciones

Las notificaciones deberán efectuarse conforme a lo dispuesto en el artículo 11 del Procedimiento aprobado mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD.

Asimismo, las notificaciones a las que se refiere la presente norma, podrán realizarse mediante el correo electrónico que los usuarios proporcionen a las empresas distribuidoras o a la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios al interponer sus reclamos, en la comunicación

previa, en sus recursos, o en cualquier otro momento durante la tramitación del procedimiento. Dicha notificación se rige por las disposiciones del numeral 20.4 del artículo 20 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General o sus modificatorias.

De conformidad con la citada norma legal, en primera o segunda instancia puede asignarse una casilla electrónica con el consentimiento virtual del administrado, en cuyo caso la notificación se entiende válidamente efectuada cuando es depositada en el buzón electrónico.

Artículo 8.- Aplicación supletoria

En aquello no previsto en el presente procedimiento especial de reclamo, serán de aplicación las disposiciones establecidas en el "Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural", aprobado mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD y sus modificatorias; en cuanto resulten aplicables y no contravengan las disposiciones del presente procedimiento especial.

Artículo 9. - Adecuación

Los procedimientos iniciados con anterioridad a la vigencia de la presente norma, que se encuentren dentro de sus alcances, deberán adecuarse a este procedimiento especial en la etapa en que se encuentren. En aquellos casos en que no se hubiese emitido resolución de primera instancia, la empresa distribuidora deberá iniciar la etapa informativa obligatoria.

1869636-1

ORGANISMOS TECNICOS ESPECIALIZADOS

AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

Precedente administrativo sobre la adecuada imputación de las infracciones a la Ley N° 27815 - Ley del Código de Ética de la Función Pública; en el marco del procedimiento administrativo disciplinario de la Ley N° 30057 - Ley del Servicio Civil

RESOLUCIÓN DE SALA PLENA N° 006-2020-SERVIR/TSC

Asunto: ADECUADA IMPUTACIÓN DE LAS INFRACCIONES A LA LEY N° 27815 - LEY DEL CÓDIGO DE ÉTICA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA; EN EL MARCO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DISCIPLINARIO DE LA LEY N° 30057 - LEY DEL SERVICIO CIVIL

Lima, 26 de junio de 2020

Los Vocales integrantes de la Primera y Segunda Salas del Tribunal del Servicio Civil, reunidos en Sala Plena, de conformidad con lo dispuesto en el último párrafo del artículo 4° del Reglamento del Tribunal del Servicio Civil, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2010-PCM, modificado por el Decreto Supremo N° 135-2013-PCM y por la Segunda Disposición Complementaria Modificatoria del Decreto Supremo N° 040-2014-PCM¹, emiten el siguiente:

ACUERDO PLENARIO

I. ANTECEDENTES

1. Desde el 14 de septiembre de 2014, el régimen disciplinario de los servidores civiles comprendidos en

los regímenes de trabajo de los Decretos Legislativos N°s 276, 728 y 1057 está regulado por la Ley N° 30057 - Ley del Servicio Civil, en adelante la Ley N° 30057, y su reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 040-2014-PCM y modificatorias.

2. El Tribunal del Servicio Civil, en adelante el Tribunal, como última instancia administrativa, viene conociendo un gran número de expedientes administrativos originados en recursos de apelación cuyas controversias se suscitan en torno a la imposición de sanciones por la comisión de infracciones administrativas previstas en la Ley N° 27815 - Ley del Código de Ética de la Función Pública, en adelante la Ley N° 27815, en el marco del procedimiento administrativo disciplinario de la Ley N° 30057.

3. Al respecto, se ha advertido que las entidades a través de sus autoridades administrativas al momento de tipificar una falta, subsumen conductas como infracciones administrativas a la Ley N° 27815, cuando en algunos casos éstas se encuentran previstas como faltas disciplinarias en el artículo 85° de la Ley N° 30057 y su Reglamento General, aprobado por el Decreto Supremo N° 040-2014-PCM. Asimismo, en otros casos, se subsumen simultáneamente, en un mismo procedimiento disciplinario y para una misma conducta infractora, faltas previstas tanto en la Ley N° 27815 como en la Ley N° 30057; vulnerando el carácter residual de las primeras respecto a las faltas previstas en la Ley N° 30057.

4. En tal sentido, es necesario establecer directrices que permitan determinar cuándo corresponde imputar las infracciones administrativas previstas en el Ley N° 27815 en el marco del procedimiento administrativo disciplinario de la Ley N° 30057 y cómo se debe realizar una imputación acorde a los principios de legalidad y tipicidad previstos en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, en adelante el TUO de la Ley N° 27444.

II. FUNDAMENTOS JURÍDICOS

§ Sobre la potestad sancionadora del Estado

5. En el contexto jurídico y a nivel nacional, se aprecia a diario la facultad de todas las entidades del Estado (del gobierno nacional, regional y local) para establecer e imponer sanciones respecto a las actuaciones administrativas en el marco de una relación Estado - administrado, conocida como la potestad sancionadora del Estado (ius puniendi).

6. Es así que, dicha potestad es ejercida por la Administración Pública y consiste en el poder jurídico otorgado por la Constitución a través de la Ley sobre sus funcionarios y servidores para imponer sanciones por las faltas disciplinarias que cometen, por conductas que afectan el adecuado funcionamiento de las entidades del Estado, con la finalidad de reprimirlas, disuadir de su comisión y evitar su impunidad.

7. Si bien la facultad de la Administración Pública para aplicar una sanción administrativa no se encuentra expresamente reconocida en la norma constitucional, el

¹ Reglamento del Tribunal del Servicio Civil, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2010-PCM modificado por el Decreto Supremo N° 135-2013-PCM y por la Segunda Disposición Complementaria Modificatoria del Decreto Supremo N° 040-2014-PCM.

"Artículo 4°.- Conformación

El Tribunal está conformado por el Presidente del Tribunal, por los vocales de todas las Salas, la Secretaría Técnica y las Salas que apruebe el Consejo. Las funciones de las Salas y la Secretaría Técnica se encuentran desarrolladas en el Reglamento de Organización de Funciones de SERVIR. El Presidente del Tribunal y los vocales de todas las salas son designados y removidos por el Consejo de acuerdo a lo establecido en el artículo 18 del Decreto Legislativo N° 1023.

Los pronunciamientos que así se determinen en Sala Plena del Tribunal constituyen precedentes administrativos de observancia obligatoria. Dichos pronunciamientos deberán ser adoptados por no menos del cincuenta por ciento más uno del total de los vocales del Tribunal".

Anexo 3: Caso I

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2099-2022-OS/JARU-S1**

Lima, 09 de marzo del 2022

Expediente N° 202100217876

Recurrente: [REDACTED]

Concesionaria: Luz del Sur S.A.A.

Materia: Excesivos consumos

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro: [REDACTED]

Correo electrónico: [REDACTED]

Resolución impugnada: N° DRR-21-075989

SUMILLA: *1) El reclamo por los consumos es fundado cuando no fueron facturados de conformidad con lo establecido en el Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas. Asimismo, la concesionaria podrá facturar un recuperó de consumos en 10 cuotas iguales sin intereses ni moras.*

2) La resolución de primera instancia es nula respecto a los demás cargos al no haber sido este extremo parte de la materia reclamada.

1. ANTECEDENTES

- 1.1 **14 de julio de 2021.-** El recurrente reclamó por los consumos facturados de marzo a junio de 2021 y solicitó el contraste del medidor (folios 1 al 3).
- 1.2 **27 de agosto de 2021.-** Mediante Resolución N° DRR-21-075989, la concesionaria declaró infundado el reclamo por las facturaciones de marzo a junio de 2021 (folios 16 al 19).
- 1.3 **20 de setiembre de 2021.-** El recurrente apeló la Resolución N° DRR-21-075989 (folios 21 y 22).

2. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

- 2.1. Determinar si los consumos facturados de marzo a junio de 2021 fueron excesivos.
- 2.2. Determinar si la resolución de primera instancia se encuentra en alguna de las causales de nulidad de los actos administrativos respecto a los demás cargos facturados de marzo a junio de 2021.

3. ANÁLISIS

Consumos facturados de marzo a junio de 2021

- 3.1. De la estadística de consumos del suministro se observa que la lectura registrada para la facturación de marzo de 2021 (58924,6) es correlativa con las del 23 de diciembre de 2020 (57410,4), 17 y 23 de julio de 2021 (62116 y 62216,9, respectivamente).

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2099-2022-OS/JARU-S1

- 3.2. De conformidad con el literal c) del numeral 19.3 y el Formato N° 7 del Anexo 2 de la Directiva “Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”¹ (en adelante, la Directiva), la concesionaria informó al recurrente su derecho a solicitar el contraste del medidor por intermedio de alguna de las empresas autorizadas, alcanzándole la relación de estas con sus respectivos costos (folio 8); sin embargo, no lo solicitó.
- 3.3. Dado que el recurrente no requirió el contraste, esta Sala analizará el reclamo sobre la base de las lecturas registradas por el medidor y demás elementos probatorios que constan en el expediente.
- 3.4. De la citada estadística de consumos², se observa que los meses de enero, febrero y de abril a junio de 2021 fueron facturados sobre la base de “promedios” y que marzo de 2021 corresponde a una liquidación de enero a marzo de 2021.
- 3.5. El artículo 64-A del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas (en adelante, RLCE)³ establece que las empresas de distribución eléctrica, los titulares y las personas que obtengan los permisos a que se refiere el artículo 121 de la Ley de Concesiones Eléctricas (en adelante, LCE)⁴, están obligados a tomar mensualmente la lectura de los medidores que registran el consumo de energía y sobre la base de ello a emitir la factura del mes correspondiente, salvo la excepción prevista en el artículo 172 del RLCE.
- 3.6. De acuerdo con el artículo 172 del RLCE, la concesionaria está autorizada a facturar empleando un sistema de promedios por un período máximo de seis meses, cuando el equipo de medición no se encuentre ubicado en un lugar accesible para su respectivo control; lo que no sucede en el presente caso, toda vez que la concesionaria no acreditó que tuvo limitaciones para efectuar la toma de la lectura y en las inspecciones del 17 de julio de 2021, se reportó como ubicación del medidor “externo”. Además, si bien la concesionaria presentó vistas fotográficas a fin de sustentar la dificultad para la toma de

¹ Aprobado por Resolución N° 269-2014-OS/CD.

² Estadística de consumos:

Mes	Fecha	Lectura	Consumo (kW.h)
Set-21	23/09/2021	63274.0	505.3
Ago-21	24/08/2021	62768.7	551.8
Jul-21	23/07/2021	62216.9	1591.3
-----	17/07/2021	62116.0	Inspección
Jun-21	23/06/2021	Promedio	598.0
May-21	22/05/2021	Promedio	561.0
Abr-21	22/04/2021	Promedio	542.0
Mar-21	24/03/2021	58924.6	597.2
Feb-21	22/02/2021	Promedio	466.0
Ene-21	22/01/2021	Promedio	451.0
Dic-20	23/12/2020	57410.4	738.6
Nov-20	23/11/2020	56671.8	717.8
Oct-20	22/10/2020	55954.0	449.1
Set-20	22/09/2020	55504.9	291.0
Ago-20	21/08/2020	55213.9	310.8
Jul-20	22/07/2020	54903.1	258.8
Jun-20	22/06/2020	54644.3	417.5
May-20	22/05/2020	Estimación	364.0
Abr-20	22/04/2020	Estimación	364.0
Mar-20	23/03/2020	Estimación	376.0
Feb-20	21/02/2020	53122.8	503.8

Mes	Fecha	Lectura	Consumo (kW.h)
Ene-20	22/01/2020	52619.0	414.3
Dic-19	23/12/2019	52204.7	385.0
Nov-19	22/11/2019	51819.7	364.1
Oct-19	23/10/2019	51455.6	272.6
Set-19	23/09/2019	51183.0	278.5
Ago-19	22/08/2019	50904.5	280.6
Jul-19	22/07/2019	50623.9	262.5
Jun-19	21/06/2019	50361.4	258.4
May-19	23/05/2019	50103.0	-8.0
Abr-19	23/04/2019	Promedio	690.0
Mar-19	23/03/2019	49421.0	774.5
Feb-19	21/02/2019	48646.5	882.5
Ene-19	23/01/2019	47764.0	795.1
Dic-18	22/12/2018	46968.9	609.9
Nov-18	22/11/2018	46359.0	521.2
Oct-18	23/10/2018	45837.8	490.7
Set-18	21/09/2018	45347.1	445.4
Ago-18	22/08/2018	44901.7	509.7
Jul-18	20/07/2018	44392.0	478.1
Jun-18	21/06/2018	43913.9	563.9
May-18	22/05/2018	43350.0	603.0

(*): Consumo neto

³ Aprobado por Decreto Supremo N° 009-93-EM. Modificado con el Decreto Supremo N° 018-2016-EM, publicado el 24 de julio de 2016.

⁴ Decreto Ley N° 25844

lectura por “mica opaca”⁵, ello debió subsanarlo en la primera oportunidad que lo reportó (enero de 2021); sin embargo, no acreditó que lo haya efectuado, por lo que la concesionaria no se encontraba facultada a efectuar una liquidación en el mes reclamado de marzo de 2021 y facturar bajo estimación los meses reclamados de abril a junio de 2021.

- 3.7. Por tanto, en la medida que la concesionaria no tomó la lectura real del medidor para la facturación de febrero, abril a junio de 2021, se desprende que los consumos reclamados de marzo a junio de 2021 no se obtuvieron sobre la base de lecturas reales mensuales registradas por el medidor, por lo que no fue facturado de acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente.
- 3.8. En consecuencia, la concesionaria deberá refacturar los consumos y cargos asociados facturados de marzo a junio de 2021, considerando un consumo de 0,0 kW.h/mes y, de corresponder, proceder al reintegro, según lo establecido en el artículo 92 de la LCE.
- 3.9. Asimismo, es preciso indicar que, de acuerdo con lo señalado en los numerales anteriores, el proceso de facturación de los meses de abril a junio de 2021 no constituye un error⁶ toda vez que no efectuó la toma de lectura para dichos meses; es decir, no inició el proceso de facturación, por lo que no se podrá efectuar el recupero de consumos de energía de acuerdo al artículo 92° de la LCE por el citado periodo.
- 3.10. Además, teniendo en cuenta que en marzo de 2021 la concesionaria tomó la lectura, sin embargo, no calculó el consumo considerando la lectura del mes inmediato anterior, incurrió en un error en el proceso de facturación de dicho mes. En tal sentido, corresponde calcular el consumo que puede recuperar la concesionaria por dicho error.
- 3.11. Al respecto, al prorratear a un mes lo registrado en el período del 23 de diciembre de 2020 al 24 de marzo de 2021 (consumos de enero a marzo de 2021) se obtiene 504,7 kW.h/mes⁷, el cual es de menor orden que los registrados en noviembre y diciembre de 2020 (717,8 y 738,6 kW.h, respectivamente), entre otros, por lo que se concluye que el suministro está en capacidad de demandar el consumo prorrateado obtenido.
- 3.12. En ese sentido, considerando que el suministro se encuentra en capacidad de demandar el consumo prorrateado en el periodo del 23 de diciembre de 2020 al 24 de marzo de 2021 de 504,7 kW.h/mes, corresponde tomar el promedio que el suministro pudo registrar durante un mes, sobre la base de la diferencia de lecturas reales y confiables, esto es 504,7 kW.h/mes.
- 3.13. En consecuencia, la concesionaria podrá facturar un recupero de consumos por 504,7 kW.h, en 10 cuotas iguales sin intereses ni moras, de acuerdo con el citado precedente, para el mes de marzo de 2021.

Demás cargos facturados de marzo a junio de 2021

- 3.14. De la revisión del reclamo del 14 de julio de 2021, se verifica que el recurrente cuestionó los consumos facturados de marzo a junio de 2021; sin embargo, la concesionaria también se pronunció por los demás cargos facturados en dichos meses.

⁵ Según lo señalado por la concesionaria (folio 17).

⁶ El numeral 5 de la Norma DGE “Reintegros y Recupero de Energía Eléctrica” precisa que el proceso de facturación comprende desde la toma de lectura del contador hasta la emisión y reparto de la factura.

⁷ **504,7 kW.h/mes** = $(\sum (\text{Consumo de ene-21 a mar-21})) / 3 = [48924.6 (\text{lect. mar-21}) - 47410.4 (\text{lect. dic-20})] / 3$

- 3.15. Al respecto, el numeral 5.4 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General⁸, en adelante TUO de LPAG, establece que el contenido del acto administrativo debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados.
- 3.16. Por tanto, al haberse pronunciado la concesionaria sobre materias no reclamadas (demás cargos facturados de marzo a junio de 2021), se concluye que la resolución de primera instancia incurrió en la causal de nulidad prevista en el numeral 1 del artículo 10 del TUO de la LPAG (contravención a la ley).

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin⁹, **SE RESUELVE:**

Artículo 1°. – **REVOCAR EN PARTE** la Resolución N° DRR-21-075989 y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo por los consumos facturados de marzo a junio de 2021.

Artículo 2°. – Declarar **NULA** la Resolución N° DRR-21-075989 y **LO ACTUADO** con posterioridad a esta, respecto a los demás cargos facturados de marzo a junio de 2021.

Artículo 3°. - La concesionaria deberá refacturar en la cuenta del suministro los consumos y cargos asociados facturados de marzo a junio de 2021, considerando un consumo de 0,0 kW.h/mes; y, de ser el caso reintegrar el pago efectuado en exceso, incluidos los interés y moras correspondientes, a elección del recurrente, mediante el descuento de unidades de energía en facturas posteriores o en efectivo en una sola oportunidad de conformidad con lo dispuesto por el artículo 92 de la Ley de Concesiones Eléctricas. Además, la concesionaria podrá facturar por concepto de recupero para el mes de marzo de 2021, el consumo de 504,70 kW.h en 10 cuotas iguales sin intereses ni mora.

Artículo 4°. - La concesionaria deberá informar a Osinergmin y al recurrente del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los 10 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).

⁸ Aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

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

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 2099-2022-OS/JARU-S1

Artículo 5°. - **DECLARAR** agotada la vía administrativa; por tanto, si alguna de las partes no estuviese conforme con lo resuelto puede, de considerarlo conveniente, acudir a la vía judicial e interponer una demanda contencioso administrativa dentro del plazo de 3 meses contados desde la notificación de la presente resolución.



Firmado Digitalmente
por: DIAZ DIAZ
Claudia Valeria FAU
20376082114 hard
Fecha: 09/03/2022
21:41:56

Sala Unipersonal 1
JARU

Anexo 4: Caso II

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 177-2023-OS/JARU-S1**

Lima, 13 de enero del 2023

Expediente N° 202200222499

Recurrente: [REDACTED]

Concesionaria: Enel Distribución Perú S.A.A.

Materia: Excesivo consumo

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro: [REDACTED]

Correo electrónico: [REDACTED]

Resolución impugnada: N° 292458911-2-2022-ENEL DISTRIBUCIÓN PERÚ S.A.A./CCNP

SUMILLA: *El reclamo por el consumo facturado en julio de 2022 es fundado porque la concesionaria no lo evaluó de conformidad con lo establecido en el Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas. Asimismo, la concesionaria podrá facturar un recupero de consumos en 10 cuotas iguales sin intereses ni moras.*

1. ANTECEDENTES

- 1.1. **12 de agosto de 2022.-** La recurrente reclamó, vía web de la concesionaria, por considerar excesiva la facturación de julio de 2022. Señaló que el medidor está inoperativo (folios 1 al 5).
- 1.2. **26 de setiembre de 2022.-** Mediante Resolución N° 292458911-2-2022-ENEL DISTRIBUCIÓN PERÚ S.A.A./CCNP, la concesionaria declaró infundado el reclamo por la facturación de julio de 2022 y por el funcionamiento de medidor (folios 9 al 14).
- 1.3. **18 de octubre de 2022.-** La recurrente apeló, vía correo electrónico, la Resolución N° 292458911-2-2022-ENEL DISTRIBUCIÓN PERÚ S.A.A./CCNP, señaló que el medidor se encuentra descalibrado por lo que el consumo no es confiable (folios 27 y 28).

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si el consumo facturado en julio de 2022 fue excesivo.

3. ANÁLISIS

- 3.1 Del escrito presentado por la recurrente el 18 de octubre de 2022, se observa que apeló la Resolución N° 292458911-2-2022-ENEL DISTRIBUCIÓN PERÚ S.A.A./ CCNP en el extremo referido al consumo de julio de 2022, por lo que esta sala emitirá pronunciamiento al respecto.
- 3.2 De conformidad con lo señalado en los literales a), b) y c) del numeral 19.3 de la Directiva "Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 177-2023-OS/JARU-S1

Públicos de Electricidad y Gas Natural”¹ (en adelante, la Directiva), una vez efectuada la inspección de campo para obtener datos del medidor y descartar en gabinete todo tipo de errores de facturación, la concesionaria informará al reclamante acerca de su derecho a solicitar la contrastación del sistema de medición, el costo de la prueba y la existencia de contrastadoras privadas u otras empresas o entidades, de ser el caso; otorgándole un plazo de 4 días hábiles para su respuesta, utilizando para ello el Formato N° 7 del Anexo 2 de la Directiva

- 3.3 Sin embargo, no obra en el expediente el acta de inspección de campo realizada con posterioridad al periodo reclamado ni con anterioridad a la emisión de la resolución de primera instancia, en la que se aprecie se haya realizado la verificación de lectura, lo que constituye una obligación contemplada en la Directiva, y resulta necesaria para establecer si las lecturas son reales y correlativas, para con ello descartar errores en la toma de los registros, así como los datos del medidor².
- 3.4 En ese sentido, la concesionaria se pronunció sobre el fondo del reclamo, sin haber realizado el procedimiento conforme a lo dispuesto en la Directiva.
- 3.5 El numeral 19.1 de la Directiva establece expresamente que la empresa distribuidora deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa respecto de la materia reclamada.
- 3.6 En el presente caso, la concesionaria no acreditó haber cumplido en el plazo y oportunidad en realizar lo dispuesto en el literal a) del numeral 19.3 de la Directiva, por lo que, al no haber sustentado que cumplió con una obligación que permitiría determinar la confiabilidad del consumo reclamado, se evaluará considerando los medios probatorios

¹ Aprobada por Resolución N° 269-2014-OS/CD.

² Estadística de consumos:

Mes	Fecha	Lectura	Consumo (kW.h)
oct-22	19/10/2022	9488	0
sep-22	17/09/2022	9488	0
ago-22	17/08/2022	9488	0
jul-22	18/07/2022	9488	7990
jun-22	17/06/2022	Promedio	0
may-22	19/05/2022	Promedio	0
abr-22	20/04/2022	Promedio	0
mar-22	21/03/2022	Promedio	0
feb-22	17/02/2022	Promedio	0
ene-22	19/01/2022	Promedio	0
dic-21	18/12/2021	Promedio	0
nov-21	19/11/2021	Promedio	0
oct-21	20/10/2021	1498	0/-1240 (*)
sep-21	20/09/2021	Promedio	87
ago-21	19/08/2021	Promedio	84
jul-21	19/07/2021	Promedio	84
jun-21	18/06/2021	Promedio	79
may-21	20/05/2021	Promedio	82
abr-21	20/04/2021	Promedio	87
mar-21	19/03/2021	Promedio	95
feb-21	17/02/2021	Promedio	126
ene-21	19/01/2021	Promedio	166
dic-20	17/12/2020	Promedio	172
nov-20	18/11/2020	Promedio	178
oct-20	19/10/2020	1498	87
sep-20	17/09/2020	1411	109
ago-20	18/08/2020	1302	211
jul-20	17/07/2020	1091	210
jun-20	18/06/2020	881	830/258 (*)
may-20	20/05/2020	Promedio	178
abr-20	21/04/2020	Promedio	205
mar-20	19/03/2020	Promedio	189
feb-20	18/02/2020	51	162
ene-20	20/01/2020	9889	179

887,78
kW.h/mes

154,25
kW.h/mes

(*): Consumo neto

que se encuentran en el expediente y teniendo en cuenta las lecturas no cuestionadas de los meses anteriores al periodo en reclamo (por reflejar los hábitos de consumo más próximos al cuestionado).

- 3.7 De la estadística de consumos del suministro se aprecia que el promedio de los consumos de los 4 meses anteriores al reclamado en los que se obtuvieron lecturas y que no han sido cuestionados (de julio a octubre de 2020) es de 154,25 kW.h/mes³, el cual se tomará en cuenta para evaluar el consumo reclamado.
- 3.8 Por otro lado, de la citada estadística de consumos, se observa que los consumos de noviembre de 2021 a junio de 2022 fueron facturados sobre la base de “promedio”, y que el mes de julio de 2022 corresponde a una liquidación del 20 de octubre de 2021 al 18 de julio de 2022, facturándose un consumo de 7990 kW.h.
- 3.9 Al respecto, el artículo 64-A del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas⁴ (en adelante, RLCE) establece que las empresas de distribución eléctrica, los titulares y las personas que obtengan los permisos a que se refiere el artículo 121 de la Ley de Concesiones Eléctricas⁵ (en adelante, LCE), están obligados a tomar mensualmente la lectura de los medidores que registra el consumo de energía y sobre la base de ello, emitir la factura del mes correspondiente, salvo la excepción prevista en el artículo 172 del RLCE.
- 3.10 De acuerdo con el artículo 172 del RLCE, la concesionaria se encuentra autorizada a facturar empleando un sistema de promedios por un periodo máximo de seis meses, cuando el equipo de medición no se encuentre ubicado en un lugar accesible para su respectivo control; lo que no sucede en el presente caso, toda vez que la concesionaria no adjuntó documentación alguna que acredite que el medidor es interno o existe algún impedimento en la lectura del medidor, tal como el acta de inspección de campo realizada con posterioridad al periodo reclamado.
- 3.11 Por tanto, en la medida que la concesionaria no tomó lectura real en los meses de noviembre de 2021 a junio de 2022, se desprende que el consumo reclamado de julio de 2022 no se obtuvo sobre la base de lecturas reales mensuales registradas por el medidor, por lo que no fue facturado de acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente.
- 3.12 En ese sentido, la concesionaria deberá proceder a refacturar el consumo y cargos asociados facturados en julio de 2022, considerando un consumo de 0,0 kW.h; y, de corresponder, proceder al reintegro, según lo establecido en el artículo 92 de la LCE.
- 3.13 Además, considerando que en julio de 2022 la concesionaria tomó la lectura real, pero no calculó el consumo considerando la lectura del mes anterior; incurrió en un error en el proceso de facturación. En tal sentido, corresponde calcular el consumo que puede recuperar la concesionaria por dicho error.
- 3.14 Sobre el particular, teniendo en cuenta que en los numerales anteriores se determinó un consumo de 154,25 kW.h/mes como promedio de los 4 meses anteriores al reclamado. En consecuencia, la concesionaria podrá facturar por concepto de recupero el consumo de

³ 154,25 kW.h/mes = $(\sum (\text{Cons. de jul-20 a oct-20})) / 6 = [1498 (\text{lect. oct-20}) - 881 (\text{lect. jun-20})] / 4$

⁴ Decreto Supremo N° 009-93-EM. Modificado con el Decreto Supremo N° 018-2016-EM, publicado el 24 de julio de 2016.

⁵ Decreto Ley N° 25884.

154,25 kW.h, en 10 cuotas iguales sin interés ni moras, de acuerdo con el citado artículo 92 de la LCE, para el mes de julio de 2022.

- 3.15 Finalmente, obra en el expediente el documento “Verificación Posterior de Medidores de Energía Eléctrica en Campo N° 6900” referidos a los resultados del contraste realizado el 28 de setiembre de 2022 (folio 41); donde se verifica que el medidor N° 30446063 no resultó conforme, por lo que, de no haberlo hecho, deberá efectuar el cambio de medidor y proceder a subsanar lo reportado en las citadas pruebas (electrizamiento 0,01 – 0,01 V), dentro del plazo máximo de 8 días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, para lo cual deberá comunicar por escrito al titular y/o usuario(s) del suministro la fecha de cambio, quien brindará las facilidades del caso.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin⁶, **SE RESUELVE:**

Artículo 1°. – **REVOCAR EN PARTE** la Resolución N° 292458911-2-2022-ENEL DISTRIBUCIÓN PERÚ S.A.A./CCNP y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo por el consumo facturado en julio de 2022.

Artículo 2°. - La concesionaria deberá refacturar en la cuenta del suministro, el consumo y cargos asociados facturados en julio de 2022, considerando un consumo de 0,00 kW.h y, de ser el caso, deberá efectuar el reintegro correspondiente, incluidos los intereses y moras pertinentes, a elección de la recurrente, mediante el descuento de unidades de energía en facturas posteriores o en efectivo en una sola oportunidad, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 92 de la LCE. Además, la concesionaria podrá facturar por concepto de recupero para el mes de julio de 2022, el consumo de 154,25 kW.h en 10 cuotas iguales sin intereses ni moras.

Artículo 3°. - La concesionaria, en caso no lo haya hecho, procederá a cambiar el equipo de medición que registró el consumo cuestionado por otro debidamente garantizado, asimismo deberá subsanar la observación reportada en la prueba de contraste del 28 de setiembre de 2022 (electrizamiento 0,01 – 0,01 V), dentro del plazo de 8 días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución.

Artículo 4°. - La concesionaria deberá informar a Osinergmin y a la recurrente del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los 10 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).

⁶ Aprobado por Resolución N° 044-2018-OS/CD.

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 177-2023-OS/JARU-S1

Artículo 5°. - **DECLARAR** agotada la vía administrativa; por tanto, si alguna de las partes no estuviese conforme con lo resuelto pueden, de considerarlo conveniente, acudir a la vía judicial e interponer una demanda contencioso administrativa dentro del plazo de 3 meses contados desde la notificación de la presente resolución.



Firmado Digitalmente
por: ARELLANO
ARELLANO Maria
Margarita FAU
20376082114 hard
Fecha: 13/01/2023
21:04:06

Sala Unipersonal 1
JARU

Anexo 5: Caso III

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 3893-2020-OS/JARU-S1**

Lima, 14 de julio del 2020

Expediente N° 202000046081

Recurrente: [REDACTED]

Concesionaria: Enel Distribución Perú S.A.A.

Materia: Excesiva facturación

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro: [REDACTED]

Resolución impugnada: N° 682182401-2020-ENEL DISTRIBUCIÓN PERÚ S.A.A./CCP

SUMILLA: 1) *El reclamo es fundado con relación al consumo y cargos asociados cuando la concesionaria no cumplió con lo establecido en el Precedente de Observancia Obligatoria para consumos atípicos.*
2) *El reclamo es fundado en lo referido al cargo “refacturación ALP” cuando la concesionaria no sustentó su cobro.*
3) *El reclamo es infundado en lo referido a los demás cargos porque fueron facturados de conformidad con la normativa vigente.*

NOTA PARA EL RECURRENTE: *Adjunto a la presente se envía un folleto explicativo, cuya lectura se sugiere para facilitar el entendimiento de la resolución.*

1. ANTECEDENTES

- 1.1. **7 de enero de 2020.-** El recurrente reclamó por considerar excesiva la facturación de diciembre de 2019 (folios 1 al 9).
- 1.2. **18 de febrero de 2020.-** La concesionaria declaró infundado el reclamo mediante la Resolución N° 682182401-2020-ENEL DISTRIBUCIÓN PERÚ S.A.A./CCP (folios 19 al 27).
- 1.3. **4 de marzo de 2019.-** El recurrente apeló la Resolución N° 682182401-2020-ENEL DISTRIBUCIÓN PERÚ S.A.A./CCP (folios 29 al 31).

2. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

- 2.1 Determinar si la resolución de primera instancia se encuentra en alguna de las causales de nulidad de los actos administrativos en lo referido al consumo y cargos asociados facturados de diciembre de 2019.
- 2.2 Determinar si los demás cargos incluidos en el recibo de diciembre de 2019, fueron facturados de conformidad con la normativa vigente

3. ANÁLISIS

Consumo y cargos asociados facturados en diciembre de 2019

- 3.1 De la estadística de consumos¹ del suministro se observa que la lectura registrada por el medidor para la facturación de diciembre de 2019 (44186) es correlativa con las del 1 de octubre de 2019 (43350), 2 y 8 de enero de 2020 (44460 y 44536, respectivamente).
- 3.2 De conformidad con el literal c) del artículo 19.3 y el Formato N° 7 del Anexo 2 de la Directiva "Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"² (en adelante, la Directiva), la concesionaria informó al recurrente su derecho a solicitar el contraste de su medidor por intermedio de alguna de las empresas autorizadas, alcanzándole la relación de estas con sus respectivos costos (folios 14 al 15); sin embargo, no lo solicitó.
- 3.3 Dado que el recurrente no requirió el contraste, esta Sala analizará el reclamo sobre la base de las lecturas registradas por el medidor y demás elementos probatorios que constan en el expediente.
- 3.4 Según el "Certificado N° 2020-010486" referido al contraste realizado el 1 de febrero de 2020 por la Unidad de verificación metrológica SERVCONSA, a solicitud y costo de la concesionaria (folio 18), el medidor N° 4295426 aprobó la marcha en vacío; asimismo, se observó que los errores de precisión estaban dentro de los márgenes permisibles establecidos en el numeral 6.2 de la Norma DGE "Contraste del Sistema de Medición de Energía Eléctrica"³ y se reportó que la medición del nivel de aislamiento de las instalaciones internas del predio resultó conforme (folio 17).

¹ Estadística de consumos:

Mes	Fecha	Lectura	Consumo(kW.h)	
mar-20	02/03/2020	45066	311	
----	01/02/2020	44762.1	Contraste	
feb-20	01/02/2020	44755	295	
----	08/01/2020	44536	Inspección	
ene-20	02/01/2020	44460	274	
(i) dic-19	02/12/2019	44186	614	418.00 kW.h/mes
nov-19	02/11/2019	Promedio	222	
oct-19	01/10/2019	43350	178	
sep-19	02/09/2019	43172	212	
(i) ago-19	01/08/2019	42960	190	210.17 kW.h/mes
jul-19	02/07/2019	42770	226	
jun-19	03/06/2019	Promedio	213	
may-19	03/05/2019	42331	242	
abr-19	02/04/2019	42089	198	
mar-19	04/03/2019	41891	220	
feb-19	02/02/2019	41671	215	
ene-19	03/01/2019	41456	199	
dic-18	03/12/2018	41257	168	
nov-18	03/11/2018	41089	172	

(i) Consumo neto

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

³ Aprobado por Resolución Ministerial N° 496-2005-EM/DM.

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 3893-2020-OS/JARU-S1

- 3.5 Además, de la citada estadística, se observa que el consumo de noviembre de 2019 fue facturado sobre la base de promedio y una vez que la concesionaria registró la lectura real el 2 de diciembre de 2019, efectuó una liquidación en el proceso de facturación de diciembre de 2019, resultando un consumo facturado de 614 kW.h (descontando el consumo facturado a promedio de noviembre de 2019: 222 kW.h).
- 3.6 De acuerdo con el artículo 172 del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas (en adelante, RLCE)⁴, la concesionaria se encuentra autorizada a facturar empleando un sistema de promedios por un período máximo de seis meses cuando el equipo de medición no esté ubicado en un lugar accesible para su respectivo control; lo que sucede en el presente caso (según las vistas fotográficas de la inspección para la toma de lectura - folio 13 - el medidor es interno).
- 3.7 Por otra parte, el Precedente de Observancia Obligatoria VIII “Consumos Atípicos”⁵ establece que *“se considera que el consumo reclamado es atípico si se cumplen los siguientes supuestos:*
- *Se ha descartado errores de facturación y errores del sistema de medición de responsabilidad de la empresa distribuidora;*
 - *Se ha descartado fugas de electricidad en las instalaciones internas de responsabilidad del usuario;*
 - *Se verifica que el consumo facturado que es materia de reclamo es mayor que la estimación del consumo límite (CL);*
 - *Se verifica que el consumo facturado que es materia de reclamo es mayor que el consumo teórico obtenido a través del inventario de las cargas eléctricas instaladas en el inmueble, conforme a la Guía para Calcular el Consumo Eléctrico Doméstico de Osinergmin”.*
- 3.8 Además, precisa que a fin de determinar el consumo límite (CL)⁶ que referencialmente podría demandar el suministro se *toma como referencia el método de la desigualdad de Chebyshev, el cual* consiste en evaluar la historia de consumos del suministro durante un periodo no menor a 36 meses sin considerar el periodo reclamado. También establece que dicho precedente es de aplicación para usuarios con opción tarifaria BT5 y que realicen consumos por uso residencial.
- 3.9 Al respecto, para la muestra conformada por los consumos facturados de abril de 2017 a febrero de 2020 que adjuntó la concesionaria (sin contar los de noviembre y diciembre de 2019) el promedio es de 183,53 kW.h/mes y la desviación estándar es de 47 kW.h, por lo que el límite para determinar un consumo atípico es de 371,52 kW.h⁷.

⁴ Aprobado por Decreto Supremo N° 009-93-EM.

⁵ Resolución de Sala Plena 002-2018-OS/JARU del 27 de diciembre de 2018

⁶ *El CL se obtiene a través de la suma del consumo promedio (CP) y cuatro veces la desviación estándar de dicho periodo (4 δ): CL= CP+ 4 δ*

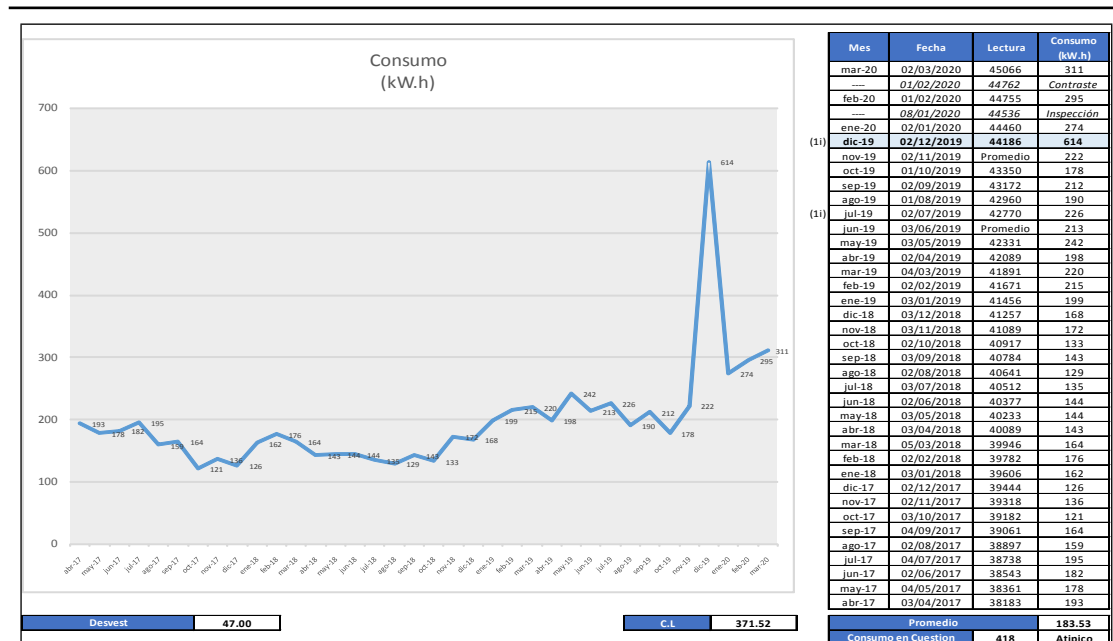
Si el CR es superior al CL, se deberá determinar lo siguiente:

- ✓ *Que la diferencia existente no haya sido originada por fugas de energía eléctrica en las instalaciones internas del predio.*
- ✓ *Que el consumo teórico (CT) del predio sea menor al CR. El CT se obtendrá sobre la base de un inventario de las cargas eléctricas instaladas en el suministro y un tiempo estimado de utilización.*

⁷ Estadística de consumos:

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 3893-2020-OS/JARU-S1

- 3.10 En ese sentido, considerando que el prorrateo de los consumos registrados en el periodo de noviembre y diciembre de 2019 (418 kW.h/mes⁸) excede el límite para calificarse como atípico, que se descartaron errores en el proceso de facturación (la concesionaria se encontraba facultada a facturar sobre la base de promedios), en el sistema de medición y fugas de electricidad en las instalaciones internas, la concesionaria debió realizar una inspección conjunta con el recurrente a fin de establecer el consumo teórico del predio y emitir pronunciamiento considerando dicha evaluación; sin embargo, de la información que obra en el expediente no se observa que haya comunicado al recurrente para la realización de dicha inspección o algún impedimento para realizarla.
- 3.11 De lo antes señalado, se concluye que la concesionaria no cumplió con lo establecido en la normativa vigente, por lo que corresponde amparar el reclamo. Asimismo, teniendo en cuenta que no se acreditó que las lecturas anteriores no sean válidas, se refacturará sobre la base del consumo promedio de los 6 meses anteriores a los reclamados (por reflejar los hábitos de consumo más reciente al momento del reclamo), y, de ser el caso, efectuar el reintegro correspondiente.
- 3.12 Al respecto, de la citada estadística se aprecia que el promedio de los consumos de los 6 meses anteriores al reclamado en los que se obtuvieron lecturas reales y que no se encuentran cuestionados (de mayo a octubre de 2019) es de 210,17 kW.h/mes⁹, que es menor al reclamado de diciembre de 2019 (consumo neto: 622 kW.h).
- 3.13 En consecuencia, la concesionaria deberá refacturar el consumo y cargos asociados de diciembre de 2019 considerando un consumo de 210,17 kW.h y, de corresponder, proceder al reintegro, según lo establecido en el artículo 92 de la Ley de Concesiones Eléctricas.



Mes	Fecha	Lectura	Consumo (kW.h)
mar-20	02/03/2020	45066	311
---	01/02/2020	44762	Contraste
feb-20	01/02/2020	44755	295
---	08/01/2020	44536	Inspección
ene-20	02/01/2020	44460	274
dic-19	02/12/2019	44186	614
nov-19	02/11/2019	Promedio	222
oct-19	01/10/2019	43350	178
sep-19	02/09/2019	43172	212
ago-19	01/08/2019	42960	190
jul-19	02/07/2019	42770	226
jun-19	03/06/2019	Promedio	213
may-19	03/05/2019	42331	242
abr-19	02/04/2019	42089	198
mar-19	04/03/2019	41891	220
feb-19	02/02/2019	41671	215
ene-19	03/01/2019	41456	199
dic-18	03/12/2018	41257	168
nov-18	03/11/2018	41089	172
oct-18	02/10/2018	40917	133
sep-18	03/09/2018	40784	143
ago-18	02/08/2018	40641	129
jul-18	03/07/2018	40512	135
jun-18	02/06/2018	40377	144
may-18	03/05/2018	40233	144
abr-18	03/04/2018	40089	143
mar-18	05/03/2018	39946	164
feb-18	02/02/2018	39782	176
ene-18	03/01/2018	39606	162
dic-17	02/12/2017	39444	126
nov-17	02/11/2017	39318	136
oct-17	03/10/2017	39182	121
sep-17	04/09/2017	39061	164
ago-17	02/08/2017	38897	159
jul-17	04/07/2017	38738	195
jun-17	02/06/2017	38543	182
may-17	04/05/2017	38361	178
abr-17	03/04/2017	38183	193
Promedio			183.53
Consumo en Cuestion			418
Atípico			

(1i) Consumo neto

⁸ **418kW.h/mes** = (Σ [Cons de nov-19 a dic-19]) / 2 = [44186 (lect. 2/12/19) – 43350 (lect. 1/10/19)] / 2

⁹ **210,17 kW.h/mes** = (Σ [Cons. de may-19 a oct-19]) / 6 = [43350 (Lect. 1/10/19) – 42089 (Lect. 2/4/19)] / 6

- 3.14 Además, dado que el medidor del suministro no registró el consumo que realmente correspondía al suministro, con la finalidad de evitar que dicho evento atípico se repita, la concesionaria deberá reemplazarlo, de no haberlo hecho, por otro debidamente garantizado¹⁰, dentro de 8 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.

Cargo “refacturación ALP” facturado en diciembre de 2019

- 3.15 En el numeral 1 del artículo 19 de la Directiva, se establece que la empresa distribuidora deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa respecto de la materia reclamada.
- 3.16 Al respecto, de la información contenida en el expediente, si bien la concesionaria consignó el cálculo del importe del cargo por “Refacturación ALP”, no se advierte el detalle de la refacturación y de las devoluciones de los pagos por alumbrado público a los otros suministros dentro de la zona de concesión de la distribuidora, que se vieron afectados por el importe del cargo alumbrado público.
- 3.17 Por lo expuesto la concesionaria deberá dejar sin efecto el cargo “Refacturación ALP” facturado en el recibo de enero de 2020, con los intereses y moras que se hubiesen generado por dicho concepto.

Otros cargos facturados en diciembre de 2019

- 3.18 El **cargo fijo** mensual corresponde a los costos asociados al proceso de facturación, reparto y cobranza del recibo. Este cargo se factura inclusive si no hay consumo, según lo dispuesto por el artículo 64 de la Ley de Concesiones Eléctricas, el artículo 142 de su Reglamento y el artículo 10 de la Norma “Opciones Tarifarias y Condiciones de Aplicación de las Tarifas a Usuario Final”.
- 3.19 Sobre el cargo por **mantenimiento y reposición de la conexión**, el artículo 163 del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas establece que los usuarios deben abonar mensualmente a la concesionaria un monto que cubra el mantenimiento y permita la reposición del suministro en un plazo de 15 años (medidores electrónicos) y 30 años (medidores electromecánicos); en tal sentido, la concesionaria se encuentra facultada a facturar este concepto.
- 3.20 Respecto al cargo por **reposición de elementos sustraídos** (S/ 0,01), se factura en virtud de la Resolución N° 137-2019-OS/CD, que estableció el cargo por reposición de elementos sustraídos por terceros para usuarios con opción tarifaria BT5B, el cual se aplica mensualmente junto con el cargo por reposición y mantenimiento de la conexión.
- 3.21 En consecuencia, se concluye que los cargos antes señalados, facturados en el recibo de diciembre de 2019, se ajustaron a lo dispuesto en las normas vigentes.

4. RESOLUCIÓN

¹⁰ Verificación inicial registrado en INACAL

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 3893-2020-OS/JARU-S1

De conformidad con el Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin¹¹, **SE RESUELVE:**


Artículo 1°. - **REVOCAR EN PARTE** la Resolución N° 682182401-2020-ENEL DISTRIBUCIÓN PERÚ S.A.A./CCP y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo por el consumo, cargos asociados y cargo “refacturación ALP” facturados en diciembre de 2019, y **CONFIRMAR** la citada resolución en cuanto declaró **INFUNDADO** el reclamo con relación a los demás cargos facturados en dicho mes.

Artículo 2°. - La concesionaria deberá refacturar en la cuenta del suministro el consumo y cargos asociados facturados en diciembre de 2019, considerando un consumo de 210,17 kW.h y dejar sin efecto el cargo “refacturación ALP” incluido en dicho mes; asimismo, de ser el caso, reintegrar el pago efectuado por dichos conceptos, incluidos los intereses y moras correspondientes, a elección del recurrente, mediante el descuento de unidades de energía en facturas posteriores o en efectivo en una sola oportunidad, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 92 de la Ley de Concesiones Eléctricas.

Artículo 3°. - La concesionaria, de no haberlo hecho, procederá a cambiar el medidor que registró el consumo reclamado por otro que cuente con su correspondiente certificado de verificación inicial registrado en el INACAL, en un plazo máximo de 8 días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución.

Artículo 4°. - La concesionaria deberá informar a Osinergmin del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los 10 días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, remitiendo los documentos en los que conste el cumplimiento de lo ordenado.

Artículo 5°. - **DECLARAR** agotada la vía administrativa; por tanto, si alguna de las partes no estuviese conforme con lo resuelto puede, de considerarlo conveniente, acudir a la vía judicial e interponer una demanda contencioso administrativa dentro del plazo de 3 meses contados desde la notificación de la presente resolución.


Firmado Digitalmente
por: DIAZ DIAZ
Claudia Valeria FAU
20376082114 soft
Fecha: 14/07/2020
19:09:29

Sala Unipersonal 1
JARU

¹¹ Aprobado por Resolución N° 044-2018-OS/CD.

Anexo 6: Caso IV

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 608-2023-OS/JARU-S1**

Lima, 31 de enero del 2023

Expediente N° 202200221526

Recurrente: [REDACTED]

Concesionaria: Gas Natural de Lima y Callao S.A. - Cálidda

Materia: Excesiva facturación

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro: [REDACTED]
[REDACTED]

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-28940-2022

SUMILLA: 1) *El recurso de apelación por la refacturación del consumo y cargos asociados incluidos en el recibo de agosto de 2022 es fundado cuando la concesionaria no los evaluó conforme con lo establecido en el Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos. Asimismo, podrá facturar un recuperó de consumos en 10 cuotas iguales sin interés ni moras.*

2) *El reclamo por el cargo "Reliquidaciones de consumo anteriores" facturado en el recibo de agosto de 2022 es fundado cuando no evaluó conforme con lo establecido en la Directiva "Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural".*

3) *El reclamo es improcedente con relación al cargo por "finan. FISE" cuando esta Junta carece de competencia para pronunciarse al respecto.*

4) *El reclamo por el cargo fijo incluido en el recibo emitido en agosto de 2022 es infundado cuando fue facturado de acuerdo con la normativa vigente.*

1. ANTECEDENTES

- 1.1. **12 de setiembre de 2022.**- El recurrente reclamó, ante este organismo, por la facturación de agosto de 2022, por el importe de S/ 173,10 (Expediente N° 202200182444).
- 1.2. **15 de setiembre de 2022.**- Mediante Oficio N° 9146-2022-OS/OR LIMA NORTE, este organismo trasladó el reclamo presentado a la concesionaria (Expediente N° 202200182444).
- 1.3. **10 de octubre de 2022.**- Mediante Resolución N° GNLC-RES-28940-2022, la concesionaria declaró fundado en parte el consumo facturado en el recibo emitido el 19 de agosto de 2022 (folios 7 al 11).
- 1.4. **19 de octubre de 2022.**- El recurrente apeló, ante este organismo, la Resolución N° GNLC-RES-28940-2022. Señaló que el medidor no presenta impedimento para la toma

de lectura por lo que no se debe de facturar a promedio, tampoco está de acuerdo con el concepto de reliquidaciones (folios 26 y 27).

- 1.5. **20 de octubre de 2022**¹.- Mediante Oficio N° 10757-2022-OS/OR LIMA NORTE, este organismo, traslado a la concesionaria el recurso de apelación (folio 24).

2. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

- 2.1. Determinar si el consumo y cargo “Reliquidación de consumo anteriores” facturados en agosto de 2022 fueron excesivos.
- 2.2. Determinar si corresponde declarar fundado el reclamo por los demás cargos facturados en el recibo de agosto de 2022, en aplicación del silencio administrativo positivo.

3. ANÁLISIS

Consumo facturado en agosto de 2022

- 3.1 Mediante la Resolución N° GNLC-RES-28940-2022, la concesionaria declaró fundado en parte el reclamo y ofreció el fraccionamiento del consumo facturado en 10 cuotas sin intereses ni moras; por lo que esta Sala procederá a evaluar si lo dispuesto es correcto.
- 3.2 De conformidad con el numeral 19.5 de la Directiva “Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”² (en adelante la Directiva), la concesionaria deberá informar a la recurrente sobre su derecho a solicitar el contraste de su medidor, con su respectivo costo, otorgándole un plazo de 4 días hábiles para su respuesta.
- 3.3 De la revisión del expediente se advierte que la concesionaria pretendió informar al recurrente acerca de su derecho a solicitar el contraste a su medidor a través de la carta REC2022-104805 emitida el 23 de setiembre de 2022 (folios 4 al 6), la cual fue dejada bajo puerta el 26 de setiembre de 2022; sin embargo, dicha notificación no se realizó conforme con lo establecido en el numeral 21.5 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General³, en adelante, TUO de la LPAG. Dicha omisión afectó el derecho del recurrente al no haberle proporcionado la información que les permitiese decidir si ofrecían el contraste como medio probatorio para sustentar su reclamación. Por lo tanto, el consumo cuestionado no resulta confiable.
- 3.4 El numeral 19.1 de la Directiva establece expresamente que la empresa distribuidora deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa respecto de la materia reclamada.
- 3.5 En ese sentido, la concesionaria se pronunció sobre el fondo del reclamo, sin haber acreditado que realizó el procedimiento conforme con lo dispuesto en la Directiva.

¹ Notificado a la concesionaria el 21 de octubre de 2022.

² Aprobada por Resolución N° 269-2014-OS/CD y modificada mediante Resolución N° 075-2015-OS/CD.

³ Aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 608-2023-OS/JARU-S1

- 3.6 Por otro lado, de la estadística⁴ de consumos, duplicado de recibos obtenidos de la página web de la concesionaria y de lo señalado por la concesionaria en la Resolución N° GNLC-RES-28940-2022, se observa que para los meses de junio y julio de 2022 las facturaciones se realizaron sobre la base de “estimaciones”⁵ y, que el consumo de agosto de 2022 corresponde a una liquidación de junio a agosto de 2022 facturándose en dicho mes un consumo de 43 m³.
- 3.7 En el artículo 72 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos⁶ (en adelante, TUO del Reglamento), se precisa que, el equipo de medición deberá ser instalado en lugar accesible para su control.
- 3.8 Además, en el artículo 66 del TUO del Reglamento, se establece entre otros, que la facturación de gas natural se hará mensualmente, de acuerdo con la lectura realizada en los equipos de medición, y que el periodo de facturación no podrá ser inferior a veintiocho (28) días calendario, ni exceder los treinta y tres (33) días calendario, salvo en el caso de la primera facturación para un nuevo suministro. Asimismo, el literal e) del numeral 32.3 de la Norma “Condiciones Generales del Servicio de Distribución de Gas Natural y de la Aplicación de las Tarifas al Usuario Final”⁷ (en adelante, Norma de Tarifas), establece que el recibo de consumo, adicionalmente a lo señalado en el artículo 66 del TUO, deberá contener la lectura del mes anterior y la lectura del mes a facturar.
- 3.9 Por otra parte, la cláusula Quinta.- TARIFA Y FACTURACIÓN del modelo de Contrato de Suministro de Gas Natural aprobado por la Dirección General de Hidrocarburos del Ministerio de Energía y Minas (en adelante, Contrato de Suministro), aprobado el 9 de mayo de 2018, vigente en el período de estimación de consumos, establece que la facturación correspondiente al servicio será mensual, de acuerdo con la lectura realizada en los equipos de medición conforme a lo dispuesto en el reglamento y demás normas aplicables.

⁴ Estadística de consumos elaborado considerando los duplicados de recibos y lo indicado en la resolución de la concesionaria:

Mes	Fecha del lectura	Lectura	Consumo (m ³)	Descripción CL	
(ii) Dic-22	15/12/2022	478	10	Lectura por empresa suministradora - SAP	
(ii) Nov-22	14/11/2022	468	6	Lectura por empresa suministradora - SAP	
(ii) Oct-22	13/10/2022	462	8	Lectura por empresa suministradora - SAP	
---	1/10/2022	459	Inspección	Lectura por empresa suministradora - SAP	
(ii) Set-22	13/09/2022	454	8	Lectura por empresa suministradora - SAP	
	Ago-22	15/08/2022	446	43 (*)	Lectura por empresa suministradora - SAP
(ii) Jul-22	13/07/2022	347	12/39(i)	Estimación automática - SAP	
(ii) Jun-22	13/06/2022	335	12/41(i)	Estimación automática - SAP	
(ii) May-22	---	---	33	estimada	
(ii) Abr-22	---	---	7	estimada	
(ii) Mar-22	---	---	7	estimada	
(ii) Feb-22	---	---	9	Lectura por empresa suministradora - SAP	
(ii) Ene-22	---	---	5	Lectura por empresa suministradora - SAP	
(ii) Dic-21	---	---	8	Lectura por empresa suministradora - SAP	

8,00
m3/mes

(i) Consumos refacturados según los duplicados de recibo obtenidos de la página web de la concesionaria

(ii) Lecturas y consumos según los duplicados de recibo obtenidos de la página web de la concesionaria

(*) Consumo Neto

⁵ La concesionaria precisó en su resolución que las lecturas estimadas en junio y julio de 2022 fueron regularizadas con la toma de lectura real del 15 de agosto de 2022.

⁶ Decreto Supremo N° 040-2008-EM.

⁷ Aprobada mediante la Resolución N° 054-2016-OS/CD

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 608-2023-OS/JARU-S1

- 3.10 En el artículo 72 del TUO del Reglamento⁸, se precisa que, “...Por imposibilidad de acceso al medidor, equipo de medición o corrector de volumen defectuosos u otras situaciones que no permitan una adecuada medición, el Concesionario puede realizar hasta tres (03) estimaciones durante un año calendario; de ser el caso, previa evaluación, el OSINERGMIN podrá actualizar el número de estimaciones al año.”
- 3.11 De otro lado, en la cláusula Sexta. - ESTIMACIÓN DE CONSUMOS del referido contrato se indica que la distribuidora podrá considerar una medición estimada empleando un sistema de promedios sobre la base de los seis (6) últimos períodos de consumo y aplicando un criterio de razonabilidad en caso existan los registros necesarios.
- 3.12 De lo anterior se desprende que la concesionaria estaba autorizada a facturar empleando un sistema de promedios por un período máximo de 3 meses, cuando el equipo de medición no se encuentre ubicado en un lugar accesible para su respectivo control, lo que no sucede en el presente caso, toda vez que la concesionaria no acreditó que tuvo impedimento para la toma de lectura para las facturaciones de junio y julio de 2022, y en el acta de inspección del 1 de octubre de 2022 (folio 14) no indicó si el gabinete se encuentra al exterior o interior del predio, asimismo, considerando que el recurrente señaló en su recurso de apelación que no existe impedimento alguno para la toma de lectura por lo que no debió facturarse a promedio, lo cual no fue desvirtuado por la concesionaria al momento de elevar el expediente de apelación.
- 3.13 Por tanto, en la medida que la concesionaria no tomó la lectura real del medidor para las facturaciones de junio y julio de 2022, se desprende que el consumo facturado en agosto de 2022 no se obtuvo sobre la base de lecturas reales mensuales registradas por el medidor, por lo que se concluye que la concesionaria no facturó el consumo reclamado de agosto de 2022 de acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente.
- 3.14 En tal sentido, la concesionaria deberá proceder a refacturar el consumo y cargos asociados facturados de agosto de 2022 considerando un consumo de 0,0 kW.h; y, de corresponder, proceder al reintegro, según lo establecido en el artículo 77 del TUO del Reglamento.
- 3.15 Además, considerando que en el mes de agosto de 2022 la concesionaria tomó una lectura real, no obstante, no calculó el consumo considerando la lectura del mes anterior (que es una estimación); incurrió en un error en el proceso de facturación. En tal sentido, corresponde calcular el consumo que puede recuperar la concesionaria por dicho error.
- 3.16 Sobre el particular, en los numerales anteriores se verificó que la concesionaria no acreditó que cumplió en el plazo y oportunidad en realizar lo dispuesto en el numeral 19.5 de la Directiva, por lo que, al no haber cumplido con una obligación que permitiría determinar la confiabilidad del consumo reclamado, se evaluará considerando los medios probatorios que se encuentran en el expediente y teniendo en cuenta las lecturas de los meses posteriores al periodo en reclamo (por reflejar los hábitos de consumo más próximos al cuestionado).
- 3.17 Al respecto, de la citada estadística se aprecia que el promedio de los consumos de los 4 meses posteriores al reclamado en los que se obtuvieron lecturas que no han sido cuestionadas (de setiembre a diciembre de 2022) es de 8 m³/mes⁹.

⁸ Modificado por Decreto Supremo N° 008-2021-EM del 18 de abril de 2021

⁹ 8,00 m³/mes = (Σ (Cons. set-22 a dic-22)) / 4 = [8+8+6+10] / 4

- 3.18 En tal sentido, la concesionaria podrá facturar por concepto de recupero el consumo obtenido de 8 m³/mes, en 10 cuotas iguales sin intereses ni moras, de acuerdo con el citado artículo 77 del TUO del Reglamento.

Cargo reliquidación de consumos anteriores facturado en el recibo emitido el 19 de agosto de 2022

- 3.19. De la revisión del expediente se observa, que mediante la Resolución N° GNLC-RES-28940-2022, la concesionaria omitió emitir pronunciamiento sobre el cargo “Reliquidación de consumos anteriores”, pese a que en los considerandos de la referida resolución se observa que evaluó dicho extremo.
- 3.20. En ese sentido, de conformidad con el artículo 370 del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria al presente caso, esta Sala procederá a integrar dicha resolución y emitir pronunciamiento al respecto.
- 3.21. Al respecto, la concesionaria señaló que el recibo emitido el 19 de agosto de 2022 se generó un recupero de consumo por la diferencia entre la lectura estimada y la lectura real del recurrente facturado en el referido recibo; sin embargo, no obra en el expediente el detalle del cálculo para sustentar el importe facturado como cargo de reliquidación de consumos anteriores, así como no se adjuntó el historial de las lecturas.
- 3.22. El numeral 19.1 de la Directiva establece expresamente que la empresa distribuidora deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa respecto de la materia reclamada; sin embargo, no lo hizo.
- 3.23. En consecuencia, la concesionaria deberá dejar sin efecto el cargo “reliquidación consumos anteriores” facturado en el recibo emitido el 19 de agosto de 2022 y, de corresponder, proceder con el reintegro, según lo establecido en el artículo 77 del TUO del Reglamento.

Otros cargos facturados en agosto de 2022

- 3.24 De conformidad con el citado literal a) del numeral 21.1 de la Directiva, corresponde aplicar el silencio administrativo positivo si a pesar de haber resuelto el reclamo y comunicado tal decisión en el plazo normativamente establecido, la concesionaria omite analizar y pronunciarse sobre algún punto del petitorio.
- 3.25 En el caso bajo análisis, se verifica que el recurrente reclamó no solo por el consumo facturado en agosto de 2022, sino también por los demás cargos incluidos en el recibo; no obstante, en la Resolución N° GNLC-RES-28940-2022, la concesionaria se limitó a emitir pronunciamiento por el consumo y el cargo “Reliquidación de consumo anteriores” facturados en el recibo de agosto de 2022.
- 3.26 En consecuencia, en la medida que la concesionaria omitió pronunciarse sobre parte de materia reclamada, procede la aplicación del silencio administrativo positivo, debiendo considerarse fundado el reclamo en todo aquello que tenga sustento legal, de conformidad con lo establecido en el numeral 5.3 del Texto Único de la Ley del Procedimiento Administrativo General¹⁰.

¹⁰ Aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 608-2023-OS/JARU-S1

- 3.27 De la revisión del recibo de agosto de 2022¹¹, se aprecia que se facturaron los siguientes cargos distintos al consumo y al cargo “Reliquidación de consumo anteriores”: Cargo fijo, I.G.V y Fina. FISE 000440745288 - Amortización Cuota 040 de 120 Saldo S/ 183.36 (No afecto a IGV).
- 3.28 Respecto al **cargo fijo**, no corresponde que sea anulado de la facturación, al ser aplicado por ley y regulado por este organismo (de conformidad con los artículos 106, 108 y 116 del TUE del Reglamento); por lo que el reclamo es infundado en dicho extremo.
- 3.29 Con relación al cargo **I.G.V**, es fundado en la medida que este está asociado al consumo y en las líneas anteriores se ordenó la refacturación del consumo facturado en el recibo de agosto de 2022.
- 3.30 Sobre el cargo **Fina. FISE - Amortización Cuota 040 de 120**, el numeral 20.2 de la Directiva, establece que se declarará improcedente el reclamo, entre otros, cuando el petitorio se encuentre vinculado a una materia que no es reclamable a través del procedimiento de reclamo.
- 3.31 Asimismo, el numeral 12.1 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin¹² establece que esta Junta tiene competencia nacional, entre otros, para “*Resolver en segunda y última instancia administrativa, los reclamos formulados por los usuarios regulados ante los concesionarios de distribución de electricidad y gas natural bajo el ámbito de competencia de OSINERGMIN*”.

¹¹ Detalle:

Resumen del total a pagar	
Consumo del Período	S/ 65.71
Otros Conceptos	S/ 79.05
Impuesto General a Las Ventas 18%	S/ 26.06
Cuota FISE	S/ 2.29
Redondeos	S/ -0.01
Total a pagar	S/ 173.10
Vencimiento	03/09/2022
Fecha de Corte	
Detalle de facturación	
	S/
Consumo del Período	65.71
Gas Natural	63.45
Cargo Fijo	2.26
Otros Conceptos	79.05
Reliquidaciones de Consumo Anteriores	79.05
Subtotal Conceptos Afectos a IGV	144.76
Subtotal Conceptos No Afectos a IGV	0.00
Impuesto General a las Ventas 18%	26.06
Total Facturado en el Mes	170.82
Finan. FISE 000440745288 - Amortización Cuota 040 de 120 Saldo S/ 183.36 (No afecto a IGV)	2.29
Redondeo Mes Anterior	0.03
Redondeo Mes Actual	-0.04

¹² Aprobado por Resolución N° 044-2018-OS/CD.

- 3.32 Al respecto, el numeral 13.1 de la Directiva precisa que son objeto de reclamo las siguientes materias: *“negativa a la instalación del suministro, excesivo consumo, excesiva facturación, recupero de energía, cobro indebido, corte del servicio, negativa al incremento de potencia, negativa al cambio de opción tarifaria, reembolso de aportes o contribuciones, reubicación de instalaciones que se encuentren bajo responsabilidad de la concesionaria, mala calidad (tensión, interrupciones), deuda de terceros y otras cuestiones vinculadas a la presentación de los servicios públicos de electricidad y gas natural”*.
- 3.33 En tal sentido, se concluye que el reclamo del recurrente referido al cargo Finan. FISE – Amortización Cuota 040 de 120 (no afecto a IGV) facturado en el recibo emitido en agosto de 2022, no se encuentra dentro de las materias reclamables ante esta Junta, por lo que no procede emitir pronunciamiento al respecto, de conformidad con lo establecido en el citado numeral 20.2 de la Directiva.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin, **SE RESUELVE:**

Artículo 1°. - Declarar **FUNDADO** el recurso de apelación interpuesto y, en consecuencia, **REVOCAR** la Resolución N° GNLC-RES-28940-2022 respecto al consumo y cargos asociados facturados en agosto de 2022.

Artículo 2°. - **INTEGRAR** la Resolución N° GNLC-RES-28940-2022 y declarar **FUNDADO** el reclamo referido al cargo reliquidación de consumos anteriores facturado en el recibo emitido el 19 de agosto de 2022.

Artículo 3°. - Declarar **IMPROCEDENTE** el reclamo en cuanto al cargo Finan. FISE – Amortización Cuota 040 de 120 (no afecto a IGV) facturado en agosto de 2022 e, **INFUNDADO** el reclamo con relación a los demás cargos facturados en dicho mes.

Artículo 4°. - La concesionaria deberá refacturar en la cuenta del suministro el consumo y cargos asociados facturados en el recibo de agosto de 2022, sobre la base de un consumo de 0,0 m³/mes y dejar sin efecto el cargo Reliquidaciones de consumo anteriores facturado en el recibo de agosto de 2022, y, de ser el caso, reintegrar el pago efectuado por dichos conceptos, incluidos los intereses y moras correspondientes, a elección del recurrente, mediante el descuento de unidades de energía en facturas posteriores o en efectivo en una sola oportunidad, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 77 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos. Asimismo, la concesionaria podrá facturar por concepto de recupero el consumo de 8,00 m³ en 10 cuotas iguales sin interés ni moras.

Artículo 5°. - La concesionaria deberá informar al recurrente y al Osinergmin del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los 10 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).

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 608-2023-OS/JARU-S1**

Artículo 6°. - **DECLARAR** agotada la vía administrativa; por tanto, si alguna de las partes no estuviese conforme con lo resuelto puede, de considerarlo conveniente, acudir a la vía judicial e interponer una demanda contencioso administrativa, dentro del plazo de 3 meses contados desde la notificación de la presente resolución.



Firmado Digitalmente
por: ARELLANO
ARELLANO Maria
Margarita FAU
20376082114 hard
Fecha: 31/01/2023
19:14:50

Sala Unipersonal 1
JARU

Anexo 7: Caso V

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 8269-2020-OS/JARU-S1**

Lima, 29 de diciembre del 2020

Expediente: N° 202000180550

Recurrente: [REDACTED]

Concesionaria: Hidrandina S.A.

Materias: Excesivos consumos facturados

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro: [REDACTED]

Correo electrónico: [REDACTED]

Resolución impugnada: N° 50100021867

Monto en reclamo aproximado: S/ 6962,21

SUMILLA: *El recurso de apelación contra la refacturación dispuesta por la concesionaria es fundado debido a que no lo evaluó conforme con lo establecido en el "Procedimiento especial para la tramitación de los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural, derivados de las facturaciones emitidas durante el Estado de Emergencia Nacional".*

NOTA PARA EL RECURRENTE: *Adjunto a la presente se envía un folleto explicativo, cuya lectura se sugiere para facilitar el entendimiento de la resolución.*

1. ANTECEDENTES

- 1.1 **29 de julio de 2020.-** El recurrente reclamó, vía telefónica, por los consumos facturados de marzo, abril, mayo y junio de 2020 (folio 1).
- 1.2 **21 de octubre de 2020.-** Mediante Resolución N° 50100021867, la concesionaria declaró fundado el reclamo (folios 14 al 17).
- 1.3 **11 de noviembre de 2020.-** El recurrente apeló la Resolución N° 50100021867 (folios 19 al 26).

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si lo dispuesto por la concesionaria respecto a los consumos facturados de marzo a junio de 2020 es correcto.

3. ANÁLISIS

- 3.1 Mediante Resolución N° 50100021867, la concesionaria declaró fundado el reclamo por los consumos facturados en marzo, abril, mayo y junio de 2020, disponiendo refacturarlos considerando 2117 kW.h/mes. Por lo tanto, al haber impugnado el recurrente la citada resolución, corresponde a esta Sala evaluar si lo dispuesto por la concesionaria es correcto.

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 8269-2020-OS/JARU-S1

- 3.2 El artículo 1 del “Procedimiento especial para la tramitación de los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural, derivados de las facturaciones emitidas durante el Estado de Emergencia Nacional”¹ (en adelante, Procedimiento Especial), establece que dicho procedimiento es aplicable para los reclamos de los usuarios residenciales y no residenciales de los servicios públicos de electricidad y gas natural, referidos a la facturación de recibos emitidos en el mes de marzo del 2020 o que comprendan algún consumo realizado durante el Estado de Emergencia Nacional, declarado mediante el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y sus prórrogas, en los que se cuestionen las facturaciones realizadas sobre la base del perfil de consumo de los últimos seis meses previos al mes a facturar, a partir de lecturas reales (en adelante, estimación de consumos); así como la respectiva liquidación, y la aplicación del fraccionamiento conforme a las disposiciones del Decreto de Urgencia N° 035-2020, modificado por Decretos de Urgencia Nos. 062-2020 y 074-2020; lo que sucede en el presente caso, según se observa de la estadística de consumos del suministro (folios 4 y 5).
- 3.3 De acuerdo con el numeral 4.3 del Procedimiento Especial y dado que el recurrente impugnó lo resuelto por la concesionaria; esta le informó el 20 de noviembre de 2020, sobre su derecho a solicitar el contraste de su medidor por alguna de las empresas autorizadas, alcanzándoles la relación de estas con sus respectivos costos y otorgándole un plazo de 4 días hábiles para que comunique su elección (folio 27); sin embargo, no lo solicitó.
- 3.4 Dado que el recurrente no requirió el contraste, esta Sala analizará el reclamo sobre la base de las lecturas registradas por el medidor y demás elementos probatorios que constan en el expediente
- 3.5 De la estadística de consumos del suministro² y de lo informado por la concesionaria se observa que los meses de marzo, abril, mayo y junio de 2020 (2136 kW.h, en cada mes), fueron estimados ya que se encontraban dentro de los alcances del Procedimiento Especial. Asimismo, para la liquidación en julio de 2020 se consignó la lectura 38 y se facturó un consumo de 114 (con la observación CM: cambio de medidor).
- 3.6 Además, del “Histórico de Consumos y Lecturas” del suministro que obra en el expediente (folio 4), se advierte un reinicio de lecturas, producto de un cambio de medidor que se

¹ Aprobada por Resolución N° 079-2020-OS/CD.

² Estadística de consumos:

Mes	Fecha	Lectura	Consumo kW.h
Nov-20	29/11/2020	540	102
Oct-20	30/10/2020	438	112
Set-20	29/09/2020	326	106
Ago-20	30/08/2020	220	182
Jul-20	30/07/2020	38	114
---	21/07/2020	---	Cambio medidor
Jun-20	29/06/2020	Estimado	2136
May-20	30/05/2020	Estimado	2136
Abr-20	29/04/2020	Estimado	2136
Mar-20	30/03/2020	Estimado	2136
Feb-20	29/02/2020	39015	1339
Ene-20	31/01/2020	37676	3175
Ene-20	01/01/2020	34501	3254
Nov-19	29/11/2019	31247	1894
Oct-19	30/10/2019	29353	1429
Set-19	29/09/2019	27924	1725
Ago-19	30/08/2019	26199	1592

125.50
kW.h/mes

habría realizado el 23 de julio de 2020; no obstante, no obra en el expediente el acta de cambio de medidor a fin de verificar la fecha y motivo del cambio, número de medidor retirado e instalado y lecturas de retiro e instalación; así como tampoco la documentación que acredite se garantizó el correcto funcionamiento del medidor instalado.

- 3.7 El numeral 19.1 de la Directiva “Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”³, aplicable en forma supletoria, establece expresamente que la empresa distribuidora deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa respecto de la materia reclamada. En el presente caso la concesionaria no cumplió con sustentar la forma de cálculo del consumo cuestionado ni el cambio de medidor a fin de verificar la liquidación del periodo que incluye los meses en reclamo, por lo que al no haber cumplido con una obligación que permitiría determinar la confiabilidad del consumo reclamado, se evaluará considerando los medios probatorios que se encuentran en el expediente y teniendo en cuenta que no se acreditó el retiro del medidor, para el presente caso se considerarán las lecturas no cuestionadas de los 4 meses posteriores al periodo en reclamo (por reflejar los hábitos de consumo más próximos al cuestionado)
- 3.8 Al respecto, de la estadística de consumos se aprecia que el promedio de los consumos de los 4 meses posteriores a los reclamados en los que se obtuvieron lecturas y que no han sido cuestionados (de agosto a noviembre de 2020) es 125,50 kW.h/mes⁴, el cual es menor a los reclamados de marzo, abril, mayo y junio de 2020 (2136 kW.h, en cada mes).
- 3.9 En consecuencia, la concesionaria deberá refacturar los consumos y cargos asociados facturados de marzo a junio de 2020 considerando un consumo de 125,50 kW.h/mes y, de corresponder, proceder al reintegro, según lo establecido en el artículo 92 de la Ley de Concesiones Eléctricas.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin⁵, **SE RESUELVE:**

Artículo 1°. - Declarar **FUNDADO** el recurso de apelación contra la Resolución N° 50100021867 respecto de los consumos facturados de marzo, abril, mayo y junio de 2020.

Artículo 2°. - La concesionaria deberá refacturar en la cuenta del suministro los consumos y cargos asociados facturados de marzo, abril, mayo y junio de 2020, considerando 125,50 kW.h para cada uno de los citados meses, y, de ser el caso, reintegrar el pago efectuado por dicho concepto, incluidos los intereses y moras correspondientes, a elección del recurrente, mediante el descuento de unidades de energía en facturas posteriores o en efectivo en una sola oportunidad, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 92 de la Ley de Concesiones Eléctricas.

Artículo 3°. - La concesionaria deberá informar a Osinergmin y al recurrente del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los 10 días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, remitiendo los documentos en los que

³ Aprobada por Resolución N° 269-2014-OS/CD.

⁴ **125,50 kW.h/mes** = $(\sum (\text{Cons. de ago-20 a nov-20})) / 4 = [182 + 106 + 112 + 102] / 4$

⁵ Aprobado por Resolución N° 044-2018-OS/CD.

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 8269-2020-OS/JARU-S1

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).

Artículo 4°. - **DECLARAR** agotada la vía administrativa; por tanto, si alguna de las partes no estuviese conforme con lo resuelto puede, de considerarlo conveniente, acudir a la vía judicial e interponer una demanda contencioso administrativa dentro del plazo de 3 meses contados desde la notificación de la presente resolución.



Firmado Digitalmente
por: DIAZ DIAZ
Claudia Valeria FAU
20376082114 hard
Fecha: 29/12/2020
21:03:37

Sala Unipersonal 1
JARU

Anexo 8: Caso VI

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 9816-2022-OS/JARU-S1**

Lima, 27 de octubre del 2022

Expediente N° 202200101403

Recurrente: [REDACTED]

Concesionaria: Luz del Sur S.A.A.

Materias: Excesivas facturaciones

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro: [REDACTED]
[REDACTED]

Resolución impugnada: N° DRR79-22-079569

SUMILLA: 1) *El reclamo por los consumos y cargos asociados facturados de abril a junio de 2020 es fundado cuando la concesionaria no los evaluó de acuerdo con lo establecido en el "Procedimiento especial para la tramitación de los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural, derivados de las facturaciones emitidas durante el Estado de Emergencia Nacional".*
2) *El reclamo por los demás cargos incluidos en los recibos de abril a junio de 2020 es infundado por cuanto estos fueron facturados de acuerdo con la normativa vigente.*

1. ANTECEDENTES

- 1.1 **28 de marzo de 2022.-** La recurrente reclamó ante este Organismo por las facturaciones de abril de 2020 a marzo de 2022 (folios 1 al 6).
- 1.2 **31 de marzo de 2022.-** Mediante Oficio N° 1527-2022-OS/OR LIMA SUR, este Organismo remitió a la concesionaria el reclamo de la recurrente (Expediente N° 202200056971).
- 1.3 **6 de mayo de 2022.-** Mediante Resolución N° DRR79-22-079569, desacumuló el procedimiento y declaró infundado el reclamo por las facturaciones de abril a junio de 2020 (folios 16 al 25).
- 1.4 **12 de mayo de 2022.-** La recurrente apeló la Resolución DRR79-22-079569 (folio 26).
- 1.5 **27 de mayo de 2022.-** La concesionaria adjuntó información complementaria¹ (audio desistimiento).

2. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

- 2.1 Determinar si los consumos y cargos asociados facturados de abril a junio de 2020 fueron excesivos.

¹ De la revisión del audio "Archivo: "DESISTIMIENTO.wav" se advierte que el desistimiento corresponde a un reclamo por la facturación de marzo de 2022, por lo que no influye en el presente procedimiento.

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
 JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
 OSINERGMIN N° 9816-2022-OS/JARU-S1

2.2 Determinar si los demás cargos incluidos en los recibos de abril a junio de 2020 fueron correctamente facturados.

3. ANÁLISIS

Consumos y cargos asociados facturados de abril a junio de 2020

3.1 El artículo 1 del “Procedimiento especial para la tramitación de los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural, derivados de las facturaciones emitidas durante el Estado de Emergencia Nacional”² (en adelante, Procedimiento Especial), establece que dicho procedimiento es aplicable para los reclamos de los usuarios residenciales y no residenciales de los servicios públicos de electricidad y gas natural, referidos a la facturación de recibos emitidos en el mes de marzo del 2020 o que comprendan algún consumo realizado durante el Estado de Emergencia Nacional, declarado mediante el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y sus prórrogas, en los que se cuestionen las facturaciones realizadas sobre la base del perfil de consumo de los últimos seis meses previos al mes a facturar, a partir de lecturas reales (en adelante, estimación de consumos); así como la respectiva liquidación, y la aplicación del fraccionamiento conforme a las disposiciones del Decreto de Urgencia N° 035-2020, modificado por Decretos de Urgencia Nos. 062-2020 y 074-2020; lo que sucede en el presente caso, según la estadística de consumos³ del suministro.

3.2 De acuerdo con lo dispuesto en los numerales 4.1 y 4.3 del Procedimiento Especial, si el usuario aún considera que los consumos reclamados resultan excesivos o no se encuentra

² Aprobada por Resolución N° 079-2020-OS/CD.

³ Estadística de consumo:

Mes	Fecha	Lectura	Consumo (kW.h)
abr-22	18/04/2022	5349,2	97,9
(***) mar-22	17/03/2022	5251,3	103,1
feb-22	15/02/2022	5148,2	99,5
ene-22	14/01/2022	5048,7	86
dic-21	16/12/2021	4962,7	85,7
nov-21	15/11/2021	4877	85,6
oct-21	15/10/2021	4791,4	84,2
sep-21	16/09/2021	4707,2	73,3
ago-21	18/08/2021	4633,9	71,7
jul-21	19/07/2021	4562,2	77,6
jun-21	17/06/2021	4484,6	86,9
may-21	18/05/2021	4397,7	76,1
abr-21	16/04/2021	4321,6	86,7
mar-21	17/03/2021	4234,9	87,5
feb-21	16/02/2021	4147,4	90
ene-21	16/01/2021	4057,4	86,2
dic-20	17/12/2020	3971,2	66
nov-20	17/11/2020	3905,2	73,8
oct-20	16/10/2020	3831,4	71,2
sep-20	16/09/2020	3760,2	70,4
ago-20	17/08/2020	3689,8	70,1
jul-20	17/07/2020	3619,7	68,5
(**) jun-20	17/06/2020	3551,2	369.3/163.3*
(**) may-20	18/05/2020	Promedio	70
(**) abr-20	16/04/2020	Promedio	68
mar-20	16/03/2020	Promedio	68
feb-20	14/02/2020	3181,9	86,7
ene-20	16/01/2020	3095,2	62,4
dic-19	17/12/2019	3032,8	63,6
nov-19	16/11/2019	2969,2	65,2
oct-19	17/10/2019	2904	65,5
sep-19	17/09/2019	2838,5	53,2
ago-19	16/08/2019	2785,3	48,1
jul-19	17/07/2019	2737,2	46,3

66,10
kW.h/mes

(*): Consumo neto.

(**): Consumos dentro de los alcances del Procedimiento Especial

(***) Consumo cuestionado en otro procedimiento

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 9816-2022-OS/JARU-S1

conforme con la resolución, puede impugnar. En ese sentido, una vez interpuesto el recurso, dentro de los siguientes 4 días hábiles, correspondía que la concesionaria informe a la recurrente acerca de su derecho a solicitar la contrastación del sistema de medición, otorgándole un plazo de 4 días para elegir la empresa autorizada, además de informar la relación de las empresas autorizadas para realizar la prueba de contraste y sus respectivos costos.

- 3.3 Asimismo, en el caso que el usuario no ofrezca un medio probatorio en su recurso, no elija a la empresa autorizada a realizar la prueba de contraste, ni se verifique que corresponda la ejecución de las pruebas técnicas similares al contraste, la empresa distribuidora deberá calificar el recurso como uno de apelación y elevará el expediente a la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios.
- 3.4 En el presente caso, la recurrente cuestionó los consumos de abril a junio de 2020, que corresponden a estimaciones y liquidación de consumos, dentro del periodo del Estado de Emergencia Nacional, la Resolución N° DRR79-22-079569 fue emitida con posterioridad a la publicación⁴ del Procedimiento Especial y la recurrente impugnó la citada resolución el 12 de mayo de 2022, por lo que correspondía que la concesionaria lo tramite considerando lo establecido en dicho procedimiento. Sin embargo, no acreditó haber informado a la recurrente sobre su derecho a solicitar el contraste de conformidad con lo indicado en el citado procedimiento⁵, por lo que no es posible determinar si los consumos reclamados son confiables, incumpliendo de esa manera con una obligación que le correspondía de acuerdo con el Procedimiento Especial.
- 3.5 El numeral 19.1 de la Directiva “Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”⁶ aplicable en forma supletoria, establece expresamente que la empresa distribuidora deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa respecto de la materia reclamada.
- 3.6 En el presente caso, la concesionaria no cumplió en el plazo y oportunidad en realizar lo dispuesto en el numeral 4.3 del Procedimiento Especial, por lo que, al no haber cumplido con una obligación que permitiría determinar la confiabilidad de los consumos reclamados, se evaluará considerando los medios probatorios que se encuentran en el expediente y, considerando las lecturas no cuestionadas de los 6 meses anteriores al periodo en reclamo (por reflejar los hábitos de consumo más próximos a los cuestionados).
- 3.7 De la estadística de consumos se aprecia que el promedio de los consumos de los 6 meses anteriores al reclamado en los que se obtuvieron lecturas y que no han sido cuestionados (de setiembre de 2019 a febrero de 2020) es 66,10 kW.h/mes⁷, el cual es menor que los reclamados de abril, mayo y junio de 2020 (68; 70 y 163,30 (consumo neto) kW.h; respectivamente).

⁴ Publicado el 4 de julio de 2020.

⁵ Recién emitió la Carta N° DRR.97814.2020, referida a la relación de empresas contrastadoras, el 19 de mayo de 2022 (folios 27 y 28), esto es 5 días hábiles posteriores de recibido el recurso de apelación el 12 de mayo de 2022, es decir fuera del plazo establecido en el Procedimiento Especial.

⁶ Aprobada por Resolución N° 269-2014-OS/CD.

⁷ **66,10 kW.h/mes** = $(\sum (\text{Cons. de set-19 a feb-20}) / 6 = [53,20+65,50+65,20+63,60+62,40+86,70] / 6$

3.8 En consecuencia, la concesionaria deberá refacturar los consumos y cargos asociados facturados de abril a junio de 2020 considerando un consumo de 66,10 kW.h/mes; y de corresponder, proceder al reintegro, según lo establecido en el artículo 92 de la Ley de Concesiones Eléctricas. Asimismo, deberá efectuar una nueva liquidación mensual de los demás meses involucrados en el periodo de liquidación (marzo de 2020), considerando lo dispuesto en las Resoluciones Nos. 071-2020-OS/CD⁸ y 083-2020-OS/CD⁹, adjuntando el detalle de la liquidación mensual de todo el periodo¹⁰.

Demás cargos facturados de abril a junio de 2020

3.9 El **cargo fijo** mensual corresponde a los costos asociados al proceso de facturación, reparto y cobranza del recibo. Este cargo se factura inclusive si el consumo es nulo, según lo dispuesto por el artículo 64 de la Ley de Concesiones Eléctricas, el artículo 142 de su Reglamento y el artículo 10 de la Norma “Opciones Tarifarias y Condiciones de Aplicación de las Tarifas a Usuario Final”.

3.10 Sobre el cargo por **mantenimiento y reposición de la conexión**, el artículo 163 del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas establece que los usuarios deben abonar mensualmente a la concesionaria un monto que cubra el mantenimiento y permita la reposición del suministro en un plazo de 15 años (medidores electrónicos) y 30 años (medidores electromecánicos); en tal sentido, la concesionaria se encuentra facultada a facturar este concepto.

3.11 En cuanto a la aplicación de **intereses compensatorio** facturados de abril a junio de 2020 y **recargo por mora** facturados en abril y mayo de 2020, las empresas concesionarias de distribución están autorizadas a cobrar por sus acreencias, como tasa máxima del interés compensatorio, el promedio aritmético entre la tasa activa promedio en moneda nacional (TAMN) y la tasa pasiva promedio en moneda nacional (TIPMN), que publica diariamente la Superintendencia de Banca y Seguros, y un recargo por mora equivalente al 15% de la tasa del interés compensatorio, de acuerdo con los artículos 161 y 176 del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas.

3.12 Respecto al cargo **deuda vencida** facturado en abril de 2020 (S/44,80), del histórico de facturaciones y pago se aprecia que corresponde al total de la facturación de marzo de 2022 (S/44,80) pendiente de pago a la fecha de facturación de abril de 2020 (17 de dicho mes y año)

3.13 En consecuencia, se ha verificado que los cargos antes señalados incluidos en los recibos de abril a junio de 2020 se ajustaron a lo dispuesto en las normas vigentes.

⁸ El numeral 6.9 de la Resolución N° 071-2020-OS/CD establece, entre otros, que la liquidación corresponde a las diferencias entre los montos facturados con el consumo histórico (estimados) y el consumo real; además, los numerales 4.6 y 4.7 de la citada resolución definen lo correspondiente a la facturación estimada mensual y facturación real mensual, respectivamente.

⁹ El artículo 7 de la Resolución N° 083-2020-OS/CD precisa que la concesionaria, con la lectura real obtenida, debe realizar la correspondiente liquidación entre los montos facturados con el consumo histórico (estimado) y el consumo real; asimismo, establece las consideraciones a tomar en cuenta por la concesionaria cuando se hayan producido consumos mayores o menores a los facturados.

¹⁰ Conforme a lo señalado en el numeral 6.9 de la Resolución N° 071-2020-OS/CD y el artículo 7 de la Resolución N° 083-2020-OS/CD, se concluye que la concesionaria debe efectuar la liquidación de consumos comprendidos en el periodo del Estado de Emergencia Nacional, sobre la base de los consumos reales obtenidos para cada mes (Resulta de la diferencia entre una lectura real registrada durante el Estado de Emergencia Nacional o al término del mismo, y la última lectura registrada antes del inicio del Estado de Emergencia Nacional; dividido por la cantidad total de días transcurridos entre dichas lecturas, multiplicado por los días que correspondan a cada ciclo de facturación).

Facturaciones de julio de 2020 a febrero de 2022

3.14 De la estadística de consumos se advierte que los recibos de julio de 2020 a febrero de 2022 se resolvieron bajo el alcance de la Directiva "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"¹¹ en ese sentido, es necesario informar a la recurrente que, de considerarlo conveniente, podrá presentar una queja por aplicación de silencio administrativo positivo, en caso la concesionaria no haya emitido pronunciamiento dentro de los plazos establecidos en la referida Directiva.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin¹², **SE RESUELVE:**

Artículo 1°. - **REVOCAR EN PARTE** la Resolución N° DRR79-22-079569 y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo por los consumos y cargos asociados facturados de abril a junio de 2020 y **CONFIRMAR** la citada resolución en el extremo que declaró **INFUNDADO** el reclamo por los demás cargos facturados en dichos meses.

Artículo 2°. - La concesionaria deberá refacturar en la cuenta del suministro los consumos y cargos asociados facturados de abril a junio de 2020, considerando 63,47 kW.h/mes y, de ser el caso, reintegrar el pago efectuado en exceso por dichos conceptos, incluidos los intereses y moras correspondientes, a elección de la recurrente, mediante el descuento de unidades de energía en facturas posteriores o en efectivo en una sola oportunidad, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 92 de la Ley de Concesiones Eléctricas. Además, deberá efectuar la liquidación de los demás meses involucrados en el periodo adjuntando el detalle de la liquidación mensual de todo el periodo.

Artículo 3°. - La concesionaria deberá informar a Osinergmin y a la recurrente del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los 10 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 en la que se precise las rebajas, detalle de notas de créditos, saldos en disputa liberados e ingresados, entre otros).

¹¹ Aprobada por Resolución N° 269-2014-OS/CD.

¹² Aprobado por Resolución N° 044-2018-OS/CD.

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 9816-2022-OS/JARU-S1**

Artículo 4°. - **DECLARAR** agotada la vía administrativa respecto a las facturaciones de abril a junio de 2020; por tanto, si alguna de las partes no estuviese conforme con lo resuelto puede, de considerarlo conveniente, acudir a la vía judicial e interponer una demanda contencioso administrativa dentro del plazo de 3 meses contados desde la notificación de la presente resolución.



Firmado Digitalmente
por: ARELLANO
ARELLANO Maria
Margarita FAU
20376082114 hard
Fecha: 27/10/2022
20:26:23

Sala Unipersonal 1
JARU

Anexo 9: Caso VII

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 9320-2022-OS/JARU-S1**

Lima, 12 de octubre del 2022

Expediente: N° 202200156174

Recurrente: [REDACTED]

Concesionaria: Electro Sur Este S.A.A.

Materia: Excesivo consumo

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro: [REDACTED]

Resolución impugnada: N° C-2077-2020

SUMILLA: *El reclamo por el consumo facturado en mayo de 2020 es fundado cuando la concesionaria no lo evaluó conforme con lo establecido en la Norma DGE "Reintegros y Recuperos de Energía Eléctrica".*

1. ANTECEDENTES

- 1.1. **26 de mayo de 2020.**- El recurrente reclamó, vía llamada telefónica, por considerar excesivo el consumo facturado en mayo de 2020 (folios 1, 2 y audio).
- 1.2. **2 de setiembre de 2020.**- Mediante Resolución N° C-2077-2020, la concesionaria declaró infundado el reclamo (folios 19 al 21).
- 1.3. **18 de setiembre de 2020.**- El recurrente apeló la Resolución N° C-2077-2020 (folio 22).
- 1.4. **9 de octubre de 2020.**- Mediante Resolución N° 5853-2020-OS/JARU-S1, esta Sala declaró nulo el concesorio del recurso de apelación y dispuso que la concesionaria eleve el expediente con la documentación requerida (folios 31 al 33).

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si el consumo facturado en mayo de 2020 fue excesivo.

3. ANÁLISIS

- 3.1 El artículo 1 del "Procedimiento especial para la tramitación de los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural, derivados de las facturaciones emitidas durante el Estado de Emergencia Nacional"¹ (en adelante, Procedimiento Especial), establece que dicho procedimiento es aplicable para los reclamos de los usuarios residenciales y no residenciales de los servicios públicos de electricidad y gas natural, referidos a la facturación de recibos emitidos en el mes de marzo del 2020 o que comprendan algún consumo realizado durante el Estado de Emergencia Nacional, declarado mediante el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y sus prórrogas, en los que se

¹ Aprobada por Resolución N° 079-2020-OS/CD.

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 9320-2022-OS/JARU-S1

cuestionen las facturaciones realizadas sobre la base del perfil de consumo de los últimos seis meses previos al mes a facturar, a partir de lecturas reales (en adelante, estimación de consumos); así como la respectiva liquidación, y la aplicación del fraccionamiento conforme a las disposiciones del Decreto de Urgencia N° 035-2020, modificado por Decretos de Urgencia Nos. 062-2020 y 074-2020; lo que sucede en el presente caso, conforme se corrobora de la estadística de consumos.

- 3.2 De otro lado, el artículo 163 del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas (en adelante, RLCE)² establece que el usuario deberá abonar mensualmente a la concesionaria un monto que cubra su mantenimiento y permita su reposición en un plazo de 30 años para el equipo de medición electromecánicos y 15 años para medidores electrónicos monofásicos.
- 3.3 Al respecto, de los documentos “Ficha de Atención de Reclamos” del 5 de junio de 2020 y “Reporte 1: Evaluación del Reclamo por Excesivo Consumo facturado” (folios 6 y 7, respectivamente), así como de la copia de los recibos que obran en el expediente, se aprecia que el medidor que registró el consumo reclamado corresponde al medidor N° 002245, de tipo electrónico monofásico, con año de fabricación 2003 e instalado el 25 de febrero de 2004.
- 3.4 De lo citado en los párrafos precedentes y de la estadística de consumos³ del suministro, se advierte que el reclamado de mayo de 2020 fue registrado íntegramente por un medidor que ya había cumplido con su vida útil, por lo que este no resulta confiable.
- 3.5 En ese sentido, a fin de tener certeza respecto del consumo habitual del suministro y determinar la procedencia de un reintegro a favor del recurrente, correspondía que la concesionaria efectúe el cambio del medidor, garantizando el correcto funcionamiento del medidor que instale con el certificado de verificación inicial registrado en el INACAL, y, luego de ello, evalúe el consumo reclamado aplicando lo dispuesto por el numeral 9.1.2 de la Norma DGE “Reintegros y Recuperos de Energía Eléctrica”⁴ (en adelante, Norma DGE), lo cual permitiría determinar si era o no excesivo; sin embargo, no lo hizo.
- 3.6 El numeral 19.1 de la Directiva “Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”⁵ (en adelante, la Directiva), de aplicación supletoria, establece expresamente que la empresa distribuidora deberá

² Aprobado por Decreto Supremo N° 009-93-EM.

³ Estadística de consumos:

Mes	Fecha	Lectura	Consumo (kW.h)
Set-20	5/09/2020	42692	207
Ago-20	5/08/2020	42485	210
Jul-20	5/07/2020	42275	205
Jun-20	5/06/2020	42070	227
May-20	5/05/2020	41843	277
Abr-20	5/04/2020	Estimado	221
Mar-20	5/03/2020	41345	196
Feb-20	5/02/2020	41149	187
Ene-20	5/01/2020	40962	224
Dic-19	6/12/2019	40738	239
Nov-19	5/11/2019	40499	242
Oct-19	5/10/2019	40257	236
Set-19	5/09/2019	40021	218
Ago-19	5/08/2019	39803	204
Jul-19	5/07/2019	39599	219

Mes	Fecha	Lectura	Consumo (kW.h)
Jun-19	5/06/2019	39380	234
May-19	5/05/2019	39146	219
Abr-19	5/04/2019	38927	196
Mar-19	5/03/2019	38731	184
Feb-19	4/02/2019	38547	173
Ene-19	5/01/2019	38374	224
Dic-18	6/12/2018	38150	219
Nov-18	6/11/2018	37931	265
Oct-18	5/10/2018	37666	228
Set-18	5/09/2018	37438	252
Ago-18	5/08/2018	37186	269
Jul-18	5/07/2018	36917	245
Jun-18	5/06/2018	36672	275
May-18	5/05/2018	36397	254
Abr-18	5/04/2018	36143	251

226.83
kW.h/mes

⁴ Aprobada por Resolución N° 571-2006-MEM/DM.

⁵ Aprobada por Resolución N° 269-2014-OS/CD.

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

- 3.7 En el presente caso, la concesionaria no cumplió en el plazo y oportunidad en realizar el cambio de medidor y su respectiva evaluación conforme con lo establecido en el numeral 9.1.2 de la Norma DGE; por lo que, al no haber cumplido con una obligación que permitiría determinar la confiabilidad del consumo reclamado, se evaluará considerando los medios probatorios que se encuentran en el expediente y teniendo en cuenta las lecturas anteriores no cuestionadas registradas dentro de la vida útil del medidor.
- 3.8 Sobre el particular, de la citada estadística de consumos, se aprecia que el promedio de los consumos de los 6 meses anteriores al reclamado, en los que se abstuvieron lecturas, que no se acreditó hayan sido cuestionados y se encuentran dentro de la vida útil del medidor (de setiembre de 2018 a febrero de 2019) es de 226,83 kW.h/mes⁶, el cual es menor que el reclamado de mayo de 2020 (277 kW.h, consumo neto).
- 3.9 En consecuencia, la concesionaria deberá refacturar el consumo y cargos asociados facturados en mayo de 2020, considerando un consumo de 226,83 kW.h/mes y, de corresponder, proceder al reintegro, según lo establecido en el artículo 92 de la Ley de Concesiones Eléctricas (en adelante LCE)⁷.
- 3.10 Además, de no haberlo hecho, la concesionaria procederá a cambiar el medidor que registró el consumo reclamado por otro debidamente garantizado⁸, dentro de 8 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin⁹, **SE RESUELVE:**

Artículo 1°. - **REVOCAR** la Resolución N° C-2077-2020 y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo por el consumo facturado en mayo de 2020.

Artículo 2°. - La concesionaria deberá refacturar en la cuenta del suministro el consumo y cargos asociados facturados en mayo de 2020, considerando un consumo de 226,83 kW.h; asimismo, de ser el caso, reintegrar el pago efectuado en exceso por dichos conceptos, incluidos los intereses y moras correspondientes, a elección del recurrente, mediante el descuento de unidades de energía en facturas posteriores o en efectivo en una sola oportunidad, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 92 de la Ley de Concesiones Eléctricas.

Artículo 3°. - La concesionaria, de no haberlo hecho, procederá a cambiar el medidor que registró el consumo reclamado por otro que cuente con su correspondiente certificado de verificación inicial registrado en el INACAL, en un plazo máximo de 8 días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución.

⁶ **226,83 kW.h/mes** = $(\sum (\text{Cons. de set-18 a feb-19})) / 6 = [252+228+265+219+224+173] / 6$

⁷ Aprobada por Decreto Ley N° 25844.

⁸ Verificación inicial registrado en Inacal

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

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 9320-2022-OS/JARU-S1

Artículo 4°. - La concesionaria deberá informar a Osinergmin y al recurrente del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los 10 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, acta de cambio de medidor, certificado de verificación inicial, entre otros).

Artículo 5°. - **DECLARAR** agotada la vía administrativa; por tanto, si alguna de las partes no estuviese conforme con lo resuelto puede, de considerarlo conveniente, acudir a la vía judicial e interponer una demanda contencioso administrativa dentro del plazo de 3 meses contados desde la notificación de la presente resolución.



Firmado Digitalmente
por: ARELLANO
ARELLANO Maria
Margarita FAU
20376082114 hard
Fecha: 12/10/2022
19:10:31

Sala Unipersonal 1
JARU

Anexo 10: Caso VIII

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 14825-2021-OS/JARU-S1**

Lima, 24 de noviembre del 2021

Expediente N° 202100087853

Recurrente: [REDACTED]

Concesionaria: Electro Sur Este S.A.A.

Materia: Excesivo consumo facturado

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro: [REDACTED]

Resolución impugnada: N° C-2068-2021

SUMILLA: *El reclamo por el consumo facturado en octubre de 2020 es fundado cuando la concesionaria no lo evaluó de acuerdo con lo establecido en el "Procedimiento especial para la tramitación de los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural, derivados de las facturaciones emitidas durante el Estado de Emergencia Nacional".*

1. ANTECEDENTES

- 1.1. **2 de noviembre de 2020.**- El recurrente reclamó por el consumo facturado en octubre de 2020 (folios 1 y 2).
- 1.2. **15 de diciembre de 2020.**- Mediante Resolución N° C-5629-2020, la concesionaria declaró infundado el reclamo (folios 14 al 17).
- 1.3. **6 de enero de 2021.**- El recurrente apeló la Resolución N° C-5629-2020 (folio 18 y 19).
- 1.1. **25 de febrero de 2021.**- Mediante Resolución N° 2299-2021-OS/JARU-S1 se declaró nula la Resolución N° C-5629-2020 y dispuso que la concesionaria emita pronunciamiento de acuerdo a lo indicado en la Resolución N° 079-2020-OS/CD (folio 25 al 27).
- 1.4. **17 de marzo de 2021.**- Mediante Resolución N° C-2068-2021, la concesionaria declaró infundado el reclamo (folios 38 al 42).
- 1.2. **14 de abril de 2021.**- El recurrente apeló la Resolución N° C-2068-2021. (folio 50 al 51).

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si el consumo facturados en octubre de 2020 fue excesivo.

3. ANÁLISIS

- 3.1 El artículo 1 del Procedimiento especial para la tramitación de los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural, derivados de las facturaciones

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 14825-2021-OS/JARU-S1

emitidas durante el Estado de Emergencia Nacional”¹ (en adelante, Procedimiento Especial) establece que dicho procedimiento es aplicable para los reclamos de los usuarios residenciales y no residenciales de los servicios públicos de electricidad y gas natural, referidos a la facturación de recibos emitidos en el mes de marzo del 2020 o que comprendan algún consumo realizado durante el Estado de Emergencia Nacional, declarado mediante el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y sus prórrogas, en los que se cuestionen las facturaciones realizadas sobre la base del perfil de consumo de los últimos seis meses previos al mes a facturar, a partir de lecturas reales (en adelante, estimación de consumos); así como la respectiva liquidación, y la aplicación del fraccionamiento conforme a las disposiciones del Decreto de Urgencia N° 035-2020, modificado por Decretos de Urgencia Nos. 062-2020 y 074-2020; lo que sucede en el presente caso, conforme se corrobora la estadística de consumos del suministro².

- 3.2 De acuerdo a lo dispuesto en los numerales 4.1 y 4.3 del Procedimiento Especial, si el usuario aún considera que los consumos reclamados resultan excesivos o no se encuentra conforme con la resolución, puede impugnar. En ese sentido, una vez interpuesto el recurso, dentro de los siguientes 4 días hábiles, correspondía que la concesionaria informe al recurrente acerca de su derecho a solicitar la contrastación del sistema de medición, otorgándole un plazo de 4 días para elegir la empresa autorizada, además de informar la relación de las empresas autorizadas para realizar la prueba de contraste y sus respectivos costos.
- 3.3 Asimismo, en el caso que el usuario no ofrezca un medio probatorio en su recurso, no elija a la empresa autorizada a realizar la prueba de contraste, ni se verifique que corresponda la ejecución de las pruebas técnicas similares al contraste, la empresa distribuidora deberá calificar el recurso como uno de apelación y elevará el expediente a la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios.
- 3.4 En el presente caso, el recurrente cuestionó el consumo facturado de octubre de 2020, el cual corresponde a una facturación estimada; dentro del periodo del Estado de Emergencia Nacional, que la Resolución N° C-2068-2021 fue emitida con posterioridad a la publicación³

¹ Aprobada por Resolución N° 079-2020-OS/CD.

² Estadística de consumos:

Mes	Fecha	Lectura	Consumo (kW.h)
Dic-20	14/12/2020	6732	162
Nov-20	13/11/2020	6632	222
Oct-20	12/10/2020	6558	606
Set-20	12/09/2020	Promedio	81
Ago-20	13/08/2020	Promedio	81
Jul-20	13/07/2020	Promedio	81
Jun-20	12/06/2020	Promedio	81
May-20	12/05/2020	Promedio	81
Abr-20	13/04/2020	Promedio	81
Mar-20	12/03/2020	Promedio	81
Feb-20	12/02/2020	5385	71
Ene-20	13/01/2020	5314	75
Dic-19	14/12/2019	5239	50
Nov-19	14/11/2019	5189	67
Oct-19	14/10/2019	5122	90
Set-19	12/09/2019	5032	131
Ago-19	12/08/2019	4901	104
Jul-19	13/07/2019	4797	64
Jun-19	13/06/2019	4733	49
May-19	13/05/2019	4684	75

(*)

80.67 kW.h/mes

(*) Consumo neto

³ Publicado el 4 de julio de 2020.

del Procedimiento Especial y que el recurrente impugnó la citada resolución el 14 de abril de 2021, correspondía que la concesionaria lo tramite considerando lo establecido en dicho procedimiento. Sin embargo, no acreditó haber informado al recurrente sobre su derecho a solicitar el contraste de acuerdo a lo establecido en el citado procedimiento, por lo que no es posible determinar si el consumo es confiable, incumpliendo de esa manera con una obligación que le correspondía de acuerdo con el Procedimiento Especial.

- 3.5 El numeral 19.1 de la Directiva “Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”⁴, aplicable en forma supletoria, establece expresamente que la empresa distribuidora deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa respecto de la materia reclamada. En el presente caso, la concesionaria no cumplió en el plazo y oportunidad en realizar lo dispuesto en el numeral 4.3 del Procedimiento Especial, por lo que, al no haber cumplido con una obligación que permitiría determinar la confiabilidad del consumo reclamado, se evaluará considerando los medios probatorios que se encuentran en el expediente y teniendo en cuenta las lecturas no cuestionadas de los 6 meses anteriores al periodo en reclamo (por reflejar los hábitos de consumo más próximos al cuestionado).
- 3.6 Al respecto, de la estadística de consumos del suministro, se verifica que el promedio de los consumos de los 6 meses anteriores a los meses reclamados, en los que se tuvieron lecturas reales, y que no han sido cuestionados (de setiembre de 2019 a febrero de 2020), es de 80,67 kW.h/mes⁵, el cual es menor que reclamado de octubre de 2020 (606 (consumo neto) kW.h)
- 3.7 En consecuencia, la concesionaria deberá refacturar el consumo y cargos asociados facturados en octubre de 2020, considerando un consumo de 80,67 kW.h y, de corresponder, proceder al reintegro, según lo establecido en el artículo 92 de la Ley de Concesiones Eléctricas. Asimismo, deberá efectuar una nueva liquidación mensual de los demás meses involucrados en el periodo de liquidación, considerando dicho consumo y lo dispuesto en las Resoluciones Nos. 071-2020-OS/CD⁶ y 083-2020-OS/CD⁷, adjuntando el detalle de la liquidación mensual de todo el periodo⁸.

⁴ Aprobada por Resolución N° 269-2014-OS/CD.

⁵ Promedio de consumos:

80,67 kW.h/mes = $(\sum (\text{Cons. de set-19 a feb-20})) / 6 = [131+90+67+50+75+71] / 6$

⁶ El numeral 6.9 de la Resolución N° 071-2020-OS/CD establece, entre otros, que la liquidación corresponde a las diferencias entre los montos facturados con el consumo histórico (estimados) y el consumo real; además, los numerales 4.6 y 4.7 de la citada resolución definen lo correspondiente a la facturación estimada mensual y facturación real mensual, respectivamente.

⁷ El artículo 7 de la Resolución N° 083-2020-OS/CD precisa que la concesionaria, con la lectura real obtenida, debe realizar la correspondiente liquidación entre los montos facturados con el consumo histórico (estimado) y el consumo real; asimismo, establece las consideraciones a tomar en cuenta por la concesionaria cuando se hayan producido consumos mayores o menores a los facturados.

⁸ Conforme a lo señalado en el numeral 6.9 de la Resolución N° 071-2020-OS/CD y el artículo 7 de la Resolución N° 083-2020-OS/CD, se concluye que la concesionaria debe efectuar la liquidación de consumos comprendidos en el periodo del Estado de Emergencia Nacional, sobre la base de los consumos reales obtenidos para cada mes (Resulta de la diferencia entre una lectura real registrada durante el Estado de Emergencia Nacional o al término del mismo, y la última lectura registrada antes del inicio del Estado de Emergencia Nacional; dividido por la cantidad total de días transcurridos entre dichas lecturas, multiplicado por los días que correspondan a cada ciclo de facturación).

4. RESOLUCIÓN


De conformidad con el Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin⁹, **SE RESUELVE:**

Artículo 1°. – **REVOCAR** la Resolución N° C-2068-2021 y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo por el consumo y cargos asociados facturados en octubre de 2020.

Artículo 2°. - La concesionaria deberá refacturar en la cuenta del suministro el consumo y cargos asociados facturados en octubre de 2020, considerando un consumo de 80,67 kW.h; y, de ser el caso, reintegrar el pago efectuado en exceso por dichos conceptos, incluidos los intereses y moras correspondientes, a elección del recurrente, mediante el descuento de unidades de energía en facturas posteriores o en efectivo en una sola oportunidad, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 92 de la Ley de Concesiones Eléctricas. Asimismo, deberá efectuar una nueva liquidación mensual de los demás meses involucrados en el periodo de liquidación, considerando lo dispuesto en la presente resolución y en las Resoluciones Nos. 071-2020-OS/CD y 083-2020-OS/CD, adjuntando el detalle de la liquidación mensual de todo el periodo

Artículo 3°. - La concesionaria deberá informar a Osinergmin del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los 10 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).

Artículo 4°. - **DECLARAR** agotada la vía administrativa; por tanto, si alguna de las partes no estuviese conforme con lo resuelto puede, de considerarlo conveniente, acudir a la vía judicial e interponer una demanda contencioso administrativa dentro del plazo de 3 meses contados desde la notificación de la presente resolución.


Firmado Digitalmente
por: DIAZ DIAZ
Claudia Valeria FAU
20376082114 hard
Fecha: 24/11/2021
22:39:25

Sala Unipersonal 1
JARU

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

Anexo 11: Caso IX

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 5713-2022-OS/JARU-S1**

Lima, 17 de junio del 2022

Expediente N° 202100253021

Recurrente: [REDACTED]

Concesionaria: Hidrandina S.A.

Materia: Nota de Débito

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro: [REDACTED]

Resolución impugnada: N° 50100170366

SUMILLA: *El reclamo por la nota de débito es fundado cuando se advierte un error en el proceso de facturación (toma de lecturas), por lo que la concesionaria deberá refacturar los consumos y cargos asociados incluidos en dicha nota de débito.*

1. ANTECEDENTES

- 1.1 **13 de julio de 2021.-** La recurrente reclamó por la Nota de Débito N° S630-0044762 por el importe de S/ 1508,00. Señaló que lo facturado no corresponde al consumo realizado durante la pandemia (folio 1).
- 1.2 **1 de setiembre de 2021.-** Mediante Resolución N° 50100166117, la concesionaria declaró infundado el reclamo (folios 12 y 13).
- 1.3 **21 de setiembre de 2021.-** La recurrente reconsideró la Resolución N° 50100166117, precisó que las lecturas registradas por la concesionaria no corresponden al consumo del predio y adjuntó vistas fotográficas; además, solicitó se instale un poste de alumbrado público en la zona (folios 14 al 24).
- 1.4 **15 de octubre de 2021.-** Mediante Resolución N° 50100170366, la concesionaria declaró infundado el recurso de reconsideración (folios 30 y 31).
- 1.5 **4 de noviembre de 2021.-** La recurrente apeló la Resolución N° 50100170366 (folios 32 al 45).

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si la nota de débito por la liquidación de los consumos facturados de marzo a mayo de 2020 fue correctamente facturada.

3. ANÁLISIS

- 3.1 El artículo 1 del "Procedimiento especial para la tramitación de los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural, derivados de las facturaciones

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 5713-2022-OS/JARU-S1

emitidas durante el Estado de Emergencia Nacional¹ (en adelante, Procedimiento Especial), establece que dicho procedimiento es aplicable para los reclamos de los usuarios residenciales y no residenciales de los servicios públicos de electricidad y gas natural, referidos a la facturación de recibos emitidos en el mes de marzo del 2020 o que comprendan algún consumo realizado durante el Estado de Emergencia Nacional, declarado mediante el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y sus prórrogas, en los que se cuestionen las facturaciones realizadas sobre la base del perfil de consumo de los últimos seis meses previos al mes a facturar, a partir de lecturas reales (en adelante, estimación de consumos); así como la respectiva liquidación, y la aplicación del fraccionamiento conforme a las disposiciones del Decreto de Urgencia N° 035-2020, modificado por Decretos de Urgencia Nos. 062-2020 y 074-2020; lo que sucede en el presente caso, conforme se advierte de la estadística de consumos del suministro² (folios 4 y 5).

- 3.2 De acuerdo con el numeral 4.3 del Procedimiento Especial y dado que la recurrente impugnó lo resuelto por la concesionaria; esta le informó mediante la carta N° GC501734889470 notificada el 24 de setiembre de 2021, sobre su derecho a solicitar el contraste de su medidor por alguna de las empresas autorizadas, alcanzándole la relación de estas con sus respectivos costos y otorgándole un plazo de 4 días hábiles para que comunique su elección (folio 25); sin embargo, no lo solicitó.
- 3.3 Dado que la recurrente no requirió el contraste, esta Sala analizará el reclamo sobre la base de las lecturas registradas por el medidor y demás elementos probatorios que constan en el expediente.
- 3.4 Según el documento “Informe de Inspección de Medidor en Campo 72-0002762-20”, referido a las pruebas técnicas similares al contraste efectuadas el 14 de octubre de 2021, a solicitud y costo de la concesionaria (folio 27), el medidor N° 605709976 superó la marcha en vacío y se observó que los ensayos de errores de precisión se encontraban dentro de los márgenes permisibles establecidos en el numeral 6.2 de la Norma DGE “Contraste del Sistema de Medición de Energía Eléctrica”³; asimismo, del documento “Intervención del

¹ Aprobado por Resolución N° 079-2020-OS/CD.

² Estadística de consumos:

Mes	Fecha	Lectura	Consumo (kW.h)	Mes	Fecha	Lectura	Consumo (kW.h)
Oct-21	30/10/2021	3785	18	May-20	30/05/2020	5317	626
---	14/10/2021	3779.4	Pruebas Técnicas	Abr-20	29/04/2020	Promedio	606
Set-21	29/09/2021	Promedio	10	Mar-20	30/03/2020	Promedio	626
Ago-21	30/08/2021	3757	52	Feb-20	28/02/2020	3459	15
Jul-21	30/07/2021	3705	1	Ene-20	30/01/2020	3502	28
Jun-21	29/06/2021	Promedio	3	Dic-19	30/12/2019	3502	0
May-21	30/05/2021	3701	5	Nov-19	27/11/2019	3502	18
Abr-21	29/04/2021	3696	13	Oct-19	28/10/2019	3398	110
Mar-21	30/03/2021	3683	19	Set-19	27/09/2019	2545	110
Feb-21	27/02/2021	3664	12	Ago-19	28/08/2019	2435	115
Ene-21	30/01/2021	3652	17	Jul-19	28/07/2019	2320	14
Dic-20	30/12/2020	3635	7	Jun-19	27/06/2019	Promedio	11
Nov-20	29/11/2020	Promedio	19	May-19	28/05/2019	2295	11
Oct-20	30/10/2020	3609	15	Abr-19	27/04/2019	2284	15
Set-20	29/09/2020	3594	14	Mar-19	28/03/2019	2269	17
Ago-20	30/08/2020	3580	11	Feb-19	25/02/2019	2252	22
Jul-20	30/07/2020	5362	23	Ene-19	28/01/2019	2230	14
Jun-20	29/06/2020	5339	22	Dic-18	28/12/2018	2216	18

(1i) Consumo confirmado mediante Resolución N° 12113-2019-OS/JARU-SU1

(2i) Consumos refacturados mediante Resolución N° 312-2020-OS/JARU-SU1

³ Aprobado por Resolución Ministerial N° 496-2005-EM/DM.

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 5713-2022-OS/JARU-S1

Suministro Eléctrico N° 72-0047775-21”, se observó que el nivel de aislamiento de las instalaciones internas del predio resultó conforme (folio 28).

- 3.5 No obstante, de la estadística de consumos se observa que la lectura registrada para la facturación de mayo de 2020 (5317) no es correlativa con la lectura para la facturación de agosto de 2020 (3580); por lo que se concluye que la lectura obtenida para la facturación de mayo de 2020 no resulta confiable y, por ende, tampoco la liquidación de marzo a mayo de 2020.
- 3.6 De lo anterior se corrobora que existió un error en el proceso de facturación (falta de correlatividad), específicamente un error en el subproceso de toma de lecturas que afectó a los meses liquidados (de marzo a mayo de 2020), ocasionando que sus registros no sean confiables; por lo tanto, es de aplicación el artículo 92 de la Ley de Concesiones Eléctricas⁴ (en adelante, LCE).
- 3.7 El III precedente de observancia obligatoria del Compendio JARU-2018 aprobado por Resolución de Sala Plena N° 002-2018-OS-JARU⁵ establece que *“cuando ocurra un error en el proceso de facturación, se deberá calcular el consumo del mes reclamado en función a la comparación del consumo obtenido de la diferencia de la lectura anterior y posterior a dicho mes que resulten correctas (proyectada a un mes) y el promedio de los consumos válidos de los seis meses anteriores al mes en reclamo, tomando en cuenta el menor de los valores obtenidos, con lo cual se procederá a refacturar el consumo materia de la reclamación”*.
- 3.8 En ese sentido, de la citada estadística, se verifica que el promedio de los consumos de los seis meses anteriores a los que forman parte de la liquidación materia de reclamo en los que se aprecia lecturas correlativas y que no han sido refacturados (de marzo a agosto de 2019: 30,50 kW.h/mes⁶), resulta mayor que el consumo proyectado a un mes (16,18 kW.h/mes⁷), considerando las lecturas del 28 de febrero de 2020 al 14 de octubre de 2021.
- 3.9 En consecuencia, la concesionaria deberá refacturar la liquidación por los consumos y cargos asociados facturados de marzo a mayo de 2020, considerando un consumo de 16,18 kW.h/mes y dejar sin efecto la Nota de Débito N° S630-0044762; asimismo, de corresponder, proceder al reintegro, según lo establecido en el artículo 92 de la Ley de Concesiones Eléctricas.
- 3.10 Sin perjuicio de lo anterior, la recurrente señaló que no existe alumbrado público en la zona donde se ubica el predio; al respecto, es preciso señalar a la recurrente que, de no haberlo hecho, puede presentar su denuncia por deficiencia del alumbrado público, en referencia al ítem 1 del numeral 10 del “Procedimiento para la Supervisión de la Atención de Denuncias por Deficiencias de Alcance General en la prestación del servicio público de electricidad”⁸.

⁴ Decreto Ley N° 25844.

⁵ Precedente de Observancia Obligatoria, aprobado en Sesión de Sala Plena del 27 de diciembre de 2018.

⁶ **30,50 kW.h/mes** = $(\Sigma (\text{Cons. de mar-19 a ago-19})) / 6 = [17+15+11+11+14+115] / 6$

⁷ Consumo proyectado:

Motivo	Fecha	Lectura	Consumo (kW.h)	Número de días	Consumo diario (kW.h)	Consumo Proy. Mensual (kW.h)
Pruebas Técnicas	14/10/2021	3779.4	320.4	594	0.54	16.18
Feb-20	28/02/2020	3459.0				

⁸ Aprobado por Resolución N° 094-2017-OS/CD.

4. RESOLUCIÓN


De conformidad con el Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin⁹, **SE RESUELVE:**

Artículo 1°. – **REVOCAR** la Resolución N° 50100170366 y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo por la Nota de Débito N° S630-0044762, así como la liquidación de consumos derivada de los periodos de marzo a mayo de 2020.

Artículo 2°. – La concesionaria deberá refacturar en la cuenta del suministro los consumos y cargos asociados facturados de marzo a mayo de 2020, considerando un consumo de 16,18 kW.h/mes y dejar sin efecto el consumo de 1858 kW.h facturado bajo la Nota de Débito N° S630-0044762 (S/ 1508,00), así como los intereses y moras generados por este; asimismo, de ser el caso, reintegrar el pago efectuado en exceso por dichos conceptos, incluidos los intereses y moras correspondientes, a elección de la recurrente, mediante el descuento de unidades de energía en facturas posteriores o en efectivo en una sola oportunidad, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 92 de la Ley de Concesiones Eléctricas.

Artículo 3°. – La concesionaria deberá informar a Osinergmin y a la recurrente del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los 10 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).

Artículo 4°. – **DECLARAR** agotada la vía administrativa; por tanto, si alguna de las partes no estuviese conforme con lo resuelto puede, de considerarlo conveniente, acudir a la vía judicial e interponer una demanda contencioso administrativa dentro del plazo de 3 meses contados desde la notificación de la presente resolución.


Firmado Digitalmente
por: DIAZ DIAZ
Claudia Valeria FAU
20376082114 hard
Fecha: 17/06/2022
22:30:57

Sala Unipersonal 1
JARU

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

Anexo 12: Caso X

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 10171-2021-OS/JARU-S1**

Lima, 20 de agosto del 2021

Expediente N° 202100057264

Recurrente: [REDACTED]

Concesionaria: Gas Natural de Lima y Callao S.A. - Cálidda

Materia: Excesivos consumos facturados

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro: [REDACTED]
[REDACTED]

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-18400-2020

SUMILLA: 1) *El reclamo por el consumo de facturado en el recibo de julio de 2020 es fundado cuando la concesionaria no lo evaluó conforme lo establecido en el "Procedimiento especial para la tramitación de los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural, derivados de las facturaciones emitidas durante el Estado de Emergencia Nacional".*
2) *El recurso de apelación contra lo dispuesto por la concesionaria por el consumo facturado en el recibo de setiembre de 2020 es fundado cuando la concesionaria no lo evaluó conforme lo establecido en el "Procedimiento especial para la tramitación de los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural, derivados de las facturaciones emitidas durante el Estado de Emergencia Nacional".*

1. ANTECEDENTES

- 1.1 **9 de setiembre de 2020.-** El recurrente reclamó, vía telefónica, por el consumo facturado en el recibo emitido el 9 de setiembre de 2020 (folio 1).
- 1.2 **2 de diciembre de 2020.-** Mediante Resolución N° GNLC-RES-18400-2020, la concesionaria declaró infundado el reclamo por el consumo facturado en el recibo de julio de 2020 y fundado en parte el reclamo por el consumo de facturado en el recibo emitido en setiembre de 2020 (folios 2 al 8).
- 1.3 **28 de diciembre de 2020.-** El recurrente apeló la Resolución N° GNLC-RES-18400-2020 (folios 12 al 23).
- 1.4 **4 de marzo de 2021.-** Mediante Resolución N° 2607-2021-OS/JARU-S1, esta Sala declaró nulo el concesorio del recurso administrativo contenido en el documento N° REC2021-000188 y dispuso que vuelva a elevar el expediente incluyendo el contrato y acta de habilitación del suministro, el contraste indicado por el recurrente y la documentación relacionada a atenciones anteriores que se habrían registrado por reportes de fuga de gas.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si los consumos facturados en los recibos emitidos de julio y setiembre de 2020 fueron excesivos.

3. ANÁLISIS

- 3.1 Si bien el presente procedimiento se inició por el reclamó referido al consumo facturado en el recibo de setiembre de 2020, la concesionaria mediante la Resolución N° GNLC-RES-18400-2020 también emitió pronunciamiento por el consumo de julio de 2020, siendo apelado por el recurrente; por lo que en virtud de los principios de celeridad y simplicidad que rigen el procedimiento administrativo, contenidos en el Texto Único Ordenado la Ley del Procedimiento Administrativo General¹ (en adelante, TUO de la LPAG), esta Sala procederá a emitir pronunciamiento al respecto.
- 3.2 El artículo 1 del “Procedimiento especial para la tramitación de los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural, derivados de las facturaciones emitidas durante el Estado de Emergencia Nacional”¹ (en adelante, Procedimiento Especial), establece que dicho procedimiento es aplicable para los reclamos de los usuarios residenciales y no residenciales de los servicios públicos de electricidad y gas natural, referidos a la facturación de recibos emitidos en el mes de marzo de 2020 o que comprendan algún consumo realizado durante el Estado de Emergencia Nacional, declarado mediante el Decreto Supremo N 044-2020-PCM y sus prórrogas, en los que se cuestionen las facturaciones realizadas sobre la base del perfil de consumo de los últimos seis meses previos al mes a facturar, a partir de lecturas reales (en adelante, estimación de consumos); así como la respectiva liquidación, y la aplicación del fraccionamiento conforme a las disposiciones del Decreto de Urgencia N° 035-2020, modificado por Decretos de Urgencia Nos. 062-2020 y 074-2020; lo que sucede en el presente caso, según la estadística de consumos que figura en la resolución de primera instancia.
- 3.3 De acuerdo a lo dispuesto en los numerales 4.1 y 4.3 del Procedimiento Especial, si el usuario aún considera que los consumos reclamados resultan excesivos o no se encuentra conforme con la resolución, puede impugnar. En ese sentido, una vez interpuesto el recurso, dentro de los siguientes 4 días hábiles, correspondía que la concesionaria informe al recurrente acerca de su derecho a solicitar la contrastación del sistema de medición, otorgándole un plazo de 4 días para elegir la empresa autorizada, además de informar la relación de las empresas autorizadas para realizar la prueba de contraste y sus respectivos costos.
- 3.4 Asimismo, en el caso que el usuario no ofrezca un medio probatorio en su recurso, no elija a la empresa autorizada a realizar la prueba de contraste, ni se verifique que corresponda la ejecución de las pruebas técnicas similares al contraste, la empresa distribuidora deberá calificar el recurso como uno de apelación y elevará el expediente a la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios.
- 3.5 En el presente caso, los consumos facturados en los recibos emitidos de julio y setiembre de 2020, corresponden a liquidaciones de consumos dentro del periodo del Estado de Emergencia Nacional, la concesionaria emitió la Resolución N° GNLC-RES-18400-2020

¹ Aprobado por Resolución N° 079-2020-OS/CD.

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 10171-2021-OS/JARU-S1

con posterioridad a la publicación del Procedimiento Especial² y el recurrente impugnó la citada resolución el 28 de diciembre de 2020, por lo que correspondía que la concesionaria lo tramite considerando lo establecido en dicho procedimiento. Sin embargo, no acreditó haberle informado sobre su derecho a solicitar el contraste, por lo que no es posible determinar si los consumos son confiables, incumpliendo de esa manera con una obligación que le correspondía de acuerdo con el Procedimiento Especial.

- 3.6 El numeral 19.1 de la Directiva “Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”³ aplicable en forma supletoria, establece expresamente que la empresa distribuidora deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa respecto de la materia reclamada. En el presente caso, la concesionaria no cumplió en el plazo y oportunidad en realizar lo dispuesto en el numeral 4.3 del Procedimiento Especial; por lo que, al no haber cumplido con una obligación que permitiría determinar la confiabilidad de los consumos evaluados, se considerará los medios probatorios que se encuentran en el expediente y teniendo en cuenta las lecturas no cuestionadas de los seis meses posteriores al periodo en reclamo (por reflejar los hábitos de consumo más recientes a los cuestionados y en virtud a lo cuestionado por el recurrente).
- 3.7 Al respecto, de la estadística de consumos del suministro⁴, se aprecia que el promedio de los consumos de los 6 meses posteriores al reclamado en los que se obtuvieron lecturas y que no han sido cuestionados (de octubre de 2020 a marzo de 2021) es de 23 m³/mes⁵, el cual es menor que los cuestionados de julio y setiembre de 2020 (consumos netos: 51 y 41 m³, respectivamente).
- 3.8 En consecuencia, la concesionaria deberá refacturar los consumos y cargos asociados incluidos en los recibos emitidos de julio y setiembre de 2020, considerando un consumo neto de 23 m³; y, de corresponder, proceder al reintegro, según lo establecido en el artículo 77 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural

² Publicado el 4 de julio de 2020.

³ Aprobada por Resolución N° 269-2014-OS/CD.

⁴ Estadísticas de consumos:

	Mes	Fecha	302	Consumo (m ³)	Descripción CL	
	Abr-21	31/03/2021	3083	18	Lectura por empresa suministradora-SAP	} 23.00 m ³ /mes
	Mar-21	2/03/2021	3065	29	Lectura por empresa suministradora-SAP	
	Feb-21	2/02/2021	3036	16	Lectura por empresa suministradora-SAP	
	Ene-21	4/01/2021	3020	23	Lectura por empresa suministradora-SAP	
(2i)	Dic-20	----	----	24	Lectura por empresa suministradora-SAP	
(2i)	Nov-20	----	----	27	Lectura por empresa suministradora-SAP	
(2i)	Oct-20	----	----	19	Lectura por empresa suministradora-SAP	
(1i)	Set-20	2/09/2020	2927	41	Lectura por empresa suministradora-SAP	
	Ago-20	4/08/2020	Estimación	37	Estimación automática-SAP	
(1i)	Jul-20	2/07/2020	2849	51	Lectura por empresa suministradora-SAP	
	Jun-20	2/06/2020	Estimación	29	Estimación automática-SAP	
	May-20	5/05/2020	Estimación	34	Estimación automática-SAP	
	Abr-20	2/04/2020	Estimación	31	Estimación automática-SAP	
	Mar-20	3/03/2020	2704	23	Lectura por empresa suministradora-SAP	
	Feb-20	4/02/2020	2681	38	Lectura por empresa suministradora-SAP	

(1i): Consumo neto.

(2i): Información obtenida del historial de consumos del recibo de febrero de 2021.

⁵ 23 m³/mes = (Σ (Cons. de oct-20 a mar-21)) / 6 = [19+27+24+23+16+29] / 5

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 10171-2021-OS/JARU-S1

por Red de Ductos⁶ (en adelante, TUO del Reglamento). Además, deberá efectuar una nueva liquidación mensual de los demás meses involucrados en los periodos de liquidación (de abril a julio y de agosto a setiembre de 2020), considerando lo dispuesto en la presente resolución, adjuntando el detalle de la liquidación mensual de todo el periodo.

- 3.9 Sin perjuicio de lo resuelto, en el escrito del 28 de diciembre de 2020 el recurrente señaló, que la concesionaria no realizó las pruebas quinquenales; al respecto, el suministro cuestionado fue habilitado el 24 de octubre de 2011 y el 15 de julio de 2016 se realizó la prueba quinquenal, reportándose que el suministro se encuentra conforme y que no se existió ninguna fuga de gas en las instalaciones internas. Por lo que, a la fecha que se inició el presente procedimiento la concesionaria no estaba obligada de realizar una nueva prueba quinquenal.
- 3.10 Finalmente, sobre el cargo **fraccionamiento DU035-2020**, cabe precisar que es un beneficio dispuesto por el Gobierno para las poblaciones vulnerables y usuario adicionales que se aplica para la continuidad de la prestación de servicios públicos de energía eléctrica. Además, cabe señalar que en virtud del numeral 7.7 de la Resolución N° 071-2020-OS/CD se establece que el usuario puede solicitar la modificación del número de cuotas del fraccionamiento debiendo las Empresas Prestadoras recalcular el pago que se le asigne al usuario y los intereses compensatorios correspondientes. En consecuencia, el recurrente no está obligado a aceptar un fraccionamiento y de ser el caso, podrá solicitar su anulación a la concesionaria (en este caso le aplicarán la deuda fraccionada en una sola cuota).

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin⁷, **SE RESUELVE:**

Artículo 1°. – **REVOCAR EN PARTE** la Resolución N° GNLC-RES-18400-2020 y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo por el consumo facturado en el recibo de julio de 2020.

Artículo 2°. – Declarar **FUNDADO** el recurso de apelación contra a lo dispuesto en la Resolución N° GNLC-RES-18400-2020, en el extremo referido al consumo facturado en el recibo de setiembre de 2020.

Artículo 3°. - La concesionaria deberá refacturar en la cuenta del suministro, los consumos y cargos asociados facturados en los recibos emitidos en julio y setiembre de 2020, considerando un consumo neto de 23 m³ para cada mes; asimismo, de ser el caso, deberá reintegrar el pago efectuado en exceso por dichos conceptos, incluidos los intereses y moras correspondientes, a elección del recurrente, mediante el descuento de unidades de energía en facturas posteriores o en efectivo en una sola oportunidad, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 77 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos. Además, deberá efectuar una nueva la liquidación de los meses involucrados en los periodos, considerando lo

⁶ Decreto Supremo N° 040-2008-EM.

⁷ Aprobado por Resolución N° 044-2018-OS/CD.

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 10171-2021-OS/JARU-S1**

dispuesto en la presente resolución y adjuntando el detalle de la liquidación mensual de todo el periodo.

Artículo 4°. - La concesionaria deberá informar a Osinergmin y al recurrente del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los 10 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).

Artículo 5°. - **DECLARAR** agotada la vía administrativa; por tanto, si alguna de las partes no estuviese conforme con lo resuelto pueden, de considerarlo conveniente, acudir a la vía judicial e interponer una demanda contencioso administrativa dentro del plazo de 3 meses contados desde la notificación de la presente resolución.



Firmado Digitalmente
por: ARELLANO
ARELLANO Maria
Margarita FAU
20376082114 hard
Fecha: 20/08/2021
21:46:38

Sala Unipersonal 1
JARU

Anexo 13: Caso XI

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 3495-2017-OS/JARU-SU1**

Lima, 18 de julio de 2017

Expediente N° 201700099712

Recurrente: [REDACTED]

Concesionaria: Electronoroeste S.A.

Materia: Excesivo consumo facturado

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro: [REDACTED]

Domicilio procesal: [REDACTED]

Resolución impugnada: N° 100030983

Monto en reclamo aproximado: S/ 71,00

SUMILLA: *El reclamo es infundado, cuando el consumo facturado en abril de 2017 es más favorable que el que resulta de la aplicación de la normativa vigente.*

NOTA PARA LA RECURRENTE: *Adjunto a la presente se envía un folleto explicativo, cuya lectura se sugiere para facilitar el entendimiento de la resolución.*

1. ANTECEDENTES

- 1.1. **8 de mayo de 2017.-** La recurrente reclamó por considerar excesiva la facturación en abril de 2017 (folio 1).
- 1.2. **14 de junio de 2017.-** Mediante Resolución N° 100030983, la concesionaria declaró infundado el reclamo (folios 13 al 17).
- 1.3. **19 de junio de 2017.-** La recurrente apeló la Resolución N° 100030983 (folio 19).

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si el consumo facturado en abril de 2017 fue excesivo.

3. ANÁLISIS

- 3.1 Del escrito presentado por el recurrente el 19 de junio de 2017, se advierte que apeló la Resolución N° 100030983 en el extremo referido al consumo facturado en abril de 2017, por lo que esta Sala emitirá pronunciamiento al respecto.
- 3.2 En el presente caso, de la estadística de consumos del suministro¹ se observa que la lectura registrada por el medidor en abril de 2017 (7417) es correlativa con las

¹ Estadística de consumos:

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
 JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
 OSINERGMIN N 3495 -2017-OS/JARU-SU1

registradas el 27 de febrero (7217), 12 y 29 de mayo de 2017 (7482 y 7558, respectivamente).

- 3.3 De conformidad con el literal c) del numeral 19.3 y el Formato N° 7 del Anexo 2 de la Directiva "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"² (en adelante, la Directiva), la concesionaria informó al recurrente su derecho a solicitar el contraste de su medidor por intermedio de alguna de las empresas contrastadoras autorizadas, alcanzándole la relación de estas con sus respectivos costos (folio 12 y reverso); sin embargo, no lo solicitó.
- 3.4 Dado que el recurrente no requirió el contraste, esta Sala analizará el reclamo sobre la base de las lecturas registradas por el medidor y demás elementos probatorios que constan en el expediente.
- 3.5 En la estadística de consumos del suministro, se aprecia que el consumo de marzo de 2017 fue facturado sobre la base de promedio; por lo que el consumo de abril de 2017 corresponde a una liquidación de los consumos de marzo a abril de 2017, resultando un consumo facturado en el mes reclamado de 80 kW.h (descontando el consumo facturado a promedio de marzo de 2017).
- 3.6 Al respecto, al prorratear el consumo entre los meses de marzo a abril de 2017 se obtiene un promedio de 100 kW.h/mes³, el cual es de similar e incluso menor orden que los consumos registrados anteriormente en enero (151 kW.h), febrero de 2016 (137 kW.h) y febrero de 2017 (121 kW.h), así como al consumo proyectado a un mes considerando las lecturas reportadas en la inspección y en la registrada para la facturación de mayo de 2017 (del 12 al 29 de mayo de 2017: 134,12 kW.h/mes⁴); por



Mes	Fecha	Lectura	Consumo kW.h
May-17	29/05/2017	7558.0	141.0
----	12/05/2017	7482.0	Inspección
Abr-17	28/04/2017	7417.0	80.0
Mar-17	30/03/2017	----	120.0
Feb-17	27/02/2017	7217.0	121.0
Ene-17	30/01/2017	7096.0	112.0
Dic-16	29/12/2016	6984.0	83.0
Nov-16	28/11/2016	6901.0	82.0
Oct-16	29/10/2016	6819.0	86.0
Set-16	29/09/2016	6733.0	106.0
Ago-16	30/08/2016	6627.0	112.0
Jul-16	30/07/2016	6515.0	110.0
Jun-16	29/06/2016	6405.0	106.0
May-16	30/05/2016	6299.0	124.0
Abr-16	29/04/2016	6175.0	122.0
Mar-16	30/03/2016	6053.0	119.0
Feb-16	27/02/2016	5934.0	137.0
Ene-16	29/01/2016	5797.0	151.0

(*) 100 kW.h/mes

98,30 kW.h/mes

(*) Observación de lectura: no tomo lectura por desastres naturales

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

³ 100 kW.h/mes = (Σ Cons. de mar-17 a abr-17) / 24 = [7417 (lect. 27-abr-17) – 7217 (lect. 27-feb-17)] / 2

⁴ Proyección de consumos:

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
 JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
 OSINERGMIN N 3495 -2017-OS/JARU-SU1

lo que se concluye que el suministro se encuentra en capacidad de demandar el consumo reclamado.

- 3.7 De acuerdo con el artículo 172 del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas (en adelante, RLCE)⁵, la concesionaria se encuentra autorizada a facturar empleando un sistema de promedios por un período máximo de seis meses, lo que sucedió en el presente caso, según lo reportado en la estadística de consumos por “*desastres naturales*”⁶, por lo que no se pudo efectuar la toma de lecturas para la facturación de marzo de 2017.
- 3.8 Además, en la referida norma se establece que cuando la concesionaria liquide los consumos reales y estos sean mayores a los facturados, deberán ser pagados por el usuario a la concesionaria a la tarifa vigente en la fecha de liquidación, en una sola cuota y dentro del periodo de cobranza.
- 3.9 El precedente de observancia obligatoria publicado mediante la Resolución de Sala Plena N° 001-2008-OS/JARU, dispone que cuando las concesionarias apliquen en sus facturaciones el sistema de promedios, deberán calcular el respectivo consumo promedio considerando la diferencia de lecturas de los seis meses inmediatos anteriores, por ser representativos de la demanda habitual.
- 3.10 Al respecto, de la estadística de consumos se verifica que el promedio de los consumos registrados en los seis meses anteriores en los que se tuvo lecturas reales (de setiembre de 2016 a febrero de 2017: 98,30 kW.h/mes⁷) resulta ser menor a los considerados por la concesionaria para el mes de marzo de 2017 (120 kW.h), en el que facturó a promedio.
- 3.11 Por tanto, si bien los consumos de marzo y abril de 2017 corresponden al suministro, al no haber facturado la concesionaria el consumo reclamado en base al promedio que realmente correspondía, se advierte un error en el proceso de facturación que influyó en el descuento y liquidación del consumo efectuado en abril de 2017; por lo que no es de aplicación el artículo 172 del citado reglamento, sino el artículo 92 de la Ley de Concesiones Eléctricas (LCE)⁸.
- 3.12 El precedente de observancia obligatoria aprobado por Resolución de Sala Plena N° 002-2008-OS/JARU⁹, establece que “*cuando ocurra un error en el proceso de facturación, se deberá calcular el consumo del mes reclamado en función a la comparación del consumo obtenido de la diferencia de la lectura anterior y posterior a dicho mes que resulten correctas (proyectada a un mes) y el promedio de los consumos válidos de los seis meses anteriores al mes en reclamo, tomando en cuenta el menor de*

Mes	Fecha	Lectura facturada	Consumo	Numero de días	Consumo diario	Consumo proyectado
Lect. Fact. Mar-17	29/05/2017	7558.00	76.00	17.00	4.47	134.12
inspección	12/05/2017	7482.00				

⁵ Aprobado por Decreto Supremo N° 009-93-EM.

⁶ De acuerdo con el Decreto Supremo N° 011-2017-PCM del 3 de febrero de 2017, se declaró el Estado de Emergencia en los departamentos de Tumbes, Piura y Lambayeque, por el plazo de sesenta (60) días calendario, por desastre a consecuencia de intensas lluvias.

⁷ $98,30 \text{ kW.h/mes} = (\sum(\text{Cons. de set-16 a feb-17}) / 6 = [7217 (\text{lect. 27-feb-17}) - 6627 (\text{lect. 30-ago-16})] / 6$

⁸ Decreto Ley N° 25844.

⁹ Precedente de Observancia Obligatoria, aprobado en Sesión de Sala Plena del 3 de setiembre de 2007, y publicado el 21 de febrero de 2008.

los valores obtenidos, con lo cual se procederá a refacturar el consumo materia de la reclamación”.

- 3.13 En ese sentido, de la citada estadística de consumos, se observa que el promedio de los consumos registrados en los meses anteriores al reclamado, tomados sobre la base de lecturas reales (del 30 de agosto de 2016 al 27 de febrero de 2017: 98,30 kW.h/mes), resulta menor al consumo proyectado a un mes (107,43 kW.h/mes¹⁰), considerando las lecturas del 27 de febrero al 12 de mayo de 2017 (lecturas para la facturación de febrero de 2017 y de la inspección de campo).
- 3.14 En consecuencia correspondería refacturar el consumo y cargos asociados facturados en abril de 2017, considerando un consumo de 98,30 kW.h; sin embargo, se advierte que la concesionaria facturó en dicho mes reclamado un consumo menor (80 kW.h).
- 3.15 Por tanto, en aplicación por el numeral 196.2 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General¹¹, que prohíbe agravar la situación inicial de la recurrente, corresponde confirmar el consumo facturado en abril de 2017, dado que resulta más beneficioso para la recurrente.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el artículo 2 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin¹², **SE RESUELVE:**

Artículo 1°.- CONFIRMAR la Resolución N° 100030983 que declararon **INFUNDADO** el reclamo por el consumo facturado de abril de 2017.

Artículo 2°.- La concesionaria podrá liberar los importes reclamados en el presente procedimiento una vez concluida la suspensión establecida en las Resoluciones del Consejo Directivo de Osinergmin Nos. 042-2017-OS/CD y 051-2017-OS/CD del 17 y 28 de marzo de 2017, respectivamente.

Artículo 3°.- DECLARAR agotada la vía administrativa; por tanto, si alguna de las partes no estuviere conforme con lo resuelto puede, de considerarlo conveniente, acudir a la vía judicial.



Héctor Ferrer Tafur
Sala Unipersonal 1
JARU

¹⁰ Proyección de consumos:

Mes	Fecha	Lectura facturada	Consumo	Numero de días	Consumo diario	Consumo proyectado
Inspección	12/05/2017	7482.00	265.00	74.00	3.58	107.43
feb.-17	27/02/2017	7217.00				

¹¹ Aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS.

¹² Aprobado por Resolución N° 067-2008-OS/CD.