

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS
PROGRAMA ACADÉMICO DE DERECHO Y CIENCIAS
POLITICAS



TESIS

**“Aplicación del Silencio Administrativo Positivo en el
Procedimiento Administrativo de Reclamo, de los
administrados de Electrocentro, en OSINERGIM del
departamento de Huánuco, 2022”**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO

AUTORA: Chavez Chogas, Perla Ruby

ASESOR: Benancio Marcelo, Pedro Claudio

HUÁNUCO – PERÚ

2025

U

D

H

**TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:**

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Derecho administrativo
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias sociales

Sub área: Ciencias políticas

Disciplina: Administración pública

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título

Profesional de Abogado(a)

Código del Programa: P01

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 77236671

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 43661661

Grado/Título: Maestro en derecho y ciencias políticas
con mención en derecho penal

Código ORCID: 0000-0003-3577-0200

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Corcino Barrueta, Fernando Eduardo	Título Universitario oficial de Doctor dentro del Programa Oficial de Doctorado en Derecho Penal y Procesal	22512274	0000-003-0296-4033
2	Coz Tucto, Roosevelt	Maestro en gerencia pública	72368042	0009-0002-6273-1879
3	Villanueva Santamaria, Miller	Doctor en derecho	42229735	0000-0000-5546-9258



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 16:00 horas del día Diecisiete del mes de Diciembre del año dos mil veinticinco en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron la Sustentante y el Jurado calificador integrado por los docentes:

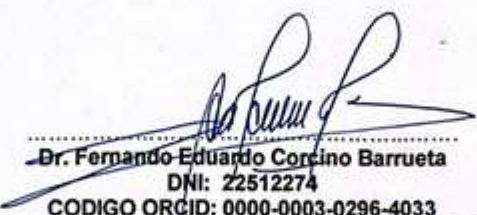
- DR. FERNANDO EDUARDO CORCINO BARRUETA : PRESIDENTE
- MG. ROOSVELT COZ TUCTO : SECRETARIO
- DR. MILLER VILLANUEVA SANTAMARIA : VOCAL
- ABOG. JUAN ELIAS OLLAGUE ROJAS : JURADO ACCESITARIO
- MG. PEDRO CLAUDIO BENANCIO MARCELO : ASESOR

Nombrados mediante la Resolución N° 1420-2025-DFD-UDH de fecha 16 de Diciembre del 2025, para evaluar la Tesis titulada: **"APLICACIÓN DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO, EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE RECLAMO DE LOS ADMINISTRADOS DE ELECTROCENTRO, EN OSINERGMIN DEL DEPARTAMENTO DE HUANUCO, 2022"** presentado por la Bachiller en Derecho y Ciencias Políticas PERLA RUBY CHAVEZ CHOGAS para optar el Título profesional de Abogada.

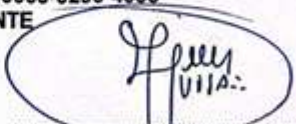
Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: Exposición y Absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del jurado

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) Aprobado Por UNANIMIDAD con el calificativo cuantitativo de Dieciséis y cualitativo de Bueno

Siendo las 17:45 horas del día Diecisiete de Diciembre del año dos mil veinticinco los miembros del jurado calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


Dr. Fernando Eduardo Corcino Barrueta
DNI: 22512274
CODIGO ORCID: 0000-0003-0296-4033
PRESIDENTE


Mg. Roosevelt Coz Tucto
DNI: 72368042
CODIGO ORCID: 0009-0002-6276-1879
SECRETARIO


Dr. Miller Villanueva Santamaria
DNI: 42229735
CODIGO ORCID: 0000-0002-5546-9258
VOCAL



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: PERLA RUBY CHAVEZ CHOGAS, de la investigación titulada "APLICACIÓN DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO, EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE RECLAMO DE LOS ADMINISTRADOS DE ELECTROCENTRO, EN OSINERGMIN DEL DEPARTAMENTO DE HUÁNUCO, 2022", con asesor(a) PEDRO CLAUDIO BENANCIO MARCELO, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 1100-2023-DFD-UDH del P. A. de DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 24 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 05 de septiembre de 2025



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA
D.N.I.: 71345687
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

43. Chavez Chogas, Perla Ruby.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

24%

FUENTES DE INTERNET

11%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

6%

2

cybertesis.uni.edu.pe

Fuente de Internet

3%

3

repositorio.puce.edu.ec

Fuente de Internet

2%

4

repositorio.udh.edu.pe

Fuente de Internet

2%

5

distancia.udh.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

revistas.pucp.edu.pe

Fuente de Internet

1%

7

revistas.cef.udima.es

Fuente de Internet

1%

DEDICATORIA

A mis amados padres, este logro académico es el resultado del esfuerzo constante que han dedicado para brindarme una educación de calidad. Esta tesis representa su entrega y amor, y para mí es un honor poder rendirles homenaje de esta manera. Gracias por ser la luz que guía mi camino y por inculcarme el valor del esfuerzo y del conocimiento. Los quiero con todo mi corazón.

AGRADECIMIENTO

Deseo comenzar expresando mi más profundo agradecimiento a Dios y a mi familia, en especial a mis padres, por su amor incondicional y su constante apoyo. Su confianza en mí ha sido la fuerza que me impulsó a culminar este camino; sin ustedes, este logro no habría sido posible.

A mi asesor de tesis, el Dr. Benancio Marcelo Pedro Claudio, le extiendo mi sincero agradecimiento por su experiencia y acompañamiento constante, los cuales fueron esenciales para la realización de este trabajo. Su orientación me brindó no solo claridad académica, sino también ánimo en momentos de incertidumbre.

También agradezco a mis jefes de prácticas preprofesionales y profesionales, cuyo liderazgo generó un entorno propicio para el aprendizaje y la vivencia de experiencias que inspiraron el desarrollo de esta investigación.

A la Universidad de Huánuco y a todos mis docentes, gracias por ofrecerme las herramientas y oportunidades para crecer tanto académica como profesionalmente.

Finalmente, mi gratitud a todos los colegas y colaboradores que participaron en esta investigación. Su apoyo en la recolección de datos, revisión del trabajo y aportes constructivos enriquecieron este proyecto más allá de lo que imaginé. Esta tesis es fruto de un esfuerzo conjunto, y su colaboración fue fundamental para su culminación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE	VI
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS	IX
RESUMEN	X
ABSTRACT	XI
INTRODUCCIÓN	XII
CAPÍTULO	13
PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	13
1.1.DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	13
1.2.FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	14
1.2.1.PROBLEMA GENERAL	14
1.2.2.PROBLEMAS ESPECÍFICOS	14
1.3.OBJETIVO GENERAL	15
1.4.OBJETIVOS ESPECÍFICOS	15
1.5.JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.5.1.JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	15
1.5.2.JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	16
1.5.3.JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	16
1.6.LIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.7.VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	16
CAPITULO II	17
MARCO TEÓRICO	17
2.1.ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	17
2.1.1.ANTECEDENTES INTERNACIONALES	17
2.1.2.ANTECEDENTES NACIONALES	18
2.1.3.ANTECEDENTES LOCALES	20
2.2.BASES TEÓRICAS	21
2.2.1.FUENTE DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ELECTRICIDAD Y GAS NATURAL	21

2.2.2.ASPECTOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE RECLAMO	22
2.2.3.RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2 JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA OSINERGMIN N° 640-2023 OS/JARU-S2.....	24
2.2.4.SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO	24
2.2.5.BASES CONSTITUCIONALES PARA EL ACOGIMIENTO DEL SILENCIO POSITIVO EN LA ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA AUTORIZANTE O DE ORDENACIÓN.....	25
2.2.6.REQUISITOS PARA LA APLICACIÓN DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO	27
2.2.7.CÓMO APLICAR EL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO	28
2.2.8.EFICACIA DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO	28
2.3.DEFINICIONES CONCEPTUALES	32
2.4.HIPÓTESIS	33
2.4.1.HIPÓTESIS GENERAL	33
2.4.2.HIPÓTESIS ESPECIFICO	33
2.5.VARIABLES	34
2.5.1.VARIABLE INDEPENDIENTE.....	34
2.5.2.VARIABLE DEPENDIENTE.....	33
2.6.OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	35
CAPITULO III	36
MARCO METODOLÓGICO	36
3.1.TIPO DE INVESTIGACIÓN	36
3.1.1.ENFOQUE	36
3.1.2.ALCANCEONIVEL	36
3.1.3.DISEÑO	36
3.2.POBLACIÓN Y MUESTRA	37
3.2.1.POBLACIÓN	37
3.2.2. MUESTRA	38
3.3.TÉCNICAS E INSTRUMENTOS EN LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	38

3.4.TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	38
CAPÍTULO IV.....	40
RESULTADOS	40
4.1.PROCESAMIENTO DE DATOS	40
4.2.2.RESULTADO DEL ANÁLISIS DOCUMENTAL.....	53
4.2.CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS.	61
CAPÍTULO V.....	69
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	69
5.1.CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	69
CONCLUSIONES	76
RECOMENDACIONES.....	78
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	79
ANEXOS	83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Tabla que muestra la operacionalización de las variables de estudio	35
Tabla 2 Tabla que muestra las técnicas e instrumentos que se utilizaron para recoger datos	38
Tabla 3 Respuesta de los sujetos expertos en materia administrativa respecto al nivel de quejas que ingresan solicitando aplicación del Silencio Administrativo Positivo a JARU-OSINERGMIN	40
Tabla 4 Respuesta de los sujetos expertos en materia administrativa respecto si existe una buena ética profesional por parte de los administradores de Electrocentro en la resolución de reclamo, para que se configura la aplicación de SAP.....	42
Tabla 5 Respuesta de los sujetos expertos en materia administrativa respecto a los factores que generan que Electrocentro no cumpla lo establecido en el Procedimiento Administrativo de Reclamo, para que se configura la aplicación del SAP.....	44
Tabla 6 Respuesta de los sujetos expertos en materia administrativa respecto a qué opinión tiene a cerca de la sanción a los administradores en la vía administrativa o penal cuando incumplen la obligación de resolver.....	46
Tabla 7 Respuesta de los sujetos expertos en materia administrativa respecto si se han vulnerado derechos y principios de los administrados para llegar a la configura del SAP	49
Tabla 8 Respuesta de los sujetos expertos en materia administrativa respecto a que mecanismos de solución propondría para disminuir la aplicación del silencio administrativo positivo, en el procedimiento administrativo de reclamo, de los administrados de Electrocentro	51
Tabla 9 Tabla que muestra las quejas por aplicación del silencio administrativo positivo en OSINERGMIN del departamento de Huánuco, del año 2022	53
Tabla 10 Tabla que evidencia si se han declarado fundadas la aplicación del Silencio Administrativo Positivo	54
Tabla 11 Tabla que evidencia el respeto a los derechos y principios por parte de los administradores de Electrocentro	55

Tabla 12 Tabla que si se evidencia un buen cumplimiento de los administradores de Electrocentro.....	57
Tabla 13 Tabla que evidencia si existe interés de la obligación de resolver por parte de los administradores de Electrocentro	58
Tabla 14 Tabla que evidencia si existen mecanismos de solución para disminuir la aplicación del SAP en el procedimiento administrativo de reclamo.....	60

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿Se evidencia si se han declarado fundadas la aplicación del Silencio Administrativo Positivo?.....	54
Figura 2 ¿Se evidencia respeto a los derechos y principios por parte de los administradores de Electrocentro?	56
Figura 3 ¿Se evidencia un buen cumplimiento de los administradores de Electrocentro?	57
Figura 4 ¿Se evidencia que existe interés de la obligación de resolver por parte de los administradores de Electrocentro?	59
Figura 5 ¿Se evidencia si existen mecanismos de solución para disminuir la aplicación del SAP en el procedimiento administrativo de reclamo?.....	60

RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo general identificar el nivel de aplicación del Silencio Administrativo Positivo en el procedimiento administrativo de reclamo interpuesto por los administrados de Electrocentro ante OSINERGMIN, en el Departamento de Huánuco, durante el año 2022. La investigación abarcó dicho periodo por ser el año en el que se evidenció un incremento en la aplicación del Silencio Administrativo Positivo por parte de los administrados; en ese contexto, la determinación de los factores que generan su aplicación en los reclamos presentados ante OSINERGMIN permitió establecer mecanismos de solución orientados a disminuir esta problemática. La metodología empleada correspondió a una investigación básica, con un enfoque mixto cualitativo y cuantitativo, de nivel explicativo y con un diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por catorce (14) expertos en materia administrativa, entre abogados y administradores de OSINERGMIN del departamento de Huánuco; asimismo, se analizaron diez (10) expedientes relacionados con la aplicación del Silencio Administrativo Positivo en dicha entidad durante el año 2022. Como resultado, se identificó que el nivel de aplicación del Silencio Administrativo Positivo en el procedimiento administrativo de reclamo presentado por los administrados de Electrocentro es alto en OSINERGMIN del Departamento de Huánuco, año 2022.

Palabras clave: Osinergmin, JARU, valores éticos, notificación y procedimiento administrativo de reclamo.

ABSTRACT

The general objective of this thesis was to identify the level of application of Positive Administrative Silence in the administrative complaint procedure filed by Electrocentro's clients before OSINERGMIN in the Department of Huánuco during 2022. This period was chosen because it was the year in which an increase in the application of Positive Administrative Silence by clients was observed. In this context, determining the factors that generate its application in complaints submitted to OSINERGMIN allowed for the establishment of solutions aimed at reducing this problem. The methodology employed was basic research with a mixed approach—qualitative and quantitative—at an explanatory level and with a non-experimental, cross-sectional design. The sample consisted of fourteen (14) experts in administrative matters, including lawyers and administrators from OSINERGMIN in the Department of Huánuco. Likewise, ten (10) files related to the application of Positive Administrative Silence in said entity during the year 2022 were analyzed. As a result, it was identified that the level of application of Positive Administrative Silence in the administrative procedure of claim presented by the administered of Electrocentro is high in OSINERGMIN of the Department of Huánuco, year 2022.

Keywords: Osinergim, JARU, ethical values, notification and administrative claim procedure.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio se encuentra enmarcado en la línea de investigación del derecho administrativo, dado que investigamos la vulneración de derechos y principios de los administrados para llegar a la Aplicación del Silencio Administrativo Positivo, en el procedimiento administrativo de reclamo, en Electrocentro, vistos por OSINERGMIN del Departamento de Huánuco, 2022.

En este sentido, se centró en buscar una solución para disminuir la Aplicación del Silencio Administrativo positivo, en el procedimiento administrativo de reclamo, de los administrados de Electrocentro, en OSINERGMIN del Departamento de Huánuco, 2022.

Por lo que debemos precisar que, los administradores de la empresa de Electrocentro; no fueron diligentes al resolver un reclamo, lo que llevó a que el usuario recurriera al Silencio Administrativo Positivo (SAP) esto debido a que en su mayoría los administradores no cumplen con los plazos establecidos por el Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural, generando la aplicación del SAP y haciendo que sea demasiado alto el nivel de esta aplicación del SAP causando un incremento de expedientes a resolver por el JARU, lo que nos da que pensar que estos resultados sugieren que la empresa de energía eléctrica; Electrocentro, puede tener debilidades en su proceso de gestión de reclamos, por lo que concluimos que la empresa de Electrocentro debería revisar y mejorar su proceso de gestión de reclamos para asegurarse de que se resuelvan de manera eficiente y oportuna.

Finalmente, concluiremos que el presente trabajo, está conformado por V capítulos y anexos, teniendo como finalidad el capítulo I el problema de investigación, el capítulo II las bases teóricas, el capítulo III la metodología de investigación, el capítulo IV los resultados y finalmente el capítulo V que tiene como finalidad la discusión de resultados.

CAPÍTULO

PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El presente trabajo de investigación se originó de nuestra preocupación en lo observado dentro del proceso administrativo de reclamo al momento que los administrados presentan sus solicitudes, ejerciendo su derecho de petición a la empresa concesionaria de electricidad en el departamento de Huánuco - Electrocentro, y estas no encuentran respuesta alguna dentro del plazo establecido por JARU, vulnerando así sus derechos como administrados.

Con el fin de combatir dicha inacción, nuestro marco legal ha creado procedimientos procesales que permiten a los perjudicados luchar contra las diferentes maneras de inactividad que la administración podría cometer.

Se ha establecido la técnica del silencio administrativo, en sus formas negativa y positiva, para corregir el incumplimiento formal de la Administración al no responder a las solicitudes o recursos que se le presentan.

En tal sentido, debemos señalar que en muchas ocasiones las solicitudes de los administrados que han sido admitidas válidamente a trámite no son resueltas ni notificadas dentro del plazo establecido por ley, por lo que la administración pública incumple con ese deber constitucional. Además, se produce el incumplimiento de la obligación de resolver a causa de la ausencia de resolución y la falta de notificación de esta última; en consecuencia, el SAP entrará en funcionamiento.

A decir que la inacción o la falta de pronunciamiento por parte de la Administración Pública en respuesta a las solicitudes o demandas realizadas por los administrados en el plazo legalmente establecido, de acuerdo con la regulación del Derecho Administrativo conocida como Silencio administrativo positivo, conlleva efectos jurídicos (Parada,2017).

En este sentido, está directamente relacionado con el Derecho de Petición, así como con el principio de legalidad y el principio de predictibilidad. Esto se debe a que cada individuo tiene derecho a presentar solicitudes individualmente o en grupo por escrito ante la autoridad competente, que está obligada a responder por escrito al solicitante en un plazo legal establecido, bajo responsabilidad.

Por lo cual, el ciudadano tiene el derecho de presentar sus demandas ante la Administración Pública, lo que supone que el Estado tiene la responsabilidad de responder en el tiempo legal establecido. Es así que el Silencio Administrativo Positivo implica una excepción y hasta un efecto no deseado de la ley, ya que supone que la Administración Pública ha violado ese deber constitucional.

En relación con esto, es necesario indicar que, si la compañía Electrocentro no responde a su queja o a cualquiera de los puntos reclamados, o si no notifica la resolución dentro del periodo especificado, se implementará el Silencio Administrativo Positivo. Esto implica que su queja ha sido considerada como válida y se convierte en una resolución que finaliza el procedimiento. La aplicación del silencio administrativo positivo se dictará únicamente si no infringe el ordenamiento jurídico y será decidida por JARU – OSINERGMIN.

En tal sentido la presente investigación se centró en buscar una solución para disminuir la Aplicación del Silencio Administrativo Positivo, en OSINERGMIN, disminuyendo así derechos y principios vulnerados de los administrados de Electrocentro.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es el nivel de aplicación del Silencio Administrativo Positivo, en el procedimiento administrativo de reclamo, de los administrados de Electrocentro, en OSINERGMIN del Departamento de Huánuco, 2022?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

Pe1. ¿Cuáles son los factores que generan la Aplicación del Silencio Administrativo Positivo, en el procedimiento administrativo de reclamo, de los administrados de Electrocentro, en OSINERGMIN del Departamento de Huánuco, 2022?

Pe2. ¿Cuáles son los derechos y principios vulnerados de los administrados para llegar a la Aplicación del Silencio Administrativo Positivo, en el procedimiento administrativo de reclamo, de los administrados de Electrocentro, en OSINERGMIN del Departamento de Huánuco, 2022?

Pe3. ¿Qué mecanismos de solución se debe proponer para disminuir la aplicación del silencio administrativo positivo, en el procedimiento administrativo de reclamo, de los administrados de Electrocentro, en OSINERGMIN del Departamento de Huánuco, 2022?

1.3. OBJETIVO GENERAL

Identificar el nivel de aplicación del Silencio Administrativo Positivo, en el procedimiento administrativo de reclamo, de los administrados de Electrocentro, en OSINERGMIN del Departamento de Huánuco, 2022.

1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Oe1. Determinar los factores que generan la Aplicación del Silencio Administrativo Positivo, en el procedimiento administrativo de reclamo, de los administrados de Electrocentro, en OSINERGMIN del Departamento de Huánuco, 2022.

Oe2. Identificar los derechos y principios vulnerados de los administrados para llegar a la Aplicación del Silencio Administrativo Positivo, en el procedimiento administrativo de reclamo, de los administrados de Electrocentro, en OSINERGMIN del Departamento de Huánuco, 2022.

Oe3. Proponer mecanismos de solución para disminuir la Aplicación del Silencio Administrativo positivo, en el procedimiento administrativo de reclamo, de los administrados de Electrocentro, en OSINERGMIN del Departamento de Huánuco, 2022.

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Teóricamente, este razonamiento fue sólido porque se fundamentó en ejemplos relevantes de diferentes lugares del país y del mundo entero. Además, tuvo un soporte teórico para el cual se ha llevado a cabo un desarrollo basado en la doctrina nacional y extranjera, así como en libros, revistas y sitios web autorizados. Gracias a esto, se logró el objetivo de esta investigación: determinar hasta qué punto se aplica el Silencio Administrativo Positivo en el proceso administrativo de reclamación de los administrados de Electrocentro ante OSINERGMIN.

1.5.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Existía la necesidad de aportar y ayudar a la búsqueda de solución que se está generando por la Aplicación del Silencio Administrativo Positivo por parte de los administrados, por lo que al determinar los factores que generan la Aplicación del Silencio Administrativo de reclamo de los administrados de Electrocentro en OSINERGMIN, esto nos ayudó a establecer mecanismos de solución para disminuir nuestro problema.

1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Finalmente, tuvo su justificación metodológica, ya que para poder obtener los objetivos de la presente investigación acudiremos al empleo de técnicas e instrumentos de recolección de datos como: la entrevista y la encuesta, las cuales nos permitieron resolver nuestros problemas de investigación. Ahora bien, debemos precisar que nuestros instrumentos fuer validados por expertos lo cual tendrá mayor confiabilidad para otros investigadores.

1.6. LIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación tenía su limitada, en el aspecto de los antecedentes locales, ya que, por ser una investigación nueva y original, solo se encontró un antecedente; de igual manera en el aspecto temporal ya que por motivos laborales no me encontraba únicamente abocada al desarrollo de la presente; por lo que el transcurso de la elaboración de la presente investigación fue superado con el apoyo y asesoramiento de nuestro asesor.

1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación fue viable ya que contábamos con documentación de OSINERGMIN, lo cual nos permitía elaborar el análisis documental; de la misma manera se contó con recursos económicos para la culminación de la presente.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Vera (2017). *El silencio administrativo y sus efectos.* (Tesis para optar el título profesional en ciencias económicas) Elaborado en la Universidad "Mayor de San Andrés". La Paz – Bolivia – 2017.

El autor señala que su meta fue que su nación tuviera ciudadanos calificados para agilizar sus procedimientos, tanto administrativos como judiciales, buscando que todo el aparato estatal opere de manera puntual. La investigación tiene un enfoque básico y se centra en una población compuesta por trabajadores de la Administración Pública y ciudadanos.

De igual modo, concluye que el silencio administrativo es una expresión de la voluntad que siempre fue un asunto de particular inquietud para los civilistas. Se considera que esta preocupación se transfiere y se relaciona con el derecho administrativo, que está comprometido a esclarecer y explicar el silencio. Es preciso que la falta de manifestación o su ausencia conlleven consecuencias legales. El silencio es significativo de voluntad si la ley o el convenio le otorgan ese sentido. Asimismo, con estos alcances podemos establecer dos clases de silencio en el Derecho Administrativo: el del administrado y el de la administración. Estos se interpretarán siguiendo los principios de buena fe, legalidad, verdad material, comportamiento procedimental y debido proceso.

En última instancia, la figura del silencio del administrado no está incluida ni en la nueva ley ni en la anterior. Quizás lo piensan así porque consideran que el abandono es la figura más apropiada o asimilable para los casos en que el administrado se niega, renuncia o se abstiene de dejar pasar el tiempo con el fin de suprimir un procedimiento, derecho, obligación, interés o acción que ha sido iniciada a solicitud o reclamo del administrado.

Ramírez (2017). *Aplicación del Silencio Administrativo Positivo, frente a la caducidad de la facultad sancionatoria.* (Tesis para optar el título profesional de abogada). Elaborado en Universidad Santo Tomás, Bogotá – Colombia.

El autor tenía como objetivo que se aplique el silencio administrativo positivo cuando se caduca la facultad sancionadora, y el tipo de estudio fue básico, teniendo como población a trabajadores de la administración pública, artículos de la constitución política y algunos casos de la legislación.

Para terminar con su investigación, el legislador, en su interés de asegurar que se cumplan los objetivos del Estado colombiano, ha tratado de abarcar la mayor parte de los aspectos que regulan las relaciones entre la persona y la administración; por eso ha intentado dar un significado a cada una de las normas que promulga, como es el caso de la protocolización del silencio administrativo positivo. Siguiendo esa misma línea, Gordillo (2017). Señala que, a pesar de la diferencia que existe entre un hecho y un acto, se confunden al observar el ejercicio de la función administrativa del Estado. Por eso, hace una aclaración: los actos son las decisiones, declaraciones o expresiones de voluntad; en cambio, los hechos son aquellas acciones materiales y operaciones técnicas llevadas a cabo en el ejercicio de dicha función.

Finalmente, se menciona que cuando el artículo 52 del CPACA se aplica a un caso específico, se trata de un acto declarativo. Esto es porque este tipo de actos reconoce un derecho que ya posee el solicitante o recurrente y los efectos jurídicos que conlleva, ya que estos derechos existían en el momento en que fueron invocados. En otras palabras, este derecho surge en el momento en que pasa un año y la administración no responde a su destino.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Lázaro (2019). *El silencio administrativo positivo en los procedimientos de reclamo de los servicios de saneamiento.* (Trabajo de investigación para optar el grado académico de magíster en derecho de la empresa con mención en gestión empresarial). Elaborado en la Pontificia Universidad Católica del Perú.

Esta investigación tenía como propósito examinar las diferentes formas de quejas de los clientes de los Servicios de Saneamiento, así como las expectativas que cada una conlleva para la Administración. En base a esto, se buscaba establecer si es factible aplicar el SAP a todos los procesos de reclamación en estos servicios, considerando su población constituida por empleados administrativos y clasificándola como una investigación básica.

El autor concluye de esta manera a continuación: Después de examinar la naturaleza jurídica del Silencio Administrativo Positivo y las particularidades de los trámites de reclamación de los Servicios de Saneamiento, además de las demandas que se debaten en ellos entre los usuarios y las EPS, creemos que nuestra hipótesis está confirmada. Por lo tanto, podemos concluir que no es pertinente implementar el Silencio Administrativo Positivo en los procedimientos de reclamo relacionados con tarifas, aquellos comerciales que no tienen relación con la facturación y los operativos vinculados a dichos servicios. Del mismo modo, podemos concluir que el Silencio Administrativo Positivo solo se debe aplicar a los procedimientos de reclamación que incluyan normas que establezcan con claridad las consecuencias de considerar la solicitud del usuario de los Servicios de Saneamiento como fundada.

Por lo tanto, no es apropiado aplicar el SAP a los procedimientos de reclamación en que se debata la calidad del servicio o la provisión del mismo y en ciertos casos, es preferible utilizar el Silencio administrativo negativo.

Cárdenas (2021). El Silencio Administrativo Positivo ante la Inactividad Administrativa en los Plazos establecidos por Funcionarios de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-2022. (Tesis para optar el grado académico de maestro en gestión pública). Elaborado en la Universidad Nacional de Ucayali.

El autor tenía como propósito analizar la relación entre el silencio administrativo positivo y la inactividad de los funcionarios en cuanto a cumplir con los plazos establecidos en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo. Este estudio fue de carácter correlacional básico, no experimental. La población estaba compuesta por personas, y la

muestra incluyó a 102 usuarios que llevaban a cabo trámites de licencias y otros procedimientos en dicha municipalidad.

El escritor dedujo rápidamente que la inacción de los funcionarios al cumplir con los tiempos fijados por la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo está relacionada con el silencio administrativo positivo. Asimismo, existe una relación entre la ausencia de respuesta dentro de un plazo razonable y el incumplimiento de los funcionarios con respecto a los plazos establecidos por la ley de procedimientos administrativo general del municipio provincial de Coronel Portillo. Finalmente, el autor determina que existe una relación entre la falta de respuesta al administrado y la violación de los derechos constitucionales por parte de funcionarios públicos en el proceso administrativo del municipio provincial de Coronel Portillo.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Escate (2021). *Medios de resolución de controversias y la resolución de procedimientos administrativos trilaterales, a cargo de Osinergmin Huánuco, 2020.* (Tesis para optar el título profesional de abogado). Elaborado en la Universidad de Huánuco.

El propósito de la investigación actual fue establecer hasta qué punto los métodos alternativos para resolver conflictos son efectivos en la resolución de procedimientos administrativos trilaterales, gestionados por OSINERGMIN Huánuco en el año 2020. Su método de estudio fue no experimental y su diseño también fue no experimental. La muestra se compuso de 30 resoluciones relacionadas con la implementación de métodos alternativos para resolver conflictos, las cuales fueron gestionadas por OSINERGMIN en Huánuco durante el año 2020.

El autor llegó a la conclusión de que el uso de medios alternativos para resolver controversias tiene poca efectividad para solucionar los conflictos administrativos trilaterales gestionados por OSINERGMIN Huánuco en 2020. También es conocido que los métodos extintivos de resolución de controversias permiten terminar el procedimiento sin recurrir a uno sancionador. No obstante, no se han hallado antecedentes

de investigación sobre el empleo de la conciliación y transacción en la resolución de procedimientos trilaterales.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. FUENTE DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ELECTRICIDAD Y GAS NATURAL

Con Resolución de Consejo Directivo N° 671-2007-OS/CD, se autorizó el "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural", el cual está vigente hasta la actualidad (Normas Legales, 2015). Se evaluó la necesidad de disponer de una nueva directiva que permita llevar a cabo un procedimiento de reclamación que sea no solo claro y expedito para los administrados en general, sino también que recoja la experiencia obtenida en años recientes y ofrezca a estos últimos mecanismos para garantizarles una atención adecuada y mejorar así la prestación de los servicios públicos.

Ante la evaluación de la situación y siguiendo la línea de lo antes mencionado se basó en:

Para la aprobación del procedimiento antes mencionado, es necesario publicar primero un proyecto de norma en el diario oficial el Peruano para recibir comentarios del público en general, tal como lo estipulan los artículos 8° y 25° del Reglamento General de Osinergmin, aprobado por el Decreto Supremo N° 054-2001-PCM. Esto se realizó a través de la Resolución N° 188-2014-OS/CD. Por lo tanto, después de examinar los comentarios mencionados, se ha creado una versión actualizada de la Directiva. Esta nueva versión incluye varias correcciones y ajustes basados en las opiniones previas para mejorar la eficacia del dispositivo. (Tamayo, 2014, p. 1-3)

La Resolución del Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería OSINERGMIN número 269-2014-OS/CD. Esta resolución aprueba la directiva "Procedimientos Administrativos de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural". En sus considerandos, establece que, conforme al inciso c) del numeral 3.1 del artículo 3° de la Ley N° 27332 -

Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos (El peruano, 2014), corresponde a las entidades reguladoras, como Osinergmin, tener la potestad exclusiva de dictar procedimientos y normas generales sobre actividades supervisadas o sobre sus usuarios dentro del ámbito y materia correspondiente.

De acuerdo con la misma línea de pensamiento, al aprobar la Directiva "Procedimiento Administrativo para las Quejas de los Usuarios de los Servicios Públicos de Gas Natural y Electricidad", estipulando que dicha directiva se publique en el portal institucional de Osinergmin y en el diario oficial "El Peruano" y publicándolo en la página web institucional de Osinergmin el análisis minucioso de los comentarios realizados sobre el proyecto de Directiva que precedió a la norma mencionada en el primer inciso, como el establecer que la directiva mencionada en el primer punto de esta resolución comenzará a estar vigente a partir de los 120 días naturales siguientes a su publicación en el diario oficial El Peruano (Tamayo,2014).

2.2.2. ASPECTOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE RECLAMO

Los aspectos generales del procedimiento Administrativo son los siguientes:

- a) Sujetos que pueden reclamar: Las personas a cargo del servicio y/o aquellas que evidencien su interés legítimo en usarlo. Los reclamos pueden tramitarse directamente o por medio de un representante autorizado a través de carta poder (ADINELLSA,2017).
- b) Motivos para reclamar: Por pensar que el monto de la factura es excesivo, que la tarifa se aplica incorrectamente, que no se lee mensualmente el medidor o que hay errores en las lecturas, por suponer que se le ofrece un servicio con mala calidad técnica, por no recibir compensación debido a interrupciones del servicio, por creer que es injusto pagar un recupero o una deuda a terceros, etc (ADINELLSA,2017).

c) Lugar de reclamo: El usuario tiene la opción de realizar su reclamación en cualquier Centro de Atención al Cliente o llamando por teléfono a fono energía 01 217 2017 (ADINELLSA,2017).

d) Forma de presentar un reclamo: Por teléfono, el usuario tiene que pedirle al concesionario un número de registro para poder hacer su seguimiento (ADINELLSA,2017).

Tiene que estar seguro de que todos los puntos del reclamo estén correctamente registrados por el concesionario y anotar el número de registro del reclamo, la fecha, la hora y el nombre completo del empleado que lo atendió, Además, a nivel personal, el usuario tiene que asegurarse de que se registren todos los aspectos de su reclamo y exprese con claridad lo que solicita (ADINELLSA,2017). Finalmente, por escrito, el usuario debe garantizar que se registren todos los puntos de su reclamo y especifique con claridad su solicitud. Es fundamental que el usuario presente el original y la carga. Es crucial que el usuario tenga que mostrar su cargo y su documento de identidad original (ADINELLSA,2017).

e) Fuente del reclamo: El concesionario tiene un plazo de 30 días hábiles, contados a partir del día en que recibe su reclamo, para emitir una resolución que declare si es infundado (en su contra) o fundado (a su favor) (ADINELLSA,2017).

El usuario deberá ser notificado de esta resolución en los cinco días hábiles (útiles) siguientes a su emisión. Si el concesionario no da solución ni notifica dentro de los plazos establecidos, el usuario tiene la opción de estimar su reclamación como justificada en lo que le corresponda por ley (SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO) (ADINELLSA,2017).

Si se determina que la reclamación es improcedente o infundada, el usuario tiene la posibilidad de interponer un recurso de apelación o un recurso de reconsideración, tal como se detalla más adelante (ADINELLSA,2017).

2.2.3. RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2 JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA OSINERGMIN N° 640-2023 OS/JARU-S2.

En virtud de la resolución OS/JARU-S2 N° 640-2023 de la sala unipersonal 02 de la junta de apelaciones de reclamos de usuarios OSINERGMIN. El determina que es pertinente proteger la reclamación por aplicación del silencio administrativo positivo, ya que se ha confirmado que la compañía distribuidora no notificó adecuadamente su pronunciamiento dentro del tiempo fijado por las leyes actuales (OSINERGMIN, Expediente N°202300003054, 2023). Por lo tanto, la compañía distribuidora tendrá que volver a facturar de la cuenta.

Además, firmada la resolución de acuerdo con lo que dice el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos del Osinergmin; por ende: Artículo 1°.- Se declara FUNDADA la queja por la implementación del silencio administrativo positivo. Artículo 2°.- Afirmar que el reclamo por la facturación excesiva de octubre de 2022 fue FUNDADO (Braschi,2023).

Artículo 3°.- La compañía distribuidora debe volver a facturar el recibo de octubre de 2022, correspondiente al suministro N° 10010690366, restando la cantidad de S/65,00. Cuarto artículo. - En un plazo de diez (10) días hábiles desde el día siguiente a la notificación, la empresa distribuidora tiene la obligación de comunicarle al Osinergmin y a la usuaria que lo dispuesto en esta resolución se ha llevado a cabo. Quinto artículo. - ANUNCIAR que la vía administrativa está agotada (Braschi,2023).

2.2.4. SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO

De acuerdo con el artículo 21 de las normas legales publicadas en El Peruano, el SAP funcionará en los siguientes casos: 1) Si la empresa distribuidora no responde al reclamo o a alguno de los puntos planteados dentro de los plazos establecidos por esta Directiva. 2) Cuando el distribuidor no responde al reclamo dentro del periodo que JARU fijó al anular la resolución anterior (Pacheco, 2015). 3) En el caso de que la

empresa distribuidora no se exprese acerca del recurso de reconsideración en un periodo de diez días hábiles. 4) En el caso de que la compañía distribuidora no comunique su resolución en un plazo de cinco días laborales, tomando como punto de partida el día siguiente a su emisión (Pacheco, 2015).

El artículo 21.2 establece que la compañía distribuidora se manifiesta más allá de los plazos fijados, lo cual vuelve nula dicha resolución; además, si la notificación se lleva a cabo fuera de plazo, resulta ineficaz en todos los casos (Guzmán, 2020). A solicitud del usuario o de manera oficiosa, JARU llevará a cabo el silencio administrativo positivo. Esto quiere decir que su reclamación será considerada válida y se le dará el carácter de resolución que pone fin al proceso (Guzmán, 2020). Asimismo, conforme lo que señala el numeral 5.3 del artículo 5º y el numeral 10.3 del artículo 10º de la Ley N° 27444 y sus reformas, se aplicará el silencio administrativo positivo solamente si no contraviene el ordenamiento jurídico (Guzmán, 2020).

En cuanto al silencio administrativo, el tribunal ha indicado que este es un privilegio que tiene el administrado frente a la administración, con el fin de protegerlo contra posibles retrasos en la resolución de su solicitud (Pacori, 2008).

Además, cuando la compañía operadora admite tu queja se produce el Silencio Administrativo Positivo si: La empresa no ha notificado la resolución de primera instancia en el tiempo debido o no la ha emitido, por lo tanto, ya se ha pasado el plazo máximo para resolver y la compañía no notificó la resolución de primera instancia (Pacori, 2008). Para su implementación, se requiere presentar una queja al final.

2.2.5. BASES CONSTITUCIONALES PARA EL ACOGIMIENTO DEL SILENCIO POSITIVO EN LA ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA AUTORIZANTE O DE ORDENACIÓN

El artículo 2, inciso 20 de la Constitución Política del Estado se establece el derecho esencial a la petición y la correspondiente responsabilidad de respuesta que tienen las autoridades (Morón, 2018).

Este artículo sostiene que (toda persona tiene derecho a presentar solicitudes, ya sea individualmente o en grupo, por escrito ante la

autoridad correspondiente, que está obligada a emitir una respuesta también por escrito dentro del plazo legal, bajo responsabilidad) (Morón, 2018).

Asimismo, según el desarrollo jurisprudencial del Tribunal, el derecho a la petición administrativa conlleva, para la Administración, la obligación de asumir ciertas responsabilidades con el fin de asegurar el núcleo fundamental del derecho constitucional y promover su desarrollo. De acuerdo con las pautas jurisprudenciales establecidas por el Tribunal Constitucional de Perú, los deberes a seguir son: a) Proporcionar las herramientas necesarias para que el ciudadano pueda ejercer su derecho de petición sin obstáculos innecesarios o absurdos; b) No sancionar al solicitante en ninguna forma o manera solo por haber ejercido dicho derecho; c) Aceptar y gestionar la solicitud; d) Tomar una decisión sobre la petición dentro del período estipulado por la ley correspondiente, ofreciendo la debida fundamentación de dicha resolución; e) Notificar al solicitante sobre lo decidido, independientemente de si es un rechazo o una aprobación.

El Silencio Administrativo Positivo (quien calla otorga, pero qué otorga) es distinto del silencio administrativo negativo: consiste en un acto ficticio que opera de manera automática y determina la aprobación legal de la solicitud o recurso, evitando cualquier resolución demorada de la administración respecto al tema (Garrido, 2017).

Asimismo, teniendo en cuenta la obligación de resolver dentro del plazo legal para la solicitud y de informar al solicitante acerca de la decisión adoptada, es lógico afirmar que las técnicas creadas para tratar las inercias resolutivas de las autoridades son verdaderas medidas complementarias a la norma constitucional, con el objetivo de garantizar el derecho a solicitar y prevenir su ineficacia (Garrido, 2017).

El silencio administrativo positivo sólo es aplicable a los procedimientos administrativos que se inician por solicitud de parte, una vez que la petición ha sido admitida válidamente para su tramitación (Morón, 2018).

La técnica del silencio administrativo positivo, dado que está diseñada para tratar las violaciones formales de la obligación de

responder a las solicitudes o recursos ciudadanos, tiene como primer presupuesto lógico que exista un procedimiento admitido a trámite por parte del interesado (Morón, 2018).

Es importante notar que se deben cumplir dos condiciones para ello: ser un proceso administrativo que comience con una solicitud administrativa, ya sea en beneficio personal del administrado o de la comunidad, como una contradicción administrativa o una petición de información, entre otros; y que la administración haya aceptado válidamente su solicitud (Morón, 2018).

2.2.6. REQUISITOS PARA LA APLICACIÓN DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO

En este caso, la mayoría de la doctrina señala cuáles son las condiciones para que funcione el Silencio Administrativo Positivo.

Dichos requisitos serían:

- Que sea un proceso de evaluación preliminar.
- Que el Texto Único de Procedimientos Administrativos de la entidad pública haya establecido que el silencio será positivo.
- Que se haya cumplido el plazo legal para tomar una decisión explícita (Abruña y Baca, 2018).

El proceso de evaluación previa requiere un período de investigación o instrucción y una declaración anticipada por parte del gobierno. Si se termina el tiempo establecido sin que se haya emitido un pronunciamiento, el Silencio Positivo (lo solicitado se considera aprobado) o el Silencio Negativo (lo solicitado no es aprobado) entran en vigor. (Gómez y Huapaya 2008, p. 81-82)

Algunos criterios que han sido establecidos por el Tribunal Constitucional:

- El SAP solo es pertinente en trámites administrativos que comienzan a instancias de parte, siempre que la petición haya sido admitida válidamente para su procesamiento.
- Para el procedimiento administrativo correspondiente, debe existir una previsión explícita del silencio positivo.
- Posibilidad legal de lo que se ha solicitado.

- El tiempo exacto durante el cual debe ser resuelto y comunicada la decisión del pedido.
- La inacción absoluta de la administración (Morón, 2017).

El tercer criterio es el más relevante para este trabajo, porque será el que determine la aplicación del SAP en el procedimiento.

2.2.7. CÓMO APLICAR EL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO

Para implementar el silencio positivo, es necesario que se cumplan los siguientes requisitos: La administración no se ha pronunciado sobre la solicitud que dio lugar a un procedimiento administrativo; por lo tanto, debe haber pasado el tiempo establecido por ley para resolverla (Cárdenas, 2022).

2.2.8. EFICACIA DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO

La notificación en plazo de la resolución que concluye el procedimiento es la actividad administrativa por antonomasia que posibilita evitar que se genere silencio (Aguado, 2014). Esta resolución tiene que ser no solo emitida, sino también notificada dentro de ese plazo; de lo contrario, sería la Administración la que determinaría si existe o no silencio a través de la simple técnica de antedatar las resoluciones.

Asimismo, en relación con la notificación, en lo que respecta a Perú, hay una inconsistencia normativa, ya que el artículo 36 de la LPAG, específicamente su numeral 36.1, establece: En los procesos administrativos que están sujetos a silencio positivo, si el organismo no ha notificado el pronunciamiento correspondiente después de vencido el plazo máximo establecido, se considera que la solicitud del administrado ha sido aceptada (Bocanegra, 2015). El funcionario o servidor público que lo necesite es responsable de emitir el pronunciamiento o documento adicional para que el administrado pueda ejercer su derecho; no es necesario hacerlo.

Sin embargo, el numeral 199.1 del artículo 199 de la LPAG, que se refiere a los efectos del Silencio Administrativo, indica: Los procedimientos administrativos que estén sujetos a silencio

administrativo positivo serán aprobados automáticamente y en las mismas condiciones en que fueron solicitados si la entidad no ha notificado el pronunciamiento correspondiente después de transcurrido el tiempo máximo o establecido, al cual se le agrega el plazo máximo del numeral 24.1 del artículo 24.

Siguiendo este mismo razonamiento, El artículo 36 establece que el SAP ocurrirá cuando transcurra el plazo para resolver, normalmente de 30 días hábiles, sin que se haya notificado la Resolución. Por otro lado, el artículo 199 establece que al plazo máximo para resolver hay que añadirle los 5 días del plazo para notificar previsto en el artículo 24 (Gómez, 2012). Por lo tanto, el deber de resolver no se satisface al comunicar la resolución en 19 de los 30 días; este requisito es jurídicamente ineficaz sin él, sino hasta que ha pasado el plazo máximo para resolver (30 días hábiles) y luego el plazo para notificar (5 días) (Gómez, 2012).

Esta circunstancia puede significar que, dependiendo de cómo cada entidad administrativa interprete la situación:

se entienda que tiene la posibilidad de emitir la resolución en menos de 30 días hábiles y no esté obligada a notificarla hasta el día 35 (trigésimo quinto) después de presentada la solicitud. Para la regulación de los Servicios de Saneamiento, el Reglamento General de Reclamos, que fue aprobado por la Resolución del Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD, establece en sus artículos 21 y 23 que la Resolución que solucione el Reclamo debe emitirse dentro de los 30 días hábiles siguientes a su presentación; mientras que la Resolución que resuelva el Recurso de Reconsideración debe ser emitida en los próximos 15 días hábiles. En ambos casos, se dispone un plazo de notificación de cinco días hábiles. (Bocanera, 2015, p. 109)

2.2.9. EL DERECHO DE PETICIÓN Y LA OBLIGACIÓN DE RESOLVER

El facultar a los ciudadanos para que participen de manera libre en la toma de decisiones gubernamentales, ya sea a nivel local o nacional, sobre cuestiones que creen que afectan sus intereses, como un medio directo y activo para practicar la democracia participativa, ha permitido

que esta facultad se reconozca bajo el Derecho de Petición (Cienfuegos, 2015).

Se muestra como una herramienta de acción cívica, porque garantizaba que el individuo tuviera acceso a las acciones del gobierno. De acuerdo con el tratadista mexicano David Cienfuegos Salgado, el Derecho de Petición, que en el pasado era un derecho fundamental en la relación entre gobernantes y gobernados, hoy se considera una forma natural de convivencia entre los ciudadanos o residentes y el gobierno.

En la misma línea de idea, según lo que afirma Jaime Vidal Perdomo, el Derecho de Petición es la facultad política de dirigirse a las autoridades, independientemente de cuál de las tres ramas del poder sea, con el fin de solicitarles una respuesta en el sentido que los solicitantes requieran (Vidal, 2018). En otras palabras, es el derecho de las personas que administran o son ciudadanos de acudir a las instancias públicas para presentar reclamaciones o hacer solicitudes.

Asimismo, la mayor parte de las constituciones del mundo reconocen este derecho de petición. Por ejemplo, en la Constitución vigente de la República del Ecuador, que fue publicada el 20 de octubre de 2008 en el Registro Oficial, se encuentra el subtítulo "Derechos de Libertad" en el Capítulo Sexto del Título II, Derechos. En su artículo 66, numeral 23, se reconoce y asegura a los individuos (Campaña, 2020).

También es importante resaltar la parte legal sobre el derecho a solicitar, que está contenida en la ley de Modernización del Estado, Privatizaciones y Provisión de Servicios Públicos por Iniciativa Privada, la cual se expresa en la primera oración del primer inciso del artículo 28:

Es relevante indicar que, en la elaboración de los textos legales y constitucionales, se evidencia que este derecho no consiste únicamente en la posibilidad de acudir a las autoridades (Benalcázar, 2018).

Más bien, estas deben pronunciarse de manera apropiada, no solo explícita y oportuna. Lo que es pertinente en el ámbito legal es precisamente lo que está conforme a derecho. En otras palabras, el derecho de petición del administrado no solo incluye la facultad de quejarse, pedir o apelar, sino que también implica indefectiblemente el deber de la administración de resolver (Benalcázar, 2018).

Esto está establecido en el numeral 23 del artículo 66 de la Constitución de la República, que concede al administrado el derecho a obtener respuestas o atención basadas en fundamentos. y dentro del tiempo máximo fijado por la ley. En consecuencia, la obligación de resolver por parte de la administración o el derecho que tiene el administrado a recibir una respuesta son consecuencias naturales del Derecho de Petición (Benalcázar, 2018).

Por lo tanto, la obligación de resolver consiste en que la administración tiene el deber de tramitar las solicitudes de los ciudadanos y responder a ellas concediendo o denegando lo solicitado según su criterio libre:

Mediante una declaración con carácter jurídico; esta no debe ser arbitraria ni desprovista de fundamentos, sino que debe estar conforme a las normas legales, es decir, presentar la motivación adecuada. Esta última se entiende como la referencia y cita de las leyes que protegen la solicitud y los hechos específicos del caso, así como una relación coherente entre ambas. Todo esto debe hacerse dentro del plazo establecido por ley para prevenir potenciales acciones que podrían resultar en la nulidad absoluta del acto administrativo o resolución, lo cual complementa el Derecho de Petición. (Laso, 2019, p. 434)

La obligación de resolver consiste en que la administración tiene el deber de tramitar las solicitudes de los ciudadanos y responder a ellas concediendo o denegando lo solicitado según su criterio libre:

Mediante una declaración con carácter jurídico; esta no debe ser arbitraria ni desprovista de fundamentos, sino que debe estar conforme a las normas legales, es decir, presentar la motivación adecuada. Esta última se entiende como la referencia y cita de las leyes que protegen la solicitud y los hechos específicos del caso, así como una relación coherente entre ambas. Todo esto debe hacerse dentro del plazo establecido por ley para prevenir potenciales acciones que podrían resultar en la nulidad absoluta del acto administrativo o resolución, lo cual complementa el Derecho de Petición (Benalcázar, 2018, p. 107).

Si un individuo que está interesado presenta una solicitud, recurso o reclamación a cualquier órgano o servidor público sobre asuntos de su competencia, y no recibe respuesta oportuna y fundamentada por parte de la Administración debido a su inacción, se estaría cometiendo una violación del Derecho Constitucional de Petición.

Afirmando lo que dice David Cienfuegos acerca de que la administración pública está obligada a contestar explícitamente todos los procedimientos que se llevan a cabo ante ella y, además, notificar a tiempo la resolución obtenida:

En esta situación, el término oportunamente debe ser entendido en el marco de un lapso específico. La institución del Silencio Administrativo fue creada para asegurar la defensa efectiva del Derecho de Petición y evitar que la Administración Pública, al recibir una demanda, eluda su deber de pronunciarse, incumpliendo con ello su obligación de resolver y violando el Derecho de Respuesta. (Cienfuegos, 2015, p. 309)

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- **Derechos.** Están amparados constitucionalmente y es aquello que todo administrado tiene dentro de un procedimiento de reclamo para hacer valer y respetar su pedido ante una empresa prestadora de servicio.
- **Vulneración de derechos.** se refiere a la transgresión o violación de los derechos fundamentales de una persona, los cuales están protegidos por normas jurídicas y éticas. Estos derechos son reconocidos por leyes nacionales e internacionales, como la Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- **Silencio Administrativo Positivo.** Efecto que genera la inacción por parte de la administración, lo que se supondría que la empresa declara fundado (aceptado) tu reclamo y pone fin al procedimiento.
- **Osinergmin.** Es una institución pública del Estado que supervisa que las empresas de electricidad y de hidrocarburos brinden un servicio continuo, seguro y de calidad. También supervisa la seguridad de las operaciones mineras.

- **Reclamo.** Acción del usuario con el objetivo de recibir una declaración sobre cualquier conflicto que surja relacionado con la prestación de los servicios públicos de gas natural o electricidad.
- **JARU.** (Junta que atiende las apelaciones de los reclamos de los usuarios). Es la entidad de Osinergmin encargada de atender las quejas de los clientes de servicios públicos energéticos en la última y segunda instancia administrativa.

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

El nivel de Aplicación del Silencio Administrativo Positivo, en el procedimiento administrativo de reclamo, de los administrados de Electrocentro, es alto, en OSINERGMIN del Departamento de Huánuco, 2022.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECIFICO

He1. Los factores que generan la Aplicación del Silencio Administrativo Positivo, en el procedimiento de reclamo, de los administrados de Electrocentro son: La falta de una buena ética profesional por parte de los administradores, asimismo el poco interés de la obligación de resolver de los administrados, también una mala logística en la empresa distribuidora Electrocentro, finalmente las sanciones a los administradores en vía administrativa o penales son mínimas o nulas, en OSINERMIN del Departamento de Huánuco, 2022.

He2. Los derechos y principios vulnerados de los administrados para llegar a la Aplicación del Silencio Administrativo Positivo, en el procedimiento administrativo de reclamo son: El derecho de petición administrativa, asimismo el principio de legalidad amparada en el Art. IV de la ley N° 27444, finalmente el principio de predictibilidad, en OSINERGMIN del Departamento de Huánuco, 2022.

He3. Los mecanismos de solución para disminuir la Aplicación del Silencio Administrativo positivo, en el procedimiento administrativo de reclamo, de los administrados de Electrocentro son: Que,

OSINERGMIN apruebe la tipificación y escala de multas de las infracciones respecto al incumplimiento de plazos para pronunciarse y notificar las resoluciones dentro de un procedimiento administrativo de reclamo, el cual incluya contar con un registro del primer ejemplar de las cédulas de notificación que constan en autocopiativo en calidad de cargo (físico), así como el procedimiento de fiscalización y sanción correspondiente. Se establezca como meta prioritaria realizar capacitaciones constantes al personal de Electrocentro sobre plazos y régimen de notificaciones. Incrementar personal de Electrocentro que tengan buenos valores éticos, finalmente se establezcan sanciones disciplinarias graves a los administradores que incumplen con su deber, OSINERGMIN del Departamento de Huánuco, 2022.

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Procedimiento Administrativo de reclamo.

2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Silencio Administrativo Positivo.

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

Tabla que muestra la operacionalización de las variables de estudio

Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
V.I Procedimiento Administrativo de reclamo	Factores	- La Ética profesional por parte de los administradores de Electrocentro en la resolución de reclamo. -Factores que generan que Electrocentro no cumpla lo establecido con su normativa. -Se evidencia un buen cumplimiento de los administradores de Electrocentro. - Existe interés de la obligación de resolver por parte de los administradores de Electrocentro	Guía de entrevista
	Derechos y principios vulnerados	-Se evidencia respeto a los derechos y principios por parte de los administradores de Electrocentro. -Vulneración de derechos y principios de los administrados para llegar a la configura del SAP.	
V.D Silencio Administrativo o Positivo	Nivel de aplicación	- Quejas que ingresan solicitando aplicación del Silencio Administrativo Positivo a JARU-OSINERGMIN. - El resultado de la queja por aplicación del silencio administrativo positivo en OSINERGMIN.	Ficha de análisis documental
	Mecanismos de solución	-Sanciones a los administradores en la vía administrativa o penal cuando incumplen la obligación de resolver. -Soluciones para disminuir la aplicación del SAP en el procedimiento administrativo de reclamo.	

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación se considera aplicada porque busca nuevos conocimientos y áreas de estudio sin tener metas prácticas concretas. De acuerdo con Sanches (2018) "Su objetivo es generar nuevos conocimientos de la realidad para ampliar el saber científico" (p. 36).

3.1.1. ENFOQUE

Se desarrolló bajo el enfoque mixto.

El enfoque mixto es un método que reúne, examina y conecta información cualitativa y cuantitativa en una sola investigación o en varias para dar respuesta a una cuestión planteada (Aranzamendi, 2008).

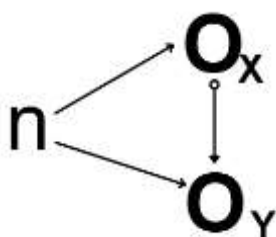
3.1.2. ALCANCE O NIVEL

El alcance o nivel de la investigación fue explicativo.

Es posible indicar que este tipo de alcance posibilitará un análisis estructurado de la causa-efecto entre variables, se distinguirán las independientes como generadoras y las dependientes como resultados, lo cual facilitará el planteamiento de hipótesis desde una perspectiva causal (Arias, 2021).

3.1.3. DISEÑO

El presente trabajo de investigación fue de diseño no experimental de corte transversal explicativo, los sujetos son analizados en su contexto natural y las variables no se manipularán, haciendo una distinción entre el tipo de investigación "transversal", que recolectará datos en un momento determinado, como una "instantánea" del fenómeno y la investigación "explicativa", cuyo propósito será examinar las causas de los sucesos (Arispe et al., 2020).



Donde:

M =Muestra

O₁ = Observación de la V.1.

O₂ = Observación de la V.2.

R= Incidencia de X en Y.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

La población de estudio estaba constituida por expertos en materia administrativa entre abogados y administradores de OSINERGMIN del departamento de Huánuco los mismos que ascienden a 15 sujetos expertos, asimismo, encontramos 15 quejas por aplicación del silencio administrativo positivo en OSINERGMIN del departamento de Huánuco, del año 2022.

Haciendo un total de la población (N) 170 sujetos y objetos de estudio.

Criterios de inclusión

- Todo administrador de OSINERGMIN del departamento de Huánuco.
- Abogados administradores habilitados del ilustre colegio de abogados de Huánuco.
- Abogados administradores con amplio conocimiento del SAP.
- Quejas por aplicación del silencio administrativo positivo en OSINERGMIN del departamento de Huánuco.

Criterios de exclusión

- Administradores que no laboran en OSINERGMIN del departamento de Huánuco.
- Administradores de OSINERGMIN del departamento de Huánuco inhabilitados.
- Abogados administradores inhabilitados del ilustre colegio de abogados de Huánuco.
- Quejas diferentes a la aplicación del silencio administrativo positivo en OSINERGMIN del departamento de Huánuco.

3.2.2. MUESTRA

La muestra estaba conformada por 15 sujetos expertos en materia administrativa entre abogados y administradores de OSINERGMIN del departamento de Huánuco, finalmente se encontró 10 expedientes por aplicación del silencio administrativo positivo en OSINERGMIN del departamento de Huánuco del año 2022.

El muestreo probabilístico aleatorio simple, en atención a la siguiente fórmula:

Fórmula

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{(E^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q)}$$

$$N = 15$$

$$Z = 1.96$$

$$E = 0.05$$

$$P = 0.50$$

$$q = 0.50$$

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS EN LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Tabla 2

Tabla que muestra las técnicas e instrumentos que se utilizaron para recoger datos

Técnicas	Instrumentos
El fichaje	Fichas textuales y resumen para el recojo de información a las fuentes de información para el marco teórico.
Entrevista	Ficha de entrevista a los expertos de la muestra de estudio para la recolección de datos.
Análisis documental	Ficha de análisis documental a las quejas por aplicación del silencio administrativo positivo en OSINERGMIN del departamento de Huánuco, del año 2022.

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Para examinar e interpretar los datos, primero se recolectaron los datos adquiridos a través de la aplicación del instrumento de recolección de información y posteriormente se tabularon con estadígrafos.

A continuación, se llevó a cabo el análisis con un enfoque cuantitativo, porque al principio se evaluarán los hechos y las circunstancias que suceden en cada una de las variables.

Con el propósito de establecer un único objetivo y demostrar nuestras hipótesis, se descartaron previamente aquellos datos o información que no eran relevantes.

Después, se sistematizaron los datos usando tablas de resultados porcentuales y sus respectivas figuras donde era necesario.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

4.1.1 RESULTADOS DE LA GUÍA DE ENTREVISTA

Tabla 3

Respuesta de los sujetos expertos en materia administrativa respecto al nivel de quejas que ingresan solicitando aplicación del Silencio Administrativo Positivo a JARU-OSINERGMIN

A la pregunta	Respuestas de los expertos en materia administrativa	
A su consideración ¿Cuál es el nivel de quejas que ingresan solicitando aplicación del Silencio Administrativo Positivo a JARU-OSINERGMIN? ¿Por qué?	1. Sheila Cotrina Sincha.	Nivel intermedio, en primer orden por el desconocimiento de las funciones y competencias de OSINERGMIN por ende respecto al procedimiento administrativo de reclamo y queja.
	2. Trejo Verde, Gonzalo.	A mi consideración el nivel es intermedio, toda vez que los usuarios no tienen conocimientos sobre la solicitud del silencio administrativo y la falta de orientación al usuario sobre el mismo.
	3. Astrid Atina, Trejo Cloud.	Nivel intermedio, debido al desconocimiento del trámite, falta de orientación y el plazo en que deben dar respuesta a una queja por aplicación del silencio administrativo positivo.
	4. Lazo Segura Olga M.	El nivel es Intermedia, dado que el hecho de no resolver, no pronunciarse sobre los puntos de reclamo conlleva al ciudadano a la desconfianza y confusión.
	5. García Villanueva, José Andrés.	El nivel es intermedio, debido a la vulneración del principio de celeridad puesto que la finalidad del usuario al interponer un reclamo es para obtener un pronunciamiento sobre un conflicto derivado de prestación de servicios públicos de electricidad.
	6. Sanchez Tacuchi, Karol Fausto.	Es bajo, debido a que la administración demora en resolver los reclamos y recursos que los usuarios presentan.
	7. Solano Barrueta, Guadalupe	El nivel es intermedio, debido al desconocimiento de la existencia del procedimiento administrativo de queja contra empresas por defectos de tramitación de procedimiento administrativo de reclamo.
	8. Lopez Atencia, Isaías	El nivel es intermedio, toda vez que algunos usuarios no tienen conocimiento respecto a interponer quejas.
	9. Modesto Martel Jean Pieer.	Es intermedio, debido al plazo de atención y que la población no confía en la administración debido a que no hay una sanción para el incumplimiento de resolver.
	10. Lopez Arce, Yossely Nicea.	El nivel es intermedio porque todos los usuarios no tienen conocimiento sobre este derecho que tienen los usuarios de solicitar la SAP
	11. Gamboa Naupay, Luz America.	El nivel es intermedio, debido al desconocimiento del trámite, falta de orientación y el plazo para obtener una respuesta de queja por aplicación del silencio administrativo positivo.

12.	Luna Lopez Franco Ada.	Es bajo, debido al desconocimiento del procedimiento administrativo de queja contra empresas por defectos de tramitación en el proceso de reclamo tanto del usuario y el personal de orientación.
13.	Durand Alvarado, Jorge Luis	El nivel es intermedio porque no todos los usuarios conocen de una supuesta solicitud del silencio administrativo ante JARU para hacer valer sus derechos.
14.	Torres Ynocencio Jim Alexandro	El nivel de queja por aplicación del silencio administrativo es bajo, por el desconocimiento de los usuarios

Análisis

En la tabla 3 se puede apreciar las respuestas de los expertos en temas administrativos donde el 80% de entrevistados refirieron que el nivel de solicitud de quejas que ingresan a OSINERGMIN solicitando la aplicación del silencio administrativo es de nivel intermedio, toda vez que no todos los usuarios tienen conocimiento respecto a los supuestos que opera el silencio administrativo positivo dentro de un procedimiento de reclamo.

Asimismo, dichos experto señalaron que si no se da el silencio administrativo se estaría vulnerando el principio de celeridad, siendo que la finalidad de los usuarios es obtener un pronunciamiento sobre los conflictos derivados de los servicios públicos de electricidad.

Interpretación

JARU o OSINERGMIN ha recibido quejas pidiendo la aplicación del Silencio Administrativo Positivo porque la empresa distribuidora Electrocentro no ha cumplido con pronunciarse sobre el reclamo, ni sobre alguno de los puntos reclamados, dentro de los tiempos establecidos en el numeral 1 del artículo 20º de esta Directiva. También porque no se ha pronunciado sobre el recurso de reconsideración en un plazo de diez (10) días hábiles como lo establece esta Directiva y no se han notificado sus resoluciones dentro de cinco (5) días hábiles a partir del día siguiente al emitirse.

Tabla 4

Respuesta de los sujetos expertos en materia administrativa respecto si existe una buena ética profesional por parte de los administradores de Electrocentro en la resolución de reclamo, para que se configura la aplicación de SAP

A la pregunta	Respuestas de los expertos en materia administrativa
A su consideración ¿Existe una buena ética profesional por parte de los administradores de Electrocentro en la resolución de reclamo, para que se configura la aplicación de SAP? ¿Por qué?	1. Sheila Cotrina Sincha. A mi consideración no existe ética profesional porque estamos frente a una vulneración del principio de eficiencia toda vez que la empresa no está cumpliendo en brindar calidad en las funciones encomendadas a esta concesionaria de electricidad, siendo su obligación de resolver y notificar dentro del plazo establecido.
	2. Trejo Verde, Gonzalo. No existe una buena ética profesional, porque los trabajadores administrativos no emiten resolución de reclamos dentro del plazo correspondiente.
	3. Astrid Atina, Trejo Cloud. No existe una buena ética profesional, puesto que estamos frente a la inactividad.
	4. Lazo Segura Olga M. No, dado a que nace a partir de la inacción de la administración pública respecto a la petición del administrado.
	5. García Villanueva, José Andrés. No, a mi juicio, debido a que obliga a la administración a responder a los ciudadanos, reconociendo el correlativo derecho de estos últimos de recibir una respuesta.
	6. Sanchez Tacuchi, Karol Fausto. No, dado que estamos a una supuesta demora injustificada de resolver la solicitud, despreciando el plazo legal previsto en la misma y por los perjuicios que se causen a los consumidores en estos casos.
	7. Solano Barrueta, Guadalupe No, toda vez que existe una vulneración a los principios que rige el procedimiento administrativo de reclamo vertido en el artículo 64 del código de protección y defensa del consumidor y el artículo IV del título preliminar de la Ley 27444.
	8. Lopez Atencia, Isaias Existe poca ética profesional, porque los trabajadores administrativos de las empresas no están emitiendo resoluciones dentro del plazo.
	9. Modesto Martel Jean Pieer. A mi consideración no, porque nos encontramos frente a una situación de vulneración de los derechos de los ciudadanos en obtener una resolución expresa en el plazo.
	10. Lopez Arce, Yossely Nicea. Los trabajadores de la empresa Electrocentro no tiene ética profesional porque no están emitiendo resoluciones dentro de los plazos establecidos por la norma.
	11. Gamboa Naupay, Luz America. No, ya que existe la obligación de atender los reclamos y dar respuesta dentro del plazo establecidos.
	12. Luna Lopez Franco Ada. A mi consideración no existe ética profesional, porque en el presente caso del inciso D) del artículo 21 de la RCD 269- 2014, el cual

		establece uno de los supuestos que es el silencio administrativo positivo.
13.	Durand Alvarado Jorge Luis	A mi observación existe poca ética profesional por que los trabajadores administrativos de las empresas no están realizando sus funciones quizás por falta de conocimiento sobre el tema de reclamos.
14.	Torres Ynocencio Jim Alexandro	No, dado que estamos frente al incumplimiento del deber de responder de la administración pública.

Análisis

En la tabla 4 se puede apreciar las respuestas de los expertos en temas administrativos, donde el 95% de entrevistados refirieron que no existe una buena ética profesional por parte de los administradores de Electrocentro en la resolución de reclamo, toda vez que los trabajadores están dejando de lado la importancia de emitir y notificar una resolución dentro del plazo correspondiente, notándose una clara mala logística por parte de la empresa.

Interpretación

Los administradores de Electrocentro han demostrado una mala ética profesional en el proceso de reclamo, ya que no se pronuncian sobre el reclamo dentro del tiempo establecido por JARU cuando anuló la resolución emitida anteriormente, tampoco lo hacen en relación al recurso de reconsideración dentro de los diez (10) días hábiles establecidos en esta Directiva y no notifican su resolución cinco (5) días hábiles después de ser emitida. Por lo tanto, consideramos que, se debe fortalecer el recurso humano de la distribuidora, como mayor capacitación al personal, asimismo debe existir mayor supervisión interna y finalmente asignación eficiente de tareas.

Tabla 5

Respuesta de los sujetos expertos en materia administrativa respecto a los factores que generan que Electrocentro no cumpla lo establecido en el Procedimiento Administrativo de Reclamo, para que se configura la aplicación del SAP

A la pregunta	Respuestas de los expertos en materia administrativa
A su consideración ¿Cuáles son los factores que generan que Electrocentro no cumpla lo establecido en el Procedimiento Administrativo de Reclamo, para que se configura la aplicación del SAP?	1. Sheila Cotrina Sincha. Falta de coordinación entre las áreas encargadas de resolver reclamos, falta de capacitación al personal sobre la normativa vigente, falta de personal, falta de sanciones por parte del órgano supervisor en esta materia.
	2. Trejo Verde, Gonzalo. Es la falta de interés de resolver dicha controversia, falta de conocimiento de los trabajadores sobre el tema de reclamo.
	3. Astrid Atina, Trejo Cloud. No existe procedimiento de supervisión por parte del Organismo Regulador irresponsable, gestión de áreas, personal deficiente
	4. Lazo Segura Olga M. Falta de personal capaz con responsabilidad de sus funciones sobre el ciudadano, falta de supervisión por el órgano regulador y falta de tipificación de la infracción.
	5. García Villanueva, José Andrés. Falta de compromiso de los administradores de la empresa, toda vez que nos encontramos frente a una responsabilidad objetiva de administración y subjetiva de funciones.
	6. Sanchez Tacuchi, Karol Fausto. Falta de sanciones, gestión de recursos por parte de la concesionaria y falta de supervisión de la misma.
	7. Solano Barrueta, Guadalupe Falta de personal idóneo en el área, siendo que no está atendiendo de forma eficaz y con celeridad las funciones encomendadas.
	8. Lopez Atencia, Isaías A mi consideración los factores son: que los encargados de resolver los reclamos no priorizan las peticiones de los ciudadanos o clientes por la incapacidad de resolver asuntos que no benefician a la empresa.
	9. Modesto Martel Jean Pieer. Falta de gestión interna y recursos humanos
	10. Lopez Arce, Yossely Nicea. Los factores son: -La falta de una buena ética profesional. -Desinterés de la obligación de resolver de los administrados.
	11. Gamboa Naupay, Luz America. Falta de coordinación entre sus áreas internas, poco personal, falta de capacitación, falta de supervisión por parte del organismo regulador del sector energía, el hecho que no existe sanciones drásticas, falta de triplicación de infracciones para iniciar un procedimiento sancionador.
	12. Luna Lopez Franco Ada. Falta de gestión interna, mal control en el área de notificaciones.
	13. Durand Alvarado Jorge Luis. Por la falta de una de adecuada logística en la empresa distribuidora Electrocentro, también las

		sanciones de los administradores en vía administrativa o penales son mínimas o nulas.
14.	Torres Ynocencio Jim Alexandro	Falta de gestión personal porque estamos olvidado la finalidad de la función pública, gestión interna dado que aparte de contar con personal adecuado este debe ser suficiente para cumplir cavamente sus funciones

Análisis

En la tabla 5 se puede apreciar las respuestas de los expertos en temas administrativos donde la mayoría de ellos refieren que los factores son: falta de coordinación entre las áreas encargadas de resolver reclamos, falta de capacitación al personal sobre normas vigentes, falta de personal, falta de sanción a los trabajadores administrativos que omiten su trabajo, no existe supervisión por parte del órgano regulador en gestión de áreas, falta de tipificación de la infracción, falta de compromiso de los administradores de la empresa hacia el ciudadano, falta de gestión de recursos y supervisión por parte de la concesionaria, falta de gestión interna en recursos humanos y mal control en el área de notificaciones.

Interpretación

Los administradores de Electrocentro no están mostrando una adecuada ética profesional, de igual forma no están mostrando interés de resolver, por lo tanto, esto serían factores fundamentales para generar la aplicación del SAP en el procedimiento de reclamo.

Tabla 6

Respuesta de los sujetos expertos en materia administrativa respecto a qué opinión tiene a cerca de la sanción a los administradores en la vía administrativa o penal cuando incumplen la obligación de resolver.

A la pregunta	Respuestas de los expertos en materia administrativa	
A su consideración ¿Qué opinión tiene a cerca de la sanción a los administradores en la vía administrativa o penal cuando incumplen la obligación de resolver? ¿por qué?	1. Sheila Cotrina Sincha.	A mi opinión respecto a las sanciones a los trabajadores administrativos que no cumplen con sus funciones, no se están efectuando con sanciones de ningún tipo por falta de normas jurídicas que tipifican dicha omisión propia.
	2. Trejo Verde, Gonzalo.	La sanción a los trabajadores en vía administrativa no se está efectuando debido a que no existen normas que sancionan dicha omisión.
	3. Astrid Atina, Trejo Cloud.	A mi juicio, al exigir que la administración responda a los ciudadanos y les notifique, se asume el correlativo derecho del ciudadano de recibir una respuesta de la administración. Por lo tanto, estamos ante un incumplimiento de funciones que llevará a requerir responsabilidad disciplinaria.
	4.Lazo Segura Olga M.	Nos encontramos frente al supuesto de infracción, al principio ético de eficiencia y responsabilidad por no tramitar en su debida oportunidad el reclamo, por lo que resulta viable el inicio de un procedimiento administrativo disciplinario. No obstante, es relevante que los principios de razonabilidad y proporcionalidad establecen un límite a la autoridad sancionadora del empleador, lo cual asegura que la medida disciplinaria esté en línea con los hechos. Esto significa que la empresa debe verificar primero la falta imputada, así como los antecedentes relacionados y el cargo ocupado, para que la sanción no sea excesiva para quien impugna.
	5. García Villanueva, José Andrés.	A mi opinión el Organismo Supervisor de la Inversión de Energía y Minería no cuenta con una norma que establezca las infracciones y sanciones por el incumplimiento del deber de resolver. Asimismo, la responsabilidad disciplinaria por incumplir el deber de resolver es insuficiente y escasamente eficaz como demuestra la habitualidad con que la administración recurre al silencio.
	6. Sanchez Tacuchi, Karol Fausto.	La firmeza del precepto y la exigencia de tal responsabilidad enfrentan hoy en día problemas que impiden su funcionamiento. En primer lugar, porque no hay una tipificación explícita de la infracción administrativa ni se especifica el tipo de infracción que se comete, ni la sanción que le corresponde, por lo cual el deber de resolver no conlleva responsabilidad disciplinaria alguna; así, se están violando los principios legales y la tipicidad normativa tanto de las faltas como de las sanciones.
	7. Solano Barrueta, Guadalupe	No existe una normativa emitida por el organismo que regula a las empresas de electricidad como Electrocentro que establezca una infracción el no resolver un reclamo, no pronunciarse alguno de los puntos reclamados, no pronunciarse dentro del plazo que incluso establece JARU al declarar la

	nulidad de la resolución emitida, no pronunciarse sobre el recurso de reconsideración y no notificar su resolución.
8. Lopez Atencia, Isaias	Mi opinión al respecto de la sanción administrativa a trabajadores de la empresa es: la empresa debe sancionar económicamente a los trabajadores administrativos que incumplen de resolver los reclamos formulados por los usuarios.
9. Modesto Martel Jean Pieer.	El incumplimiento de la obligación legal de resolver de forma expresa dentro del plazo llevando a la exigencia de responsabilidad disciplinaria al personal que tenga a su cargo la cual se puede expender a los titulares de las administraciones.
10. Lopez Arce, Yossely Nicea.	El Organismo Supervisor de la Inversión de Energía y Minería no cuenta con una norma de sanciones.
11. Gamboa Naupay, Luz America.	Opino que OSINERGMIN no cuenta con una norma que establezca un proceso de supervisión al procedimiento de reclamo que involucre el cumplimiento de los plazos para resolver los mismos, por ende, no se encuentra tipificadas las infracciones y sanciones que la concesionaria infringe. Asimismo, el código de ética de la función pública refiere que son pasibles de procedimiento administrativo disciplinario los funcionarios y servidores públicos que infringen el principio de eficiencia en las funciones a su cargo. .
12. Luna Lopez Franco Ada.	Respecto a las sanciones administrativas Osinergmin como ente regulador no cuenta con una norma que establezca las infracciones y las multas que versen sobre un procedimiento administrativo sancionador debido al incumplimiento de resolver un reclamo estableciendo contradicción con lo señalado en el artículo 40 de la RCD 269- 2014 que señala el incumplimiento por parte de la empresa constituye una infracción conforme a las escalas de multas aprobadas por el consejo directivo.
13. Durand Alvarado Jorge Luis	Respecto a las sanciones a los trabajadores administrativos por no resolver los reclamos de los ciudadanos es porque no hay normas que tipifican dicha conducta de omisión.
14. Torres Ynocencio Jim Alexandro	Nos encontramos frente a una laguna puesto que no existe una infracción al incumplimiento de resolver, aunado a ello no se cuenta con un proceso de supervisión a la concesionaria sobre el procedimiento.

Análisis

En la tabla 6 se puede apreciar las respuestas de los expertos en temas administrativos, quienes consideran que los trabajadores de Electrocentro no están siendo sancionados por la deficiencia en la atención de reclamos, es más refieren que exigir a la administración el deber de responder es un reconocimiento correlativo del derecho del

ciudadano, siendo que frente a esta problemática se está vulnerando el principio ético de eficacia y responsabilidad por no tramitar sus reclamos.

Además, que el Organismo Supervisor de la Inversión de Energía y Minería no cuenta con una norma que establezca las infracciones y sanciones por el incumplimiento del deber de resolver.

Asimismo, que la contundencia del precepto la exigencia de la responsabilidad presenta obstáculos a su operatividad porque no existe tipificación de infracción administrativa, ni una sanción por dicha omisión. Siendo que, Osinergmin no cuenta con una norma que le abale supervisar el procedimiento de reclamo cuando Electrocentro incumple con los plazos establecidos para pronunciarse o notificar el reclamo. En ese contexto, se contradice con el artículo 40 de la RCD 269- 2014.

Interpretación

El Organismo Supervisor de la Inversión de Energía y Minería no cuenta con una norma que establezca las infracciones y sanciones por el incumplimiento del deber de resolver ni de notificar, por lo tanto, nos encontramos frente al supuesto de infracción al principio ético de eficiencia y responsabilidad por no tramitar en su debida oportunidad el reclamo, por lo que resulta viable el inicio de un procedimiento administrativo disciplinario.

Tabla 7

Respuesta de los sujetos expertos en materia administrativa respecto si se han vulnerado derechos y principios de los administrados para llegar a la configura del SAP

A la pregunta	Respuestas de los expertos en materia administrativa	
A su consideración ¿Se han vulnerado derechos y principios de los administrados para llegar a la configura del SAP? ¿Cuáles son?	1. Sheila Cotrina Sincha.	Si, como el principio del debido procedimiento, celeridad, eficiencia y responsabilidad. Derecho al debido procedimiento, a un plazo razonable y al derecho de petición.
	2. Trejo Verde, Gonzalo.	Si se vulneraron derechos como: el principio de eficiencia, el principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento.
	3. Astrid Atina, Trejo Cloud.	Se ha vulnerado el derecho de petición, el derecho al debido procedimiento, el derecho de obtener una resolución motivada, el principio de buena fe, el principio de eficacia y el servicio a los ciudadanos.
	4. Lazo Segura Olga M.	Se ha vulnerado el derecho de petición, el debido procedimiento, el principio de eficiencia, el principio de responsabilidad y el principio de buena fe.
	5. García Villanueva, José Andrés.	Se vulnero el principio del debido procedimiento, el principio de celeridad y el derecho del ciudadano a obtener una respuesta de la administración.
	6. Sanchez Tacuchi, Karol Fausto.	Se vulnero el derecho a una buena administración pública y el derecho a la tutela administrativa efectiva.
	7. Solano Barrueta, Guadalupe	Si, puesto que el consumidor de un servicio contamos con una serie de principios y derechos es así que conforme al código de protección y defensa del consumidor se vulnero el derecho de los consumidores estipulado en la Ley 29571, artículo 1, inciso g) que señala a la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, céleres o ágiles y gratuitos según sea el caso para la atención de sus reclamos. Asimismo, se están vulnerando una serie de derechos y principios como el derecho al debido procedimiento, responsabilidad y celeridad.
	8. Lopez Atencia, Isaias	Efectivamente se están vulnerando ciertos derechos y principios como el derecho de los consumidores, los principios de celeridad y el principio del debido procedimiento.
	9. Modesto Martel Jean Pieer.	Si, se están vulnerando ciertos derechos y principios porque no se están resolviendo a tiempo los reclamos de los ciudadanos; los derechos vulnerados son: el derecho a obtener una respuesta clara y precisa dentro del plazo razonable, así como el principio de celeridad, el derecho de petición y el debido procedimiento.
	10. Lopez Arce, Yossely Nicea.	Se vulneran el derecho de los consumidores, los principios de celeridad y el principio del debido procedimiento.
	11. Gamboa Naupay, Luz America.	Se están vulnerando ciertos principios y derechos como el debido procedimiento, derecho al plazo razonable y de petición.

12.	Luna Lopez Franco Ada.	Se están vulnerando el derecho de petición y el debido procedimiento.
13.	Durand Alvarado Jorge Luis	Si, se están vulnerando algunos derechos y principios como: el derecho de solicitar por escrito y ser respondido dentro del plazo establecido por ley, el principio de celeridad.
14.	Torres Ynocencio Jim Alexandro	Se están vulnerando derechos y principios porque los administradores de la empresa Electrocentro no están cumpliendo con resolver los reclamos dentro de los plazos establecidos. Los derechos y principios vulnerados son: el derecho de petición que tiene por finalidad obtener una respuesta, el debido procedimiento, la buena fe procedimental y celeridad.

Análisis

En la tabla 7 se puede apreciar las respuestas de los expertos en temas administrativos, quienes consideran que se vulneraron ciertos derechos y principios, como el principio del debido procedimiento, celeridad, responsabilidad y eficiencia, es más se vulneró el derecho de petición consagrado en nuestra constitución política del Perú, el derecho a obtener una resolución motivada, el principio de buena fe, el derecho a la tutela administrativa efectiva. Asimismo, se puede advertir que el consumidor de un servicio cuenta con principios y derechos consignado en el código de protección y defensa del consumidor Ley 29571, artículo 1, inciso g).

Interpretación

Los administrados están dotados de derechos y principios en la figura del procedimiento administrativo de reclamo para disminuir la configura del SAP, por lo que consideramos que no se están respetando como el principio de legalidad amparada en el Art. IV de la ley N° 27444, asimismo el principio de predictibilidad y finalmente el derecho de petición administrativa.

Tabla 8

Respuesta de los sujetos expertos en materia administrativa respecto a que mecanismos de solución propondría para disminuir la aplicación del silencio administrativo positivo, en el procedimiento administrativo de reclamo, de los administrados de Electrocentro

A la pregunta	Respuestas de los expertos en materia administrativa	
A su consideración ¿Qué mecanismos de solución propondría para disminuir la aplicación del silencio administrativo positivo, en el procedimiento administrativo de reclamo, de los administrados de Electrocentro?	1. Sheila Cotrina Sincha.	Que, OSINERGMIN como ente regulador ejerza su facultad normativa y que establezca la infracción y sanciones específicas sobre el procedimiento de reclamos sobre la obligación de resolver, notificar los supuestos que configure el SAP. Se realice mayores acciones para lograr que la población Huanuqueña conozca sus competencias sobre el procedimiento de reclamos.
	2. Trejo Verde, Gonzalo.	A mi consideración propongo como mecanismos de solución a la empresa, realizar charlas a los personales que trabajan en las áreas encargadas de resolver reclamos.
	3. Astrid Atina, Trejo Cloud.	Los mecanismos de solución para disminuir la aplicación del silencio administrativo son: la responsabilidad patrimonial, sanciones disciplinarias graves, procedimiento sancionador normado y capacitaciones constantes a trabajadores de la empresa.
	4. Lazo Segura M. Olga	Los mecanismos de solución son: sancionar severamente a los administrados y un proceso sancionador para la entidad.
	5. García Villanueva, José Andrés.	Uno de los procedimientos es clasificar el incumplimiento del deber de resolución como infracción disciplinaria, con lo cual se proporciona mayor seguridad jurídica para sancionar la conducta del funcionario que no cumple con su deber.
	6. Sanchez Tacuchi, Karol Fausto.	Como mecanismo de solución se tiene que realizar una campaña de sensibilización a los trabajadores, capacitar sobre competencias y funciones a los trabajadores de Electrocentro. Se crea normativa que permita supervisar, imponer sanciones por incumplimiento al procedimiento de reclamo.
	7. Solano Barrueta, Guadalupe	Incorporar una norma jurídica que defina la presunción aludida: se asumirá que existe perjuicio siempre que se demuestre el incumplimiento del deber de resolver sin causa justificada y una compensación por daño moral en función de la seriedad de la lesión.
	8. Lopez Atencia, Isaías	Uno de los mecanismos de solución sería imponer con una multa al personal que infringe en dicha omisión y dar charlas sobre la importancia de resolver un reclamo dentro del plazo establecido.

9. Modesto Martel Jean Pieer.	Se le impondría una responsabilidad patrimonial y penal al sujeto responsable.
10. Lopez Arce, Yossely Nicea.	Que, OSINERGMIN apruebe la tipificación y escala de multas de las infracciones respecto al incumplimiento de plazos para pronunciarse y notificar las resoluciones dentro de un procedimiento administrativo de reclamo
11. Gamboa Naupay, Luz America.	Que exista una norma que establezca infracciones y sanciones específicas sobre el procedimiento de reclamo y los supuestos plazos de atención, notificación y resolución según el SAP.
12. Luna Lopez Franco Ada.	Mejorar las líneas de atención a los usuarios, sancionar, la existencia de supervisar o fiscalizar para sancionar drásticamente a las concesionarias de electricidad, mejorar el sistema de notificación para que sea eficaz según la cantidad de reclamo, capacitación constante al personal de la concesionaria de electricidad y el personal ente regulador.
13. Durand Alvarado Jorge Luis	Capacitar a los trabajadores administrativos encargados de resolver reclamos y en caso de incumplimiento a pesar de estar capacitado sea sancionado económicamente.
14. Torres Ynocencio Jim Alexandro	Para garantizar una mayor seguridad jurídica a la facultad de sancionar disciplinariamente al funcionario que no cumple con su deber, se debe tipificar el incumplimiento de la obligación de resolución como falta administrativa.

Análisis

En la tabla 8 se puede apreciar las respuestas de los expertos en temas administrativos, en donde refieren que OSINERGMIN cuenta con la función de debe dictar una resolución donde se establezcan las infracciones, sanciones y multas respecto al incumplimiento por parte de las empresas distribuidoras a los plazos establecidos en el procedimiento administrativo de reclamo. Además, se debería tipificar el incumplimiento de deber de resolver como una falta administrativa en la Ley 27444.

En esa misma línea, Electrocentro debe realice capacitaciones a sus trabajadores inmersos en la gestión de reclamos y crear directivas internas que le permitan supervisar a sus trabajadores e introducir un precepto legal que establezca la existencia de perjuicio al ciudadano por no resolver sus reclamos siempre en cuando se acredite el incumplimiento del deber de resolver sin justificación.

Asimismo, la empresa debe pagar una indemnización al agraviado por daño moral según la gravedad de la lesión, mejorar las líneas de

atención a los usuarios, capacitar a sus trabajadores, para generar confianza en los ciudadanos que reclaman sus derechos y principios.

Interpretación

El Estado mediante una norma con rango de ley ha atribuido a Osinergmin la potestad normativa en los procedimientos a su cargo, por lo tanto, se encuentra autorizada para dictar una resolución que establezca la escala de multas y sanciones, la cual comprendería las tipificaciones de infracciones respecto a la obligación de pronunciarse y notificar las resoluciones del procedimiento de reclamo dentro del plazo establecido, lo que generaría confiabilidad en los usuarios. Además, la empresa debe implementar mecanismos que permitan supervisar internamente a sus trabajadores, reforzar el conocimiento de los mismos y establecer mecanismos para disminuir el incumplimiento de deberes.

4.2.2 RESULTADO DEL ANÁLISIS DOCUMENTAL

Tabla 9

Tabla que muestra las quejas por aplicación del silencio administrativo positivo en OSINERGMIN del departamento de Huánuco, del año 2022

N	Queja	1. ¿se ha declarado fundado la Aplicación del Silencio Administrativo Positivo?		2. ¿Se evidencia respeto a los derechos y principios por parte de los administradores de Electrocentro?		3. ¿Se evidencia un buen cumplimiento de los administradores de Electrocentro?		4. ¿existe interés de la obligación de resolver por parte de los administradores de Electrocentro?		5. ¿existen mecanismos de solución para disminuir la aplicación del SAP en el procedimiento administrativo de reclamo?	
		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
1	20220023271	X			X		X		X		X
2	202200195015	X			X		X		X		X
3	202200145174	X			X		X		X		X
4	202200195015		X	X		X		X		X	
5	202200252034	X			X		X		X		X
6	202222257234	X			X		X		X		X
7	202200259143	X			X		X		X		X
8	202200259288	X			X		X		X		X
9	202200145174		X	X		X		X		X	
10	202200272126	X			X		X		X		X

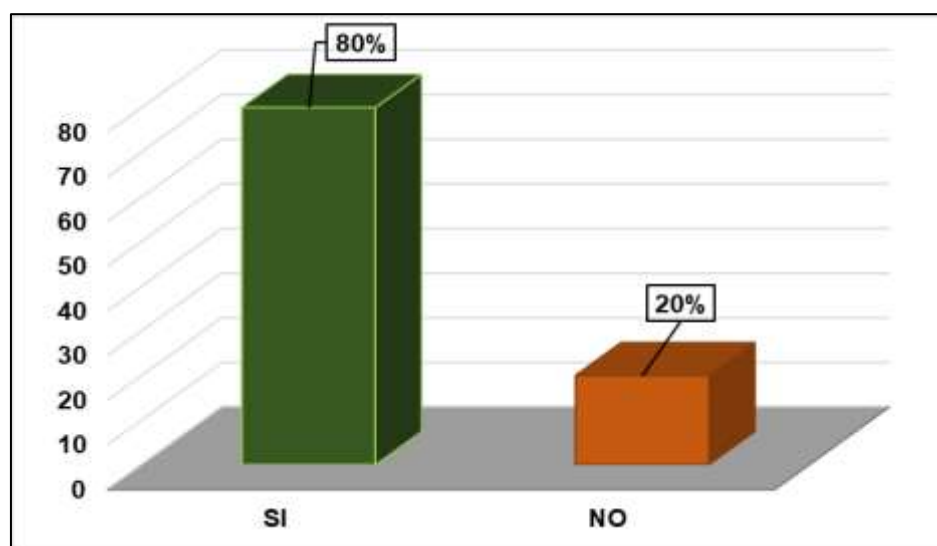
Tabla 10

Tabla que evidencia si se han declarado fundadas la aplicación del Silencio Administrativo Positivo

¿se ha declarado fundado la Aplicación del Silencio Administrativo Positivo?	Análisis a los expedientes por SAP en OSINERGMIN del departamento de Huánuco del año 2022.		Total	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Sí	08	80	10	100
No	02	20		

Figura 1

¿Se evidencia si se han declarado fundadas la aplicación del Silencio Administrativo Positivo?



Análisis

En la tabla 10 del análisis a los expedientes por aplicación al SAP en OSINERMINING del departamento de Huánuco; se pudo advertir que en el 80% de los expedientes, se evidenció que sí, se han declarado fundadas la aplicación del Silencio Administrativo Positivo, asimismo un 20% de los expedientes analizados se evidencio que declararon infundada la aplicación del Silencio Administrativo Positivo.

Interpretación

Los administradores de la empresa de Electrocentro, no fueron diligentes al resolver un reclamo, lo que llevó a que el usuario recurriera al Silencio Administrativo Positivo (SAP), esto debido a que en su mayoría los administradores no cumplen con los plazos establecidos por el Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural, generando la aplicación del SAP, ocasionando que sea alto el nivel de esta aplicación del SAP, causando un incremento de expedientes a resolver por el JARU. Lo que nos da que pensar que estos resultados sugieren que la empresa de energía eléctrica Electrocentro, puede tener debilidades en su proceso de gestión de reclamos, por lo que concluimos que la empresa debería revisar y mejorar su proceso de gestión de reclamos para asegurarse de que se resuelvan de manera eficiente y oportuna.

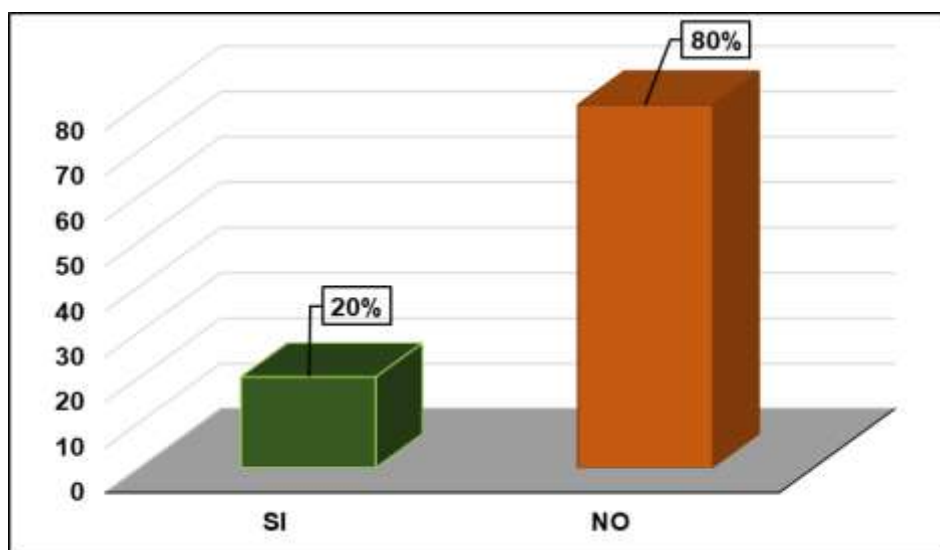
Tabla 11

Tabla que evidencia el respeto a los derechos y principios por parte de los administradores de Electrocentro

¿Se evidencia respeto a los derechos y principios por parte de los administradores de Electrocentro?	Análisis a los expedientes por SAP en OSINERGMIN del departamento de Huánuco del año 2022.		Total	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Sí	02	20	10	100
No	08	80		

Figura 2

¿Se evidencia respeto a los derechos y principios por parte de los administradores de Electrocentro?



Análisis

En la tabla 11 del análisis a los expedientes por aplicación al SAP en OSINERMINING del departamento de Huánuco; se pudo advertir que en el 80% de los expedientes, se evidenció que los administradores de Electrocentro no muestran respeto a los derechos y principios del procedimiento administrativo, asimismo un 20% de los expedientes analizados se evidencio que sí muestran respeto a los derechos y principios del procedimiento administrativo los administradores de Electrocentro.

Interpretación

Los administradores de Electrocentro no respetan el derecho de petición administrativa, principios de legalidad y predictibilidad; asimismo, esta falta de respeto a los derechos y principios del procedimiento administrativo puede indicar un incumplimiento de la normativa vigente, lo que genera consecuencias legales y reputacionales para Electrocentro, mostrando que la empresa puede tener una débil cultura de servicio, lo que puede afectar la confianza y la satisfacción de los clientes y usuarios, por lo que concluimos que Electrocentro debería proporcionar capacitación y formación a sus administradores sobre los derechos y principios del procedimiento administrativo, así como la importancia de la

transparencia y la justicia en la toma de decisiones además de establecer mecanismos de monitoreo y evaluación para asegurarse de que sus administradores estén cumpliendo con los derechos y principios del procedimiento administrativo.

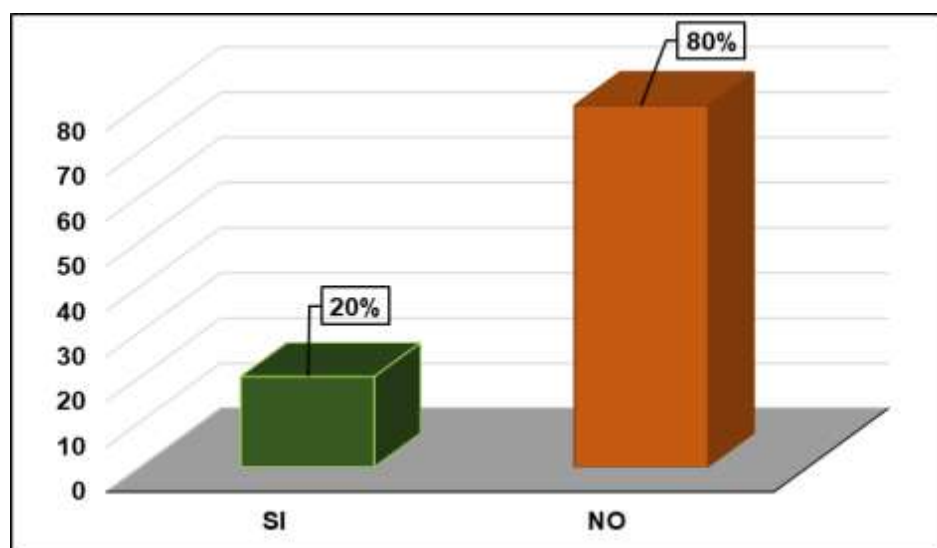
Tabla 12

Tabla que si se evidencia un buen cumplimiento de los administradores de Electrocentro

¿Se evidencia un buen cumplimiento de los administradores de Electrocentro?	Análisis a los expedientes por SAP en OSINERGMIN del departamento de Huánuco del año 2022.		Total	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Sí	02	20	10	100
No	08	80		

Figura 3

¿Se evidencia un buen cumplimiento de los administradores de Electrocentro?



Análisis

En la tabla 12 del análisis a los expedientes por aplicación al SAP en OSINERMING del departamento de Huánuco; se pudo advertir que en el 80% de los expedientes, se evidenció que no muestran un buen cumplimiento los administradores de Electrocentro, asimismo un 20% de los expedientes analizados se evidencio que sí se muestra un buen cumplimiento de los administradores de Electrocentro.

Interpretación

De los expedientes analizados se muestra que los administradores de Electrocentro no cumplen adecuadamente con sus responsabilidades, lo que genera retrasos, errores y problemas en la atención a los clientes y usuarios, la falta de cumplimiento indica un incumplimiento de las normas y procedimientos establecidos lo cual obedece a que las sanciones a estos malos administradores no son rigurosas o escasa en ocasiones, por lo que nos da a entender que los administradores de Electrocentro carecen de ética profesional, lo que afecta la calidad del servicio y la confianza en la empresa; evidenciando una débil gestión y supervisión, por lo que concluimos que se deben regular sanciones más rigurosas para aquellos malos administradores de empresas, para así de esa manera pongan más empeño en el cumplimiento de sus funciones y cumplir con los plazos establecidos para cada caso presentado y dar solución oportuna a un reclamo presentado con eficiencia.

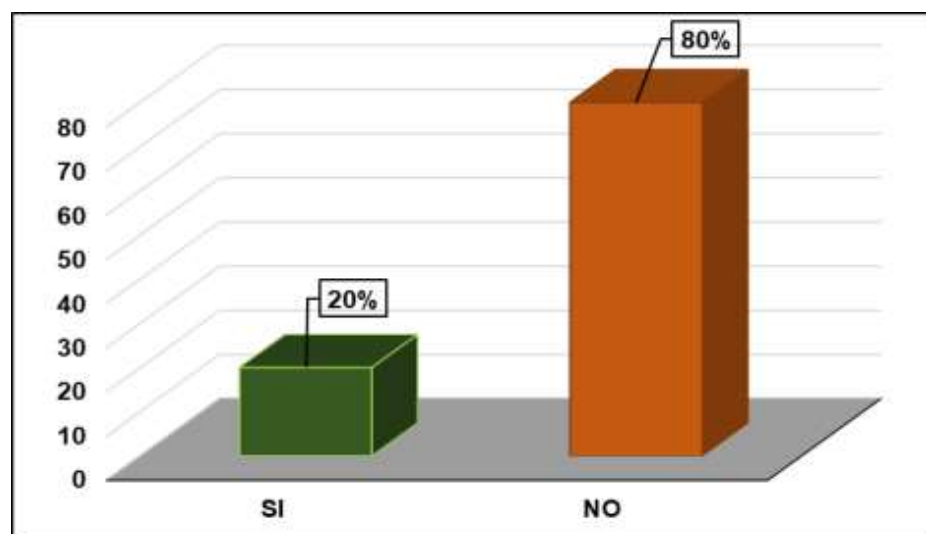
Tabla 13

Tabla que evidencia si existe interés de la obligación de resolver por parte de los administradores de Electrocentro

¿Existe interés de la obligación de resolver por parte de los administradores de Electrocentro?	Análisis a los expedientes por SAP en OSINERGMIN del departamento de Huánuco del año 2022.		Total	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Sí	02	20	10	100
No	08	80		

Figura 4

¿Se evidencia que existe interés de la obligación de resolver por parte de los administradores de Electrocentro?



Análisis

En la tabla 13 del análisis a los expedientes por aplicación al SAP en OSINERMING del departamento de Huánuco; se pudo advertir que en el 80% de los expedientes, se evidenció que no existe interés de la obligación de resolver por parte los administradores de Electrocentro, asimismo un 20% de los expedientes analizados se evidencio que los administradores de Electrocentro sí muestran interés de la obligación de resolver.

Interpretación

Los administradores de Electrocentro en su mayoría no demuestran interés en resolver los reclamos o solicitudes de los clientes y usuarios. Esto indica una falta de compromiso con la atención al cliente y la resolución de conflictos esta falta de interés en resolver los casos presentados puede ser un indicador de que los administradores de Electrocentro no consideran que la resolución de reclamos sea una prioridad o una obligación importante lo que genera insatisfacción en los usuarios teniendo que recurrir a la aplicación del SAP para de esta manera recibir la justicia esperada, por lo que concluimos que Electrocentro debería proporcionar capacitación a sus administradores sobre la importancia de la atención al cliente y la resolución de conflictos y

a sus administrados brindar centros de capacitaciones gratuitas sobre el cumplimiento de obligación de resolver dentro del plazo establecido por JARU con una notificación diligente.

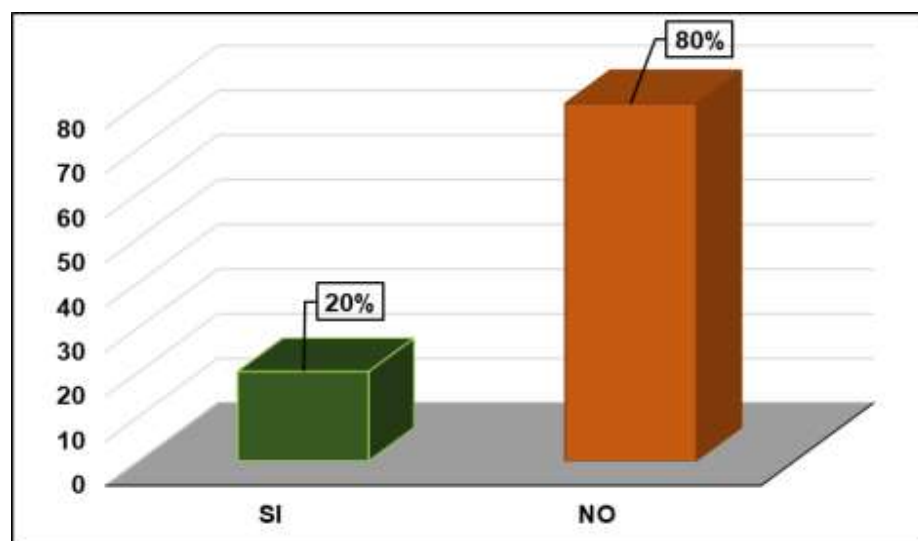
Tabla 14

Tabla que evidencia si existen mecanismos de solución para disminuir la aplicación del SAP en el procedimiento administrativo de reclamo

¿Existen mecanismos de solución para disminuir la aplicación del SAP en el procedimiento administrativo de reclamo?	Análisis a los expedientes por SAP en OSINERGMIN del departamento de Huánuco del año 2022.		Total	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Sí	02	20	10	100
No	08	80		

Figura 5

¿Se evidencia si existen mecanismos de solución para disminuir la aplicación del SAP en el procedimiento administrativo de reclamo?



Análisis

En la tabla 14 del análisis a los expedientes por aplicación al SAP en OSINERMING del departamento de Huánuco; se pudo advertir que en el 80% de los expedientes, se evidenció que no existe mecanismos de solución para disminuir la aplicación del Silencio Administrativo Positivo, asimismo un 20% de los expedientes analizados se evidencio que sí existe mecanismos de

solución para disminuir la aplicación del Silencio Administrativo Positivo.

Interpretación

De lo analizado demuestra una falta de planificación y estrategia para abordar los reclamos, solicitudes de los clientes y usuarios del Electrocentro, siendo que de tener mecanismos eficientes y oportunos los reclamos no llegarían hasta el OSINERMIN en queja, siendo que serían resuelto en la misma empresa, cumpliendo de esta forma con los plazos establecidos, la debida notificación y correcta aplicación de las normas establecidas en el Procedimiento Administrativo de Reclamo. Por lo que concluimos que se debe diseñar e implementar mecanismos de solución efectivos en la gestión de reclamos y solicitudes, así como realizar ajustes y mejoras según sea necesario.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS

Con la hipótesis general: *El nivel de Aplicación del Silencio Administrativo Positivo, en el procedimiento administrativo de reclamo, de los administrados de Electrocentro, es alto, en OSINERGMIN del Departamento de Huánuco, 2022.*

Partiendo de nuestro marco teórico se tiene que a (fojas 21) el investigador Escate (2021) sostiene que; durante el 2020, la implementación de métodos alternativos para solucionar conflictos ha mostrado una eficacia limitada en la resolución de disputas administrativas trilaterales a cargo de OSINERGMIN Huánuco. Además, se conoce que los mecanismos extintivos permiten finalizar el procedimiento sin necesidad de recurrir a uno sancionador. Sin embargo, no se han hallado estudios previos sobre el empleo de conciliación y transacción en la resolución de procedimientos trilaterales.

Asimismo, a (fojas 26) Guzmán (2020) refiere que la empresa distribuidora se pronuncia fuera de los plazos establecidos en el artículo 21.2; por lo tanto, dicha resolución es nula. Igualmente, la notificación fuera del plazo no tiene validez en ningún caso. A petición del usuario o de oficio, JARU declarará la aplicación del silencio administrativo positivo, que significa que su reclamación será considerada válida y

tendrá el carácter de resolución que concluye el procedimiento. Además, la aplicación del silencio administrativo positivo se proclamará únicamente si no infringe el ordenamiento jurídico, de acuerdo con lo establecido en el numeral 5.3 del artículo 5º y en el numeral 10.3 del artículo 10º de la Ley N° 27444 y sus reformas.

Continuando con la contrastación tenemos a la tabla 3 a *(fojas 43)* donde los expertos refirieron que, JARU o OSINERGMIN ha recibido quejas pidiendo la aplicación del Silencio Administrativo Positivo porque la empresa distribuidora Electrocentro no ha cumplido con pronunciarse sobre el reclamo, ni sobre alguno de los puntos reclamados, dentro de los tiempos establecidos en el numeral 1 del artículo 20º de esta Directiva. También porque no se ha pronunciado sobre el recurso de reconsideración en un plazo de diez (10) días hábiles como lo establece esta Directiva y no se han notificado sus resoluciones dentro de cinco (5) días hábiles a partir del día siguiente al emitirse.

Finalmente tenemos en la tabla 10 a *(fojas 60)* que los administradores de la empresa de Electrocentro, no fueron diligentes al resolver un reclamo, lo que llevó a que el usuario recurriera al Silencio Administrativo Positivo (SAP), esto debido a que en su mayoría los administradores no cumplen con los plazos establecidos por el Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural, generando la aplicación del SAP, ocasionando que sea alto el nivel de esta aplicación del SAP, causando un incremento de expedientes a resolver por el JARU. Lo que nos da que pensar que estos resultados sugieren que la empresa de energía eléctrica Electrocentro, puede tener debilidades en su proceso de gestión de reclamos, por lo que concluimos que la empresa debería revisar y mejorar su proceso de gestión de reclamos para asegurarse de que se resuelvan de manera eficiente y oportuna.

En consecuencia, a efecto de lo expuesto señalamos que nuestra hipótesis general es válida y cierta.

Con la hipótesis específica 1: *Los factores que generan la Aplicación del Silencio Administrativo Positivo, en el procedimiento de reclamo, de los administrados de Electrocentro son: La falta de una buena ética*

profesional por parte de los administradores, asimismo el poco interés de la obligación de resolver de los administrados, también una mala logística en la empresa distribuidora Electrocentro, finalmente las sanciones a los administradores en vía administrativa o penales son mínimas o nulas, en OSINERMIN del Departamento de Huánuco, 2022.

Analizando de nuestro marco teórico tenemos a (fojas 19) el investigador Lázaro (2019) que señala que; de igual manera, podemos llegar a la conclusión de que únicamente se debe implementar el Silencio Administrativo Positivo en aquellos procedimientos de reclamo donde existan normas que especifiquen con claridad las repercusiones de aceptar como fundada la solicitud del usuario de los Servicios de Saneamiento.

Seguidamente (fojas 20) el investigador Cárdenas (2021) refiere que; el silencio administrativo positivo está vinculado con la falta de actividad administrativa de los funcionarios en cuanto a cumplir con los plazos establecidos por la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo. Además, la falta de respuesta en un plazo razonable está relacionada con el incumplimiento de los funcionarios con respecto a los plazos que prevé la ley de procedimientos administrativos generales de la Municipalidad Provincial.

Continuando con la contrastación tenemos de la respuesta de los expertos en la tabla 4 a (fojas 47) señalaron que, los administradores de Electrocentro han demostrado una mala ética profesional en el proceso de reclamo, ya que no se pronuncian sobre el reclamo dentro del tiempo establecido por JARU cuando anuló la resolución emitida anteriormente, tampoco lo hacen en relación al recurso de reconsideración dentro de los diez (10) días hábiles establecidos en esta Directiva y no notifican su resolución cinco (5) días hábiles después de ser emitida. Por lo tanto, consideramos que, se debe fortalecer el recurso humano de la distribuidora, como mayor capacitación al personal, asimismo debe existir mayor supervisión interna y finalmente asignación eficiente de tareas. Asimismo, en la tabla 5 a (fojas 47) los expertos mencionaron que, los administradores de Electrocentro no están mostrando una adecuada ética profesional, de igual forma no están mostrando interés

de resolver, por lo cual, esto serían factores fundamentales para generar la aplicación del SAP en el procedimiento de reclamo.

Asimismo, tenemos en la tabla 12 a (*fojas 62*) de los expedientes analizados se muestra que los administradores de Electrocentro no cumplen adecuadamente con sus responsabilidades, lo que genera retrasos, errores y problemas en la atención a los clientes y usuarios, la falta de cumplimiento indica un incumplimiento de las normas y procedimientos establecidos lo cual obedece a que las sanciones a estos malos administradores no son rigurosas o escasa en ocasiones, por lo que nos da a entender que los administradores de Electrocentro carecen de ética profesional, lo que afecta la calidad del servicio y la confianza en la empresa; evidenciando una débil gestión y supervisión, por lo que concluimos que se deben regular sanciones más rigurosas para aquellos malos administradores de empresas, para así de esa manera pongan más empeño en el cumplimiento de sus funciones y cumplir con los plazos establecidos para cada caso presentado y dar solución oportuna a un reclamo presentado con eficiencia.

Por último, tenemos en la tabla 13 a (*fojas 64*) que los administradores de Electrocentro en su mayoría no demuestran interés en resolver los reclamos o solicitudes de los clientes y usuarios. Esto indica una falta de compromiso con la atención al cliente y la resolución de conflictos esta falta de interés en resolver los casos presentados puede ser un indicador de que los administradores de Electrocentro no consideran que la resolución de reclamos sea una prioridad o una obligación importante lo que genera insatisfacción en los usuarios teniendo que recurrir a la aplicación del SAP para de esta manera recibir la justicia esperada, por lo que concluimos que Electrocentro debería proporcionar capacitación a sus administradores sobre la importancia de la atención al cliente y la resolución de conflictos y a sus administrados brindar centros de capacitaciones gratuitas sobre el cumplimiento de obligación de resolver dentro del plazo establecido por JARU con una notificación diligente.

Por consiguiente y a efecto de lo expresado señalamos que nuestra hipótesis específica 1 es válida y cierta.

Con la hipótesis específica 2: *Los derechos y principios vulnerados de los administrados para llegar a la Aplicación del Silencio Administrativo Positivo, en el procedimiento administrativo de reclamo son: El derecho de petición administrativa, asimismo el principio de legalidad amparada en el Art. IV de la ley N° 27444, finalmente el principio de predictibilidad, en OSINERGMIN del Departamento de Huánuco, 2022.*

Partiendo de nuestro marco teórico tenemos a (fojas 20) el investigador Cárdenas (2021) señala que; hay una correlación entre el principio de legalidad frente a la falta de respuesta al administrado y la violación de los derechos constitucionales por parte de los funcionarios públicos en el proceso administrativo del municipio provincial de Coronel Portillo.

Seguidamente tenemos a (fojas 27) el autor Morón (2018) refiere que, en el artículo 2, inciso 20 de la Constitución Política del Estado se establece el derecho esencial a la petición y la correspondiente responsabilidad de respuesta que tienen las autoridades. Este artículo sostiene que (toda persona tiene derecho a presentar solicitudes, ya sea individualmente o en grupo, por escrito ante la autoridad correspondiente, que está obligada a emitir una respuesta también por escrito dentro del plazo legal, bajo responsabilidad).

Asimismo a (fojas 33) el autor Benalcázar (2018) señala que, es relevante indicar que, tanto en la creación del texto constitucional como del legal, se evidencia que *este derecho no consiste únicamente en el simple hecho de dirigirse a las autoridades, sino que también les exige el deber de responder; no solo de manera oportuna y explícita, sino además apropiada; lo pertinente es exactamente aquello que está conforme a derecho.*⁷ En otras palabras, el Derecho de Petición del administrado no se reduce a tener la capacidad de solicitar, requerir o recurrir; significa necesariamente la obligación de resolver por parte de la administración pública, tal como lo estipula el numeral 23 del artículo 66 de la Constitución.

Continuando con la contrastación tenemos de la respuesta de los expertos en la tabla 7 a (fojas 52) señalaron que, el Organismo Supervisor de la Inversión de Energía y Minería no cuenta con una norma que establezca las infracciones y sanciones por el incumplimiento del deber de resolver, por lo tanto, nos encontramos frente al supuesto de infracción, al principio ético de eficiencia y responsabilidad por no tramitar en su debida oportunidad el reclamo, por lo que resulta viable el inicio de un procedimiento administrativo disciplinario.

Finalmente tenemos en la tabla 11 a (fojas 60) que los administradores de la empresa de Electrocentro; no fueron diligentes al resolver un reclamo, lo que llevó a que el usuario recurriera al Silencio Administrativo Positivo (SAP) esto debido a que en su mayoría los administradores no cumplen con los plazos establecidos por el Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural, generando la aplicación del SAP y haciendo que sea demasiado alto el nivel de esta aplicación del SAP causando un incremento de expedientes a resolver por el JARU, lo que nos da que pensar que estos resultados sugieren que la empresa de energía eléctrica; Electrocentro, puede tener debilidades en su proceso de gestión de reclamos, por lo que concluimos que la empresa de Electrocentro debería revisar y mejorar su proceso de gestión de reclamos para asegurarse de que se resuelvan de manera eficiente y oportuna.

En consecuencia, a efecto de lo expuesto señalamos que nuestra hipótesis específica 2 es válida y cierta.

Con la hipótesis específica 3 *Los mecanismos de solución para disminuir la Aplicación del Silencio Administrativo positivo, en el procedimiento administrativo de reclamo, de los administrados de Electrocentro son: Crear centros de capacitaciones gratuitas para los administrados de Electrocentro con temas de buen cumplimiento de obligación de resolver dentro del plazo establecido por JARU con una buena notificación a las partes competentes, asimismo incrementar el personal de Electrocentro que tengan buenos valores éticos, finalmente*

que el Estado brinde asesoría jurídica gratuita a los administrados de Electrocentro, OSINERGMIN del Departamento de Huánuco, 2022.

Partiendo de nuestro marco teórico tenemos a (fojas 24) el autor Aguado (2014) señala que la notificación de la resolución que cierra el procedimiento en un plazo determinado es la actividad administrativa por excelencia que previene la generación del silencio. Durante este plazo, no solo se debe emitir la resolución, sino también notificarla; de lo contrario, sería posible que la Administración decidiera si hay o no silencio simplemente antedatando las resoluciones.

Continuando con la contrastación tenemos de la respuesta de los expertos en la tabla 8 a (fojas 54) señalaron que, el Estado mediante una norma con rango de ley ha atribuido a Osinergmin la potestad normativa en los procedimientos a su cargo, por lo tanto, se encuentra autorizada para dictar una resolución que establezca la escala de multas y sanciones, la cual comprendería las tipificaciones de infracciones respecto a la obligación de pronunciarse y notificar las resoluciones del procedimiento de reclamo dentro del plazo establecido, lo que generaría confiabilidad en los usuarios. Además, la empresa debe implementar mecanismos que permitan supervisar internamente a sus trabajadores, reforzar el conocimiento de los mismos y establecer mecanismos para disminuir el incumplimiento de deberes, asimismo a (fojas 49) en la tabla 6 los expertos refirieron que, el Organismo Supervisor de la Inversión de Energía y Minería no cuenta con una norma que establezca las infracciones y sanciones por el incumplimiento del deber de resolver, por lo tanto, nos encontramos frente al supuesto de infracción, al principio ético de eficiencia y responsabilidad por no tramitar en su debida oportunidad el reclamo, por lo que resulta viable el inicio de un procedimiento administrativo disciplinario.

Por ultimo en la tabla 14 a (fojas 66) tenemos de lo analizado demuestra una falta de planificación y estrategia para abordar los reclamos, solicitudes de los clientes y usuarios del Electrocentro, siendo que de tener mecanismos eficientes y oportunos los reclamos no llegarían hasta el OSINERMING en queja, siendo que serían resuelto en la misma empresa, cumpliendo de esta forma con los plazos

establecidos, la debida notificación y correcta aplicación de las normas establecidas en el Procedimiento Administrativo de Reclamo. Por lo que concluimos que se debe diseñar e implementar mecanismos de solución efectivos en la gestión de reclamos y solicitudes, así como realizar ajustes y mejoras según sea necesario.

En consecuencia, a efecto de lo expuesto señalamos que nuestra hipótesis específica 3 es válida y cierta.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Con la formulación general: *¿Cuál es el nivel de aplicación del Silencio Administrativo Positivo, en el procedimiento administrativo de reclamo, de los administrados de Electrocentro, en OSINERGMIN del Departamento de Huánuco, 2022?*

Partiendo de nuestro marco teórico se tiene que a (fojas 21) el investigador Escate (2021) sostiene que; durante el 2020, la implementación de métodos alternativos para solucionar conflictos ha mostrado una eficacia limitada en la resolución de disputas administrativas trilaterales a cargo de OSINERGMIN Huánuco. Además, se conoce que los mecanismos extintivos permiten finalizar el procedimiento sin necesidad de recurrir a uno sancionador. Sin embargo, no se han hallado estudios previos sobre el empleo de conciliación y transacción en la resolución de procedimientos trilaterales.

Asimismo, a (fojas 26) Guzmán (2020) refiere que, la empresa distribuidora se manifiesta fuera de los plazos fijados en el artículo 21.2, por lo que la resolución es nula. De igual manera, la notificación más allá del plazo no tiene validez en ninguna circunstancia. Por requerimiento del usuario o de oficio, JARU declarará la aplicación del silencio administrativo positivo. Esto quiere decir que su reclamación será reconocida como válida y se le dará el carácter de resolución que finaliza el procedimiento. Asimismo, conforme lo que señala el numeral 5.3 del artículo 5º y el numeral 10.3 del artículo 10º de la Ley N° 27444 y sus reformas, se aplicará el silencio administrativo positivo solamente si no contraviene el ordenamiento jurídico.

Continuando con la contrastación tenemos a la tabla 3 a (fojas 43) donde los expertos refirieron que, JARU o OSINERGMIN ha recibido quejas pidiendo la aplicación del Silencio Administrativo Positivo porque la empresa distribuidora Electrocentro no ha cumplido con pronunciarse sobre el reclamo, ni sobre alguno de los puntos reclamados, dentro de los tiempos establecidos en el numeral 1 del artículo 20º de esta Directiva. También porque no se ha pronunciado sobre el recurso de reconsideración en un plazo de diez (10) días

hábiles como lo establece esta Directiva y no se han notificado sus resoluciones dentro de cinco (5) días hábiles a partir del día siguiente al emitirse.

Finalmente tenemos en la tabla 10 a (*fojas 60*) que los administradores de la empresa de Electrocentro, no fueron diligentes al resolver un reclamo, lo que llevó a que el usuario recurriera al SAP, esto debido a que en su mayoría los administradores no cumplen con los plazos establecidos por el Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural, generando la aplicación del SAP, ocasionando que sea alto el nivel de esta aplicación del SAP, causando un incremento de expedientes a resolver por el JARU. Lo que nos da que pensar que estos resultados sugieren que la empresa de energía eléctrica Electrocentro, puede tener debilidades en su proceso de gestión de reclamos, por lo que concluimos que la empresa debería revisar y mejorar su proceso de gestión de reclamos para asegurarse de que se resuelvan de manera eficiente y oportuna.

En consecuencia, a efecto de lo expuesto señalamos que, el nivel de Aplicación del Silencio Administrativo Positivo, en el procedimiento administrativo de reclamo, de los administrados de Electrocentro, es alto, en OSINERGMIN del Departamento de Huánuco, 2022.

Con la formulación específica 1: *¿Cuáles son los factores que generan la Aplicación del Silencio Administrativo Positivo, en el procedimiento administrativo de reclamo, de los administrados de Electrocentro, en OSINERGMIN del Departamento de Huánuco, 2022?*

Analizando de nuestro marco teórico tenemos a (*fojas 19*) el investigador Lázaro (2019) que señala que; de igual manera, podemos llegar a la conclusión de que únicamente se debe implementar el Silencio Administrativo Positivo en aquellos procedimientos de reclamo donde existan normas que especifiquen con claridad las repercusiones de aceptar como fundada la solicitud del usuario de los Servicios de Saneamiento.

Seguidamente (*fojas 20*) el investigador Cárdenas (2021) refiere que; el silencio administrativo positivo está vinculado con la falta de actividad administrativa de los funcionarios en cuanto a cumplir con los plazos establecidos por la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo. Además, la

falta de respuesta en un plazo razonable está relacionada con el incumplimiento de los funcionarios con respecto a los plazos que prevé la ley de procedimientos administrativos generales de la Municipalidad Provincial.

Continuando con la contrastación tenemos de la respuesta de los expertos en la tabla 4 a (*fojas 47*) señalaron que, los administradores de Electrocentro han demostrado una mala ética profesional en el proceso de reclamo, ya que no se pronuncian sobre el reclamo dentro del tiempo establecido por JARU cuando anuló la resolución emitida anteriormente, tampoco lo hacen en relación al recurso de reconsideración dentro de los diez (10) días hábiles establecidos en esta Directiva y no notifican su resolución cinco (5) días hábiles después de ser emitida. Por lo tanto, consideramos que, se debe fortalecer el recurso humano de la distribuidora, como mayor capacitación al personal, asimismo debe existir mayor supervisión interna y finalmente asignación eficiente de tareas. Asimismo, en la tabla 5 a (*fojas 47*) los expertos mencionaron que, los administradores de Electrocentro no están mostrando una adecuada ética profesional, de igual forma no están mostrando interés de resolver, por lo cual, esto serían factores fundamentales para generar la aplicación del SAP en el procedimiento de reclamo.

Asimismo, tenemos en la tabla 12 a (*fojas 62*) de los expedientes analizados se muestra que los administradores de Electrocentro no cumplen adecuadamente con sus responsabilidades, lo que genera retrasos, errores y problemas en la atención a los clientes y usuarios, la falta de cumplimiento indica un incumplimiento de las normas y procedimientos establecidos lo cual obedece a que las sanciones a estos malos administradores no son rigurosas o escasa en ocasiones, por lo que nos da a entender que los administradores de Electrocentro carecen de ética profesional, lo que afecta la calidad del servicio y la confianza en la empresa; evidenciando una débil gestión y supervisión, por lo que concluimos que se deben regular sanciones más rigurosas para aquellos malos administradores de empresas, para así de esa manera pongan más empeño en el cumplimiento de sus funciones y cumplir con los plazos establecidos para cada caso presentado y dar solución oportuna a un reclamo presentado con eficiencia.

Por último, tenemos en la tabla 13 a (fojas 64) que los administradores de Electrocentro en su mayoría no demuestran interés en resolver los reclamos o solicitudes de los clientes y usuarios. Esto indica una falta de compromiso con la atención al cliente y la resolución de conflictos esta falta de interés en resolver los casos presentados puede ser un indicador de que los administradores de Electrocentro no consideran que la resolución de reclamos sea una prioridad o una obligación importante lo que genera insatisfacción en los usuarios teniendo que recurrir a la aplicación del SAP para de esta manera recibir la justicia esperada, por lo que concluimos que Electrocentro debería proporcionar capacitación a sus administradores sobre la importancia de la atención al cliente y la resolución de conflictos y a sus administrados brindar centros de capacitaciones gratuitas sobre el cumplimiento de obligación de resolver dentro del plazo establecido por JARU con una notificación diligente.

Por consiguiente y a efecto de lo expresado señalamos que, los factores que generan la Aplicación del Silencio Administrativo Positivo, en el procedimiento de reclamo, de los administrados de Electrocentro son: La falta de una buena ética profesional por parte de los administradores, asimismo el poco interés de la obligación de resolver de los administrados, también una mala logística en la empresa distribuidora Electrocentro, finalmente las sanciones a los administradores en vía administrativa o penales son mínimas o nulas, en OSINERMIN del Departamento de Huánuco, 2022.

Con la formulación específica 2: *¿Cuáles son los derechos y principios vulnerados de los administrados para llegar a la Aplicación del Silencio Administrativo Positivo, en el procedimiento administrativo de reclamo, de los administrados de Electrocentro, en OSINERGMIN del Departamento de Huánuco, 2022?*

Partiendo de nuestro marco teórico tenemos a (fojas 20) el investigador Cárdenas (2021) señala que; hay una correlación entre el principio de legalidad frente a la falta de respuesta al administrado y la violación de los derechos constitucionales por parte de los funcionarios públicos en el proceso administrativo del municipio provincial de Coronel Portillo.

Seguidamente tenemos a (fojas 27) el autor Morón (2018) refiere que, en el artículo 2, inciso 20 de la Constitución Política del Estado se establece

el derecho esencial a la petición y la correspondiente responsabilidad de respuesta que tienen las autoridades. Este artículo sostiene que (toda persona tiene derecho a presentar solicitudes, ya sea individualmente o en grupo, por escrito ante la autoridad correspondiente, que está obligada a emitir una respuesta también por escrito dentro del plazo legal, bajo responsabilidad).

Asimismo a (*fojas 33*) el autor Benalcázar (2018) señala que, es relevante indicar que, tanto en la creación del texto constitucional como del legal, se evidencia que "este derecho no consiste únicamente en el simple hecho de dirigirse a las autoridades, sino que también les exige el deber de responder; no solo de manera oportuna y explícita, sino además apropiada; lo pertinente es exactamente aquello que está conforme a derecho".⁷ En otras palabras, el Derecho de Petición del administrado no se reduce a tener la capacidad de solicitar, requerir o recurrir; significa necesariamente la obligación de resolver por parte de la administración pública, tal como lo estipula el numeral 23 del artículo 66 de la Constitución.

Continuando con la contrastación tenemos de la respuesta de los expertos en la tabla 7 a (*fojas 52*) señalaron que, el Organismo Supervisor de la Inversión de Energía y Minería no cuenta con una norma que establezca las infracciones y sanciones por el incumplimiento del deber de resolver, por lo tanto, nos encontramos frente al supuesto de infracción, al principio ético de eficiencia y responsabilidad por no tramitar en su debida oportunidad el reclamo, por lo que resulta viable el inicio de un procedimiento administrativo disciplinario.

Finalmente tenemos en la tabla 11 a (*fojas 60*) que los administradores de la empresa de Electrocentro; no fueron diligentes al resolver un reclamo, lo que llevó a que el usuario recurriera al Silencio Administrativo Positivo (SAP) esto debido a que en su mayoría los administradores no cumplen con los plazos establecidos por el Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural, generando la aplicación del SAP y haciendo que sea demasiado alto el nivel de esta aplicación del SAP causando un incremento de expedientes a resolver por el JARU, lo que nos da que pensar que estos resultados sugieren que la empresa de energía eléctrica; Electrocentro, puede tener debilidades en su proceso de gestión de reclamos, por lo que concluimos que la empresa

de Electrocentro debería revisar y mejorar su proceso de gestión de reclamos para asegurarse de que se resuelvan de manera eficiente y oportuna.

En consecuencia, a efecto de lo expuesto señalamos que, los derechos y principios vulnerados de los administrados para llegar a la Aplicación del Silencio Administrativo Positivo, en el procedimiento administrativo de reclamo son: El derecho de petición administrativa, asimismo el principio de legalidad amparada en el Art. IV de la ley N° 27444, finalmente el principio de predictibilidad, en OSINERGMIN del Departamento de Huánuco, 2022.

Con la formulación específica 3: *¿Qué mecanismos de solución se debe proponer para disminuir la aplicación del silencio administrativo positivo, en el procedimiento administrativo de reclamo, de los administrados de Electrocentro, en OSINERGMIN del Departamento de Huánuco, 2022?*

Partiendo de nuestro marco teórico tenemos a (fojas 24) el autor Aguado (2014) señala que la notificación de la resolución que cierra el procedimiento en un plazo determinado es la actividad administrativa por excelencia que previene la generación del silencio. Durante este plazo, no solo se debe emitir la resolución, sino también notificarla; de lo contrario, sería posible que la Administración decidiera si hay o no silencio simplemente antedatando las resoluciones.

Continuando con la contrastación tenemos de la respuesta de los expertos en la tabla 8 a (fojas 54) señalaron que, el Estado mediante una norma con rango de ley ha atribuido a Osinergmin la potestad normativa en los procedimientos a su cargo, por lo tanto, se encuentra autorizada para dictar una resolución que establezca la escala de multas y sanciones, la cual comprendería las tipificaciones de infracciones respecto a la obligación de pronunciarse y notificar las resoluciones del procedimiento de reclamo dentro del plazo establecido, lo que generaría confiabilidad en los usuarios. Además, la empresa debe implementar mecanismos que permitan supervisar internamente a sus trabajadores, reforzar el conocimiento de los mismos y establecer mecanismos para disminuir el incumplimiento de deberes, asimismo a (fojas 49) en la tabla 6 los expertos refirieron que, el Organismo Supervisor de la Inversión de Energía y Minería no cuenta con una norma que establezca las infracciones y sanciones por el incumplimiento del deber de resolver, por lo tanto, nos encontramos frente al supuesto de infracción, al

principio ético de eficiencia y responsabilidad por no tramitar en su debida oportunidad el reclamo, por lo que resulta viable el inicio de un procedimiento administrativo disciplinario.

Por ultimo en la tabla 14 a (*fojas 66*) tenemos de lo analizado demuestra una falta de planificación y estrategia para abordar los reclamos, solicitudes de los clientes y usuarios del Electrocentro, siendo que de tener mecanismos eficientes y oportunos los reclamos no llegarían hasta el OSINERMIN en queja, siendo que serían resuelto en la misma empresa, cumpliendo de esta forma con los plazos establecidos, la debida notificación y correcta aplicación de las normas establecidas en el Procedimiento Administrativo de Reclamo. Por lo que concluimos que se debe diseñar e implementar mecanismos de solución efectivos en la gestión de reclamos y solicitudes, así como realizar ajustes y mejoras según sea necesario.

En consecuencia, en consideración a lo expresado debemos señalar que, los mecanismos de solución para disminuir la Aplicación del Silencio Administrativo positivo, en el procedimiento administrativo de reclamo, de los administrados de Electrocentro son: Que, OSINERGMIN apruebe la tipificación y escala de multas de las infracciones respecto al incumplimiento de plazos para pronunciarse y notificar las resoluciones dentro de un procedimiento administrativo de reclamo, el cual incluya contar con un registro del primer ejemplar de las cédulas de notificación que constan en autocopiático en calidad de cargo (físico), así como el procedimiento de fiscalización y sanción correspondiente. Se establezca como meta prioritaria realizar capacitaciones constantes al personal de Electrocentro sobre plazos y régimen de notificaciones. Incrementar personal de Electrocentro que tengan buenos valores éticos, finalmente se establezcan sanciones disciplinarias graves a los administradores que incumplen con su deber.

CONCLUSIONES

Primera conclusión

Se ha logrado identificar que, el nivel de Aplicación del Silencio Administrativo Positivo, en el procedimiento administrativo de reclamo, de los administrados de Electrocentro, es alto, en OSINERGMIN, ya que, los administradores de la empresa de Electrocentro, no fueron diligentes al resolver un reclamo, lo que llevó a que el usuario recurriera al Silencio Administrativo Positivo, esto debido a que en su mayoría los administradores no cumplen con los plazos establecidos por el Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural (Fuente: Escate a fojas 21, Guzmán a fojas 26, Tabla 3 y 10).

Segunda conclusión

Se ha logrado determinar que, los factores que generan la Aplicación del Silencio Administrativo Positivo, en el procedimiento de reclamo, de los administrados de Electrocentro son: La falta de una buena ética profesional por parte de los administradores, asimismo el poco interés de la obligación de resolver de los administrados, también una mala logística en la empresa distribuidora Electrocentro, finalmente las sanciones a los administradores en vía administrativa o penales son mínimas o nulas, en OSINERMIN del Departamento de Huánuco, 2022. (Fuente: Lázaro a fojas 19, Cárdenas a fojas 20, tabla 4, 5, 12 y 13).

Tercera conclusión

Se ha logrado identificar que, los derechos y principios vulnerados de los administrados para llegar a la Aplicación del Silencio Administrativo Positivo, en el procedimiento administrativo de reclamo son: El derecho de petición administrativa, asimismo el principio de legalidad amparada en el Art. IV de la ley N° 27444, finalmente el principio de predictibilidad, en OSINERGMIN del Departamento de Huánuco, 2022. (Fuente: Cárdenas a fojas 20, Morón a fojas 27, Benalcázar a fojas 33, tabla 7 y 11).

Cuarta conclusión

Se ha logrado proponer que, los mecanismos de solución para disminuir la Aplicación del Silencio Administrativo positivo, en el procedimiento

administrativo de reclamo, de los administrados de Electrocentro son: Que, OSINERGMIN apruebe la tipificación y escala de multas de las infracciones respecto al incumplimiento de plazos para pronunciarse y notificar las resoluciones dentro de un procedimiento administrativo de reclamo, el cual incluya contar con un registro del primer ejemplar de las cédulas de notificación que constan en autocopiativo en calidad de cargo (físico), así como el procedimiento de fiscalización y sanción correspondiente. Se establezca como meta prioritaria realizar capacitaciones constantes al personal de Electrocentro sobre plazos y régimen de notificaciones. Incrementar personal de Electrocentro que tengan buenos valores éticos, finalmente se establezcan sanciones disciplinarias graves a los administradores que incumplen con su deber. (Fuente: Aguado a fojas 24, tabla 6, 8 y 14).

RECOMENDACIONES

Primera recomendación

A Electrocentro, que cumpla con pronunciarse 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, se pronuncie 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, se pronuncie sobre el recurso de reconsideración, en el plazo de diez (10) días hábiles previsto en la presente Directiva y notifique su resolución en el plazo de cinco (5) días hábiles, contados desde el día siguiente de emitida.

Segunda recomendación

La Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios debe habilitar una plataforma en línea que permita monitorear el cauce del reclamo, tiempos establecidos en la normativa vigente, cargos de recepción y finalmente debe publicar estadísticas sobre los tiempos de respuestas.

Tercera recomendación

A los administradores de Electrocentro, deben respetar el procedimiento administrativo de reclamo vertido en el artículo 64 del código de protección y defensa del consumidor y el artículo IV del título preliminar de la Ley 27444, con la finalidad de disminuir los derechos y principios del consumidor.

Cuarta recomendación

A OSINERGMIN, debe contar con una norma que establezca un proceso de supervisión al procedimiento de reclamo que involucre el cumplimiento de los plazos para resolver los mismos, por ende, se debe encontrar tipificadas las infracciones, sanciones y multas que la concesionaria infringe.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adinellsa (2017). *Procedimiento de reclamo*.
<https://www.adinelsa.com.pe/adinelsaweb/index.php/atencion-al-cliente/preguntas-frecuentes/distribucion-de-facturas#que-pasos-debe-seguir-mi-reclamo>
- Abruña, A. & Baca, V. (2008) *El silencio administrativo en el Derecho Peruano. En El Derecho Administrativo y la Modernización del Estado Peruano*. Ponencias presentadas en el Tercer Congreso de Derecho Administrativo organizado por la PUCP & la Asociación Peruana de Derecho Administrativo. (pp. 41-73) Lima: Grijley.
- Aguado I Cudola, V. (2014). *Silencio Administrativo e Inactividad*. Madrid: *Marcial Pons, Ediciones Jurídicas y Sociales S.A.*
- Aranzamendi, L. (2008). *Epistemología y la investigación cualitativa y cuantitativa en el Derecho*. (1.º ed) Lima: Editorial ADRUS.
- Benalcázar, J (2018). *Derecho de petición y efecto legal del silencio administrativo: una solución modesta*, Revista Jurídica en línea Derecho Ecuador.
- Braschi R. (2023). *Firma la resolución de conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos del Osinergmin*
file:///C:/Users/USER/Downloads/202300003054%20RE%20(1).pdf
- Bocanegra, R. (2015) *La Teoría del Acto Administrativo*. Madrid: *Iustel*.
- Campaña, J. (2020). *Sobre el silencio administrativo positivo y su aplicación a la contraloría general del estado*, *Revista Jurídica online de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales y Políticas*, generado http://www.revistajuridicaonline.com/images/stories/revistas/homenajes/EdmundoDuranDiaz/Hom_Sobre_El_Silencio_Administrativo.pdf, página 72.
- Carrasco, S. (2013). *Metodología de la investigación científica*. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. (5.º ed) Lima: Editorial San Marcos.

Cárdenas A. (2022). *Cómo aplicar el silencio positivo*
https://www.google.com/search?q=TESIS+APLICACI%C3%93N+DEL+SILENCIO+ADMINISTRATIVO+POSITIVO+UDH&sxsrf=APwXEde8Bgo1UxwtdKrM21pZ5s05xMoNw%3A1687291226716&ei=WgWSZJ2iK4PN5OUP9JKowAk&ved=0ahUKEwid83R0dL_AhWDJrkGHXQJCpgQ4dUDCBA&uact=5&oq=TESIS+APLICACI%C3%93N+DEL+SILENCIO+ADMINISTRATIVO+POSITIVO+UDH&gs_lcp=Cgxnd3Mtd2l6LXNlcnAQA0oECEEYAFAAWABgAGgAcAB4AIABAlgBAJIBAJgBAKABAQ&sclient=gws-wiz-serp

Cienfuegos, D. (2015). *El derecho de petición en México*, Óp. cit, página 41.

Cárdenas J. (2021). *El Silencio Administrativo Positivo ante la Inactividad Administrativa en los Plazos establecidos por funcionarios de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-2022*. (Tesis para optar el grado académico de maestro en gestión pública). Elaborado en la Universidad Nacional de Ucayali.

<http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5191>

De Zarate J. (1018). *Garantías constitucionales*.
<https://slideplayer.es/slide/5389519/>

Expediente N°202300003054 (2023). *Resolución de la sala unipersonal 2 junta de apelaciones de reclamos de usuarios organismo supervisor de la inversión en energía y minería osinergmin n° 4692-2023*.
[file:///C:/Users/YOSELIN/Downloads/202300003054%20RE%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/YOSELIN/Downloads/202300003054%20RE%20(1).pdf)

El peruano (2014). *Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural*”
<file:///C:/Users/YOSELIN/Downloads/OSINERGMIN%20No.269-2014-OS-CD.pdf>.

Garrido, F. (2017). *Tratado de Derecho Administrativo*. Volumen 1, Parte General, Editorial Tecnos.

Gómez, H. y Huapaya, R. (2008). Lo bueno, lo malo y lo feo de la Ley del silencio Administrativo. En *El Derecho Administrativo y la Modernización del Estado Peruano*. Ponencias presentadas en el Tercer Congreso de Derecho Administrativo organizado por la PUCP &

- la Asociación Peruana de Derecho Administrativo. (pp. 75-105) Lima: Grijley
- Gómez M. (2012). *La Inactividad de la Administración*. Navarra: Aranzadi.
- Gordillo N. (2007). *Diferencia preexistente entre un hecho y un acto*.
- Guzman C. (2020). *Procedimiento Administrativo General*. Lima: Pacífico Editores S.A.C.
- Lázaro J, (2019). *El silencio administrativo positivo en los procedimientos de reclamo de los servicios de saneamiento*. (Trabajo de investigación para optar el grado académico de magíster en derecho de la empresa con mención en gestión empresarial). Elaborado en la Pontificia universidad católica del Perú.
https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/14694/L%C3%81ZARO_CARTY_EL_SILENCIO_ADMINISTRATIVO_POSITIVO_EN_LOS_PROCEDIMIENTOS_DE_RECLAMO_DE_LOS_SERVICIOS_DE_SANEAMIENTO.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Morón J. (2018). *Bases constitucionales para el acogimiento del silencio positivo en la actividad administrativa autorizante o de ordenación*
file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-PerspectivaConstitucionalDelSilencioAdministrativo-7792782%20(11).pdf
- Morón, J. (2018). Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Lima: Gaceta Jurídica.
- Normas Legales. (2015). *Con Resolución de Consejo Directivo N° 671- 2007- OS/CD*.
file:///C:/Users/YOSELIN/Downloads/OSINERGMIN%20No.269-2014-OS-CD.pdf
- Pacheco J. (2015). *Capítulo 02: atención de reclamo (Art, 21. Silencio administrativo positivo)*
file:///C:/Users/USER/Downloads/OSINERGMIN%20No.269-2014-OS-CD%20(1).pdf
- Pacori J. (2008). *Libro: "el silencio administrativo en el Perú"*
<https://www.google.com/search?q=%22EL+SILENCIO+ADMINISTRATIVO+EN+EL+PER%C3%9A&oq=%22EL+SILENCIO+ADMINISTRATIVO+E>

N+EL+PER%C3%9A&aqs=chrome..69i57j0i22i30l2j0i15i22i30j0i22i30j69i61.2305j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8

Parada, R. (2017). *Derecho Administrativo I*. Parte General. 13ª. Ed. Madrid: Marcial Pons.

Ramírez E. (2017). *Aplicación del Silencio Administrativo Positivo, frente a la caducidad de la facultad sancionatoria*. (Tesis para optar el título profesional de abogada). Elaborado en Universidad Santo Tomás, Bogotá – Colombia.
<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/4062/ramirezerika2017.pdf?sequence=1>

file:///C:/Users/USER/Downloads/202300003054%20RE%20(1).pdf

Sánchez, H. (2018). *Manuel de términos en investigación científica, tecnológica y humanista*. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Tamayo J (2014). *Presidente del Consejo Directivo Osinergmin*.
[file:///C:/Users/USER/Downloads/OSINERGMIN%20No.269-2014-OS-CD%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/OSINERGMIN%20No.269-2014-OS-CD%20(1).pdf).

Vera E. (2017). *El silencio administrativo y sus efectos*. (Tesis para optar el título profesional en ciencias económicas) Elaborado en la Universidad "Mayor de San Andrés". La Paz – Bolivia – 2017.
http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5191/B02_2022_UNU_MAESTRIA_2022_TM_JORGE-CARDENAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vidal P, (2018). DERECHO ADMINISTRATIVO, Undécima edición, Ed. Temis S.A., Bogotá, Colombia.

CÓMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Chavez Chogas, P.R. (2026). *Aplicación del Silencio Administrativo Positivo en el Procedimiento Administrativo de Reclamo, de los administrados de Electrocentro, en OSINERGIM del departamento de Huánuco, 2022*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Huánuco]. Repositorio institucional UDH.

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO DE INVESTIGACIÓN: APLICACIÓN DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO, EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE RECLAMO, DE LOS ADMINISTRADOS DE ELECTROCENTRO, EN OSINERGMIN DEL DEPARTAMENTO DE HUÁNUCO, 2022.

Tesista: Bach. Chavez Chogas, Perla Ruby

Asesor: Mg. Benancio Marcelo, Pedro Claudio

Formulación del problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Indicadores	Metodología de la investigación
Formulación general ¿Cuál es el nivel de aplicación del Silencio Administrativo Positivo, en el procedimiento administrativo de reclamo, de los administrados de Electrocentro, en OSINERGMIN del Departamento de Huánuco, 2022? Formulaciones específicas Fe1. ¿Cuáles son los factores que generan la Aplicación del Silencio Administrativo Positivo, en el procedimiento	Objetivo general Identificar el nivel de aplicación del Silencio Administrativo Positivo, en el procedimiento administrativo de reclamo, de los administrados de Electrocentro, en OSINERGMIN del Departamento de Huánuco, 2022. Objetivos específicos Oe1. Determinar los factores que generan la Aplicación del Silencio Administrativo Positivo, en el procedimiento de reclamo, de los	Hipótesis general. El nivel de Aplicación del Silencio Administrativo Positivo, en el procedimiento administrativo de reclamo, de los administrados de Electrocentro, es alto, en OSINERGMIN del Departamento de Huánuco, 2022. Hipótesis específicas He1. Los factores que generan la Aplicación del Silencio Administrativo de reclamo de los administrados de Electrocentro son: La falta de una buena ética profesional por parte de los administradores, asimismo el poco interés de la obligación de resolver de los administrados, también una mala logística en la empresa distribuidora Electrocentro, finalmente las sanciones a los administradores en vía administrativa o	Variable Independiente: Procedimiento administrativo de reclamo - Derecho de petición. - Principio de legalidad.	-Artículos 106° y siguientes donde regula el derecho de petición con mayor amplitud. - Se genera por el incumplimiento de los administradores. - Es un derecho fundamental de todos los administrados. - Se encuentra regularizado en el Art. IV de la ley N° 27444. -Los administradores deben actuar con respeto a sus facultades -Los administradores deben actuar guardando respeto a	Tipo de investigación: Aplicada Enfoque: Mixto Nivel: Explicativo Diseño: no experimenta de corte transversal explicativo

Administrativo de reclamo, de los administrados de Electrocentro, en OSINERGMIN del Departamento de Huánuco, 2022?	administrados de Electrocentro, OSINERGMIN del Departamento de Huánuco, 2022.	de penales son mínimas o nulas, en OSINERMIN del Departamento de Huánuco, 2022.	-Principio de predictibilidad	la constitución, al derecho y a la ley. - Los administrados pueden conocer con anticipación el resultado de final que se obtendrá al iniciar un procedimiento predeterminado. - La falta de una buena ética profesional por parte de los administradores. - El poco interés de la obligación de resolver de los administrados - Una mala logística en la empresa distribuidora Electrocentro. - El poco interés del Estado.	Población : 15 entrevistas y 11 análisis documental.
Fe2.¿Cuáles son los derechos y principios vulnerados de los administrados para llegar a la Aplicación del Silencio Administrativo Positivo, en el procedimiento administrativo de reclamo, en OSINERGMIN del Departamento de Huánuco, 2022?	Oe2.Identificar los derechos y principios vulnerados de los administrados para llegar a la Aplicación del Silencio Administrativo Positivo, en el procedimiento administrativo de reclamo, de Administrados de Electrocentro, OSINERGMIN del Departamento de Huánuco, 2022.	He2. Los derechos y principios vulnerados de los administrados para llegar a la aplicación del Silencio Administrativo Positivo son: El derecho de petición administrativa, asimismo el principio de legalidad amparada en el Art. IV de la ley N° 27444, finalmente el principio de predictibilidad, en OSINERGMIN del Departamento de Huánuco, 2022.	Variable dependiente: Silencio Administrativo Positivo	- Factores	Muestra: 15 entrevistas y 10 análisis documental.
Fe3.¿Qué mecanismos de solución se debe proponer para disminuir la aplicación del silencio administrativo positivo, en el procedimiento administrativo de reclamo, de los administrados de Electrocentro, en OSINERGMIN del Departamento de Huánuco, 2022?	Oe3.Proponer mecanismos de solución para disminuir la Aplicación del Silencio Administrativo positivo, en el procedimiento administrativo de	He3. Los mecanismos de solución para disminuir la Aplicación del Silencio Administrativo positivo, en el procedimiento administrativo de reclamo, de los administrados de Electrocentro son: Que, OSINERGMIN apruebe la tipificación y escala de multas de las infracciones respecto al incumplimiento de plazos para pronunciarse y notificar las resoluciones dentro de un procedimiento administrativo de reclamo, el cual incluya contar con un registro del primer ejemplar de las cédulas de notificación que constan en autocopiativo en calidad de cargo (físico), así como el procedimiento de fiscalización y sanción correspondiente. Se establezca como meta prioritaria realizar	Dimensiones - Social - Importancia	- Las sanciones a los administradores en vía administrativa o penales son mínimas o nulas. - Las peticiones que no hayan sido respondidas tiene un efecto como si la autoridad hubiera resuelto de manera favorable. - Es una garantía de los administrados frente al	Técnicas: -Fichaje -Entrevista -Análisis documental

reclamo, de administrados Electrocentro, OSINERGMIN Departamento Huánuco, 2022.	los de en del de	capacitaciones constantes al personal de Electrocentro sobre plazos y régimen de notificaciones. Incrementar personal de Electrocentro que tengan buenos valores éticos, finalmente se establezcan sanciones disciplinarias graves a los administradores que incumplen con su deber, OSINERGMIN del Departamento de Huánuco, 2022.	incumplimiento de deber de los funcionarios públicos.
---	------------------	--	---

ANEXO 2
GUÍA DE ENTREVISTA

	FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS FICHA DE ENTREVISTA ENCUESTADORA: Bach. Chavez Chogas, Perla Ruby	
---	--	---

Agradeceré contestar todas y cada una de las preguntas, su aporte será muy valiosa a efectos de terminar mi trabajo de investigación de tesis para optar mi título en derecho y ciencias políticas.

Título de la tesis: APLICACIÓN DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO, EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE RECLAMO, DE LOS ADMINISTRADOS DE ELECTROCENTRO, EN OSINERGMIN DEL DEPARTAMENTO DE HUÁNUCO, 2022.

Entrevistado _____ (a):

Entrevistador: Chavez Chogas, Perla Ruby.

Lugar y fecha: _____, ____ / ____ /2023.

Preguntas:

1. En su experiencia ¿Cuál es el nivel de Aplicación del Silencio Administrativo Positivo de los administrados de Electrocentro? ¿Porque?

.....
.....
.....
.....
.....

2. A su consideración ¿Existe una buena ética profesional por parte de los administradores de Electrocentro? ¿Por qué?

.....
.....
.....
.....
.....

3. En su experiencia. ¿ Cuáles son los factores que generan la Aplicación del Silencio Administrativo Positivo, en el procedimiento de reclamo, de los administrados de Electrocentro?

.....
.....
.....
.....
.....

4. A su consideración ¿Cuál es el nivel de sanción a los administradores en vía administrativa o penales cuando incumplen la obligación de resolver? ¿Por qué?

.....
.....
.....
.....
.....

5. A su consideración, ¿Cuáles son los derechos y principios vulnerados de los administrados para llegar a la Aplicación del Silencio Administrativo Positivo? ¿Por qué?

.....
.....
.....
.....
.....

6. A su consideración. ¿Qué mecanismos de solución propondría para disminuir la Aplicación del Silencio Administrativo positivo, en el procedimiento administrativo de reclamo, de los administrados de Electrocentro?

.....
.....
.....
.....
.....

Gracias.

CCPR/UDH/Hco-
2023.

ANEXO 3
FICHA DE ANÁLISIS DE DOCUMENTOS

N	Queja	1. ¿se ha declarado fundado la Aplicación del Silencio Administrativo Positivo?		2. ¿Se evidencia respeto a los derechos y principios por parte de los administradores de Electrocentro?		3. ¿Se evidencia un buen cumplimiento de los administradores de Electrocentro?		4. ¿existe interés de la obligación de resolver por parte de los administradores de Electrocentro?		5. ¿existen mecanismos de solución para disminuir la aplicación del SAP en el procedimiento administrativo de reclamo?	
		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
1	20220023271	X			X		X		X		X
2	202200195015	X			X		X		X		X
3	202200145174	X			X		X		X		X
4			X	X		X		X		X	
5	202200252034	X			X		X		X		X
6	202222257234	X			X		X		X		X
7	202200259143	X			X		X		X		X
8	202200259288	X			X		X		X		X
9			X	X		X		X		X	
10	202200272126	X			X		X		X		X

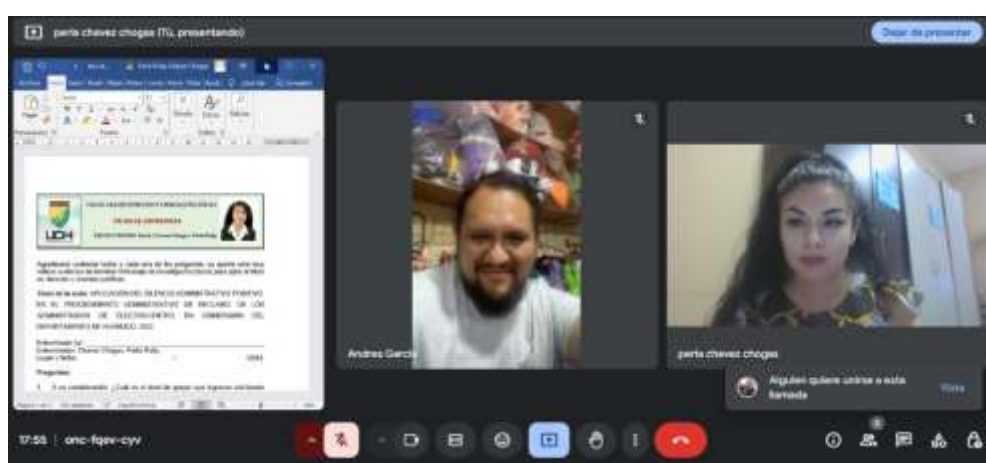
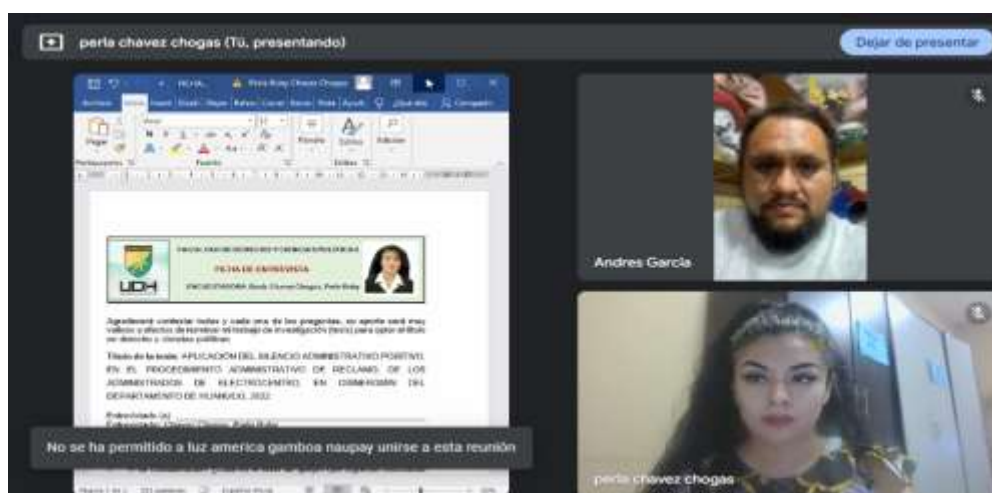
ANEXO 4

CAPTURAS DE PANTALLA DE ENTREVISTAS VIRTUALES

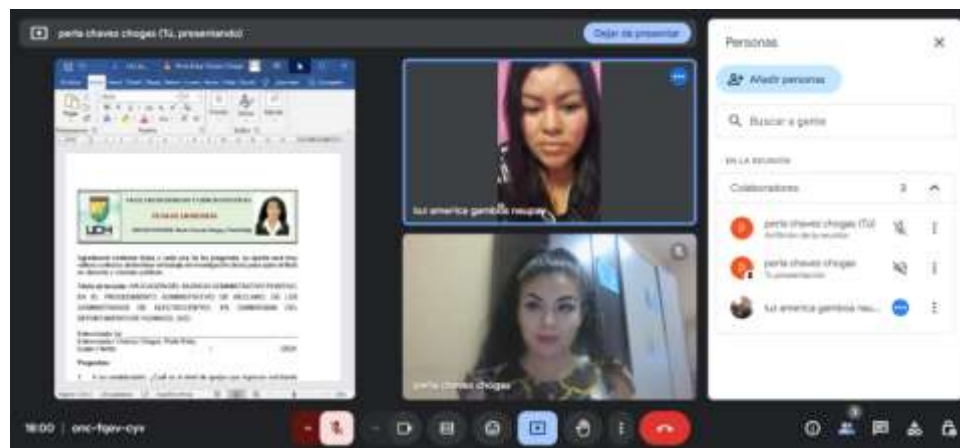
ENTREVISTADO: JIM ALEXANDRO TORRES YNOCENCIO



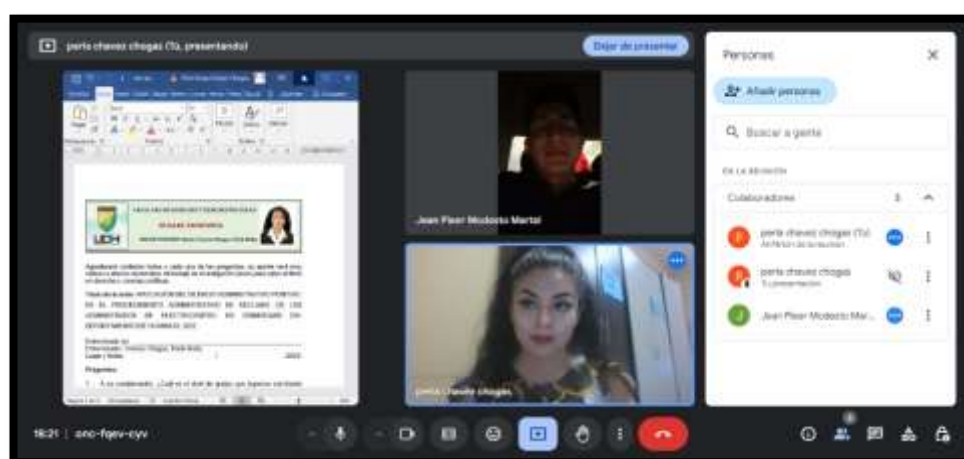
ENTREVISTADO: JOSE ANDRES GARCIA VILLANUEVA



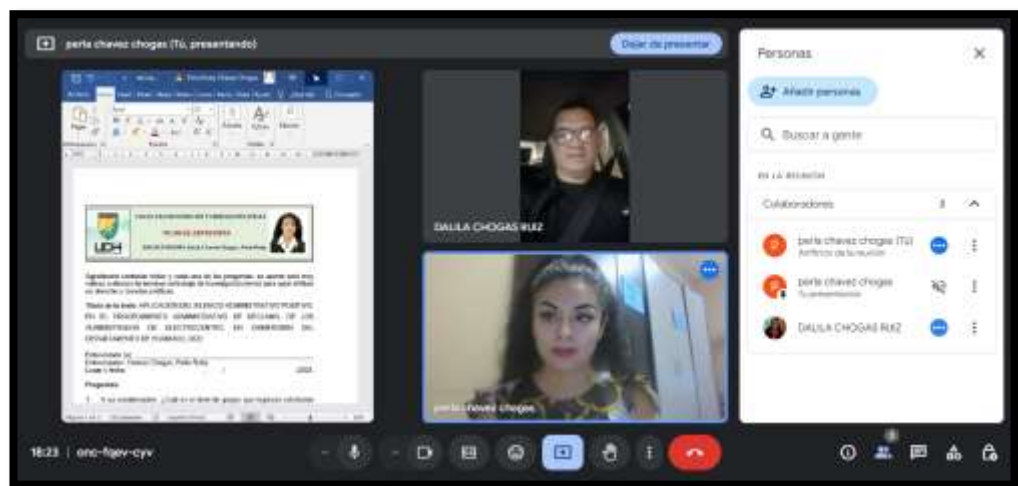
ENTREVISTADA: LUZ AMERICA GAMBOA NAUPAY



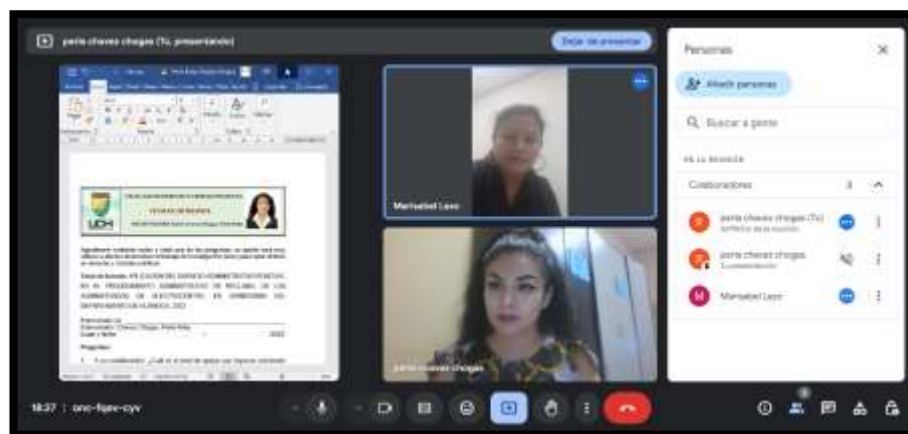
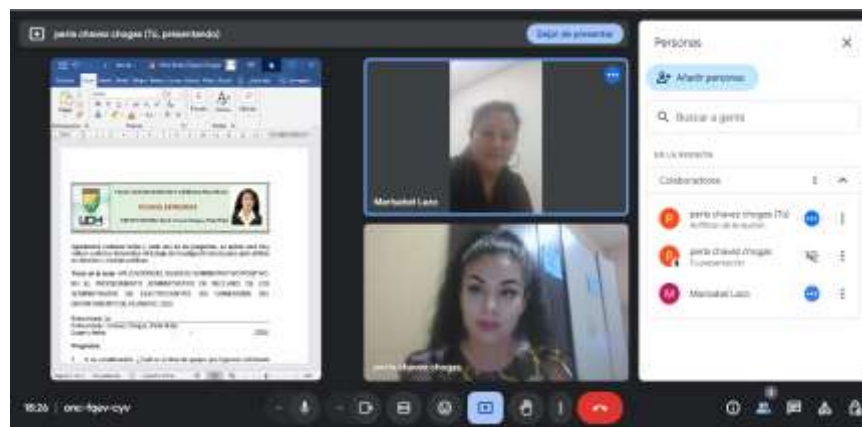
ENTREVISTADO: JEAN PIER MODESTO MARTEL



ENTREVISTADO: FRANCO ADAN LUNA LOPEZ



ENTREVISTADA: OLGA MARISABEL LAZO SEGURA



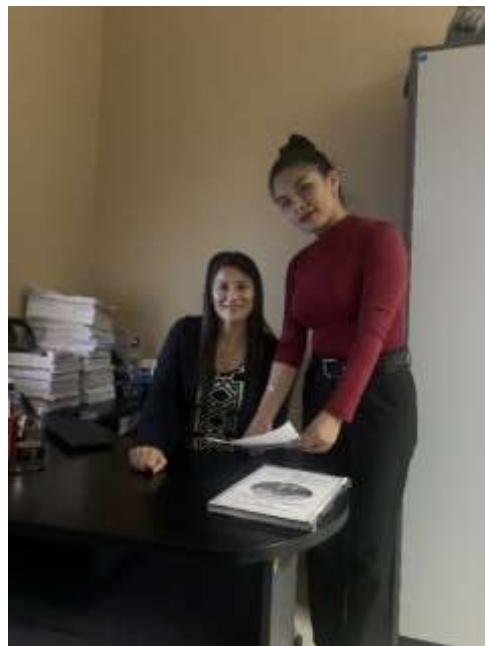
ENTREVISTADA: GUADALUPE SOLANO BARRUETA



ENTREVISTADO: KAROL FAUSTO SANCHEZ TACUCHI



ENTREVISTADA: ASTRID ATINA TREJO CLOUD



ENTREVISTADA: SHEYLA COTRINA SINCHE



ANEXO 5

EXPEDIENTES EMPLEADOS

Expediente N° 202200232713



Fecha : 10/11/2022

Hora : 12:07 PM

CARGO DE DOCUMENTO INGRESADO

Trámite 2022 - 232713 - Osinergmin Huanuco - 1 2022/11/10 12:07 PM
Remitente [REDACTED]
Documento RECURSO DE QUEJA Nro. S/N
Asunto SE CORRE TRASLADO RECURSO DE QUEJA POR APLICACIÓN DEL SAIP
Observación ES UNA EXCEPCIÓN
Oficina de Destino STOR

Recuerde que para un próximo trámite debe señalar el número de expediente 202200232713

null

Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería

Jr. General Prado 945, Cercado
Servicio telefónico de atención al ciudadano: LIMA 01-2193410/PROVINCIAS 0800-41800(línea gratuita)
WTERRELH

FORMATO 3: QUEJA

Fecha de la queja: 10/11/2022

Empresa distribuidora: electrocentro s.a

Usuario:		Documento de identidad:	
Relación con el Titular:		Representante o apoderado:	
N° de Suministro (opcional):		Teléfono:	
Domicilio para notificaciones:			
Acepto notificación digital:	SI ☐ NO ☐	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.	X	Fecha del reclamo: 20/09/2022
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:

Interpongo recurso de queja por aplicación del silencio administrativo positivo en virtud de que interpusi mi reclamo por cobro indebido con código de atención 95800525132 y con código de reclamo N° R92963-B-2022. Es preciso señalar que hasta el momento no me han notificado la resolución de respuesta.

Además señalo que con fecha 10 de noviembre del 2022 llame a número 080171002 con código de atención N° 78605107204 donde señalan que esta pendiente la resolución pese a que se venció el plazo. Por lo que solicito que OSINERGMIN solicite la llamada con el número de atención donde el mismo personal indica que esta "pendiente". Así mismo adjunto captura de pantalla desde la página oficial de Distriluz donde figura a la fecha que el documento es procedente más no indica la existencia de la resolución de respuesta.

Advierto a OSINERGMIN que mi caso sea revisado bajo las normas correctas, por lo que sustento mi petición con lo descrito:

La RCD-269-2014 establece en el artículo 11 inciso 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.

No he recibido ningún documento en mi domicilio por eso llame a la





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Energía y Minería - Osinergmin

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

Magdalena del Mar, 14 de noviembre de 2022

OFICIO N° 1663-2022-OS-STOR-SC

Expediente: 202200232713

Señora

[Redacted Name]

Asunto : Queja administrativa

De nuestra consideración:

Mediante el presente le informamos que el escrito que presentó el día 10 de noviembre de 2022, ha sido calificado como queja, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 34° de la Directiva "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"¹, registrándose el expediente con el N° **202200232713**.

Oportunamente le estaremos notificando la resolución que se expida al respecto.

Atentamente,

Firmado Digitalmente
por: BLANCO RUIZ
Melissa FAU
20379082114 hard
Fecha: 15/11/2022
00:55:53

Secretaría Técnica Adjunta
Sala Colegiada

es una copia autografiada y firmada de un documento electrónico archivado por Osinergmin, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 075-2013-PCM y la Decisión Dispositiva-001-2019-OSINERGMIN, por lo que no se requiere la firma manuscrita del funcionario, debiendo ser verificado el código QR adjunto.

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

Magdalena del Mar, 14 de noviembre de 2022

OFICIO N° 1662-2022-05-STOR-SC

Expediente: 202200232713

Señor
Gerente General
Electrocentro S.A.
Camino Real N° 348 – Edificio El Pilar, Piso 13
San Isidro, -

Asunto : Queja administrativa

De nuestra consideración:

El presente tiene por finalidad correrle traslado del escrito del 10 de noviembre de 2022, remitido por la Sra. [REDACTED], el cual ha sido calificado como queja, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 34° de la Directiva "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"; signándose el expediente con el N° **202200232713**.

En tal sentido, de conformidad con dicho dispositivo, su representada deberá remitir los descargos correspondientes, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles improrrogables, contados a partir del día siguiente de notificado el presente, los cuales deben ser ingresados al expediente con el N° 202200232713.

Cabe señalar que, de acuerdo al artículo 38° de la citada Directiva, transcurrido el plazo para que la empresa distribuidora presente sus descargos, y aunque no los hubiere presentado, JARU procederá a resolver la queja.

Atentamente,

Firmado Digitalmente
por: BLANCO RUIZ
Melisa FAU
20376082114 hard
Fecha: 15/11/2022
09:55:48

Secretaría Técnica Adjunta
Sala Colegiada

Adj: Queja y anexos (4 páginas).

Esta es una copia autografiada, firmada de un documento electrónico aprobado por Overgreen, aplicados lo dispuesto por el Art. 20 del D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Directa del D.S. 004-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser corroboradas a través de la dirección web <http://verifica.minsu.gob.pe/verifica>.

EXPEDIENTE N° : R92963-B-2022
 RESOLUCIÓN N° : 95800053889
 FECHA : Huánuco, 04/11/2022
 SUMINISTRO N° :
 CLIENTE :
 RECLAMANTE :
 DIRECCIÓN :
 DIRECCIÓN PROCESAL :
 RECLAMACIÓN : Cobro Indevido

VEYTO, es motorista de pronunciamiento de esta instancia administrativa el reclamo presentado por el (la) Sr. (a) [REDACTED], identificada con DNI N° [REDACTED], con dirección procesal en [REDACTED], respecto al reclamo por Cobro Indevido, siendo registrado con Boleta de Atención N° R92963-B-2022.

CONSIDERANDO:

1. Electrocentro S.A. en cumplimiento de la Resolución del Consejo Directivo de OSINERGMIN N° 269-2014-05/CD "Procedimiento Administrativo de Reclamaciones de Usuarios del Servicio Público de Electricidad y Gas Natural", con fecha 20/09/2022, usuario interpone reclamo por cobro indevido, refiere que contaba con el contrato por suministro temporal N° [REDACTED] del cual ha realizado los pagos correspondientes; sin embargo, con la finalidad de seguir contando con el suministro efectuó un pago adelantado por S/ 512.50 soles, pero Electrocentro no lo reconoce.
2. Que, dentro de las actuaciones que viene realizando Electrocentro S.A., están enmarcados dentro de los principios que rige la Ley N° 27444 "Ley de Procedimiento Administrativo General", como el Principio de la Legalidad, en la que indica que las autoridades administrativas deben actuar con respecto a la Constitución, la ley y al derecho; así como, del Principio del debido procedimiento, en la cual los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo; por lo que, mi representación ha meritado el presente reclamo de la siguiente manera:
 - 2.1. De conformidad a lo establecido en el artículo 20.2 inc. "a" de la directiva de reclamos, y para un mejor esclarecimiento y resolución de las cuestiones materia de reclamos y al amparo del Inciso 1.8 del Artículo IV del Título Preliminar de la Ley N° 27444 (Ley General de Procedimiento Administrativo) "Principio de presunción de veracidad" que establece "En la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que los documentos y declaraciones formulados por los administrados en la forma descrita por esta Ley, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman. Esta presunción admite prueba en contrario." mi representación, indica lo siguiente:
 - Con respecto a lo indicado por el usuario sobre la realización del pago adelantado por la suma de S/ 512.50, se hace mención que ello no corresponde a un adelanto de pago, más por el contrario corresponde a la cancelación por el consumo de energía que realizó mediante el suministro temporal, por lo que no existe cobro indevido en perjuicio de la parte recurrente.
 - Finalmente se indica al usuario que queda a salvo el derecho de solicitar nuevamente el servicio de suministro de energía eléctrica temporal, siempre y cuando se cumplan con las condiciones técnicas de instalación de este tipo de servicio de suministro.
 - 2.2. Por lo expuesto precedentemente, Electrocentro S.A. declara **INFUNDADO** el reclamo por Cobro Indevido presentado por el recurrente, en vista que el pago por S/ 512.50 soles indicado por el usuario no corresponde a un adelanto de pago, más por el contrario corresponde a la cancelación por el consumo de energía que realizó mediante el suministro temporal.



Todas las actuaciones técnicas se realizaron respetando el principio de Verdad Material, estipulado en el numeral 1.11 del Artículo IV de la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General, pues se ha cumplido con verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a nuestras decisiones, adoptando todas las medidas probatorias necesarias. Por lo tanto, en cumplimiento a lo señalado en la Directiva de Reclamaciones de Usuarios del Servicio Público de Electricidad y Gas, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 269-2014-05/CD, se procede a emitir la resolución de primera instancia.

SE RESUELVE: [REDACTED] respecto al reclamo

ARTÍCULO ÚNICO: Declárese **INFUNDADO** el reclamo presentado por el (la) Sr. (a) [REDACTED] por Cobro Indebido, en mérito a las consideraciones anteriormente expuestas.

En caso la reclamante se encontrara disconforme con lo resuelto, se deja a salvo su derecho de interponer el Recurso de Reconsideración contra la presente resolución, el mismo que es de carácter opcional y no constituye requisito para plantear un recurso de apelación, debiendo de presentarse ante esta entidad dentro del plazo de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de notificado y sustentarse en la existencia de nuevos medios probatorios, debiendo ofrecerlos en su escrito respectivo.

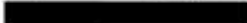
La reclamante podrá prescindir de interponer el Recurso de Reconsideración contra la presente resolución e interponer el Recurso de Apelación dentro del plazo máximo de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de notificado debiendo sustentar su impugnación en una distinta apreciación de los medios probatorios evaluados por la primera instancia administrativa o en cuestiones de puro derecho.

Confirme lo establecido en la Resolución Ministerial 103-2020-PCM, artículo 5.2, los recursos de reconsideración y/o apelación pueden ser presentados mediante correo electrónico: reclamosec@distritul.com.pe o reclam@partidocdm@distritul.com.pe, consignando necesariamente el número de reclamo y número de resolución en cuestión.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE

Ing. Fernando Fernández Rivera
JEFE DE U.E. HUMANO
ELECTROCENTRO S.A.

CÉDULA DE NOTIFICACIÓN

Boleta de atención N°	: R92963-B-2022
Suministro N°	:  Sector :
Cliente	: 
Dirección	: 
Reclamante / apoderado representante	: 
Dirección procesal	: 
Acto que se notifica	: Resolución N° 95800053889
Lugar y Fecha de Resolución	: Huánuco, 04/11/2022

Fecha de recepción: 02-11-2022 Hora de recepción: 11:25 pm

Breve descripción de las características del inmueble

Color de fachada del inmueble: S/P N° de pisos: 01

Otros detalles: material wab/e

Breve descripción de las características del inmueble colindante costado derecho

Numeración de finca: 0-08 Color de fachada: S/P N° de suministro: No hay Sum.

Breve descripción de las características del inmueble colindante costado izquierdo

Numeración de finca: 0-06 Color de fachada: S/P N° de suministro: No hay Sum.

Firma y/o sello de recepción: 

Número de documento de identidad: 

Nombres y apellidos: 

Relación con el usuario o cargo que desempeña: h. h. l. a. v.

Firma, nombre y apellidos del notificador: 

La notificación del presente documento se realiza tal como lo establece el artículo 11° de la Resolución C/INER/001/2014-05/CD: "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".

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 3324-2023-OS/JARU-S1**

Lima, 12 de mayo del 2023

Expediente N° 202200232713

Usaria: [REDACTED]

Concesionaria: Electrocentro S.A.

Materia: Queja por aplicación de silencio administrativo positivo

Suministro: s/n

Ubicación del suministro: [REDACTED]

SUMILLA: La queja por aplicación de silencio administrativo positivo es fundada cuando la concesionaria no cumplió con notificar su pronunciamiento dentro del plazo establecido en la normativa vigente.

1. ANTECEDENTES

Procedimiento de reclamo N° R92263-D-2022 (Expediente N° 202200249181)

- 1.1 **19 de setiembre de 2022.-** La usuaria reclamó, ante este organismo, por un cobro indebido. Señaló que realizó un pago adelantado de S/ 512,50 con la finalidad de seguir contado con el suministro temporal N° [REDACTED] pero la concesionaria no lo reconoce.
- 1.2 **20 de setiembre de 2022¹.** Mediante Oficio N° 1207-2022-OS/OR HUÁNUCO, este organismo trasladó el reclamo de la usuaria a la concesionaria.
- 1.3 **4 de noviembre de 2022.-** Mediante Resolución N° 95800053889, la concesionaria declaró infundado el reclamo.
- 1.4 **21 de noviembre de 2022.-** La usuaria interpuso, ante este organismo, un recurso de apelación contra la Resolución N° 95800053889.
- 1.5 **22 de noviembre de 2022.-** La concesionaria notificó la Resolución N° 95800053889.
- 1.6 **22 de noviembre de 2022.-** Mediante Oficio N° 1543-2022-OS/OR HUÁNUCO, este organismo corrió traslado a la concesionaria el recurso de apelación presentado por la usuaria.
- 1.7 **29 de noviembre de 2022.-** La concesionaria elevó el expediente de apelación ante esta Junta.

Procedimiento de queja

- 1.8 **10 de noviembre de 2022.-** La usuaria presentó, ante este organismo, una queja por aplicación de silencio administrativo positivo. Señaló que la concesionaria no le notificó respuesta alguna a su reclamo del 19 de setiembre de 2022.
- 1.9 **22 de noviembre de 2022.-** La usuaria presentó información adicional a su queja.
- 1.10 **22 de noviembre de 2022.-** Mediante Carta N° HC-8801-2022, la concesionaria remitió los actuados y presentó sus descargos. Señaló que emitió y notificó su pronunciamiento dentro de los plazos establecidos en la normativa vigente.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si corresponde amparar la queja por aplicación del silencio administrativo positivo del 10 de noviembre de 2022.

3. ANÁLISIS

- 3.1. El literal a) del numeral 21.1 de la Directiva "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"² (en adelante, la Directiva) señala que será aplicable el silencio administrativo positivo, entre otros, si la concesionaria no emite pronunciamiento en los plazos establecidos en el numeral 20.1 de la citada norma o cuando no notifica su resolución de conformidad con la normativa vigente.
- 3.2. De acuerdo con el literal d) del numeral 20.1 de la Directiva, en los reclamos que se refieran a materias distintas o adicionales al corte del servicio, reposición, exceso de consumo de tarifa BTSE y/o cargos mínimos o asociados al consumo, la empresa distribuidora deberá resolver dentro del plazo de 30 días hábiles, contados desde el día siguiente a su recepción o subsanación de requisitos de admisibilidad. Asimismo, el numeral 11.1 de la referida Directiva otorga un plazo de 5 días hábiles contados a partir del día siguiente de emitida la resolución para la correspondiente notificación.
- 3.3. En el caso bajo análisis, el reclamo fue trasladado a la concesionaria el 20 de setiembre de 2022, por el cobro indebido del importe ascendente a S/ 512,50; de lo que se desprende que procede la aplicación del plazo establecido en el antes citado literal d) del numeral 20.1 de la Directiva. En ese sentido, el plazo para que la concesionaria se pronuncie venció el 4 de noviembre de 2022.
- 3.4. La concesionaria emitió la Resolución N° 95800053889 el 4 de noviembre de 2022, mediante la cual declaró infundado el reclamo por el cobro indebido del importe ascendente a S/ 512,50; es decir, dentro del plazo previsto en la Directiva. En ese sentido, el plazo para notificar dicho pronunciamiento venció el 11 de noviembre de 2022.
- 3.5. El numeral 11.2 de la Directiva, establece que 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 inabordable, deberá efectuarse, en orden de prelación, en el domicilio del suministro o el que figure en su documento de identidad.

- 3.6. De la revisión del expediente, se advierte que, la usuaria no señaló un domicilio para efecto de las notificaciones, por lo que correspondía que la concesionaria notifique su pronunciamiento en el domicilio del suministro: [REDACTED]
- 3.7. Al respecto, la concesionaria notificó la Resolución N° 95800053889, en el domicilio del suministro ([REDACTED]) el 22 de noviembre de 2022; es decir, fuera del plazo previsto en la Directiva; en tal sentido, corresponde declarar fundada la queja por aplicación del silencio administrativo, debiendo considerarse fundado el reclamo en los términos en que fue solicitado, en todo aquello que tenga sustento legal de conformidad con lo establecido en el numeral 5.3 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General³.
- 3.8. De la revisión del expediente se observa que la usuaria reclamó por el cobro indebido del importe ascendente a S/ 512,50 efectuado el 25 de julio de 2022, materia que no contraviene el ordenamiento legal vigente, por lo que corresponde declarar fundado el citado reclamo, en aplicación del silencio administrativo positivo y ordenar a la concesionaria refacturar la cuenta del suministro de acuerdo a lo solicitado por el usuario en el reclamo inicial, siempre que el monto eliminado de S/ 512,50⁴ no provenga de procedimientos anteriores concluidos o de transacciones extrajudiciales y descontando de aquel, de ser el caso, el monto correspondiente a los cargos mínimos facturados por ley.
- 3.9. Asimismo, de ser el caso, deberá efectuar el reintegro correspondiente, incluidos los intereses y moras pertinentes, a elección de la usuaria, 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.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin⁵, **SE RESUELVE:**

³ Aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS

⁴ Importe en disputa señalado por la usuaria al momento de presentar su reclamo:

Nro. Solicitud	3304897	Código EDE	Exp. SIGED
Fecha	19/09/2022 12:25 PM	Canal	Presencial
Sector	ELECTRICIDAD	Motivo	RECLAMO ELECT
Asunto	Cobro indebido (electricidad)		
Descripción de la Inconformidad	A solicitud de la ciudadana se registra reclamo por cobro indebido. Indica que contaba con el contrato por suministro temporal N° [REDACTED], del cual ha realizado los pagos correspondientes; sin embargo, con la finalidad de seguir contando con el suministro efectuó un pago adelantado por S/512.50, pero Electrocentro no reconoce. Adjunta los documentos del contrato y comprobantes de los pagos realizados.		
Ubicación	[REDACTED]		

⁵ Aprobado por Resolución N° 044-2018-OS/CD.

Artículo 1°. - Declarar **FUNDADA** la queja por aplicación del silencio administrativo positivo y, en consecuencia, **FUNDADO** el reclamo del 19 de setiembre de 2022, por el cobro indebido del importe ascendente a S/ 512,50.

Artículo 2°. - La concesionaria deberá refacturar la cuenta del suministro eliminando el monto considerado en disputa en el reclamo del 19 de setiembre de 2022, ascendente a S/ 512,50, siempre que dicho monto no provenga de procedimientos anteriores concluidos o de transacciones extrajudiciales; y descontando de aquel, de ser el caso, el monto correspondiente a los cargos mínimos facturados por ley.

Asimismo, de ser el caso, deberá efectuar el reintegro correspondiente, incluidos los intereses y moras pertinentes, a elección de la usuaria, 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.

Artículo 3°. - La concesionaria deberá informar a Osinergmin y a la usuaria del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, en el plazo de 10 días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, adjuntando los documentos sustentatorios correspondientes (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: ARELLANO
ARELLANO Maria
Margareta FAU/
20576082114 Iued/
Fecha: 12/09/2023
20:10:11

Sala Unipersonal 1
JARU

Expediente : 202200232713
Nombre/Razón Social : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO S.A.
DNI/RUC : RUC 20129646099

Constancia de Notificación:202200232713-2

Estimado administrado:

Se le informa que, se ha procedido a la notificación electrónica de los documentos que se indican en la siguiente fecha y hora: Domingo 14/05/2023 06:53:52 PM ¹

De acuerdo con lo previsto en el numeral 7.5 del Reglamento del Sistema de Notificación Electrónica de Osinerghmin², la notificación electrónica surte efectos legales cuando se deposita en la casilla electrónica, conforme a la fecha y hora registrada en el SNE, con prescindencia de la fecha en que el usuario del SNE haya ingresado a dicha plataforma informática o haya dado lectura al acto o actuación notificados. Osinerghmin puede enviar alertas informáticas sin que ello forme parte del proceso de notificación electrónica ni afecte la validez de la notificación electrónica realizada.

Asimismo, se le recuerda que conforme lo dispone el numeral 7.6 del Reglamento del Sistema de Notificación Electrónica de Osinerghmin, el cómputo de los plazos para las acciones que corresponda al Usuario del SNE se inicia al día hábil siguiente de realizada la notificación en la casilla electrónica.

Documentos notificados:
RESOLUCION JARU - 3324-2023-OS/JARU-S1
- 41-202200232713 Q.pdf

Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - Osinerghmin



AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO

Huanuco, 10 de Julio del 2023.

HC-5785-2023

Dr.
VILLA DURAND PEDRO GILBERTO
OSINERGMIN
LIMA

Asunto : CUMPLIMIENTO RESOLUCION OSINERGMIN N° 3324-2023-OS/JARU-S1.

Referencia : Expediente N°202200232713.

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y proceder a informarle el cumplimiento de lo señalado en el Art. 1º y 2º de la Resolución Nº **3324-2023-OS/JARU-S1**, para lo cual se acredita con la documentación que consta de:

1. Carta N°HC-5783-2023.
2. Solicitud N°95870018105.
3. Carta S/N de fecha 19/05/2023.
4. Carta N°5784-2023.
5. Nota de Crédito Electrónico N°B963-00000226.
6. Egreso de Caja.

En mérito a los documentos antes descritos, téngase por cumplido con lo dispuesto en la resolución de la referencia dentro de la modalidad en ella establecida.

Sin otro particular, sea propicia la oportunidad para reiterarle la muestra de nuestra especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Ing. Miguel Márquez Véliz
JEFE UNIDAD COMERCIAL
ELECTROCENTRO-HUAMUO



Electrocentro

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO".

Huánuco, 17 de Mayo del 2023

HC-5783-2023

Señor (a)

[Redacted]

CIUDAD

Asunto : **CUMPLIMIENTO RESOLUCION OSINERGMIN N° 3324-2023-OS/JARU-S1.**

De mi consideración:

Nos dirigimos a usted para saludarlo(a) cordialmente y su vez comunicarle que en cumplimiento a lo dispuesto por Osinergmin en Resolución **3324-2023- OS/JARU- S1** se cumple con Informar y adjuntar lo siguiente:

- En merito a la resolución Jarú N°3324-2023-OS/JARU-S1 se hace de conocimiento que tiene un saldo a favor de S/512.54, por el cual se solicita pueda apersonarse a oficinas de Electrocentro a fin de Indicar si la devolución se va a realizar mediante el descuento de unidades de energía en facturas posteriores o en efectivo en una sola oportunidad.

Sin otro particular, sea propicia la oportunidad para reiterarle la muestra de nuestra especial consideración y estima personal.

Atentamente,


Ing. Mitchell Manrique Valle
JEFE UNIDAD COMERCIAL
ELECTROCENTRO-HUANUCO

[Redacted]

17/05/2023

Electrocentro S.A.	20129646099
HUANUCO	Av. TUPAC AMARU No
Egreso de Caja	
Movimiento :	2160470
P. Atencion :	Cobranza HCO ATC 10
Usuario :	CGD ATC Huanuco 10
Fecha :	10/07/2023 12:43:32
Caja Nro. :	2166004
Observaciones	
Devolucion Documento a Favor: Nota de Crédito-8963-00000226	

Electrocentro S.A.	20129646099
HUANUCO	Av. TUPAC AMARU No
Egreso de Caja	
Movimiento :	2160470
P. Atencion :	Cobranza HCO ATC 10
Usuario :	CGD ATC Huanuco 10
Fecha :	10/07/2023 12:48:32
Caja Nro. :	2166004
Observaciones	
Devolucion Documento a Favor: Nota de Crédito-8963-00000226	

Importe S/ 512.54	
Forma de Egreso	Importe
Efectivo	S/ 512.54
Cheque	
Total :	S/ 512.54

Importe S/ 512.54	
Forma de Egreso	Importe
Efectivo	S/ 512.54
Cheque	
Total :	S/ 512.54



CARGO DE DOCUMENTO INGRESADO

Trámite 2022 - 232713 - Osinergmin Central 2023/07/10 7:26 PM
Remitente null
Documento CARTA Nro. s/n
Asunto En respuesta a CUMPLIMIENTO RESOLUCION JARU N°3324-2023-OS/JARU-S1
Observación 6 FOLIOS
Oficina de STOR

Recuerde que para un próximo trámite debe señalar el número de expediente 202200232713

En atención al Contrato de Adhesión con empresas concesionarias de electricidad y gas natural, se informa que cualquier documento que presente por este medio y no corresponda al alcance del citado contrato se considerará como NO PRESENTADO y se procederá al archivo del documento

Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería

Bernardo Monteagudo 222

Servicio telefónico de atención al ciudadano: LIMA 01-2193410/PROVINCIAS 0800-41800(línea gratuita)

ELECTROCENTRO10



Fecha : 10/07/2023

Hora : 7:26 PM

CARGO DE DOCUMENTO INGRESADO

Trámite 2022 - 232713 - Osinergmin Central 2023/07/10 7:26 PM
Remitente null
Documento CARTA Nro. s/n
Asunto En respuesta a CUMPLIMIENTO RESOLUCION JARU N°3324-2023-OS/JARU-S1
Observación 6 FOLIOS
Oficina de STOR

Recuerde que para un próximo trámite debe señalar el número de expediente 202200232713

En atención al Contrato de Adhesión con empresas concesionarias de electricidad y gas natural, se informa que cualquier documento que presente por este medio y no corresponda al alcance del citado contrato se considerará como NO PRESENTADO y se procederá al archivo del documento

Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería

Bernardo Monteagudo 222

Servicio telefónico de atención al ciudadano: LIMA 01-2193410/PROVINCIAS 0800-41800(línea gratuita)

ELECTROCENTRO10



DETALLE DE LA INCONFORMIDAD

Datos del solicitante

Nombres y apellidos

DNI

Teléfono

Correo electrónico

Nro. Suministro

Responsable de atención

Empresa ELECTROCENTRO

Datos de la Inconformidad

Nro. Solicitud 3300570

Código EDE

Exp. SIGED

Fecha 10/08/2022 11:20 AM

Canal

Presencial

Sector ELECTRICIDAD

Motivo

RECLAMO ELECT

Asunto Otras cuestiones vinculadas a la prestación de los servicios públicos de electricidad y gas natural

Descripción de la Inconformidad A solicitud del usuario se registra el reclamo por error de lectura en el periodo de julio 2022. En el recibo indica lectura anterior y lectura actual 2,158.00 (fechas 24/06 y 25/07 de 2022), siendo que la lectura real de 2,068.3 al 07/08/2022.

Ubicación

Fecha	Acción	Estado
10/08/2022 11:20	ELC: Registro de solicitud	Registrado

Julio-2022

2007 - 45382 - 1170

Peri Constatat, se cǎlgea ea:



Electrocentro

EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE
ELECTRICIDAD DE CENTRO S.A.

Dr. Tupper Jones, MD, PhD, FRCPC, FRCGS, FRCR, FRCR
B.A.C. 3007643009

C:\Users\ADMINISTRADOR\Desktop\Reportes de Consumo\Reporte de Consumo - 2023-01-01.pdf

DATOS DEL SUMINISTRO DE CONSUMO

Tipo de SED	GRUPO-BITD-HUACAJE
Sit. Eléctrica	SE0096-HUAMICO (STZ)
Tipo de Conexión	Monofásica-Alínea(C1.1)
Opción Tarifaria	BTSB - Residencial
Medidor N°	00000230011794 - Electrón.
Híza	2
Lectura Anterior	2,148.66 (24/09/2023)
Lectura Actual	2,156.00 (26/07/2023)
Diferencia de Lectura	0.00
Potenci	1.000kW
Consumo	0.00 kWh
Cant. Prom.G	35.00 kWh

Potencia Contratada	1.00 kW
Inicio Contrato	01/10/2007
Sinistro Contrato	30/09/2022
Fecha Emisión	27/07/2023

(STZ Consumo Facturado) (kWh) Ingreso Total (\$) S/

The bar chart displays two data series over a six-month period from April to June 2023. The left Y-axis represents consumption in kWh, ranging from 0 to 250. The right Y-axis represents total income in Soles (S/), ranging from 0.00 to 4.00. Consumption bars are light blue, and income bars are dark grey. Data values are printed above each bar.

Mes	Consumo (kWh)	Ingreso Total (S/)
Abr	100	3.50
May	100	3.50
Jun	100	3.50
Jul	100	3.50
Ago	100	3.50
Sep	100	3.50
Oct	100	3.50
Nov	100	3.50
Dic	100	3.50
Ene	100	3.50
Feb	100	3.50
Mar	100	3.50
Abr	100	3.50
May	100	3.50
Jun	100	3.50

Año 2023

Sumatoria y Último Consumo Facturado

Hízta	0000 00 140.00	Jun-2023 \$ 1.05.42
-------	----------------	---------------------

IMPORTE FACTURABLE

Resultado del Consumo del 24/09/2023 al 25/07/2023	4.42
Cargo Fijo	1.50
Cargos por Retrasado y Mantenimiento	0.89
Administrativos (Módulo: 015000)	1.03
Interés Compensatorio	1.87
SUB TOTAL	1.15
Iva. Incl. en el Suministro	-4.04
Saldo por recibidos	6.06
Diferencia de retenciones	122.17
Reserva de energía (RESERVA EN ENE)	
TOTAL NEGOCIAR ES JULIO 2023	142.40

Desde ahora el único número SERVIMUT
0801 71 002 y es gratuito
 Ubíquense también en:

FECHA DE VENCIMIENTO	12/08/2022
----------------------	------------

TOTAL A PAGAR 5/ *****140.40

INGRESA a
Yape, Plin,
Tunki, etc
ESCANEA el
código QR y
paga

RECIBO Nº SPEN-1674453R Julio-2022
Suministrat: [REDACTED]
[REDACTED]
2807 - 46382 - 1170 / 27/07/2022 / 12/08/2022
TOTAL A PAGAR S/ ***140.40**



F4 Electrocentro R.U.E. 2002284496

Asunto: Interpongo Recurso de queja de toma de lectura de medidor

05

Con código [REDACTED]

Lectura Anterior 2,158.00 (24/06/2022)
Lectura Actual 2,158.00 (25/07/2022)

Esta toma es una Flagrancia, Cuideñcia, Recibo N° 5958-16744538 con fecha 12/08/2022, cosa que no es real.

La lectura real vigente de medidor con código [REDACTED] es

Lectura Actual 2,068.36 Kwh. (25/12/2021)
Lectura Anterior 2,049.00 Kwh. (25/10/2021)

19.36 Kwh.

Esto se corrobora con la toma de foto al medidor con fecha 7/08/2022, es 2,068.3 Kwh.

Los recibos de Flagrancia es de Noviembre 2021

Lectura Anterior 2,049.00 (25/10/2021)
Lectura Actual 2,299.00 (24/11/2021)

Diciembre

Lectura Anterior 2,299.00 (24/11/2021)
Lectura Actual 2,550.00 (25/12/2021)

Enero

Lectura Anterior 2,068.00 (25/12/2021)
Lectura Actual 2,158.00 (25/01/2022)

Son lecturas de Flagrancia:

Esto sucede desde 23 de febrero de 2022, la Empresa Concesionaria Electrocentro ha retirado al medidor sin acta y sin notificación al usuario el medidor con argumento de Riesgo Eléctrico, no había riesgo eléctrico, y sigo pagando los recibos, con argumento de recibo de energía, que no está probado, no había ningún desperfecto en el medidor, esto lo hacen constantemente, acento sin servicio de luz eléctrica a mi domicilio.

El Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería que evalúe, la mala toma de lectura.

Estoy por recurrir en otras instancias, con pruebas, es una humillación y abuso al usuario.

- Adjunto Solución Fundamentada

EXPEDIENTE N° : R92136-B-2022
 RESOLUCIÓN N° : 95800006793
 FECHA : Huancayo, 25/08/2022
 SUMINISTRO N° :
 CLIENTE :
 RECLAMANTE :
 DIRECCIÓN :
 DIRECCIÓN PROCESAL :
 RECLAMACIÓN : Torna de Lectura

VISTO, es materia de pronunciamiento de esta instancia administrativa el reclamo presentado por el (la) Sr. (a.) [REDACTED] con dirección procesal en [REDACTED] identificado (a) con DNI N° [REDACTED] respecto a la Torna de Lectura del período comercial julio-2022, siendo registrado con Boleta de Atención de Reclamo N° R92136-B-2022.

CONSIDERANDO:

1. Electrocentro S.A. en cumplimiento a la Resolución del Consejo Directivo de Osinergmin N° 269-2014-OS/CD - "Procedimiento Administrativo de Reclamaciones de Usuarios del Servicio Público de Electricidad y Gas Natural", recepciona en fecha 11/05/2022, el reclamo respecto a la Torna de Lectura del período comercial julio-2022. Usuario refiere que en el recibo indica lectura anterior y lectura actual 2158 kWh (fechas 24/06/2022 y 25/07/2022), siendo que la lectura real es de 2058.3 kWh al 07/08/2022.
2. En base a lo dispuesto en el artículo 19°, numeral 19.3, inciso a), de la directiva en mención respecto a la actuación de los medios probatorios; con fecha 15/05/2022, el personal técnico de Electrocentro S.A. se constituyó al predio del reclamante para verificar los datos del medidor y descartar errores en la toma de lectura, identificando el equipo de medición instalado de marca CLOU, modelo D05720, año de fabricación 2020 y N° de serie 2020011784, el mismo que ha registrado la cantidad de 2058 kWh y sin dificultad para leerla; asimismo se ha verificado el estado del cable acometida el mismo que se encuentra en buen estado; predio de uso como vivienda. Finalmente, se precisa que en la inspección realizada, no se ha intervenido ni manipulado el sistema de medición ni conexiones (cable, portamadidos, medidor, cable de acometida y sistema de protección) conforme a lo establecido en el artículo 19° del procedimiento citado.
3. Tras la inspección de fecha 10/08/2022 efectuada por mi representante y en base al reclamo presentado por la parte recurrente, se ha procedido a verificar nuestro sistema comercial Optimus NSC donde se detalla lo siguiente:
 - Del análisis de la inspección señalada en el párrafo anterior, se verifica que la lectura de inspección del medidor registró la cantidad de 2058 kWh, mientras que en el recibo de facturación del mes de julio-2022 la lectura es de 2159 kWh, por lo que se determina que existe una incorrecta toma de lectura en el período comercial julio-2022. En ese sentido, Electrocentro S.A. procederá a corregir la lectura de facturación del período comercial julio-2022 a 2058 kWh.
 - Asimismo, se invita al usuario que el consumo facturado en el período comercial julio-2022 es de 0 kWh.
4. De igual manera se procede a detallar los otros conceptos ligados al período comercial julio-2022 en reclamo:
 - a) **Cargo Fijo:**
Es el costo unitario mensual que se carga al recibo de energía, destinado a cubrir los gastos de toma de lectura, procesamiento, emisión distribución y cobro del recibo de energía eléctrica. Este cargo es dependiente de la tarifa e independiente del consumo, (se factura aun el consumo sea cero). Sustentado en el artículo 94° de la Ley de Concesiones Eléctricas (LCE), el artículo 142° del Reglamento de la LCE y artículo 10° de la resolución OSINERGMIN N° 206-2013 OS/CD.
 - b) **Carga por Reparación y Mantenimientos:**
Es el monto que se carga al recibo destinado a cubrir los gastos de reparación y mantenimiento de la conexión (acometida, cable y medidor), por deterioro en el tiempo, hasta por un monto de 30 dólares. Este monto está en función de la tarifa, tipo de red de distribución (aérea/subterránea), tipo de conexión (monofásica, trifásica) y de la potencia contratada. Según lo detallado en el artículo 153° del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas. Los importes se determinan según el tipo de conexión, nivel de tensión, fases, potencia conectada, tipo de medición y tipo de red. Las actualizaciones se publican conjuntamente con el pleigo tarifario.
 - c) **Alumbrado Público:**
Corresponde al costo del Servicio de Alumbrado Público, iluminación de vías públicas de tránsito vehicular o peatonal, urbano, urbano-rural o rural, áreas recreacionales. Corresponde a las áreas comunes de la localidad y no únicamente a la calle o zona donde se ubique el predio, tal como lo establece el Art. 184 del Reglamento de la LCE, y será distribuido entre los usuarios en importes calculados de acuerdo a los consumos, teniendo en cuenta el valor de alícuota vigente para el mes facturado. Es decir, que el importe de alumbrado público irá en aumento de acuerdo al consumo mayor del usuario y viceversa si en caso el usuario consume menos energía su importe será menor.
 - d) **Interés Compensatorio:**
Según lo establecido en los artículos 161° y 179° del Reglamento de la LCE, el interés compensatorio será aplicable desde la fecha de vencimiento del recibo que no haya sido cancelado.
 - e) **Concepto de Redondeo y Saldo por Redondeo:**
El importe por redondeo puede ser positivo o negativo y en ningún caso mayor o menor a 0.05 nuevos soles, verificándose

f) Impuesto General a las Ventas:

Tributo que se aplica a los cargos de facturación afectos, esto de conformidad con el inciso b) del artículo 1 del Título I del Texto Único Ordenado de la Ley del Impuesto General a las Ventas e Impuesto selectivo al consumo, el porcentaje vigente es de 18%.

g) Recupero de Energía (7/10):

Con respecto al concepto de recupero de energía (7/10), se especifica que los cargos por recupero de energía originados por las causales i) Error en el Proceso de Facturación; ii) Error en el Sistema de Medición; iii) Error en la Instalación del Sistema de Medición; referidos en el numeral 5.2 de la norma de Reintegración y Recupero, se efectuarán en diez (10) cuotas mensuales iguales sin considerar intereses ni recargos por moras, en concordancia con el Artículo 92º de la Ley de Cosechas Eléctricas. En ese sentido, de conformidad con las condiciones de pago establecidas en el documento N° 95803164186, celebrada el 21/10/2021, se detalla el pago por el concepto de recupero de energía:

Deuda financiada S/	1.321,67	Cuota pactada S/	132,17
Valor de cuota inicial S/	0,00	N° de cuotas pactadas	10
Tasa de interés aplicada	0,00 %		

Cada cuota será abonada conjuntamente con los consumos mensuales de electricidad del suministro, incorporada en el recibo respectivo, por lo que tendrá como fecha de vencimiento el mismo día señalado en este último.

5. De lo expuesto se concluye:

- **FUNDADO**, el reclamo con respecto a la toma de lectura del periodo comercial julio-2022, se verifica que existe una incorrecta toma de lectura en el mes de julio-2022, por lo que se procederá a corregir la lectura de facturación del periodo comercial julio-2022 a 2068 kWh.
- **INFUNDADO**, el reclamo con respecto a los conceptos facturados en el periodo comercial julio-2022, ya que se ajustaron a lo dispuesto en las normas vigentes.
- 6. Todas las actuaciones técnicas se realizaron respetando el Principio de Verdad Material, estipulado en el numeral 1.11 del Artículo IV de la Ley N° 27444 "Ley de Procedimiento Administrativo General", pues se ha cumplido con verificar plenamente los hechos, que sirvieron de motivo a nuestras decisiones, adoptando todas las medidas probatorias necesarias. Por lo tanto, en mérito a los fundamentos arriba expuestos y en cumplimiento a lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo de Osinergem N° 269-2014-CG/CD - "Procedimiento Administrativo de Reclamaciones de Usuarios del Servicio Público de Electricidad y Gas Natural", se procede a la emisión de la presente resolución de Primera Instancia.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: declárese **FUNDADO** el reclamo presentado por el (la) Sr. (a.) [REDACTED], por Toma de Lectura del periodo comercial julio-2022, en mérito a las consideraciones arriba expuestas. Asimismo, Elecuocentro S.A. procederá a corregir la lectura de facturación del periodo comercial julio-2022 a 2068 kWh. Sin embargo, se hace mención que el consumo ya facturado dicho periodo es de 0 kWh.

ARTICULO SEGUNDO: declárese **INFUNDADO** el reclamo presentado por el (la) Sr. (a.) [REDACTED] con respecto a los conceptos facturados en el periodo comercial julio-2022, en mérito a las consideraciones arriba expuestas.

La presente resolución no considera los pagos por costos y costas del procedimiento.

En caso el (la) reclamante se encontrara disconforme con lo resuelto, se deja a salvo su derecho de interponer el Recurso de Reconsideración contra la presente resolución, el mismo que es de carácter opcional y no constituye requisito para plantear un recurso de apelación, debiendo de presentarse ante esta entidad dentro del plazo de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de notificado y sustentarse en la existencia de nuevos medios probatorios, debiendo ofrecerlos en su escrito respectivo.

El (la) reclamante podrá prescindir de interponer el Recurso de Reconsideración contra la presente resolución e interponer el Recurso de Apelación dentro del plazo máximo de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de notificado, debiendo sustentar su impugnación en una distinta apreciación de los medios probatorios evaluados por la primera instancia administrativa o en cuestiones de puro derecho.

Conforme lo establecido en la Resolución Ministerial 103-2020-PCM, artículo 5.2, los recursos de reconsideración y/o apelación pueden ser presentados mediante correo electrónico: reclamavel@elctriculuz.com.pe o mesadeparteselecto@elctriculuz.com.pe consignando necesariamente el número de reclamo y número de resolución en cuestión.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE

CEDULA DE NOTIFICACION

Boleta de atención N°	: R92136-B-2022
Suministro N°	: [REDACTED] Sector : [REDACTED]
Cliente	: [REDACTED]
Dirección	: [REDACTED]
Reclamante / apoderado representante	: [REDACTED]
Dirección procesal	: [REDACTED]
Acto que se notifica	: Resolución N° 95800006791
Lugar y Fecha de Resolución	: Huánuco, 25/08/2022

Fecha de recepción: 22-9-2022 Hora de recepción: 9.15 am.

Breve descripción de las características del inmueble

Color de fachada del inmueble: S/P N° de pisos: 02

Otros detalles: material noble

Breve descripción de las características del inmueble colindante costado derecho

Numeración de finca: 206-A Color de fachada: blanco N° de suministro: [REDACTED]

Breve descripción de las características del inmueble colindante costado izquierdo

Numeración de finca: 109 Color de fachada: marron N° de suministro: [REDACTED]

Firma y/o sello de recepción: [REDACTED]

Número de documento de identidad: [REDACTED]

Nombres y apellidos: [REDACTED]

Relación con el usuario o cargo que desempeña: titular

Firma, nombre y apellidos del notificador: [REDACTED]

La notificación del presente documento se realiza tal como lo establece el artículo 11° de la Resolución OSINERGEM 269-2014-OS/CD: "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 se consigne 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 el caso, la indicación del número del suministro de electricidad de dichos inmuebles. Tratándose de predios multifamiliares, se considerarán cumplidos los

24 03



Electrocentro

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Huánuco, 20 de Setiembre de 2022

HC-7557-2022

Señor

CITIDAD

Asunto : **REGISTRO DE QUEJA POR APLICACIÓN DEL S.A.P
INTERPUESTO MEDIANTE LIBRO DE
OBSERVACIONES.**

Referencia : - Libro de Observaciones N° 001173 de fecha 20/09/2022.
- CEL [REDACTED]

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted para expresarle mi cordial saludo y en atención al reclamo registrado a través del Libro de Observaciones, donde indica, REGISTRO DE QUEJA POR APLICACIÓN DEL S.A.P. INTERPUESTO MEDIANTE LIBRO DE OBSERVACIONES. Con fecha 20/09/2022 asignándose la Boleta de Queja N° 95800000879, la misma que está siendo atendida de acuerdo con la Resolución Osinergmin N° 269-2014-OS/CD.

En ese sentido, informamos a usted en cumplimiento del numeral 1.7 del título preliminar de la Ley N° 27444 "Ley de Procedimiento Administrativo General"

Sin otro en particular, aprovecho la ocasión para reiterarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



A: [REDACTED]
D. [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Recebido 22-9-2022

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 888-2023-OS/JARU-S1**

Lima, 14 de febrero del 2023

Expediente N° 202200195015

Usuario: [REDACTED]

Concesionaria: Electrocentro S.A.

Materia: Queja por aplicación del silencio administrativo positivo

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del Suministro: [REDACTED]

SUMILLA: *La queja por aplicación de silencio administrativo positivo es fundada debido a que la concesionaria notificó su resolución de primera instancia fuera del plazo establecido en la normativa vigente.*

1. ANTECEDENTES

- 1.1 **10 de agosto de 2022.-** El usuario reclamó, ante este organismo, por el error en la toma de lectura del medidor en julio de 2022. Señaló que en su recibo figura como lectura anterior y actual "2,158.00", cuando la lectura real es "2,068.3". (Expediente N° 202200158086).
- 1.2 **10 de agosto de 2022.-** Mediante Oficio N° 850-2022-OS/OR HUANUCO, este organismo trasladó el reclamo del usuario a la concesionaria. (Expediente N° 202200158086).
- 1.3 **25 de agosto de 2022.-** Mediante Resolución N° 95800006791 la concesionaria declaró fundado el reclamo por la toma de lectura de julio de 2022 e, infundado el reclamo por los demás conceptos facturados en dicho periodo.
- 1.4 **20 de setiembre de 2022.-** El usuario presentó, a través del libro de observaciones de la concesionaria, una queja por aplicación del silencio administrativo positivo. Señaló que la concesionaria habría excedido el plazo para notificarle la respuesta a su reclamo del 11 de agosto de 2022, por error en la toma de lectura.
- 1.5 **22 de setiembre de 2022.-** La concesionaria notificó la Resolución N° 95800006791.
- 1.6 **27 de setiembre de 2022.-** Mediante Carta N° HC-7667-2022, la concesionaria calificó el escrito del 20 de setiembre de 2022 como queja, remitió los actuados a este organismo y presentó sus descargos. Señaló que, cumplió con emitir y notificar la Resolución N° 95800006791, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si corresponde la aplicación del silencio administrativo positivo con relación al reclamo del 10 de agosto de 2022.

3. ANÁLISIS

- 3.1. El literal a) del numeral 21.1 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), señala que será aplicable el silencio administrativo positivo, entre otros, si la concesionaria no emite pronunciamiento en los plazos establecidos en el numeral 20.1 de la citada norma o cuando no notifica su resolución de conformidad con la normativa vigente.
- 3.2. De acuerdo con el literal b) del numeral 20.1 de la Directiva, en 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 que se refieren los literales a) y b) del numeral 3) del artículo 19; dentro del plazo de diez (10) días hábiles, desde el día siguiente a su recepción o subsanación de requisitos de admisibilidad del reclamo para emitir su pronunciamiento. Asimismo, el numeral 11.1 de la referida Directiva otorga un plazo de 5 días hábiles contados a partir del día siguiente de emitida la resolución para la correspondiente notificación.
- 3.3. En el caso bajo análisis, la concesionaria tomó conocimiento del reclamo del usuario el 11 de agosto de 2022, por error en la toma de lectura del medidor en julio de 2022. La concesionaria realizó una inspección de campo el 19 de agosto de 2022 y, un estudio en gabinete en el que advirtió un error en la toma de lectura (folios 21 y 22); por lo que es de aplicación el antes citado literal b) del numeral 20.1 de la Directiva. En este sentido, el plazo para que se pronuncie la concesionaria venció el 26 de agosto de 2022.
- 3.4. La concesionaria emitió la Resolución N° 95800006791 el 25 de agosto de 2022; es decir, dentro del plazo previsto en la Directiva. Por lo tanto, el plazo para notificar dicho pronunciamiento venció el 5 de setiembre de 2022.
- 3.5. Consta en el expediente el cargo de notificación de la Resolución N° 95800006791, en el que se observa que aquella fue notificada el 22 de setiembre de 2022; es decir, fuera del plazo previsto en la Directiva. En ese sentido, dado que la concesionaria no cumplió con notificar su resolución de primera instancia dentro del plazo establecido en la normativa vigente, corresponde declarar fundada la queja por aplicación del silencio administrativo, debiendo considerarse fundado el reclamo en los términos en que fue solicitado, en todo aquello que tenga sustento legal de conformidad con lo establecido en el numeral 5.3 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.6. De la revisión del expediente se observa que el usuario reclamó por el error en la toma de lectura del medidor en julio de 2022, materia que no contraviene el ordenamiento legal vigente, por lo que corresponde declarar fundado el citado reclamo, en aplicación del silencio administrativo positivo, por tanto, la concesionaria de no haberlo hecho, deberá actualizar y corregir en su sistema comercial la lectura del periodo de julio 2022, de acuerdo a lo solicitado por el usuario en el reclamo inicial.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin³, **SE RESUELVE:**

Artículo 1°. - Declarar **FUNDADA** la queja por aplicación del silencio administrativo positivo y, en consecuencia, **FUNDADO** el reclamo del 10 de agosto de 2022 por el error en la toma de lectura del medidor en julio de 2022.

Artículo 2°. - La concesionaria deberá, de no haberlo hecho, actualizar y corregir en su sistema comercial la lectura del periodo de julio de 2022, de acuerdo a lo solicitado por el usuario en el reclamo del 10 de agosto de 2022, siempre que este no haya sido objeto de procedimientos anteriores concluidos o de transacciones extrajudiciales.

Artículo 3°. - La concesionaria deberá informar al usuario y a Osinergmin del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, en el plazo de 10 días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, adjuntando los documentos sustentatorios correspondientes.

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: MELGAR
CORDOVA Eduardo
Rol: JARU
2023/08/24 14:00:00
Fecha: 14/02/2023
22:24:17

Sala Unipersonal 1
JARU

Expediente N° 202200195015



Firmado digitalmente por:
notificaciones.osinergmin.gob.pe
Motivo: Cargo Digital
Fecha: 15/02/2023 10:52:31-0500

Expediente : 202200195015
Nombre/Razón Social : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO
SOCIEDAD ANONIMA
DNI/RUC : RUC 20129646099

Constancia de Notificación:202200195015-2

Estimado administrado:

Se le informa que, se ha procedido a la notificación electrónica de los documentos que se indican en la siguiente fecha y hora: Miércoles 15/02/2023 10:51:33 AM ¹

De acuerdo con lo previsto en el numeral 7.5 del Reglamento del Sistema de Notificación Electrónica de Osinergmin², la notificación electrónica surte efectos legales cuando se deposita en la casilla electrónica, conforme a la fecha y hora registrada en el SNE, con prescindencia de la fecha en que el usuario del SNE haya ingresado a dicha plataforma informática o haya dado lectura al acto o actuación notificados. Osinergmin puede enviar alertas informáticas sin que ello forme parte del proceso de notificación electrónica ni afecte la validez de la notificación electrónica realizada.

Asimismo, se le recuerda que conforme lo dispone el numeral 7.6 del Reglamento del Sistema de Notificación Electrónica de Osinergmin, el cómputo de los plazos para las acciones que corresponda al Usuario del SNE se inicia al día hábil siguiente de realizada la notificación en la casilla electrónica.

Documentos notificados:
RESOLUCION JARU - 888-2023-OS/JARU-S1
- 52-202200195015 Q.pdf

Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - Osinergmin

Expediente : 202200195015

Nombre/Razón Social :

DNI/RUC :

DNI

Constancia de Notificación:202200195015-5

Estimado administrado:

Se le informa que, se ha procedido a la notificación electrónica de los documentos que se indican en la siguiente fecha y hora: Martes 09/05/2023 09:59:39 PM ¹

De acuerdo con lo previsto en el numeral 7.5 del Reglamento del Sistema de Notificación Electrónica de Osinergrmin², la notificación electrónica surte efectos legales cuando se deposita en la casilla electrónica, conforme a la fecha y hora registrada en el SNE, con prescindencia de la fecha en que el usuario del SNE haya ingresado a dicha plataforma informática o haya dado lectura al acto o actuación notificados. Osinergrmin puede enviar alertas informáticas sin que ello forme parte del proceso de notificación electrónica ni afecte la validez de la notificación electrónica realizada.

Asimismo, se le recuerda que conforme lo dispone el numeral 7.6 del Reglamento del Sistema de Notificación Electrónica de Osinergrmin, el cómputo de los plazos para las acciones que corresponda al Usuario del SNE se inicia al día hábil siguiente de realizada la notificación en la casilla electrónica.

Documentos notificados:

OFICIO - 921-2023-OS-STOR-SU1

- 202200195015 Carta de disculpa.pdf

Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - Osinergrmin



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Energía y Minería - Osinergmin

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Lima, 09 de mayo del 2023

OFICIO N° 921-2023-OS-STOR-SU1

Expediente: 202200195015

Señor:

[Redacted Name]

Asunto : Tiempo de atención de queja administrativa

Referencia : Resolución N° 888-2023-OS/JARU-SU1

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted con la finalidad de hacerle llegar la disculpa de la Secretaría a mi cargo, por el tiempo de atención de su queja, signada con el N° 202200195015¹.

Osinergmin ha asumido el compromiso de calidad con los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural, el cual consiste en atender en menos de 30 días hábiles las quejas administrativas interpuestas contra las empresas concesionarias².

Sobre el particular, es necesario informarle que el exceso en el referido tiempo de respuesta se debió al sostenido incremento de expedientes que viene recibiendo la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios – JARU. Sin embargo, se vienen adoptando las acciones correspondientes para poder cumplir con una oportuna atención a los usuarios.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

Firmado Digitalmente
por: HUALLPACUSI
RIVERA Raul Cesar
FAU 20376062114 hard
Fecha: 09/05/2023
16:41:35

Intele la cual nos pronunciamos por la queja interpuesta por Ud. en el código COS-STOR-OSR-01, del 01.02.2022, en la que se detallan los compromisos de los servicios públicos de electricidad y gas natural. El presente documento se enmarca en dicho código COS-STOR-OSR-01, del 01.02.2022, en la que se detallan los compromisos de los servicios públicos de electricidad y gas natural. El presente documento se enmarca en dicha Resolución N° 888-2023-OS/JARU-SU1, en tanto que las resoluciones que se pronuncian sobre quejas son irrecuables, conforme al numeral 169.3 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 77444.

Esta es una copia auténtica generada de un documento electrónico archivado por Osinergmin, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición General de la Ley N° 27444. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la dirección web <https://verifica.osinergmin.gob.pe/verifica-decal> ingresando el código HC8RLYYRQ.

Huanuco, 25 de Marzo del 2023.

HC-4052-2023

Dr.
VILLA DURAND PEDRO GLICERIO
OSINERGMIN
LIMA

Asunto : **CUMPLIMIENTO RESOLUCION OSINERGMIN N° 888-2023-OS/JARU-S1.**

Referencia : Expediente N°202200195015.

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y proceder a informarle el cumplimiento de lo señalado en el Art. 1º y 2º de la Resolución N° **888-2023-OS/JARU-S1**, para lo cual se acredita con la documentación que consta de:

1. Carta N°HC-2190-2023.

En mérito a los documentos antes descritos, téngase por cumplido con lo dispuesto en la resolución de la referencia dentro de la modalidad en ella establecida.

Sin otro particular, sea propicia la oportunidad para reiterarle la muestra de nuestra especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Firmado
digitalmente
por MANRIQUE
VELIZ Mitchell
Banco FALU
25121649099
.sif



Fecha : 03/04/2023

Hora : 12:47 PM

CARGO DE DOCUMENTO INGRESADO

Trámite 2022 - 195015 - Osinergmin Central 2023/04/03 12:47 PM

Remitente null

Documento CARTA Nro. sin

Asunto En respuesta a CUMPLIMIENTO RESOLUCION JARU N°888-2023-OS/JARU-S1

Observación 3 FOLIOS

Oficina de STOR

Recuerde que para un próximo trámite debe señalar el número de expediente 202200195015

En atención al Contrato de Adhesión con empresas concesionarias de electricidad y gas natural, se informa que cualquier documento que presente por este medio y no corresponda al alcance del citado contrato se considerará como NO PRESENTADO y se procederá al archivo del documento

Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería

Bernardo Monteagudo 222

Servicio telefónico de atención al ciudadano: LIMA, 01-2193410/PROVINCIAS 0800-41800(línea gratuita)

ELECTROCENTRO10



Fecha : 03/04/2023

Hora : 12:47 PM

CARGO DE DOCUMENTO INGRESADO

Trámite 2022 - 195015 - Osinergmin Central 2023/04/03 12:47 PM

Remitente null

Documento CARTA Nro. sin

Asunto En respuesta a CUMPLIMIENTO RESOLUCION JARU N°888-2023-OS/JARU-S1

Observación 3 FOLIOS

Oficina de STOR

Recuerde que para un próximo trámite debe señalar el número de expediente 202200195015

En atención al Contrato de Adhesión con empresas concesionarias de electricidad y gas natural, se informa que cualquier documento que presente por este medio y no corresponda al alcance del citado contrato se considerará como NO

Electrocentro S.A.

Huancayo
20125646099

BOLETA DE ATENCIÓN
RECLAMO Nro.: R51709-C-2022

CGD - Gestor 01 Contact Center

01

Suministro:		Medidor:	Serie: 00002015016451
Titular:		Marca:	CLQU
Dirección:		Modelo:	DD5720 (5-60 Amp) 2 h
Dr. Procesal:		Tarifa:	RTSB
Teléfono:		Modalidad:	Teléfono
Pto. Atención:	ContactCenter CGD - Gestor 01 Contact Center	Recepción:	25/03/2022 13:19:39
Motivo:	Facturación de Energía Activa	Problema Reportado:	05/03/2022 13:19:39
Área Encargada:	Facturación		
Periodos:	202202(Energía Activa)		
Monto en reclamo:	271.19	Monto a Pagar:	Periodo 202202: 0.01 /
Petitorio:	USUARIO INTERPONE RECLAMO POR EXCESO DE CONSUMO EN LA FACTURACIÓN DE ENERGÍA ACTIVA DEL PERÍODO COMERCIAL FEBRERO 2022		
Observación:	NOM - CEL - ELASTOX - REP - DRI - COMUNICACIÓN		
			
	REPRESENTANTE (Usuario/Poder Simple) (DNI:)		

Nota: "Directiva IP2019-2014-G5/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".

Huánuco, 08/04/2022
GC9583866922

Señor
NOMBRE : REGIN ENCARNACION, FELIPE
DIRECCIÓN :
CIUDAD :
Suministro :
Asunto : RECLAMO
Referencia : RS1709-C-2022

Nos dirigimos a usted con relación a la atención al reclamo que ha presentado el 25/03/2022 sobre Facturación de Energía Activa.

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", la empresa distribuidora de electricidad ha descartado errores de lectura y facturación.

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

Item	Empresa Autorizada	Trabajo en laboratorio o Campo	Costo (nuevos soles)
1	SERVCONSA-SERVICIOS DE CONTRASTE S.A. (costo no incluye IGV y sólo para radio Urbano, Urbano Rural y Rural) carta SC-09/15-2019	Campo	414.00
2	MALCON-CONTRATISTAS GENERALES (no presta sus servicios) CARTA Nº C.G.S. Nº 006-2020		
3	Las demás empresas contratadoras reconocidas por el Instituto Nacional de Calidad – INACAL no cotizan sus precios cartas GC-189-2020, GC-185-2020 y GC-186-2020.		

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 deberá formular su elección de la empresa contratadora y tipo de contrastación, de conformidad con el numeral 6.1.1 de la Norma DGE "Contraste del Sistema de Medición de Energía Eléctrica".

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,


Ing. Fernando Rodríguez Rivera
JEFE DE U. N. HUÁNUCO (H)
ELECTROCENTRO

EMPRESA DISTRIBUIDORA
Electrocentro S.A.

El presente documento es informativo, su recepción no significa aceptación

Nombres y Apellidos: _____

DNI Nº: _____

Fecha: 12/04/2022

Grado de parentesco: 1.º hijo

Firma: _____

RECLAMO N°
RESOLUCIÓN N°
LUGAR Y FECHA
SUMINISTRO N°
CLIENTE
RECLAMANTE
DIRECCIÓN
DIRECCIÓN PROCESAL
TIPO DE RECLAMACIÓN

: R51709-C-2022
: 95800049005
: Huánuco, 10/05/2022

: Facturación de Energía Activa

Visto, es materia de pronunciamiento de esta instancia administrativa el reclamo presentado por el (la) Sr. (a) [REDACTED], con domicilio en [REDACTED]. Este, identificado (a) con DNI n° [REDACTED], respecto al Exceso de Consumo en la Facturación de Energía Activa del periodo comercial febrero-2022, siendo registrado con Boleta de Atención de Reclamo n° R51709-C-2022.

1. ANTECEDENTES:

- 1.1. Electrocentro S.A. en cumplimiento de la Resolución del Consejo Directivo de Osinergmin n° 269-2014-OS/CD "Procedimiento Administrativo de Reclamaciones de Usuarios del Servicio Público de Electricidad y Gas Natural", registra el 25/03/2022, el reclamo indicando Exceso de Consumo en la Facturación de Energía Activa en el periodo comercial febrero-2022.
- 1.2. Con fecha 28/03/2022 se realizó la inspección al predio para verificar los datos del medidor y parámetros utilizados en la facturación del suministro a fin de descartar errores en la toma de lectura.
- 1.3. Con carta n° GC9583866922 de fecha 08/04/2022, Electrocentro S.A. informa al usuario respecto a su derecho de solicitar la Intervención de unidades de verificación metrológica autorizadas por el Instituto Nacional de Calidad (en adelante, Inacal), conforme al Procedimiento de Verificación Posterior de Equipos de Medición y aprobado por la Resolución Directoral n° 001-2017-INACAL/DH para la revisión del funcionamiento del medidor, sus costos y condiciones de traslado, otorgándole ante ello el plazo de cuatro (4) días hábiles para hacer efectiva su elección; sin embargo al no contar con la solicitud del recurrente ante esta entidad respecto a la prueba de verificación dentro del plazo establecido, se continua con el trámite de atención al reclamo según lo establecido en el procedimiento n° 269-2014-OS/CD.
- 1.4. Con constancia de aviso previo, se notificó al usuario la intervención del sistema de medición para la realización de pruebas técnicas similares a la verificación en campo y a la realización de la prueba de aislamiento de las instalaciones eléctricas internas del predio, informándole que la presencia del usuario o algún encargado es requerida durante la ejecución de dicha evaluación, programado para el día 09/05/2022.
- 1.5. Con fecha 09/05/2022 se realizó las pruebas técnicas y la prueba de aislamiento.

2. ANÁLISIS:

- 2.1. De la inspección visual realizada al sistema de medición se verificó: medidor instalado de marca CLOU, modelo DDS720, año de fabricación 2015 y serie n° 2015016451, la misma que ha registrado la cantidad de 1290 kWh, comprobándose la correlatividad de lectura con el mes anterior de febrero-2022 que registra la cantidad de 1230 kWh; por lo que se descarta todo tipo de errores en el proceso de facturación. Asimismo, se precisa que en la inspección no se interviene el sistema de medición (caja portamedidor, medidor, acometida, sistema de protección).
- 2.2. Tras la inspección efectuada por mi representada y en base al reclamo presentado por la parte recurrente, se ha procedido a verificar nuestro sistema comercial Optimus NGC donde se ha contrastado y descartado en gabinete todo tipo de errores de lectura y facturación en el (los) periodo (s) comercial (es) en reclamo, el (los) mismo (s) que excede (n) en cuarenta por ciento (40%) el consumo promedio de los últimos doce meses.
- 2.3. Que, el consumo facturado en los meses de agosto-2021, setiembre-2021, octubre-2021, noviembre-2021, diciembre-2021 y enero-2022 (12 kWh, 9 kWh, 10 kWh, 10 kWh, 0 kWh y 0 kWh) no se obruvieron a partir de la diferencia de las lecturas reales, sino sobre la base de consumos promedios, debido a que el medidor se encontraba apagado / elemento extraño impide lectura, en tal sentido se aplicó la estimación de consumos de acuerdo al artículo 172° del RLCE como consecuencia de la inaccesibilidad al equipo de medición para la toma de lecturas.

Fecha Lectura	Periodo	Lectura Facturada	Consumo Facturado
28/03/2022	Instalación	1290.0000	
28-02-2022	Feb-2022	1230.0000	243.0000
31-03-2022	Ene-2022	581CE	0.0000
31-02-2021	Dic-2021	991CE	0.0000
30-11-2021	Nov-2021	991CE	0.0000
31-08-2021	Oct-2021	171CE	0.0000
30-09-2021	Set-2021	951CE	0.0000
31-08-2021	Ago-2021	942 CE	0.0000
31-07-2021	Jul-2021	940.0000	0.0000
30-06-2021	Jun-2021	930.0000	0.0000
31-05-2021	May-2021	935.0000	0.0000
30-04-2021	Abr-2021	900.0000	0.0000
31-03-2021	Mar-2021	850.0000	700.0000
28-02-2021	Feb-2021	882.0000	0.0000
31-01-2021	Ene-2021	867.0000	0.0000

CE: Consumo estimado

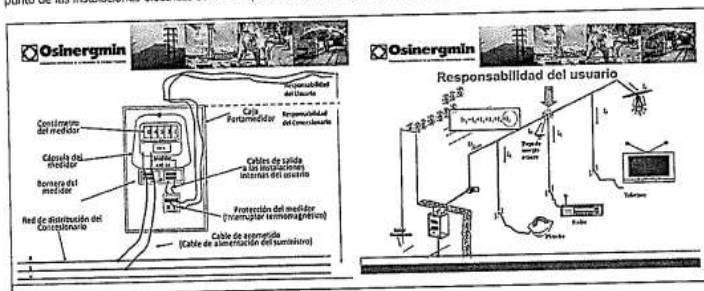
Liquidación de consumo

4142 kWh/mes

Se aplicó el consumo promedio según el Artículo 172° del RLCE
- Medidor apagado
- Elemento extraño impide lectura

0.00 kWh/mes

- Es necesario precisar que, el artículo 172° del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas¹ (en adelante, RLCE) faculta a facturar por promedio cuando no se tenga acceso al registro del medidor y a liquidar en una sola cuota una vez tomada la lectura del medidor, lo cual sucede en el presente caso, en virtud que no se pudo tomar la lectura del medidor debido a que el medidor se encontraba apagado / elemento extraño impide lectura.
 - Asimismo, el precedente de observancia obligatoria, aprobado por Resolución de Sala Plena N° 001-2008-OS-JARUZ, establece que cuando las concesionarias apliquen en sus facturaciones el sistema de promedios al que se refiere el artículo 172° del RLCE como consecuencia de la inaccesibilidad del equipo de medición para la toma de lecturas, deberán calcular el respectivo consumo promedio considerando la diferencia de lecturas de los seis meses inmediatos anteriores, por ser representativo de la demanda habitual del suministro, y que en caso no se cuente con dicha información, podrán emplear el sistema de promedios sobre la base del número máximo de meses de consumo con el que cuenten para tal efecto (5, 4, 3 ó 2 meses).
 - En ese sentido, se aplicó la metodología antes descrita, toda vez que el promedio de los meses anteriores obtenido con la diferencia de lecturas reales resultó en 12.16 kW.h/mes (del 31 de enero de 2021 al 31 de julio de 2021), el cual se liquidó en el mes de febrero de 2022 (249 kW.h).
- 2.4. Del informe de inspección de medidor de energía eléctrica en campo de fecha 09/05/2022, el resultado de las pruebas técnicas, reporta que el medidor **CUMPLE** con los valores límites indicados en la resolución ministerial n° 496-2005-MEM/DM. Asimismo, la prueba de aislamiento de las instalaciones internas del predio reporta: en la Línea 1 = 8.3 Mohms y Línea 2 = 8.4 Mohms. **De acuerdo a la norma Técnica Peruana NTP 370.304.2002 (VDC 500), se considera adecuado el nivel de aislamiento de las instalaciones respecto a tierra, cuando es mayor o igual a 0.5 Mohms.**
- 2.5. Es importante mencionar que, los resultados de las pruebas técnicas similares a la verificación en campo y la realización de la prueba de aislamiento de las instalaciones eléctricas internas del predio fueron obtenidos mediante equipos de medición debidamente calibrados, esto en conformidad a los certificados de calibración otorgados por el Inacal y laboratorios de metrología acreditados en relación a las pruebas sujetas que señalan su cumplimiento a los estándares metrología referentes al Sistema Internacional de Unidades (SI) y conforme al siguiente detalle:
- **Contador patrón monofásico de energía eléctrica:** marca HC, modelo HPU-3612, serie n° T113015 y certificado de calibración n° LPE-C-353-2021.
 - **Carga Inductiva:** marca MICOR, modelo MC-2120, serie n° 201203 y certificado de calibración n° LPE-006-2022.
 - **Megóhmetro:** marca UNI-T, modelo UT501B, serie n° M202003 y certificado de calibración n° LE-185-2021.
- 2.6. Como se aprecia del historial de requerimientos y atenciones del suministro, no ha existido ninguna atención que hubiera involucrado la apertura de la caja de medición, y que pudiera haber conllevado al mal funcionamiento del medidor y que pueda haber ocasionado los consumos motivo de reclamo, ni mucho menos que haya existido otras causas externas como temperatura, humedad y tensión que haya afectado el registro de datos del medidor.
- 2.7. Al respecto es oportuno señalar que las instalaciones internas particulares se inician a partir del punto de entrega en este caso de la Caja puria medidor, corriendo por cuenta del usuario la reparación, el mantenimiento, renovación y reparaciones entre otros, tal como establece en el Artículo 88° del D.L. n° 25844 "Ley de Concesiones Eléctricas".
- 2.8. Al respecto, cabe informar que los consumos facturados se realizan en base a la diferencia de lo registrado por el equipo de medición en un mes respecto del anterior. Este mecanismo de facturación está contemplado por la normatividad vigente a fin de cobrar la electricidad consumida en un determinado periodo y en relación a los Pliegos Tarifarios Aplicables a Usuarios Finales de Electricidad según su zona. Asimismo, es necesario precisar que la facturación mensual se realiza sobre la base de los registros de un equipo de medición, **del cual se ha demostrado su correcto funcionamiento conforme a las pruebas de verificación realizadas**, reflejando la demanda de electricidad en el periodo reclamado y que puede variar de acuerdo al uso de los equipos instalados en el predio y el estado en que se encuentren las instalaciones eléctricas internas del predio, siendo responsabilidad del reclamante su corrección, renovación y/o mantenimiento conforme a lo señalado por el Osinergmin en los siguientes gráficos respecto a partir de qué punto de las instalaciones eléctricas son de responsabilidad del usuario y del concesionario.



3. Del resultado de las pruebas técnicas similares a la verificación en campo y de la realización de la prueba de aislamiento de las instalaciones eléctricas internas del predio, se ha acreditado el buen funcionamiento del equipo de medición instalado en el predio y, al no existir errores en la toma de lectura y el proceso de facturación implicados al (los) periodo (s) en reclamo, se determina que el exceso del (los) consumo (s) alegado (s) corresponde (n) a un mayor gasto efectuado en el predio, por lo que está en capacidad de demandar dicho (s) consumo (s). En

ese sentido, Electrocentro S.A. se ratifica con la facturación del periodo comercial febrero-2022 en redamo, devolviendo en **INFUNDADO** el redamo presentado por la parte recurrente.

4. Todas las actuaciones técnicas se realizaron respetando el Principio de Verdad Material, estipulado en el numeral 1.11 del Artículo IV de la Ley n° 27444 "Ley de Procedimiento Administrativo General", pues se ha cumplido con verificar plenamente los hechos, que sirvieron de motivo a nuestras decisiones, adoptando todas las medidas probatorias necesarias. Por lo tanto, en mérito a los fundamentos arriba expuestos y en cumplimiento a lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo de Osinergmin de a la emisión de la Resolución de Primera Instancia.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO ÚNICO: declárese **INFUNDADO** el redamo presentado por el (la) Sr. (a) [REDACTED] por Exceso de Consumo en la Facturación de Energía Activa del periodo comercial febrero-2022, en mérito a las consideraciones arriba expuestas.

La presente resolución no considera los pagos por costos y costas del procedimiento.

En caso el (la) reclamante se encontrara disconforme con lo resuelto, se deja a salvo su derecho de interponer el Recurso de Reconsideración contra la presente resolución, el mismo que es de carácter opcional y no constituye requisito para plantear un recurso de apelación, debiendo de presentarse ante esta entidad dentro del plazo de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de notificado (a), y sustentarse en la existencia de nuevos medios probatorios, debiendo ofrecerse en su escrito respectivo.

El (la) reclamante podrá prescindir de interponer el Recurso de Reconsideración contra la presente resolución e interponer el Recurso de Apelación dentro del plazo máximo de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de notificado (a), debiendo sustentar su impugnación en una distinta apreciación de los medios probatorios evaluados por la primera instancia administrativa o en cuestiones de puro derecho.

Conforme a lo establecido en la Resolución Ministerial n° 103-2020-PCM, artículo 5.2, los recursos de reconsideración y/o apelación pueden ser presentados mediante correo electrónico: reclamoselec@osinergmin.gob.pe consignando necesariamente el número de reclamo y número de resolución en cuestión; o en su caso ante nuestras oficinas de atención.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE


Dr. Fernando Fernández Alvarado
Jefe DE U. N. JURÍDICO (A)
ELECTROCENTRO

CÉDULA DE NOTIFICACIÓN

Boleta de atención N°	:	R51709-C-2022
Suministro N°	:	[REDACTED] Sector : [REDACTED]
Cliente	:	[REDACTED]
Dirección	:	[REDACTED]
Reclamante / apoderado representante	:	[REDACTED]
Dirección procesal	:	[REDACTED]
Acto que se notifica	:	Resolución N° 95800049005
Lugar y Fecha de Resolución	:	Huánuco, 10/05/2022

Fecha de recepción: 17-05-2022 Hora de recepción: 09:04

Breve descripción de las características del inmueble

Color de fachada del inmueble: S/P Nº de pisos: 01

Otros detalles: Material Rustico

Breve descripción de las características del inmueble colindante costado derecho

Numeración de finca: 5/a Color de fachada: 2/p Nº de suministro: 1.0 HAY SUM

Breve descripción de las características del inmueble colindante costado izquierdo

Breve descripción de las características del inmueble construido: NO
 Numeración de finca: 5/N Color de fachada: 5/H Nº de suministro: HAY SUM

Firma y/o sello de recepción:

Número de documento de identidad:

Nombres y apellidos:

Relación con el usuario o cargo que desempeña:

Firma, nombre y apellidos del notificador:

Firma, nombre y apellidos del notificador: _____



Fecha : 22/07/2022

Hora : 10:30 AM

CARGO DE DOCUMENTO INGRESADO

Trámite 2022 - 145174 - Osinergmin Tingo Maria - 1 2022/07/22 10:29 AM

Remitente

[REDACTED]

Documento

RECURSO DE QUEJA Nro. S/N

Asunto

PRESENTA RECURSO DE QUEJA POR APLICACION DEL S.A.P. DE [REDACTED]

Observación

ES UNA EXCEPCION

Oficina de Destino

STOR

Recuerde que para un próximo trámite debe señalar el número de expediente 202200145174

null

Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería

Av. Tito Jaime N° 794

Servicio telefónico de atención al ciudadano: LIMA 01-2193410/PROVINCIAS 0800-418000 (línea gratuita)
ZLOPEZ



Fecha : 22/07/2022

Hora : 10:30 AM

FORMATO 3: QUEJA			
Fecha de la queja: <u>22 / 07 / 2022</u>			
Empresa distribuidora: <u>Electrocentro</u>			
Usuario:		Documento de identidad:	
Relación con el Titular:		Representante o apoderado:	
N° de Saministro : (opcional)	78277359	Teléfono:	
Domicilio para notificaciones:			
Acepto notificación digital:	SI ☐ NO ☒	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: <u>25/03/2022</u>		
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: Hasta la fecha no me han notificado mi respuesta al reclamo que presenté del mes de febrero y me llegó muy alto. Solicito declarar la aplicación del Silencio administrativo positivo.			
DOCUMENTOS QUE ADJUNTA A LA QUEJA:			
Firma o Huella: 			

PRES	OSINERGMIN	OSM
DG	OFICINA REGIONAL	DPT
DSGN	HUANUCO	LARI
DSIL	RECIBIDO	DSR
DSE	22 JUL 2022	OTRO
2022.0045114		10:24 AM
REGISTRO		HORA
LA PRESENTACIÓN DE LA QUEJA NO SUPONE EL AGOTAMIENTO DE LA VÍA ADMINISTRATIVA		

Expediente N° 202200145174

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

Lima, 05 de agosto del 2022

OFICIO N° 1859-2022-OS-STOR-SU1

Expediente: 202200145174

Señor:
Gerente General
Electrocentro S.A.
Av. Camino Real N° 348, edificio El Pilar, piso 13, San Isidro
Lima, -

Asunto : Queja administrativa

Referencia : Suministro N° [REDACTED]

De nuestra consideración:

El presente tiene por finalidad correrle traslado del escrito de fecha 22 de julio de 2022, remitido por [REDACTED] que ha sido calificado por este organismo como queja administrativa, de conformidad con lo dispuesto en la Directiva "Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural", aprobada mediante Resolución N° 269-2014-OS/CD; signándose el expediente con el N° 202200145174.

En tal virtud, de conformidad con la antes citada norma, su representada deberá remitir los descargos correspondientes, dentro del plazo **improrrogable** de cinco (5) días hábiles de notificado el presente.

Sin más, quedamos de usted,

Atentamente,

Firmado Digitalmente
por: HUALPACUSÍ
RIVERA Raúl Cesar
FAL: 20376002114 hant
Fecha: 05/08/2022
16:38:07

Raúl Hualpacusí Rivera
Secretario Técnico Adjunto
Sala Unipersonal 1

Aj: Carta del usuario y anexos (2 folios)

Bernabito Montenegro 222
Muestrario del SMI - Lima 11

Osineramin

Este es una copia autografiada de un documento electrónico emitido por Osineramin, aplicando la disposición por el Art. 20 de la Ley 27111-2013-PC/CD y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 024-2018-PC/CD. Su autenticidad e integridad pueden ser verificadas en: <https://mha.osineramin.gob.pe/verificar>
Ingresando el código: **14573259CA**



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Energía y Minería - Osinergmin

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

Lima, 05 de agosto del 2022

OFICIO N° 1860-2022-OS-STOR-SU1

Expediente: 202200145174

Señor:

[Redacted Name]

Huánuco. -

Asunto : Queja administrativa.

Referencia : Suministro N° [Redacted]

De nuestra consideración:

Mediante el presente le informamos que el escrito que presentara con fecha 22 de julio de 2022 ha sido calificado por este organismo como queja administrativa, de conformidad con lo dispuesto en la Directiva "Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural", aprobada mediante Resolución N° 269-2014-OS/CD; signándose el expediente con el N° 202200145174.

Finalmente, le informamos que oportunamente le estaremos notificando la resolución que se expida al respecto.

Sin más, quedamos de usted.

Atentamente,

Firmado Digitalmente
por: HUALLPACUSI
RIVERA Raul Cesar
FAU 20220802114 hard
Fecha: 05/08/2022
10:38:56

Se emite una copia digitalizada y validada de este documento electrónico emitido por Osinergmin, según lo dispuesto por el Art. 20 de la D.S. 005-2013-PCM y la Tercera Disposición Final de la Ley N° 305-2011-PE. Su autenticidad e integridad pueden ser comprobadas a través del sitio web: <https://verifica.osinergmin.gob.pe/verifica-vera>

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nº 2056-2023-OS/JARU-S1**

Lima, 22 de marzo del 2023

Expediente N° 202200145174

Usuario: [REDACTED]

Concesionaria: Electrocentro S.A.

Materia: Queja por aplicación de silencio administrativo positivo

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro: [REDACTED]

Domicilio Procesal: [REDACTED]

SUMILLA: La queja por aplicación de silencio administrativo positivo es fundada cuando la concesionaria no acreditó que cumplió con notificar su resolución en el domicilio procesal consignado por el usuario.

1. ANTECEDENTES

- 1.1 **25 de marzo de 2022.-** El usuario reclamó, vía telefónica, por el excesivo consumo facturado en febrero de 2022.
- 1.2 **10 de mayo de 2022.-** Mediante Resolución N° 95800049005, la concesionaria declaró infundado el reclamo.
- 1.3 **17 de mayo de 2022.-** La concesionaria notificó la Resolución N° 95800049005 en la dirección del suministro.
- 1.4 **22 de julio de 2022.-** El usuario presentó queja por aplicación de silencio administrativo positivo. Señaló que la concesionaria no dio respuesta a su reclamo por el mes de febrero de 2022.
- 1.5 **15 de agosto de 2022.-** Mediante Carta N° HC-4060-2022, la concesionaria presentó sus descargos. Señaló que cumplió con emitir y notificar la Resolución N° 95800049005, dentro de los plazos establecidos en la normativa vigente.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si corresponde la aplicación del silencio administrativo positivo con relación al reclamo del 25 de marzo de 2022.

3. ANÁLISIS

- 3.1. El literal a) del numeral 21.1 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) señala que será aplicable el silencio administrativo positivo, entre otros, si la concesionaria no emite pronunciamiento en los plazos establecidos en el numeral 20.1 de la citada norma o cuando no notifica su resolución de conformidad con la normativa vigente.
- 3.2. De acuerdo con el literal c) del numeral 20.1 de la Directiva, en los reclamos en que se cuestione únicamente el exceso de consumo de energía eléctrica de usuarios en la opción tarifaria BT58 y/o cargos mínimos o cargos asociados al consumo, y se realice la evaluación a que se refieren los literales c) «invitación a contraste» en adelante del numeral 19.3; la concesionaria dispondrá de un plazo de 30 días hábiles contados a partir del día siguiente de recibidos o subsanados los requisitos de admisibilidad del reclamo para emitir su pronunciamiento. Asimismo, el numeral 11.1 de la referida Directiva otorga un plazo de 5 días hábiles contados a partir del día siguiente de emitida la resolución para la correspondiente notificación.
- 3.3. En el caso bajo análisis, el reclamo fue presentado el 25 de marzo de 2022, por el consumo facturado en febrero de 2022; de lo que se desprende que procede la aplicación del plazo establecido en el antes citado literal c) del numeral 20.1 de la Directiva. En ese sentido, el plazo para que la concesionaria se pronuncie venció el 11 de mayo de 2022.
- 3.4. Al respecto, la concesionaria emitió la Resolución N° 95800049005 el 10 de mayo de 2022, es decir, dentro del plazo previsto en la Directiva. Por lo tanto, el plazo para notificar dicho pronunciamiento venció el 17 del mismo mes y año.
- 3.5. Consta en el expediente el cargo de notificación de la Resolución N° 95800049005, en el que se observa que aquella fue notificada a la dirección [REDACTED]
- 3.6. El numeral 11.2 de la Directiva señala que la notificación debe efectuarse en el último domicilio que el usuario señale en sus escritos contenidos en el expediente.
- 3.7. De la revisión del expediente, se verifica que la concesionaria no ha cumplido con remitir a este organismo, conjuntamente con el expediente, el audio correspondiente al reclamo del 25 de marzo de 2022 sobre la base del cual se pueda determinar el domicilio procesal señalado por el usuario para efectos de notificación.
- 3.8. En ese sentido, al no haber demostrado la concesionaria que cumplió con notificar su resolución, de conformidad con lo establecido en la Directiva y, al haber afirmado el usuario que no tomó conocimiento de la resolución de primera instancia, es aplicable el silencio administrativo positivo, debiendo considerarse fundado el reclamo en los términos en que

¹ Aprobada por Resolución N° 269-2014-05/CD.

fue solicitado, en todo aquello que tenga sustento legal de conformidad con lo establecido en el numeral 5.3 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General¹² (en adelante, TUO de la LPAG).

- 3.9. De la revisión del expediente se observa que el 25 de marzo de 2022, el usuario reclamó por el excesivo consumo facturado en febrero de 2022; por lo que, al no vulnerar dicha materia el ordenamiento jurídico vigente, corresponde declarar fundado el reclamo, debiendo la concesionaria dejar sin efecto el importe considerado en el reclamo, siempre que el monto eliminado no provenga de procedimientos anteriores concluidos o de transacciones extrajudiciales y descontando de aquel, de ser el caso, el monto correspondiente a los cargos mínimos facturados por ley.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin¹³, **SE RESUELVE:**

Artículo 1°. - Declarar **FUNDADA** la queja por aplicación del silencio administrativo positivo y, en consecuencia, **FUNDADO** el reclamo del 25 de marzo de 2022 por el excesivo consumo facturado en febrero de 2022.

Artículo 2°. La concesionaria deberá refacturar la cuenta del suministro, eliminando el importe considerado en disputa correspondiente al reclamo del 25 de marzo de 2022, siempre que el monto eliminado no provenga de procedimientos anteriores concluidos o de transacciones extrajudiciales; asimismo, de ser el caso, deberá efectuar el reintegro correspondiente, incluidos los intereses y moras pertinentes, a elección del usuario 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.

Artículo 3°. - La concesionaria deberá informar al usuario y a Osinergmin del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, en el plazo de 10 días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, adjuntando los documentos sustentatorios correspondientes (detalle de movimientos de la cuenta del suministro donde se predice las rebajas, detalle de notas de créditos, saldos en disputa liberados e ingresados, entre otros).

Expediente : 202200145174
Nombre/Razón Social : ELECTROCENTRO S.A.
DNI/RUC : RUC 20129646099

Constancia de Notificación:202200145174-2

Estimado administrado:

Se le informa que, se ha procedido a la notificación electrónica de los documentos que se indican en la siguiente fecha y hora: Jueves 23/03/2023 11:03:01 AM ¹

De acuerdo con lo previsto en el numeral 7.5 del Reglamento del Sistema de Notificación Electrónica de Osinergmin², la notificación electrónica surte efectos legales cuando se deposita en la casilla electrónica, conforme a la fecha y hora registrada en el SNE, con prescindencia de la fecha en que el usuario del SNE haya ingresado a dicha plataforma informática o haya dado lectura al acto o actuación notificados. Osinergmin puede enviar alertas informáticas sin que ello forme parte del proceso de notificación electrónica ni afecte la validez de la notificación electrónica realizada.

Asimismo, se le recuerda que conforme lo dispone el numeral 7.6 del Reglamento del Sistema de Notificación Electrónica de Osinergmin, el cómputo de los plazos para las acciones que corresponda al Usuario del SNE se inicia al día hábil siguiente de realizada la notificación en la casilla electrónica.

Documentos notificados:
RESOLUCION JARU - 2066-2023-OS/JARU-S1
- 56-202200145174 Q.pdf

Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - Osinergmin

Huanuco, 04 de Abril del 2023.

HC-4083-2023

Dr.
VILLA DURAND PEDRO GLICERIO
OSINERGMIN
LIMA

Asunto : **CUMPLIMIENTO RESOLUCION OSINERGMIN N° 2056-2023-OS/JARU-S1.**

Referencia : Expediente N°202200145174.

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y proceder a informarle el cumplimiento de lo señalado en el Art. 1º y 2º de la Resolución N° **2056-2023-OS/JARU-S1**, para lo cual se acredita con la documentación que consta de:

1. Carta N°HC-2215-2023.
2. Nota de Crédito Especial N°S958-00153997.
3. Nota de Crédito Especial N°S958-00153998.
4. Estado de Cuenta Corriente.

En mérito a los documentos antes descritos, téngase por cumplido con lo dispuesto en la resolución de la referencia dentro de la modalidad en ella establecida.

Sin otro particular, sea propicia la oportunidad para reiterarle la muestra de nuestra especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Firmado
digitalmente
por WANDER
VELIZ Mitchell
Buce PAU
20129646094



Electrocentro

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Huánuco, 25 de Marzo del 2023

HC-2215-2023

Señor (a)

[Redacted]

Asunto: **CUMPLIMIENTO RESOLUCION OSINERGMIN N° 2056-2023-OS/JARU-S1.**

De mi consideración:

Nos dirigimos a usted para saludarlo(a) cordialmente y su vez comunicarle que en cumplimiento a lo dispuesto por Osinergmin en Resolución **2056-2023- OS/JARU-OS/JARU-S1** se cumple con informar y adjuntar lo siguiente:

- Nota de Crédito Especial N° 5958-00153997.
- Nota de Crédito Especial N° 5958-00153998.
- Estado de Cuenta Corriente.

Sin otro particular, sea propicia la oportunidad para reiterarle la muestra de nuestra especial consideración y estima personal.

Atentamente,

[Redacted]

[Redacted]

Firmado digitalmente por MANRIQUE VELIZ Mitchell
DNI 20129648008
uaf

*enviado
25/03/2023*



Electrocentro

Electrocentro S.A.
En AMAZONAS N° 841 Centro Huancayo
Huancayo / Huancayo / Jirón
Av. TUPAC AMARU N° 101-103 Centro PUCARABAMBA
Arequipa / Huancayo / Huancayo

R.U.C. N° 20129646099

NOTA DE CRÉDITO ESPECIAL

N° 5958-00153997

Doc. Ident. : DNI [REDACTED]
Señor(es) : [REDACTED]
Dirección : [REDACTED]
Código : [REDACTED]
Fecha Emisión : 25/03/2023
Fecha Vencimiento : 25/03/2023
Tipo Moneda : PEN

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UDM	CANTIDAD	PRECIO DE VENTA UNITARIO	VALOR VENTA
1.	Energía Activa	UNO	1.00	271.19	271.19
					

SON : DOSCIENTOS SETENTA Y UNO Y 19/100 SÓLES

DESCRIPCIÓN : SE REFACTURA EN PERITO A RESOLUCION JARU N°2059-2023-05/JARU-01

OBSERVACIÓN : Documentos Modificados: - 5958-16265121

OP.GRAVADAS :	229.82
OP.GRATUITAS :	0.00
OP.EXONERADAS :	0.00
OP.INAFECTAS :	0.00
DCTOS.TOTALES :	0.00
I.G.V. :	41.37
TOTAL A PAGAR :	271.19
PERCEPCIÓN :	0.00
MONTO CON PERCEP. :	0.00

[Ninguna]



Empresa:
Electrocentro S.A.

Página : 1/1
Fecha : 25/03/2023 09:53:57

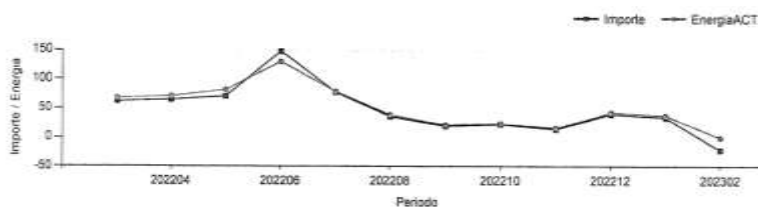
Estado de Cuenta Corriente

Nro Servicio		Lugar	
Servicio	Energía PostPago	Estado Suministro	Activo
Cliente		Tarifa	GT58 - Residencial
Dirección		Categoría	Normal

Periodo	Energía	Fec. Emision	Fec. Vencimiento	Fec. Pago	Número	Documento	Importe	Saldo	Estado
202302	0.00	25/03/2023	25/03/2023	25/03/2023 09:48:04	5958-00153998	Nota de Crédito	-21.99	0.00	Aplicado
202301	0.00	25/03/2023	25/03/2023	25/03/2023 09:36:59	5958-00153997	Nota de Crédito	-271.19	0.00	Aplicado
202302	15.00	03/03/2023	20/03/2023	---	5958-17741260	Recibo de Energía	14.40	2.12	No Pagado
202301	38.00	03/02/2023	20/02/2023	25/03/2023 09:54:19	5958-17514324	Recibo de Energía	34.70	0.00	Pagado
202212	43.00	02/01/2023	18/01/2023	25/03/2023 09:54:19	5958-17484979	Recibo de Energía	40.20	0.00	Pagado
202211	17.00	02/12/2022	19/12/2022	25/03/2023 09:54:19	5958-17398293	Recibo de Energía	14.70	0.00	Pagado
202210	24.00	02/11/2022	18/11/2022	25/03/2023 09:54:19	5958-17228361	Recibo de Energía	22.70	0.00	Pagado
202209	22.00	03/10/2022	19/10/2022	25/03/2023 09:54:19	5958-17100927	Recibo de Energía	19.70	0.00	Pagado
202208	39.00	02/09/2022	19/09/2022	27/09/2022 16:38:09	5958-16973476	Recibo de Energía	36.00	0.00	Pagado
202207	75.00	02/08/2022	18/08/2022	27/09/2022 16:36:48	5958-16846266	Recibo de Energía	77.70	0.00	Pagado
202206	130.00	02/07/2022	18/07/2022	25/03/2023 09:54:19	5958-16718812	Recibo de Energía	148.00	0.00	Pagado
202205	82.00	02/06/2022	18/06/2022	02/07/2022 15:39:58	5958-16592063	Recibo de Energía	78.90	0.00	Pagado
202204	71.00	02/05/2022	18/05/2022	31/05/2022 17:53:18	5958-16465514	Recibo de Energía	65.10	0.00	Pagado
202203	68.00	02/04/2022	18/04/2022	30/04/2022 18:31:02	5958-16338962	Recibo de Energía	61.80	0.00	Pagado

Deuda: 2.12

Importe / Energía Facturada



[Handwritten signature]
25/03/2023



Fecha : 11/04/2023

Hora : 8:57 AM

CARGO DE DOCUMENTO INGRESADO

Trámite 2022 - 145174 - Osinergrmin Central 2023/04/11 8:57 AM

Remitente null

Documento CARTA Nro. slh

Asunto En respuesta a CUMPLIMIENTO RESOLUCIÓN JARU N°2056-2023-OS/JARU-S1

Observación 5 FOLIOS

Oficina de STOR

Recuerde que para un próximo trámite debe señalar el número de expediente: 202200145174

En atención al Contrato de Adhesión con empresas concesionarias de electricidad y gas natural, se informa que cualquier documento que presente por este medio y no corresponda al alcance del citado contrato se considerará como NO PRESENTADO y se procederá al archivo del documento

Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería

Bernardo Monteagudo 222

Servicio telefónico de atención al ciudadano: LIMA 01-2193410/PROVINCIAS 0800-41800(línea gratuita)

ELECTROCENTRO10



Fecha : 11/04/2023

Hora : 8:57 AM

CARGO DE DOCUMENTO INGRESADO

Trámite 2022 - 145174 - Osinergrmin Central 2023/04/11 8:57 AM

Remitente null

Documento CARTA Nro. slh

Asunto En respuesta a CUMPLIMIENTO RESOLUCION JARU N°2056-2023-OS/JARU-S1

Observación 5 FOLIOS

Oficina de STOR

Recuerde que para un próximo trámite debe señalar el número de expediente: 202200145174

En atención al Contrato de Adhesión con empresas concesionarias de electricidad y gas natural, se informa que cualquier documento que presente por este medio y no corresponda al alcance del citado contrato se considerará como NO PRESENTADO y se procederá al archivo del documento

Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería

Bernardo Monteagudo 222

Servicio telefónico de atención al ciudadano: LIMA 01-2193410/PROVINCIAS 0800-41800(línea gratuita)

Electrocentro S.A.

Huánuco
20129646099

BOLETA DE ATENCIÓN
RECLAMO Nro. : R93893-B-2022

Gestor Comercial :
CGD Operador Digital Huánuco 06

01

Suministro :		Medidor :	Serie : 00000018771569
Titular :		Marca :	HEXONG
Dirección :		Modelo :	HXEL35X(5-100 A) 3h - Supercapacitor
Dir. Procesal :		Tarifa :	BT5B
Teléfono :		Modalidad :	Carta
Pto. Atención :	ATC - CGD Operador Digital Huánuco 06	Recepción :	09/11/2022 10:51:36
Motivo :	Toma de Lectura	Posible Rpta. :	22/12/2022 10:51:36
Área Encargada :	Comercial		
Períodos :	202210(Energía Activa-Cargo por Reposición-Cargo por Mantenimiento-Cargo Fijo Redondeo-Saldo por redondeo-Alumbrado Público-Ímp. Gral. a las Ventas-Cargo Energía Ley MCTER 30468-Cargo Fijo Ley MCTER 30468)/202209(Energía Activa-Cargo por Reposición-Cargo por Mantenimiento-Cargo Fijo Redondeo-Alumbrado Público-Ímp. Gral. a las Ventas-Cargo Energía Ley MCTER 30468-Cargo Fijo Ley MCTER 30468)/202208(Energía Activa-Cargo por Reposición-Cargo por Mantenimiento-Cargo Fijo-Saldo por redondeo-Alumbrado Público-Ímp. Gral. a las Ventas-Cargo Energía Ley MCTER 30468-Cargo Fijo Ley MCTER 30468-Interés Compensatorio-Interés Moratorio)/202207(Energía Activa-Cargo por Reposición-Cargo por Mantenimiento-Aporte Ley Nro. 28749-Cargo Fijo Redondeo-Saldo por redondeo-Alumbrado Público Ajuste Tarifario-Ímp. Gral. a las Ventas-Cargo Energía Ley MCTER 30468-Ajuste Cargo Energía Ley MCTER 30468-Cargo Fijo Ley MCTER 30468-Interés Compensatorio-Interés Moratorio)		
Monto en reclamo :	180.60	Monto A Pagar :	Periodo 202210: 0.00 / Periodo 202209: 0.00 / Periodo 202208: 0.00 / Periodo 202207: 0.00 /
Petitorio :	USUARIO MEDIANTE CARTA S/N INTERPONE RECLAMO POR TOMA DE LECTURA DEL PERIODO COMERCIAL JULIO HASTA OCTUBRE - 2022. ADJUNTA MEDIOS PROBATORIOS PARA LA INSPECCION EN CAMPO.		
Observación :	CEL NRO. 8 FOLIOS		
	JA EMPRESA		
	REPRESENTANTE		
	(Usuario/Poder Simple		
	DNI:		

Huánuco, 09 de Noviembre del 2022

Señores:

ELECTROCENTRO S.A.

Presente.

Asunto : Solicito Corrección de Lectura de Suministro por (Error de Lectura)

Yo; [REDACTED], identificada con DNI N° [REDACTED] en mi calidad de Usuario Titular de su representada con Suministro N° [REDACTED] con domicilio en la Urbanización [REDACTED] me presento con la finalidad de solicitar la corrección de Lectura de Suministro, que se viene suscitando desde el mes de Julio, Agosto, Setiembre, Octubre del 2022, aun habiendo presentado mi reclamo vía telefónica Resolución N° 858097-C-2022 de fecha 08/08/2022, no llegaron a verificar, ya que este departamento se encuentra vacío, no habita nadie hasta hoy pueden hacer la verificación insitu, aun así emitieron la Resolución N° 95800051903, de fecha 07/09/2022, la cual recién llegó a mis manos, no tenía conocimiento de la existencia de dicha Resolución, no firme ningún cargo por la recepción, donde argumentan información que no existe, como se puede ver en los puntos N° 2 y 5, es más pensé que habían solucionado porque me llegó el Recibo N° 5958-16890587, donde me indican el monto de Facturación del Mes de Agosto y mes Anterior, para ese entonces sin darme cuenta del Error de Lectura, Ahora me llega el Recibo N° 5958-17145358, con el monto de S/. 164.40, la cual es inaceptable, le vuelvo a repetir este departamento se encuentra desocupado desde el primer día del mes de Julio 2022, y la Lectura de Consumo del 25/06/2022 menciona de 1036.00 KWH, según el Recibo N° 5958-16763550, hasta hoy que lo estoy verificando, se encuentra en 1039.8 kwh, de dónde sacan información inconsistente, motivo por el cual solicito Corrección en la Lectura de Consumo por ERROR DE LECTURA, soy una usuaria cumplida no he fallado en ningún pago

Esperando solucionarse este inconveniente me suscribo, agradeciendo por la justa atención

Adjunto documentos sustentatorios:

- Copia de DNI
- Copia de Resolución
- Copia de Recibo N° 5958-16890587, Recibo N° 5958-16763550
- Copia de Lectura Actual
- Copia de las Fotos tomadas a este departamento (Vacío)

Atentamente,

[REDACTED]

EXPEDIENTE N° 100803-6-2022
 RESOLUCIÓN N° 09000006843
 FECHA 16/11/2022
 SUBSISTENTE N° [REDACTED]
 CLIENTE [REDACTED]
 RECLAMANTE [REDACTED]
 DIRECCIÓN [REDACTED]
 COLECCIÓN PROCESAL [REDACTED]
 RECLAMACIÓN Facturación de los períodos comerciales desde julio-2022 hasta octubre-2022

17

VISTO, en mérito de la solicitud de esta instancia administrativa el reclamo presentado por el (la) Sr. (a) [REDACTED] con dirección postal en [REDACTED] (distrito) (a) con DNI N° [REDACTED] respecto al Exceso de consumo en la facturación de los períodos comerciales desde julio-2022 hasta octubre-2022, según registrado con Hoja de Atención de Reclamos N° 000000-6-2022.

CONSIDERANDO:

1. Electrocentro S.A. en cumplimiento a la Resolución del Consejo Directivo de Organización N° 209-2014-CD/CO - "Procedimiento Administrativo de Reclamaciones de Usuarios del Servicio Público de Electricidad y Gas Natural", recepciona en fecha 09/11/2022, el reclamo indicándole Exceso de Consumo o la Facturación de los períodos comerciales desde julio-2022 hasta octubre-2022.
2. En base a lo dispuesto en el artículo 29°, numeral 20.3, inciso a), de la directiva en mención respecto a la actuación de los medios probatorios, con fecha 10/11/2022, el personal técnico de Electrocentro S.A. se constituyó al predio del reclamante para verificar los datos del medidor y describir siempre en la zona de lectura. Verificando el equipo de medición instalado de marca HANNA, modelo HANNA, año de fabricación 2019 y N° de serie 1677294, el mismo que ha registrado la cantidad de 2339 kWh y sin dificultad para facturar; además se ha verificado el estado del cable económico el mismo que se encuentra en buen estado; por lo que se concluye que el consumo de energía eléctrica que se ha registrado en el medidor, es correcto y no se ha detectado anomalía alguna en el sistema de medición, por lo que se concluye que el consumo de energía eléctrica es correcto y no se ha detectado anomalía alguna en el sistema de medición.
3. Tras la inspección de fecha 10/11/2022 efectuada por el representante y en base al reclamo presentado por la parte reclamante, se ha procedido a verificar nuestro sistema comercial Optimus HOC donde se detalla lo siguiente:
 - De la inspección realizada en el punto anterior, se verifica que la lectura correspondiente al momento de la inspección de fecha 10/11/2022 es de "1029 kWh", mientras que en el medidor de facturación del mes de julio-2022 es 1176 kWh, por lo que se determina que existe un error en el proceso de facturación (ver en el subproceso de Facturación de Energía Activa "error en el proceso de facturación"). De ese modo, Electrocentro S.A. procederá a reanudar el consumo de los períodos comerciales desde julio-2022 hasta octubre-2022 en acuerdo al siguiente cuadro adjunto:

Julio-2022		Estado
Lectura al 26/07/2022	1,029 kWh	
Lectura al 26/07/2022	1,176 kWh	
Consumo a facturar	2 kWh	

Agosto-2022		Estado
Lectura al 26/08/2022	1,029 kWh	
Lectura al 26/08/2022	1,029 kWh	
Consumo a facturar	0 kWh	

Septiembre-2022		Estado
Lectura al 26/09/2022	1,029 kWh	
Lectura al 26/09/2022	1,029 kWh	
Consumo a facturar	0 kWh	

Octubre-2022		Estado
Lectura al 26/10/2022	1,029 kWh	
Lectura al 26/10/2022	1,029 kWh	
Consumo a facturar	0 kWh	

De igual manera se procede a detallar los otros conceptos iguales a los períodos comerciales desde julio-2022 hasta octubre-2022 en reclamo:

Conceptos asociados al consumo:

- a) **Alumbrado Público (desde julio-2022 hasta octubre-2022):**
 Corresponde al costo del Servicio de Alumbrado Público, iluminación de vías públicas de tránsito vehicular o peatonal, urbano, urbano-rural o rural, áreas recreacionales. Corresponde a las áreas cubiertas de la localidad y no únicamente a la calle o zona donde se ubique el predio, tal como lo establece el Art. 181 del Reglamento de la LCE, y será distribuido entre los usuarios en proporción calculada de acuerdo a los consumos, teniendo en cuenta el valor de tarifa vigente para el mes facturado. Es decir, que el importe de alumbrado público del mes sumado de acuerdo al consumo mayor del usuario y viceversa si en caso el usuario consume menos energía su importe será menor.



- 4) **Carga Energía Luz WCTER 30460 (Calle-203232)**
La compraventa del Alcantaril de Compensación de la Tarifa Eléctrica Residencial (WCTER) es un impuesto destinado a la compensación por el consumo residencial, en este caso recae materialmente al cargo de energía de aquellos usuarios domiciliados con valores más elevados, financiados con los recursos del Fondo de Inclusion Social Eléctrica (FISE).

Current no. associated AI cases/mo

- (5) Cargo Fijo Ley HCTER 30468 (desde agosto-2022 hasta octubre-2022) y Ajuste Cargo Energía Ley HCTER 30468 (Julio-2023)

- N) **Interés Compensatorio e Interés Moratorio (Julio-2022 y agosto-2022):**
Según la establecida en los artículos 166ª y 170ª del Reglamento de la LCA, el Interés Compensatorio será aplicable desde la fecha de vencimiento del recibo que se haya sido cancelado, y a partir del día en el que se aplicó en adición al Interés Compensatorio, un recargo por mora (Interés moratorio) equivalente al 15% de la tasa del referido Interés Compensatorio hasta que la obligación sea cancelada.

- ii) Saldo por Retenciones (Julio-2012, agosto-2012 y octubre-2012):
El concepto de saldo por retenciones es el saldo por diferencia de retenciones aplicado en la liquidación anterior.

- f) Concepto de Deuda Anterior (1 Mes) (desde julio-2022 y octubre-2022):

- En los rubros de campo por el área anterior declarada en octubre 2022, corresponde al importe total de la facturación de julio 2022 (\$7.116,59 colón), monto que se encuentra sujeto a recálculo mediante el presente procedimiento de reclamo.

8. *Is it expected to be completed*

- FUNDADO, con respecto a la facturación del periodo comercial julio-2012 incluído los cargos asociados al consumo, puesto que, al existir error en el proceso de facturación del periodo comercial julio-2011, Electrocinero S.A. reeditó el consumo del mes de julio-2012 a 3 kWh, incluído los cargos asociados al consumo.

- INFLUENCIADO, con respecto a los cuerpos no asociados al consumo del período comprendido julio-2022, ya que se ajustaron a lo dispuesto en las normas vigentes.

- **INFUNDADO**, con respecto a la facturación de los periodos comerciales desde agosto-2022 hasta octubre-2022, incluido los demás conceptos facturados, debido a que los consumos se facturaron en dichos periodos (3 kWh en cada periodo), son iguales a los consumos expuestos (3 kWh para cada periodo), por lo que se confirman los consumos facturados. Sin embargo, en vista que existe error en la suma de lectura de dichos periodos, se procederá a **corregir la lectura de facturación** de los periodos comerciales de agosto-2022 a 1039 kWh, de septiembre-2022 a 1029 kWh y de octubre-2022 a 1039 kWh.

6. Todas las actuaciones técnicas se realizaron respetando el Principio de Verdad Material, estipulado en el numeral 1.11 del Artículo II de la Ley N° 27444 "Ley de Procedimiento Administrativo General", por lo que se concluye con veracidad plenamente los hechos, que sirven de motivo a hechos jurídicos, adoptando todas las medidas probatorias necesarias. Por lo tanto, en mérito a los fundamentos antes expuestos y en cumplimiento a lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo de Consorcio N° 169-2014-OS/CD - "Procedimiento Administrativo de Reclamaciones de Usuarios del Servicio Público de Electricidad y Gas Natural", se procede a la emisión de la presente resolución de primera instancia.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: declárase FUNDADO el reclamo presentado por el (la) Sr. (a) [REDACTED] por Exceso de Consumo a la Facturación del periodo comercial julio-2022 incluido los cargos asociados al consumo, en mérito a las consideraciones antes expuestas. Asimismo, consórtense S.A. proceda a la modificación del costo del mes de julio-2022 a 3 kWh, incluido los cargos asociados al consumo.

ARTÍCULO SEGUNDO: declárase INFUNDADO el reclamo presentado por el (la) Sr. (a) [REDACTED], con respecto a los cargos no asociados al consumo del periodo comercial julio-2022, en mérito a las consideraciones antes expuestas.

ARTÍCULO TERCERO: declárase INFUNDADO el reclamo presentado por el (la) Sr. (a) [REDACTED] por Exceso de Consumo a la Facturación de los periodos comerciales desde agosto-2022 hasta octubre-2022 incluido los demás conceptos facturados en dichos periodos, en mérito a las consideraciones antes expuestas. Sin embargo, se procederá a **corregir la lectura de facturación** de los periodos comerciales de agosto-2022 a 1039 kWh, de septiembre-2022 a 1029 kWh y de octubre-2022 a 1039 kWh.

La presente resolución no contiene los pagos por costas y costos del procedimiento.

En caso el (la) reclamante no concuerde disconforme con la resolución, no deje a salvo su derecho de interponer el Recurso de Reconsideración contra la presente resolución, el mismo que se da cabida a su derecho y no constituye requisito para plantear un recurso de apelación, debiendo de presentarse ante esta entidad dentro del plazo de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de notificado y sustentar en la existencia de nuevos hechos probatorios, debiendo allegarlos en su escrito respectivo.

El (la) reclamante podrá presentar de interponer el Recurso de Reconsideración contra la presente resolución e interponer el Recurso de Apelación dentro del plazo máximo de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de notificado, debiendo sustentar su impugnación en una decisión procedente de los medios probatorios evaluados por la primera instancia administrativa o en cualquier otro caso de derecho.

Conforme lo establecido en la Resolución Ministerial 157-2020-PCM, artículo 5.2, los recursos de reconsideración y/o apelación pueden ser presentados mediante correo electrónico: reclamaselec@districa.com.pe o mesadigaytasad@districa.com.pe consignando necesariamente el número de reclamo y número de resolución en cursiva.

REGISTRARSE, COMUNIQUESE Y ARCHIVARSE



Expediente: 202200252030

De nuestra consideración:

Atentamente,

Forma de contacto por:
TEL: 061 444 444
E-MAIL: contacto@ucn.org
PAGINA WEB: www.ucn.org
FONO: 061 444 444

Añ. Copia de documentos de la referencia 305 folios

Este es un regalo editorial de la Universidad de Chile, destinado a ser utilizado por el lector, en el marco de la actividad académica. No se permite su venta, ni su uso para fines comerciales. Se permite su uso para fines académicos, siempre y cuando se cite la fuente de donde se obtuvo.

Fecha del recurso: 02/12/2022

Empresadistribuidora: ELECTROCENTRO S.A.

Usuario:		Documento de identidad:	
Relación con el Titular:	Titular	Representante o apoderado:	
N° de Suministro: (opcional)		Teléfono:	
Domicilio para notificaciones:			
Acepto notificación digital:	SI ☐ NO ☒	Correo Electrónico:	

PRESENTO RECURSO ADMINISTRATIVO DE:

RECONSIDERACIÓN	Solicito a la empresa que REVALORE la resolución, considerando este (su) error (o) cometido (o) que no tomó en cuenta: Presento el siguiente documento:
APELACIÓN	Solicito que Osmengim REVISE la resolución de la empresa, porque no estoy de acuerdo con la manera en que ha evaluado mi reclamo, por las siguientes razones: INTERPONGO RECURSO DE APELACIÓN CONTRA LA RESOLUCIÓN N° 95800006893 no estoy de acuerdo con lo resuelto punto artículo primero Exceso de consumo artículo segundo artículo Tercero Exceso de consumo, ya que no fue lo que presenté, Busta de atención de Reclamo. Nro. R95893-B-2022 motivo Foma de factura. Además en el punto tercero me declaro responsable Simultaneo señalo que se corrigió la lectura, debemos declarar gendado mi reclamo en todos los extremos
Firma o Huella:	

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 611-2023-OS/JARU-S1**

Lima, 31 de enero del 2023

Expediente N° 202200252034

Usaria: [REDACTED]

Concesionaria: Electrocentro S.A.

Materia: Queja por aplicación del silencio administrativo positivo

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro: [REDACTED]

Domicilio procesal: [REDACTED]

SUMILLA: *La queja por aplicación de silencio administrativo positivo es fundada cuando la concesionaria notificó su resolución de primera instancia fuera del plazo establecido en la normativa vigente.*

1. ANTECEDENTES

- 1.1. **9 de noviembre de 2022.** La usuaria reclamó, ante la concesionaria, por las facturaciones de julio a octubre de 2022, siendo registrado bajo el código N° R93893-B-2022.
- 1.2. **16 de noviembre de 2022.** Mediante Resolución N° 95800006893, la concesionaria declaró fundado el reclamo por el consumo y cargos asociados de julio de 2022 e infundado por los demás cargos no asociados al consumo; y declaró infundado el reclamo por las facturaciones de agosto a octubre de 2022.
- 1.3. **25 de noviembre de 2022.** La concesionaria notificó la Resolución N° 95800006893.
- 1.4. **2 de diciembre de 2022.** La usuaria apeló, ante este organismo, la Resolución N° 95800006893. (Expediente N° 202200252030)
- 1.5. **2 de diciembre de 2022.** La usuaria presentó queja por aplicación de silencio administrativo positivo. Señaló que, entre otros, la resolución de primera instancia fue notificada fuera del plazo establecido en la normativa vigente; además, manifestó que la concesionaria no se pronunció por los puntos reclamados, dado que su reclamo estuvo referido a cuestionar los errores de lectura de agosto a octubre de 2022, sin embargo, la concesionaria se pronunció por las excesivas facturaciones.
- 1.6. **4 de enero de 2023.** Mediante Carta N° HC-1003-2022, la concesionaria presentó sus descargos. Señaló que cumplió con emitir y notificar debidamente la Resolución N° 95800006893, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si corresponde declarar la aplicación del silencio administrativo positivo con relación al reclamo del 9 de noviembre de 2022.

3. ANÁLISIS

- 3.1. El literal a) del numeral 21.1 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) señala que será aplicable el silencio administrativo positivo, entre otros, si la concesionaria no emite pronunciamiento en los plazos establecidos en el numeral 20.1 de la citada norma o cuando no notifica su resolución de conformidad con la normativa vigente en el plazo de 5 días hábiles.
- 3.2. De acuerdo con el literal d) del numeral 20.1 de la Directiva, en los reclamos que se refieran a materias distintas o adicionales al corte del servicio, reposición, exceso de consumo de tarifa BT58 y/o cargos mínimos o asociados al consumo, la empresa distribuidora deberá resolver dentro del plazo de 30 días hábiles, contados desde el día siguiente a su recepción o subsanación de requisitos de admisibilidad. Asimismo, el numeral 11.1 de la referida Directiva otorga un plazo de 5 días hábiles contados a partir del día siguiente de emitida la resolución para la correspondiente notificación.
- 3.3. En el caso bajo análisis, la usuaria reclamó el 9 de noviembre de 2022 por las facturaciones de julio a octubre de 2022, por lo que procede la aplicación del plazo establecido en el antes citado literal d) del numeral 20.1 de la Directiva; es decir, la concesionaria tenía plazo para emitir pronunciamiento hasta el 27 de diciembre de 2022.
- 3.4. La concesionaria emitió Resolución N° 95800006893 el 16 de noviembre de 2022; es decir, dentro del plazo previsto en la Directiva. Por lo tanto, el plazo para notificar dicho pronunciamiento venció el 23 de noviembre de 2022.
- 3.5. Consta en el expediente el cargo de notificación de la Resolución N° 95800006893 (folio 20), en el que se observa que aquella fue notificada el 25 de noviembre de 2022; es decir, fuera del plazo previsto en la Directiva. En ese sentido, dado que la concesionaria notificó la antes citada resolución fuera del plazo establecido en la Directiva, corresponde declarar fundada la queja por aplicación del silencio administrativo, debiendo considerarse fundado el reclamo en los términos en que fue solicitado, en todo aquello que tenga sustento legal de conformidad con lo establecido en el numeral 5.3 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General².
- 3.6. De la revisión del expediente se observa que la usuaria reclamó por las facturaciones de julio a octubre de 2022, materia que no contraviene el ordenamiento legal vigente, por lo que corresponde declarar fundado el citado reclamo, en aplicación del silencio administrativo positivo y ordenar a la concesionaria refacturar la cuenta del suministro de acuerdo a lo

solicitado por la usuaria en el reclamo inicial, siempre que el monto eliminado no provenga de procedimientos anteriores concluidos o de transacciones extrajudiciales; y, descontando de aquel, de ser el caso, el monto correspondiente a los cargos mínimos facturados por ley.

- 3.7. Sin perjuicio de lo resuelto, la usuaria manifestó que el reclamo del 9 de noviembre de 2022 estuvo referido a cuestionar los errores de lectura de agosto a octubre de 2022 y no a las facturaciones de dichos meses. Al respecto, cabe precisar que, de la lectura de la boleta de atención del reclamo N° R93893-B-2022 (firmado por la usuaria), se advierte que aquella reclamó por las facturaciones de julio a octubre de 2022, lo que comprende las lecturas (consumos) y otros cargos facturados en dichos meses; motivo por el cual esta Sala emitió pronunciamiento al respecto.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin¹, **SE RESUELVE:**

Artículo 1°. - Declarar **FUNDADA** la queja por aplicación del silencio administrativo positivo; y, en consecuencia, **FUNDADO** el reclamo del 9 de noviembre de 2022, por las facturaciones de julio a octubre de 2022.

Artículo 2°. - La concesionaria deberá refacturar la cuenta del suministro eliminando el monto en disputa del reclamo del 9 de noviembre de 2022, siempre que este no provenga de procedimientos anteriores concluidos o de transacciones extrajudiciales; asimismo, de ser el caso, la concesionaria deberá efectuar el reintegro correspondiente, incluidos los intereses y moras pertinentes, a elección del usuario, 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.

Artículo 3°. - La concesionaria deberá informar a la usuaria y a Osinergmin del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, en el plazo de 10 días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, adjuntando los documentos sustentatorios correspondientes (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).

Expediente N° 202200252034



Expediente : 202200252034
Nombre/Razón Social : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SOCIEDAD ANONIMA
DNIRUC : RUC 20129646099

Constancia de Notificación

Estimado administrado:

Se le informa que, se ha procedido a la notificación electrónica de los documentos que se indican en la siguiente fecha y hora: Miércoles 01/02/2023 12:36:15 PM ¹

De acuerdo con lo previsto en el numeral 7.5 del Reglamento del Sistema de Notificación Electrónica de Osinergmin², la notificación electrónica surte efectos legales cuando se deposita en la casilla electrónica, conforme a la fecha y hora registrada en el SNE, con prescindencia de la fecha en que el usuario del SNE haya ingresado a dicha plataforma informática o haya dado lectura al acto o actuación notificados. Osinergmin puede enviar alertas informáticas sin que ello forme parte del proceso de notificación electrónica ni afecte la validez de la notificación electrónica realizada.

Asimismo, se le recuerda que conforme lo dispone el numeral 7.6 del Reglamento del Sistema de Notificación Electrónica de Osinergmin, el cómputo de los plazos para las acciones que corresponda al Usuario del SNE se inicia al día hábil siguiente de realizada la notificación en la casilla electrónica.

Documentos notificados:
RESOLUCION JARU - 611-2023-OS/JARU-S1
- 30-202200252034 Q.pdf

Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - Osinergmin

Expediente : 202200252034

Nombre/Razón Social

DNI/RUC

: DNI

Constancia de Notificación

Estimado administrado:

Se le informa que, se ha procedido a la notificación electrónica de los documentos que se indican en la siguiente fecha y hora: Jueves 02/02/2023 10:36:16 AM *

De acuerdo con lo previsto en el numeral 7.5 del Reglamento del Sistema de Notificación Electrónica de Osinergrmin², la notificación electrónica surte efectos legales cuando se deposita en la casilla electrónica, conforme a la fecha y hora registrada en el SNE, con prescindencia de la fecha en que el usuario del SNE haya ingresado a dicha plataforma informática o haya dado lectura al acto o actuación notificados, Osinergrmin puede enviar alertas informáticas sin que ello forme parte del proceso de notificación electrónica ni afecte la validez de la notificación electrónica realizada.

Asimismo, se le recuerda que conforme lo dispone el numeral 7.6 del Reglamento del Sistema de Notificación Electrónica de Osinergrmin, el cómputo de los plazos para las acciones que correspondan al Usuario del SNE se inicia al día hábil siguiente de realizada la notificación en la casilla electrónica.

Documentos notificados:

RESOLUCION JARU - 611-2023-OSJARU-S1
- 30-202200252034 Q.pdf

Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - Osinergrmin

Huanuco, 13 de Febrero del 2023.

HC-2099-2023

Dr.
VILLA DURAND PEDRO GLICERIO
OSINERGMIN
LIMA

Asunto : **CUMPLIMIENTO RESOLUCION OSINERGMIN N° 611-2023 OS/JARU-S1.**

Referencia : Expediente N°202200252034.

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y proceder a informarle el cumplimiento de lo señalado en el Art. 1º y 2º de la Resolución N° **611-2023 OS/JARU-S1**, para lo cual se acredita con la documentación que consta de:

1. Carta N°HC-2098-2023.
2. Nota de Crédito Especial N°S958-00153859.
3. Estado de Cuenta Corriente.

En mérito a los documentos antes descritos, téngase por cumplido con lo dispuesto en la resolución de la referencia dentro de la modalidad en ella establecida.

Sin otro particular, sea propicia la oportunidad para reiterarle la muestra de nuestra especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Gerente de Operación y Mantenimiento
Electrocentro S.A. - Empresa de Energía Eléctrica
Sociedad Anónima de Capital Abierto
Calle 10 de Agosto 123, Lima 15101
Código de Comercio: 10801234567
RUC: 20101234567890123
Código de Entidad: 000000000000000000
Código de Entidad: 000000000000000000
Código de Entidad: 000000000000000000
Código de Entidad: 000000000000000000



Electrocentro

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Huánuco, 13 de Febrero del 2023

HC-2098-2023

Señor (a)

[Redacted Name]

CIUDAD

FS

ENTREGA NOTARIAL

Julio Eloy Feris Zevallos
NOTARIO ABGADO

REG. N° 37
Fecha: 13 FEB 2023

Asunto : **CUMPLIMIENTO RESOLUCION OSINERGMIN N° 611-2023-OS/JARU-S1.**

De mi consideración:

Nos dirigimos a usted para saludarlo(a) cordialmente y su vez comunicarle que en cumplimiento a lo dispuesto por Osinergmin en Resolución **611-2023- OS/JARU-OS/JARU-S1** se cumple con informar y adjuntar lo siguiente:

- Nota de Crédito Especial N°S958-00153859.
- Estado de Cuenta Corriente.

Sin otro particular, sea propicia la oportunidad para reiterarle la muestra de nuestra especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Electrocentro S.A.
Calle 10 de Mayo N° 1000
Huánuco, Perú
RUC: 20100000000000000000
Derechos reservados
Todos los derechos reservados
Prohibida la reproducción
total o parcial sin
autorización expresa
de la empresa.

Electrocentro

Electrocentro S.A.
Jr. AMAZONAS Nº 641 Centro Huancayo
Huancayo / Huancayo / Junín
Av. TUPAC AMARU Nº 101-103 Centro PAUCARBAMBA
Amarilis / Huancayo / Huancayo

R.U.C. N° 20129646099

NOTA DE CRÉDITO ESPECIAL

N° S958-00153859

DocIden : DNI - [REDACTED]

Señor(es):

Dirección : _____

Código: _____

Fecha Emisión : 13/02/2023

Fecha Vencimiento : 13/02/2023

Tipo Moneda : PEN

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UDM	CANTIDAD	PRECIO DE VENTA UNITARIO	VALOR VENTA
2	Cargo Fijo	UND	1.00	34.62	29.51
6	Interés Compensatorio	UND	1.00	0.84	0.71
7	Interés Moratorio	UND	1.00	0.12	0.02
-					
-					

SON : TREINTA Y CINCO Y 78/100 SOLES

DESCRIPCIÓN : SE REFATURA EN MERITO A RESOLUCION JARU N°611-2023-05/JARU-51

OBSERVACIÓN : Documentos Modificados: - 5958-16890587

OP.GRAVADAS : 30.22

OP.GRATUITAS :	0.00
----------------	------

OP.EXONERADAS : 0.00

OP.INAFECTAS : 0.12

DCTOS.TOTALES : 0.00

L.G.V. : 5.44

TOTAL A PAGAR :	35.78
-----------------	-------

PERCEPCIÓN : 0.00

MONTO CON PERCEP. : 0.00

[Ninguna]



Empresa:
Electrocentro S.A.

Página : 1/1
Fecha : 13/02/2023 08:11:39

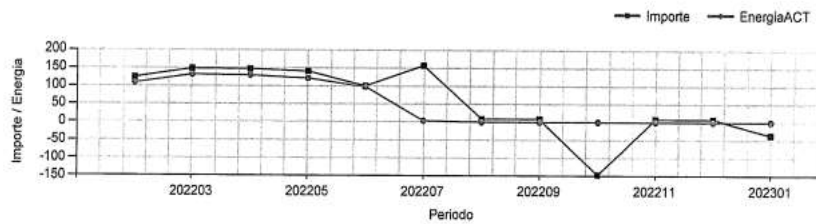
Estado de Cuenta Corriente

Nro Servicio		Lugar	
Servicio	Energía PostPago	Estado Suministro	Activo
Cliente		Tarifa	BT5B - Residencial
Dirección		Categoría	Normal

Periodo	Energía	Fec. Emisión	Fec. Vencimiento	Fec. Pago	Número	Documento	Importe	Saldo	Estado
202301	0.00	13/02/2023	13/02/2023	13/02/2023 07:54:17	S958-00153859	Nota de Crédito	-35.78	-9.26	Pendiente
202301	0.00	28/01/2023	13/02/2023	13/02/2023 08:00:08	S958-17529742	Recibo de Energía	7.90	0.00	Pagado
202212	0.00	28/12/2022	13/01/2023	30/01/2023 11:55:06	S958-17401007	Recibo de Energía	7.60	0.00	Pagado
202211	0.00	28/11/2022	14/12/2022	27/12/2022 08:38:35	S958-17272986	Recibo de Energía	7.70	0.00	Pagado
202210	0.00	23/11/2022	23/11/2022	23/11/2022 08:25:10	S958-00153602	Nota de Crédito	-145.78	0.00	Aplicado
202210	0.00	28/10/2022	14/11/2022	13/02/2023 08:00:08	S958-17145358	Recibo de Energía	7.90	0.00	Pagado(R)
202209	0.00	27/09/2022	13/10/2022	12/10/2022 16:12:59	S958-17017866	Recibo de Energía	8.00	0.00	Pagado(R)
202208	0.00	29/08/2022	14/09/2022	10/09/2022 18:17:06	S958-16890587	Recibo de Energía	8.20	0.00	Pagado(R)
202207	3.00	30/07/2022	15/08/2022	13/02/2023 08:00:08	S958-16763550	Recibo de Energía	156.50	0.00	Pagado(R)
202206	97.00	27/06/2022	13/07/2022	12/08/2022 17:14:36	S958-16636760	Recibo de Energía	100.00	0.00	Pagado
202205	121.00	28/05/2022	13/06/2022	24/06/2022 09:50:52	S958-16510124	Recibo de Energía	140.40	0.00	Pagado
202204	129.00	27/04/2022	13/05/2022	26/05/2022 12:26:04	S958-16383703	Recibo de Energía	146.30	0.00	Pagado
202203	131.00	28/03/2022	13/04/2022	22/04/2022 12:12:14	S958-16257438	Recibo de Energía	147.70	0.00	Pagado
202202	108.00	25/02/2022	14/03/2022	30/03/2022 11:34:09	S958-16131394	Recibo de Energía	123.60	0.00	Pagado

Deuda: -9.26

Importe / Energía Facturada





Fecha : 16/02/2023

Hora : 9:09 AM

CARGO DE DOCUMENTO INGRESADO

Trámite 2022 - 252034 - Osinergmin Central 2023/02/16 9:09 AM
Remitente null
Documento CARTA Nro. sin
Asunto En respuesta a CUMPLIMIENTO RESOLUCION JARU N°611-2023-OS/JARU-S1
Observación 4 FOLIOS
Oficina de STOR

Recuerde que para un próximo trámite debe señalar el número de expediente 202200252034

En atención al Contrato de Adhesión con empresas concesionarias de electricidad y gas natural, se informa que cualquier documento que presente por este medio y no corresponda al alcance del citado contrato se considerará como NO PRESENTADO y se procederá al archivo del documento

Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería

Bernardo Monteagudo 222

Servicio telefónico de atención al ciudadano: LIMA 01-2193410/PROVINCIAS 0800-41800(línea gratuita)

ELECTROCENTRO10



Fecha : 16/02/2023

Hora : 9:09 AM

CARGO DE DOCUMENTO INGRESADO

Trámite 2022 - 252034 - Osinergmin Central 2023/02/16 9:09 AM
Remitente null
Documento CARTA Nro. sin
Asunto En respuesta a CUMPLIMIENTO RESOLUCION JARU N°611-2023-OS/JARU-S1
Observación 4 FOLIOS
Oficina de STOR

Recuerde que para un próximo trámite debe señalar el número de expediente 202200252034

En atención al Contrato de Adhesión con empresas concesionarias de electricidad y gas natural, se informa que cualquier documento que presente por este medio y no corresponda al alcance del citado contrato se considerará como NO

FORMATO 3 QUEJA

Fecha de la queja: 18/12/2022

Empresa distribuidora: ELECTROCOMER

Nombre(s) y Apellidos del usuario	Documento de identidad	Representante o apoderado
Correo electrónico* (para notificaciones)		¿Acepta notificación por correo electrónico?
		SI ☒
¿Acepta que Osiergmin le otorgue una casilla electrónica para la notificación de las Resoluciones y/o documentos emitidos por JARU?		SI ☒

* CON ESTE UD. NO TIENE QUE DESPLAZARSE A LA OFICINA DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA CON LOS GASTOS Y TIEMPO QUE ELLO SIGNIFICA, PUES RECIBIRÁ EN SU CORREO ELECTRÓNICO TODA LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO. Además, podrá realizar todos los actos (presentación de pruebas, escritos, etc.) que correspondan al procedimiento.

Osiergmin está obligado a acreditar la entrega efectiva de los documentos en su correo electrónico (resoluciones). UD. DEBERÁ CONFIRMAR LA RECEPCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN EN SU CORREO ELECTRÓNICO EN LOS DOS DÍAS HÁBILES DE RECIBIDA.

Número de suministro (de existir)	Teléfono y/o celular del usuario		
Ubicación del suministro reclamado	Distrito	Provincia	Departamento
Domicilio procesal físico (en caso de no señalar correo electrónico)	Distrito	Provincia	Departamento

MI QUEJA ES POR: (marque con una "X" la materia e indique el motivo en la parte explicativa):

Marque con una "X"	MATERIA DE LA QUEJA	
☒	Aplicación del silencio administrativo positivo	Indique la fecha del reclamo y el código del mismo (si es posible adjunte la foto):
☐	Incluir en el recibo el monto materia de reclamo.	Indique la fecha del reclamo (y el monto reclamado), el mes en que se le incluyó el monto de forma íntegra (si es posible adjunte copia recibo):
☐	Gestionar o exigir por otros medios el pago del monto materia de reclamo	Indique el medio a través del cual se le exigió el pago (si es posible adjunte):
☐	No remitir a Osiergmin el recurso de apelación.	Indique la fecha en que presentó el recurso y la resolución cuestionada (si es posible adjunte la foto de presentación):
☐	No recibir o no admitir injustificadamente el reclamo.	Indique la fecha del hecho y la pretensión reclamada:
☐	Corte del servicio por la falta de pago de un monto reclamado.	Indique la fecha del reclamo (si es posible adjunte la foto de registro) y la fecha del corte:



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

Oficina General de Asesoría y
Asesoría y Asesoría

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

Magdalena del Mar, 16 de diciembre de 2022

OFICIO N° 1775-2022-OS-STOR-SC

Expediente: 202200259143

Señor:

Gerente General

Electrocentro S.A.

Av. Camino Real N° 348, edificio El Pilar, piso 13, San Isidro

Lima -

Asunto : Queja administrativa

De nuestra consideración:

El presente tiene por finalidad correrle traslado del escrito del 13 de diciembre de 2022, remitido por [REDACTED] el cual ha sido calificado como queja, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 34 de la Directiva "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"; signándose el expediente 202200259143.

En tal sentido, de conformidad con dicho dispositivo, su representada deberá remitir los descargos correspondientes, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles improrrogables, contados a partir del día siguiente de notificado el presente, los cuales deberán ser ingresados en el expediente 202200259143.

Cabe señalar que, de acuerdo al artículo 38 de la citada Directiva, transcurrido el plazo para que la empresa distribuidora presente sus descargos, y aunque no los hubiere presentado, JARU procederá a resolver la queja.

Atentamente,

Firmado Digitalmente
por: BLANCA RUIZ
Mileva PAJ
20376082114 hard
Fecha: 16/12/2022
10:10:51

Secretaría Técnica Adjunta
Sala Colegiada

Adj. Queja y anexos (6 páginas).

Este es una copia autenticada de un documento electrónico emitido por el Consejo de Ministros, publicado en el Portal de Transparencia y la Oficina de Asesoría y Asesoría. Se advierte que cualquier copia no autenticada emitida por el Consejo de Ministros, publicada en el Portal de Transparencia y la Oficina de Asesoría y Asesoría, no es válida.

INFORME EJECUTIVO COMERCIAL

ASUNTO : RECURSO DE QUEJA POR APLICACIÓN DE SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO
MATERIA : Interrupción del Servicio
SUMINISTRO :
TITULAR :
RECURRENTE :
DIRECCIÓN :
DIRECCIÓN PROCESAL :

I. OBJETIVO

Elegir al OSINERGMIN, el RECURSO DE QUEJA POR APLICACIÓN DE SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO del reclamo n° R62017-C-2022, interpuesto por [REDACTED] mediante el oficio n° 1775-2022-OS-STOR-SC trasladado por OSINERGMIN con expediente n° 202200259143.

II. ANTECEDENTES

- 2.1. Con fecha 29 de octubre del 2022, [REDACTED] presenta reclamo vía comunicación telefónica por interrupción del servicio, registrada con Boleta de Atención n° R62017-C-2022.
- 2.2. Con fecha 14 de noviembre del 2022, se emite la resolución n° 95800006944, recepcionada por [REDACTED] quien se identificó con DNI n° [REDACTED], manifestando ser ENCARGADA.
- 2.3. Con fecha 16 de diciembre del 2022, mediante el oficio n° 1775-2022-OS-STOR-SC, trasladado por OSINERGMIN con expediente n° 202200259143, [REDACTED] presenta RECURSO DE QUEJA POR APLICACIÓN DE SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO.
- 2.4. Cabe indicar que; para la atención del reclamo n° R62017-C-2022 y de la queja, se consideró el feriado por el DS 033-2022-PCM (31 de octubre del 2022) y los feriados nacionales (01 de noviembre del 2022, 08 de diciembre del 2022 y 09 de diciembre del 2022).

III. ANÁLISIS

- 3.1. El procedimiento del reclamo se ha ceñido estrictamente a lo normado por la Resolución de Osinergrmin n° 269-2014-OS/CD "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural", cumpliéndose estrictamente los plazos establecidos y emitiendo resolución en el término de Ley; garantizando el derecho del cliente a un Debido Procedimiento basado en el Principio de Legalidad; ambos reconocidos por la Ley n° 27444, concordante con el Artículo 3° del capítulo I: Disposiciones Generales de la Resolución de Osinergrmin n° 269-2014-OS/CD, referido a los 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 64° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y el artículo IV del Título Preliminar de la Ley n° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.2. Con fecha 29 de octubre del 2022, [REDACTED] presenta reclamo vía comunicación telefónica por interrupción del servicio, registrada con Boleta de Atención n° R62017-C-2022.
- 3.3. Con fecha 14 de noviembre del 2022, se emite la resolución n° 95800006944, recepcionada por [REDACTED] quien se identificó con DNI n° [REDACTED], manifestando ser ENCARGADA.

CODIGO	PCC03-R02
REVISION	01
FECHA	10/08/2006

3.4. Con fecha **16 de diciembre del 2022**, mediante el oficio n° 1775-2022-OS-STOR-SC trasladado por OSINERGMIN con expediente n° 202200259143, [REDACTED] presenta **RECURSO DE QUEJA POR APLICACIÓN DE SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO**.

3.5. Cabe indicar que; para la atención del reclamo n° R62017-C-2022 y de la queja, se consideró el feriado por el DS 033-2022-PCM (31 de octubre del 2022) y los feriados nacionales (01 de noviembre del 2022, 08 de diciembre del 2022 y 09 de diciembre del 2022).

3.6. Cabe precisar que al momento de la notificación, los datos que se consignaron son aquellos que declaran quienes reciben los documentos, presumiéndose su veracidad conforme a lo establecido en el numeral 1.7 del artículo IV de la Ley de Procedimiento Administrativo General, más aún si consideramos que mi representado no es competente para determinar la adulteración o falsedad de los datos contenidos en los cargos de notificación, por cuanto dicha materia es de competencia exclusiva del poder Judicial.

3.7. Asimismo, conforme establece el numeral 11° de la Directiva de Reclamos, la notificación de la resolución fue realizada en el predio de la recurrente con las siguientes características:

- Predio de material noble de color melón.
- 01 piso.

Colindante derecho con el predio suministro n° [REDACTED] con las siguientes características:

- Predio de color celeste, número [REDACTED]

Colindante izquierdo con el predio (sin suministro), con las siguientes características:

- Predio de color melón, número [REDACTED]

3.8. En ese sentido, Electrocentro S.A. no ha incurrido en causal de Queja contempladas en el Capítulo CUARTO: Quejas artículo 34: Supuestos de Quejas de la Resolución Osinergmin n° 269-2014-OS/CD "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural", por cuanto el reclamo ha sido atendido dentro del plazo legal, garantizándole el debido procedimiento.

IV. CONCLUSIONES:

4.1. Por los fundamentos descritos precedentemente y en aplicación del principio de defensa consagrado en el artículo 2°, inciso 24° de la Constitución Política del Estado y conforme se prueba de los medios probatorios que adjuntamos a la queja de la recurrente no es amparable jurídicamente por no ajustarse a ninguna de las causales establecidas en el artículo 34° de la Directiva de Reclamos, la cual debe ser meritada por nuestro despacho conforme el artículo IV, inciso 1.1, 1.2 y 1.11 de la Ley de Procedimientos Administrativos General, Ley n° 27444, referidos a los principios de legalidad - Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que fueron conferidas, del debido procedimiento - Los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho. La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable sólo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo, y de la verdad material - En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la Ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado examinarlas de ellas.

4.2. El procedimiento de reclamación se ha ceñido estrictamente a lo normado por la Resolución de OSINERGMIN n° 269-2014-OS/CD "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural", cumpliéndose estrictamente los plazos establecidos y emitiendo resolución en el término de Ley.

CODIGO	PCC03-R02
REVISION	01
FECHA	10/08/2006

4.3. Queda, demostrado que mi representada ha emitido la resolución n° 9580006944 de manera justificada y dentro del plazo establecido en la Directiva de Reclamos y en la Ley de Procedimiento Administrativo.

4.4. Asimismo, se ha cumplido con la notificación establecida en el numeral 11.4 del artículo 11° de la Directiva de Reclamos.

4.5. Cabe precisar que al momento de la notificación, los datos que se consignan son aquellos que declaran quienes reciben los documentos, presumiéndose su veracidad conforme a lo establecido en el numeral 1.7 del artículo IV de la Ley de Procedimiento Administrativo General, más aún si consideramos que mi representada no es competente para determinar la adulteración o falsedad de los datos contenidos en los cargos de notificación, por cuanto dicha materia es de competencia exclusiva del poder Judicial.

4.6. Asimismo, de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 1.8 del artículo IV del Título Preliminar de la Ley de Procedimiento Administrativo General, la autoridad administrativa, los administrados, sus representantes o abogados y, en general, todos los partícipes del procedimiento, realizan sus respectivos actos procedimentales guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe, por lo que el notificador, presumiendo la buena fe de la persona que estuvo presente en el predio recibió los datos que ésta consigno en el cargo de notificación.

V. FUNDAMENTOS JURÍDICOS

1. Constitución Política del Estado Peruano
2. Decreto Ley 25844 Ley de Concesiones Eléctricas
3. D.S. 009 -93, Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas
4. Ley n° 27444; Ley del Procedimiento Administrativo General
5. Resolución de OSINERGMIN n° 269-2014-OS/CD "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"

VI. MEDIOS PROBATORIOS

1. Expediente en copia formado por la reclamación n° **R62017-C-2022 del 29 de octubre del 2022.**
2. La constitución Política del Estado Peruano
3. Ley de Concesiones Eléctricas.
4. D.S. 009-93, Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas
5. Ley No. 27444; ley del Procedimiento Administrativo General.
6. Resolución de OSINERGMIN n° 269-2014-OS/CD "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"

VII. ANEXO

1. Expediente en copia formado por la reclamación n° **R62017-C-2022 del 29 de octubre del 2022, en 19 folios.**

Atentamente,



RESOLUCIÓN DE LA SALA COLEGIADA
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 1183-2023-OS/JARU-SC

Lima, 31 de marzo de 2023

Expediente: 202200259143 - electrónico

Usuario: [REDACTED]

Concesionaria: Electrocentro S.A.

Materia: Queja por aplicación de silencio administrativo positivo

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro y domicilio procesal: [REDACTED]

Correo electrónico para notificaciones¹: [REDACTED]

SUMILLA:

-La queja vinculada a los reclamos Nos. R61776-C-2022, R61877-C-2022 y R62017-C-2022 es fundada en parte, toda vez que la concesionaria no cumplió con notificar debidamente sus pronunciamientos dentro del plazo establecido por la normativa vigente; en consecuencia, el reclamo referido a la responsabilidad de las interrupciones es fundado, debido a que la concesionaria debe mantener y conservar sus instalaciones en condiciones adecuadas y garantizar la calidad del servicio.

- La queja vinculada al reclamo R62042-C-2022 es infundada, ya que la concesionaria cumplió con emitir y notificar su pronunciamiento del 3 de noviembre de 2022 dentro de los plazos establecidos en la normativa vigente.

1. VISTOS

Reclamo N° R61776-C-2022

- 1.1 La llamada del 24 de octubre de 2022², mediante la cual la Sra. [REDACTED] (en adelante, la usuaria) presentó su reclamo por la interrupción del servicio a las 15:30 y 17:47 horas del 23 de octubre de 2022, ante Electrocentro S.A. (en adelante, la concesionaria). Preciso que las interrupciones son constantes y ocurre en todo el sector y

¹ Osinergmin ha asignado a la usuaria una casilla electrónica para notificaciones, conforme se informó en el cargo de recepción de la queja presentada por ventanilla virtual:

que, a pesar de haber presentado 5 reclamos anteriormente, el problema persiste. Se registró con el N° R61776-C-2022.

- 1.2 La Resolución N° 95800006934 del 7 de noviembre de 2022, en la que declaró fundado en parte el reclamo en el extremo que "el suministro N° [REDACTED] tuvo 3 interrupciones no programadas desde el día 1 de octubre de 2022 al 23 de octubre de 2022".
- 1.3 La cédula de notificación de la Resolución N° 95800006934 con fecha 19 de diciembre de 2022.

Reclamo N° R61877-C-2022

- 1.4 La llamada del 26 de octubre de 2022, mediante la cual la usuaria presentó su reclamo por la interrupción del servicio a las 4:30 horas del 26 de octubre de 2022, ante la concesionaria. Preciso que las interrupciones son constantes y ocurre en todo el sector.
- 1.5 La Resolución N° 95800006935 del 10 de noviembre de 2022, en la que declaró fundado en parte el reclamo en el extremo referente a "4 interrupciones en el servicio del suministro N° [REDACTED] no programadas en el periodo de días del 1 de octubre de 2022 al 26 de octubre de 2022".
- 1.6 La cédula de notificación de la Resolución N° 95800006935 con fecha 19 de diciembre de 2022.

Reclamo N° R62017-C-2022

- 1.7 La llamada del 3 de noviembre de 2022³, mediante la cual la usuaria presentó su reclamo por la interrupción del servicio a las 9:40 horas del día 29 de octubre de 2022, ante la concesionaria. Preciso que las interrupciones son constantes y ocurre en todo el sector.
- 1.8 La Resolución N° 95800006944 del 14 de noviembre de 2022, en la que declaró fundado en parte el reclamo en el extremo referente a "5 interrupciones no programadas en el servicio del suministro N° [REDACTED] en el periodo de días del 1 de octubre de 2022 al 29 de octubre de 2022".
- 1.9 La cédula de notificación de la Resolución N° 95800006944 con fecha 21 de diciembre de 2022.

Reclamo N° R62042-C-2022

- 1.10 La llamada del 3 de noviembre de 2022⁴, mediante la cual la usuaria presentó ante la concesionaria su reclamo por las constantes deficiencias del servicio eléctrico y calidad del producto-tensión.

1.11 La Resolución N° 95800006954 del 14 de noviembre de 2022, en la que declaró infundado el reclamo por nivel de tensión inadecuado, y fundado en parte el reclamo en el extremo referente a 5 interrupciones en el servicio del suministro N° [REDACTED] en el periodo de días del 1 al 30 de octubre de 2022.

1.12 La cédula de notificación de la Resolución N° 95800006954 con fecha 21 de noviembre de 2022.

Expediente de queja N° 202200259143

1.13 La queja presentada por la usuaria, a través de la ventanilla virtual de Osinergmin, el 13 de diciembre de 2022, en la que cuestionó que la concesionaria no haya dado respuesta a sus reclamos Nos. R61776 C-2022, R61877 C-2022, R62017 C-2022, R 62042 C-2022. Preciso que la concesionaria no soluciona el problema de las constantes interrupciones del servicio eléctrico, situación que se presenta desde hace 20 años.

1.14 La carta N° HC-9291-2022 del 23 de diciembre de 2022, mediante la cual la concesionaria presentó sus descargos a la queja de la usuaria referente al reclamo N° R61776-C-2022. Señaló que cumplió con emitir y notificar su pronunciamiento de conformidad con lo establecido en la normativa vigente.

1.15 La carta N° HC-9292-2022 del 23 de diciembre de 2022, mediante la cual la concesionaria presentó sus descargos a la queja de la usuaria referente al reclamo N° R61877-C-2022. Señaló que cumplió con emitir y notificar su pronunciamiento de conformidad con lo establecido en la normativa vigente.

1.16 La carta N° HC-9293-2022 del 23 de diciembre de 2022, mediante la cual la concesionaria presentó sus descargos a la queja de la usuaria referente al reclamo N° R62017-C-2022. Señaló que cumplió con emitir y notificar su pronunciamiento de conformidad con lo establecido en la normativa vigente.

1.17 La carta N° HC-9290-2022 del 23 de diciembre de 2022, mediante la cual la concesionaria presentó sus descargos a la queja de la usuaria referente al reclamo N° R62042-C-2022. Señaló que cumplió con emitir y notificar su pronunciamiento de conformidad con lo establecido en la normativa vigente.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si corresponde amparar la queja formulada por el usuario.

3. ANÁLISIS

Reclamo N° R61776-C-2022

3.1. De acuerdo con el artículo 34°, literal e) de la Directiva "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural" (en

adelante, Directiva de Reclamos), en cualquier estado del procedimiento de reclamo, y hasta antes de que este concluya, los usuarios pueden plantear quejas contra la concesionaria ante este organismo, entre otros, para que se declare la aplicación del silencio administrativo positivo.

- 3.2. De conformidad con el artículo 11; artículo 20, numeral 20.1, literal d); y artículo 21, numeral 21.1 de la Directiva de Reclamos, resulta aplicable el silencio administrativo positivo, entre otros supuestos, si la concesionaria no emite pronunciamiento sobre el reclamo, dentro del plazo de treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente de su presentación. También si no notifica dicho pronunciamiento dentro del plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su emisión.
- 3.3. Al respecto, el artículo 21*, numeral 21.2 de la antes citada norma, indica que, si la concesionaria 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 el reclamo es fundado, teniendo carácter de resolución que pone fin al procedimiento.
- 3.4. En el presente caso, al haber la usuaria presentado su reclamo el 24 de octubre de 2022; la concesionaria tenía plazo para emitir su pronunciamiento hasta el 7 de diciembre de 2022⁶.
- 3.5. Consta en el expediente la Resolución N° 95800006934, emitida el 7 de noviembre de 2022; es decir, dentro del plazo previsto en la Directiva de Reclamos; por lo que, el plazo para que sea notificada venció el 14 de noviembre de 2022.
- 3.6. Obra en el expediente la copia del cargo de notificación de la Resolución N° 95800006934, en el que se observa que aquella fue notificada el 19 de diciembre de 2022, esto es, fuera del plazo previsto en la normativa vigente.

Reclamo N° R61877-C-2022

- 3.7. En el presente caso, al haber la usuaria presentado su reclamo el 26 de octubre de 2022; la concesionaria tenía plazo para emitir su pronunciamiento hasta el 13 de diciembre de 2022⁷.
- 3.8. Consta en el expediente la Resolución N° 95800006935, emitida el 10 de noviembre de 2022; es decir, dentro del plazo previsto en la Directiva de Reclamos; por lo que, el plazo para que sea notificada venció el 17 de noviembre de 2022.
- 3.9. Obra en el expediente la copia del cargo de notificación de la Resolución N° 95800006935, en el que se observa que aquella fue notificada el 19 de diciembre de 2022, esto es, fuera del plazo previsto en la normativa vigente.

Reclamo N° R62017-C-2022

- 3.10. En el presente caso, al haber la usuaria presentado su reclamo el 3 de noviembre de 2022; la

⁶ Para el cómputo de plazos, no se ha tomado en cuenta el día 1 de noviembre de 2022, al tratarse de un feriado a nivel nacional, ni el día 2 de noviembre de 2022, por haber sido declarados inhábiles.

⁷ Para el cómputo de plazos, no se ha tomado en cuenta los días 8 y 9 de diciembre de 2022, al tratarse de feriados a nivel nacional.

concesionaria tenía plazo para emitir su pronunciamiento hasta el 19 de diciembre de 2022.

- 3.11. Consta en el expediente la Resolución N° 95800006944, emitida el 14 de noviembre de 2022; es decir, dentro del plazo previsto en la Directiva de Reclamos; por lo que, el plazo para que sea notificada venció el 21 de noviembre de 2022.
- 3.12. Obra en el expediente la copia del cargo de notificación de la Resolución N° 95800006944, en el que se observa que aquella fue notificada el 21 de diciembre de 2022, esto es, fuera del plazo previsto en la normativa vigente.
- 3.13. En tal sentido, dado que las resoluciones Nos. 95800006935, 95800006934, y 95800006944 no fueron debidamente notificadas dentro de los plazos establecidos en la Directiva de Reclamos, estas devienen en ineficaces.
- 3.14. Además, en aplicación del silencio administrativo positivo, corresponde declarar fundados los reclamos en todo aquello que sea física y jurídicamente posible, de conformidad con el artículo 21° de la Directiva de Reclamos y los artículos 5°, numeral 3) y 10°, numeral 3) del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General⁸ (en adelante, TUO de la LPAG), así como en los términos en que fue solicitado, de acuerdo con el artículo 199°, numeral 199.1 del referido texto normativo.
- 3.15. Por lo tanto, corresponde a este Tribunal Administrativo evaluar si la pretensión planteada por la usuaria en sus reclamos es física y jurídicamente posible y no contraviene el ordenamiento jurídico.
- 3.16. De lo señalado por la usuaria en sus reclamos, se aprecia que su pretensión que su pretensión está dirigida a que la concesionaria mejore la calidad de suministro, evitando así las continuas interrupciones que la afectan.
- 3.17. Sobre el particular, debe indicarse que el artículo 3°, numeral 3.1 de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos⁹ (en adelante, NTCSE) establece que la concesionaria es responsable de prestar el servicio en un nivel de calidad satisfactorio de acuerdo con las exigencias establecidas en la mencionada norma.
- 3.18. Asimismo, de acuerdo con lo establecido en los artículos 31° y 34° de la Ley de Concesiones Eléctricas (en adelante, LCE), las concesionarias están obligadas a conservar y mantener sus obras e instalaciones en condiciones adecuadas para su operación eficiente, así como a garantizar la calidad del servicio. Además, el artículo 64° de la LCE, establece que en el costo de la tarifa (VAD) para los usuarios del servicio público de electricidad, se incluyen los costos estándares de inversión, mantenimiento y operación asociados a la distribución, por unidad de potencia suministrada.
- 3.19. Ahora bien, en el caso bajo análisis se aprecia que la concesionaria reportó a la División de Supervisión de Electricidad de la Gerencia de Supervisión de Energía de Osinergmin las siguientes interrupciones ocurridas entre junio a diciembre de 2022 que afectaron al suministro en reclamo:

Nº	Código de Interrupción	Fecha Inicio	Fin de Inicio	Fecha Fin	Fin de Fin	Estado (Causa)	Tipo	Intensidad (W / V)	Recurso	Localización de la Fala
1	00000000	27/01/2023	01/02/2023	27/01/2023	01/02/2023	100	0		FALLA TÉCNICA (CONEXIÓN DE RED)	A-1000 - INTERCONECCIÓN DE RED
2	00000000	01/02/2023	01/02/2023	01/02/2023	01/02/2023	100	0		INTERRUPCIÓN DE SUMINISTRO (CORTOCIRCUITO)	A-1000 - INTERCONECCIÓN DE RED
3	00000000	01/02/2023	01/02/2023	01/02/2023	01/02/2023	100	0		FALLA TÉCNICA (CONEXIÓN DE RED)	A-1000 - INTERCONECCIÓN DE RED
4	00000000	01/02/2023	01/02/2023	01/02/2023	01/02/2023	100	0		INTERRUPCIÓN DE SUMINISTRO (CORTOCIRCUITO)	A-1000 - INTERCONECCIÓN DE RED
5	00000000	01/02/2023	01/02/2023	01/02/2023	01/02/2023	100	0		INTERRUPCIÓN DE SUMINISTRO (CORTOCIRCUITO)	A-1000 - INTERCONECCIÓN DE RED
6	00000000	01/02/2023	01/02/2023	01/02/2023	01/02/2023	100	0		INTERRUPCIÓN DE SUMINISTRO (CORTOCIRCUITO)	A-1000 - INTERCONECCIÓN DE RED
7	00000000	01/02/2023	01/02/2023	01/02/2023	01/02/2023	100	0		INTERRUPCIÓN DE SUMINISTRO (CORTOCIRCUITO)	A-1000 - INTERCONECCIÓN DE RED
8	00000000	01/02/2023	01/02/2023	01/02/2023	01/02/2023	100	0		INTERRUPCIÓN DE SUMINISTRO (CORTOCIRCUITO)	A-1000 - INTERCONECCIÓN DE RED
9	00000000	01/02/2023	01/02/2023	01/02/2023	01/02/2023	100	0		INTERRUPCIÓN DE SUMINISTRO (CORTOCIRCUITO)	A-1000 - INTERCONECCIÓN DE RED
10	00000000	01/02/2023	01/02/2023	01/02/2023	01/02/2023	100	0		INTERRUPCIÓN DE SUMINISTRO (CORTOCIRCUITO)	A-1000 - INTERCONECCIÓN DE RED
11	00000000	01/02/2023	01/02/2023	01/02/2023	01/02/2023	100	0		INTERRUPCIÓN DE SUMINISTRO (CORTOCIRCUITO)	A-1000 - INTERCONECCIÓN DE RED
12	00000000	01/02/2023	01/02/2023	01/02/2023	01/02/2023	100	0		INTERRUPCIÓN DE SUMINISTRO (CORTOCIRCUITO)	A-1000 - INTERCONECCIÓN DE RED
13	00000000	01/02/2023	01/02/2023	01/02/2023	01/02/2023	100	0		INTERRUPCIÓN DE SUMINISTRO (CORTOCIRCUITO)	A-1000 - INTERCONECCIÓN DE RED
14	00000000	01/02/2023	01/02/2023	01/02/2023	01/02/2023	100	0		INTERRUPCIÓN DE SUMINISTRO (CORTOCIRCUITO)	A-1000 - INTERCONECCIÓN DE RED
15	00000000	01/02/2023	01/02/2023	01/02/2023	01/02/2023	100	0		INTERRUPCIÓN DE SUMINISTRO (CORTOCIRCUITO)	A-1000 - INTERCONECCIÓN DE RED

- 3.20. De lo anterior, se observan interrupciones que afectaron al suministro reclamado, las que en su mayoría ocurrieron por causas imputables a la concesionaria (fallas, térmico desactivado, cortocircuito, etc.) y fueron localizadas en la red de distribución eléctrica; por lo que, se concluye que son de su responsabilidad.
- 3.21. Asimismo, en virtud a los reclamos formulados, la concesionaria los declaró fundado en parte, es decir, reconociendo la existencia de interrupciones en los días reclamados.
- 3.22. Por lo expuesto, si bien la normativa vigente prevé tolerancias en la calidad de suministro (interrupciones), dicha normativa también exige que la concesionaria tome medidas preventivas o correctivas respecto de la operación y mantenimiento del sistema de distribución, a fin de que garantice una operación eficiente y, en consecuencia, los usuarios reciban un buen servicio, más aún cuando la tarifa le reconoce los costos de dichas actividades.
- 3.23. Del mismo modo, debe recordarse que el artículo 168° del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas¹⁰, prevé que es obligación de las empresas concesionarias asegurar la continuidad del servicio ante interrupciones del suministro eléctrico en sus instalaciones.
- 3.24. Precisamente, respecto de la calidad del servicio público prestado a los usuarios se debe considerar que, de acuerdo al artículo 2° del Decreto Legislativo N° 1014, "Decreto Legislativo que establece medidas para propiciar la inversión en materia de servicios públicos y obras públicas de infraestructura", la distribución de electricidad constituye un servicio público esencial; debiendo también considerarse que para el Tribunal Constitucional¹¹, además de esa esencialidad, un servicio público ostenta como elementos caracterizadores la continuidad de su prestación en el tiempo, así como su naturaleza regular, esto último en el sentido que se debe mantener un estándar mínimo de calidad.
- 3.25. En consecuencia, considerando lo anterior y la pretensión de la recurrente (cese de

interrupciones), en aplicación del silencio administrativo positivo, corresponde disponer que la concesionaria:

- a) Efectúe las acciones dirigidas a mejorar las instalaciones eléctricas de distribución en las que se produjeron las deficiencias que generaron las interrupciones del servicio reportadas en el suministro reclamado (medidas preventivas, correctivas o de mantenimiento).
- b) Informe a este organismo y a la usuaria los trabajos que realizará a fin de evitar las continuas interrupciones del servicio en el suministro reclamado, adjuntando el respectivo cronograma de ejecución.

Reclamo N° R62042-C-2022

- 3.26. En el presente caso, dado que el reclamo de la usuaria fue presentado el 3 de noviembre de 2022, el plazo de 30 (treinta) días hábiles para que esta emita sus pronunciamientos venció el 19 de diciembre de 2022.
- 3.27. Consta en el expediente copia de la Resolución N° 95800006954, la cual se aprecia fue emitida el 14 de noviembre de 2022; es decir, dentro del plazo establecido en la normativa vigente, por lo que correspondió que dichos actos sean notificados a más tardar el 21 de noviembre de 2022.
- 3.28. Obra en el expediente copia del cargo de notificación de la Resolución N° 95800006954, en el que se observa esta fue notificada el 21 de noviembre de 2022, en la dirección señalada por la usuaria en su reclamo: [REDACTED], siendo recibida por quien se identificó como [REDACTED], manifestó ser la encargada, consignó su número de Documento Nacional de Identidad y firmó el cargo; asimismo, se hizo una breve descripción del predio notificado y de los colindantes.
- 3.29. Cabe señalar que, de acuerdo con el principio de Buena Fe Procedimental que rige el procedimiento administrativo, contenido en el numeral 1.8 del artículo IV del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General¹² (en adelante, TUO de la LPAG) la autoridad administrativa, sus representantes o abogados y, en general, todos los partícipes del procedimiento, realizan sus actos procedimentales guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe.
- 3.30. Además, es importante resaltar que los datos consignados en los cargos de notificación corresponden a aquellos que fueron dictados por la persona con quien se entendió el acto de notificación. Por ello, es factible que el notificador, presumiendo la buena fe de la persona que estuvo presente en el predio, consignara en el cargo de notificación los datos que dicha persona le dictó.
- 3.31. Por tanto, al haberse verificado que la concesionaria cumplió con emitir y notificar válidamente su pronunciamiento en el domicilio que la usuaria consignó en su reclamo, dentro de los plazos establecidos en la Directiva de Reclamos, no corresponde amparar la queja presentada por la usuaria.

¹² Texto Único de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Aprobado por Decreto Supremo N° 004-2012-010.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin¹³, **SE RESUELVE:**

Artículo 1°.- Declarar **FUNDADA EN PARTE** las quejas presentadas por la usuaria por aplicación de silencio administrativo positivo, de conformidad con las consideraciones expuestas en la presente resolución.

Artículo 2°.- Declarar **INEFICACES** las Resoluciones Nos. 95800006935, 95800006934, y 95800006944 lo actuado con posterioridad a esta.

Artículo 3°.- Declarar **FUNDADO** el reclamo respecto de la responsabilidad de la concesionaria en la ocurrencia de las interrupciones reclamadas, en aplicación del silencio administrativo positivo, por las consideraciones expuestas en la presente resolución.

Artículo 4°.- La concesionaria, dentro de los diez (10) días hábiles de notificada la presente resolución, deberá informar documentadamente a Osinergmin y a la usuaria sobre las medidas preventivas, correctivas o de mantenimiento que efectuará en las instalaciones involucradas con el alimentador del suministro en reclamo, a fin de superar las deficiencias que están generando las continuas interrupciones del servicio, adjuntando el cronograma de los trabajos o medidas que realizará.

Artículo 5°.- Declarar **INFUNDADA** la queja presentada por la usuaria por aplicación de silencio administrativo positivo, respecto al reclamo N° R62042-C-2022 de conformidad con las consideraciones expuestas en la presente resolución.

Con la intervención de los señores vocales: Luis Ganoza de Zavala y Humberto Sheput Stacchi.

 
Firmado Digitalmente
por: GANOCZA DE
ZAVALA Luis Alberto
Vocante PAU/
2078082714.html
Fecha: 21/03/2023
10:10:28

Presidente (e)

EEZ/RE/FP/

Expediente N° 202200259143



Firmado digitalmente por:
notificaciones.osinergrmin.gob.pe
Motivo: Cargo Digital
Fecha: 03/04/2023 10:03:29:0000

Expediente : 202200259143
Nombre/Razón Social : ELECTROCENTRO S.A.
DNIRUC : RUC 20129646099

Constancia de Notificación:202200259143-8

Estimado administrado:

Se le informa que, se ha procedido a la notificación electrónica de los documentos que se indican en la siguiente fecha y hora: Lunes 03/04/2023 10:02:06 AM ¹

De acuerdo con lo previsto en el numeral 7.5 del Reglamento del Sistema de Notificación Electrónica de Osinergrmin², la notificación electrónica surte efectos legales cuando se deposita en la casilla electrónica, conforme a la fecha y hora registrada en el SNE, con prescindencia de la fecha en que el usuario del SNE haya ingresado a dicha plataforma informática o haya dado lectura al acto o actuación notificados. Osinergrmin puede enviar alertas informáticas sin que ello forme parte del proceso de notificación electrónica ni afecte la validez de la notificación electrónica realizada.

Asimismo, se le recuerda que conforme lo dispone el numeral 7.6 del Reglamento del Sistema de Notificación Electrónica de Osinergrmin, el cómputo de los plazos para las acciones que corresponda al Usuario del SNE se inicia al día hábil siguiente de realizada la notificación en la casilla electrónica.

Documentos notificados:
RESOLUCION JARU - 1183-2023-OS/JARU-SC
- 202200259143_RE.pdf

Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - Osinergrmin

Expediente : 202200259143

Nombre/Razón Social : [REDACTED]

DNI/RUC :

DN [REDACTED]

Constancia de Notificación:202200259143-9

Estimado administrado:

Se le informa que, se ha procedido a la notificación electrónica de los documentos que se indican en la siguiente fecha y hora: Lunes 03/04/2023 03:58:31 PM *

De acuerdo con lo previsto en el numeral 7.5 del Reglamento del Sistema de Notificación Electrónica de Osinerghmin², la notificación electrónica surte efectos legales cuando se deposita en la casilla electrónica, conforme a la fecha y hora registrada en el SNE, con prescindencia de la fecha en que el usuario del SNE haya ingresado a dicha plataforma informática o haya dado lectura al acto o actuación notificados. Osinerghmin puede enviar alertas informáticas sin que ello forme parte del proceso de notificación electrónica ni afecte la validez de la notificación electrónica realizada.

Asimismo, se le recuerda que conforme lo dispone el numeral 7.6 del Reglamento del Sistema de Notificación Electrónica de Osinerghmin, el cómputo de los plazos para las acciones que correspondan al Usuario del SNE se inicia al día hábil siguiente de realizada la notificación en la casilla electrónica.

Documentos notificados:

RESOLUCIÓN JARU - 1183-2023-OS/JARU-SC
- 202200259143_RE.pdf

Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - Osinerghmin

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Huanuco, 19 de Abril del 2023.

HC-5363-2023

Dr.
VILLA DURAND PEDRO GLICERIO
OSINERGMIN
LIMA

Asunto : **CUMPLIMIENTO RESOLUCION OSINERGMIN N° 1183-2023-OS/JARU-SC.**

Referencia : Expediente N°202200259143.

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y proceder a informarle el cumplimiento de lo señalado en el Art. 1º y 2º de la Resolución N° **1183-2023-OS/JARU-SC**, para lo cual se acredita con la documentación que consta de:

1. Carta N°HT-012-2023.
2. Informe Técnico N°HT-195-2023.

En mérito a los documentos antes descritos, téngase por cumplido con lo dispuesto en la resolución de la referencia dentro de la modalidad en ella establecida.

Sin otro particular, sea propicia la oportunidad para reiterarle la muestra de nuestra especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Firmado
Digitalmente
por **MARTIN R
VILLAZ MITCHELL**
Brasa FAJ
20129640209
c09

Huánuco, 18 de abril 2023

HT - 012 - 2023**CARGO**

Señora:

DNI: [REDACTED]

PRESENTE.-

Asunto : **INFORMACIÓN SOBRE MEDIDAS PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y MANTENIMIENTO PROGRAMADO EN EL ALIMENTADOR A4254**

Referencia : RESOLUCIÓN N° 1183-2023-OS/JARU-SC
Expediente: 202200259143

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarla muy cordialmente y en atención al documento de la referencia, le alcanzamos el informe técnico de las actividades de mantenimiento que viene efectuando mi representada con el fin de mejorar la calidad de suministro eléctrico en vuestro predio con suministro [REDACTED] ubicado en [REDACTED] distrito [REDACTED], provincia y departamento de [REDACTED], para un mayor detalle remitimos Informe Técnico N° HT-195-2023.

Sin otro en particular, es propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,


Mg. F. Fajardo López Chacón
ING. ELECTRICISTA C.I.P. 106558
JEFE UNIDAD TÉCNICA U.E. HUÁNUCO

18/04/2023



Fecha : 10/05/2023

Hora : 1:53 PM

CARGO DE DOCUMENTO INGRESADO

Trámite 2022 - 259143 - Osinergrmin Central 2023/05/10 1:53 PM
Remitente null
Documento CARTA Nro. slh
Asunto En respuesta a CUMPLIMIENTO RESOLUCION JARU N°1183-2023-OS/JARU-SC
Observación 12 FOLIOS
Oficina de STOR

Recuerde que para un próximo trámite debe señalar el número de expediente: 202200259143

En atención al Contrato de Adhesión con empresas concesionarias de electricidad y gas natural, se informa que cualquier documento que presente por este medio y no corresponda al alcance del citado contrato se considerará como NO PRESENTADO y se procederá al archivo del documento

Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería

Bernardo Monteagudo 222

Servicio telefónico de atención al ciudadano: LIMA 01-2193410/PROVINCIAS 0800-41800(línea gratuita)

ELECTROCENTRO10



Fecha : 10/05/2023

Hora : 1:53 PM

CARGO DE DOCUMENTO INGRESADO

Trámite 2022 - 259143 - Osinergrmin Central 2023/05/10 1:53 PM
Remitente null
Documento CARTA Nro. slh
Asunto En respuesta a CUMPLIMIENTO RESOLUCION JARU N°1183-2023-OS/JARU-SC
Observación 12 FOLIOS
Oficina de STOR

Recuerde que para un próximo trámite debe señalar el número de expediente: 202200259143

En atención al Contrato de Adhesión con empresas concesionarias de electricidad y gas natural, se informa que cualquier documento que presente por este medio y no corresponda al alcance del citado contrato se considerará como NO

FORMATO 3- QUEJA

Fecha de la queja: 10/12/2022

Empresa distribuidora: ELECTROCENTRO

Nombre(s) y Apellidos del usuario	Documento de identidad	Representante o apoderado
[REDACTED]	[REDACTED]	
Correo electrónico* (para notificaciones)	¿Acepta notificación por correo electrónico?	
[REDACTED]	SI ☒	
¿Acepta que Osinergmin le otorgue una casilla electrónica para la notificación de las Resoluciones y/o documentos emitidos por JARU?		SI ☐

* CON ÉSTE UD. NO TIENE QUE DESPLAZARSE A LA OFICINA DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA CON LOS GASTOS Y TIEMPO QUE ELLO SIGNIFICA, pues recibirá en su correo electrónico toda la documentación del procedimiento. Además, podrá realizar todos los actos (presentación de pruebas, escritos, etc.) que correspondan al procedimiento.

Osinergmin está obligado a acreditar la entrega efectiva de los documentos en su correo electrónico (resoluciones). UD. DEBERÁ CONFIRMAR LA RECEPCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN EN SU CORREO ELECTRÓNICO EN LOS DOS DÍAS HÁBILES DE RECIBIDA.

Número de Suministro (de existir)	[REDACTED]	Teléfono y/o celular del usuario	[REDACTED]
Ubicación del suministro reclamado	Distrito	Provincia	Departamento
	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
Domicilio procesal físico (en caso de no señalar correo electrónico)	Distrito	Provincia	Departamento

MI QUEJA ES POR: (marque con una "X" la materia e indique el motivo en la parte explicativa):

Marque con una "X"	MATERIA DE LA QUEJA	
☒	Aplicación del silencio administrativo positivo	Indique la fecha del reclamo y el código del mismo (si es posible adjunte la ficha): <u>17-10-2022 - R93563-B-2022</u>
☐	Incluir en el recibo el monto materia de reclamo.	Indique la fecha del reclamo (y el monto reclamado), el mes en que se le incluyó el monto de forma indebida (si es posible adjunte dicho recibo):
☐	Gestionar o exigir por otros medios el pago del monto materia de reclamo	Indique el medio a través del cual se le exigió el pago (si es posible adjunte):
☐	No remitir a Osinergmin el recurso de apelación.	Indique la fecha en que presentó el recurso y la resolución correspondiente (si es posible adjunte la ficha de presentación):
☐	No recibir o no admitir injustificadamente el reclamo.	Indique la fecha del hecho y la pretensión reclamada:
☐	Corte del servicio por la falta de pago de un monto reclamado.	Indique la fecha del reclamo (si es posible adjunte la ficha de registro) y la fecha del corte:

Suspender injustificadamente el procedimiento de reclamo.	Indique la fecha del reclamo y la fecha de la resolución de suspensión (si es posible adjunte la resolución de suspensión y cualquier documentación relacionada).
Otros defectos de tramitación del procedimiento que impidan su curso regular o que afecten las garantías del usuario.	Especifique:

En esta sección Ud. puede explicar las razones de su queja:

QUE HABIENDO REALIZADO UN RECLAMO CON FECHA 12-10-2022 A LA EMPRESA ELECTROCENTROS Y NO HABIENDO RECIBIDO A LA FECHA UNA RESOLUCIÓN DE MI RECLAMO, EN EL PLAZO PREVISTO DE LEY SOLICITO DECREE AL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO

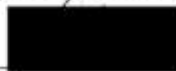
(Se recomienda esta sección para presentar un escrito adicional con todos los argumentos pertinentes).

En esta sección Ud. puede señalar los documentos que adjunta a su queja, indicando el número de hojas que contiene, cantidad que deberá ser confirmado por la empresa distribuidora y/o Osmín Germán al recibirlas:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____

(Se recomienda esta sección para presentar un escrito adicional con todos los hechos probatorios que considere pertinentes).

Coloque aquí su firma o huella digital:





Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Energía y Minería - Osinergmin



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

Lima, 20 de diciembre del 2022.

OFICIO N° 3062-2022-OS-STOR-SU1

Expediente: 202200257234

Señor:
Gerente General
Electrocentro S.A.
Av. Camino Real N° 348, edificio El Pilar, piso 13, San Isidro
Lima -

Asunto : Queja administrativa

Referencia : Suministro N° [REDACTED]

De nuestra consideración:

El presente tiene por finalidad correrle traslado del escrito de fecha 10 de diciembre de 2022, remitido por [REDACTED] que ha sido calificado por este organismo como queja administrativa, de conformidad con lo dispuesto en la Directiva "Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural", aprobada mediante Resolución N° 269-2014-OS/CD; signándose el expediente con el N° 202200257234.

En tal virtud, de conformidad con la antes citada norma, su representada deberá remitir los descargos correspondientes, dentro del plazo **improrrogable** de cinco (5) días hábiles de notificado el presente.

Sin más, quedamos de usted.

Atentamente,

Firmado Digitalmente
por: HUALLPACUSI
RIVERA Raúl Cesar
FAU 203780262154
Fecha: 20/12/2022
17:24:55

Raúl Huallpacusi Rivera
Secretaría Técnica de Energía

Esta es una copia autogenerada de un documento electrónico archivado por Osinergmin, aplicando la Ley N° 30173-2013-2014 y la Ley N° 30173-2013-2014. Su validez jurídica se garantiza a través de la firma electrónica. Para verificar la autenticidad del documento, consulte el código QR adjunto.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Energía y Minería - Osinergmin



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

Lima, 20 de diciembre del 2022

OFICIO N° 3063-2022-OS-STOR-SU1

Expediente: 202200257234

Señor:

[Redacted]

Notificación electrónica autorizada: [Redacted]

Asunto : Queja administrativa

Referencia : Suministro N° [Redacted]

De nuestra consideración:

Mediante el presente le informamos que el escrito que presentara con fecha 10 de diciembre de 2022 ha sido calificado por este organismo como queja administrativa, de conformidad con lo dispuesto en la Directiva "Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural", aprobada mediante Resolución N° 269-2014-OS/CD; signándose el expediente con el N° 202200257234.

Finalmente, le informamos que oportunamente le estaremos notificando la resolución que se expida al respecto.

Sin más, quedamos de usted.

Atentamente,

[Handwritten signature]

Firmado Digitalmente
por: HUALLPACUSI
RIVERA Raúl Cesar
FAU 20376082114 (rast)
Fecha: 20/12/2022
17:24:15

Raúl Huallpacusi Rivera

Este es una copia autenticada de un documento electrónico emitido por Osinergmin, aprobado por el Art. 25 del D.L. 075-2013-PC/M y la Ley de Transparencia. Cualquier uso no autorizado de este documento puede ser sancionado. Para más información, visite el sitio web: <http://www.osinergmin.gob.pe/portal-servicio>

RESOLUCIÓN DE LA SALA COLEGIADA
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 1184-2023-OS/JARU-SC

Lima, 31 de marzo de 2023

Expediente: 202200257234- electrónico

Usuario: [REDACTED]

Concesionaria: Electrocentro S.A.

Materia: Queja por aplicación del silencio administrativo positivo

Número de suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro y domicilio procesal: [REDACTED]

Correo electrónico: [REDACTED]

SUMILLA: La concesionaria deberá emitir un nuevo pronunciamiento debidamente motivado por las interrupciones de servicio ocurridas en el suministro N° [REDACTED], desde el 13 de febrero de 2021 hasta el 13 de octubre de 2022, conforme a lo establecido en la normativa vigente.

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

1. VISTOS

- 1.1 El reclamo presentado por el Sr. [REDACTED] (en adelante, el usuario) el 13 de octubre de 2022, ante Osinergmin, contra Electrocentro S.A. (en adelante, la concesionaria), por la mala calidad del servicio (interrupciones de servicio) en su suministro, ocurridas desde el 13 de febrero de 2021. Señaló que los "cortes" son frecuentes, los cuales fueron registrados en diversas atenciones¹.
- 1.2 El oficio N° 1330-2022-OS/OR HUÁNUCO, notificado el 17 de octubre de 2022², mediante el cual Osinergmin trasladó a la concesionaria el reclamo presentado por el usuario.

¹ Detalle:

Descripción de la Inconformidad	Aceloridad del ciudadano con suministro [REDACTED] con nombre [REDACTED]. Ingresó reclamo por la mala calidad de servicio desde la fecha 13.02.21. Asimismo, menciona que los cortes son consecutivos y que se ve perjudicado. Brinda su código de atención: 78704958481-78604445665-88904480423-78604459790-78604439791-78604486608-78604851308-78604862738-78604965985-78704969376-78604876735-78604618032-78604823168-78604627112-78604631596-78604648222-78604653917-78604392290-786044708726-78604708533-78604746000-78604867544-7860492807-78604840675-7860486282-786046171-78604879251
Dirección	[REDACTED]
Datos de Contacto	[REDACTED]
Ciudadano solicita que se notifique su reclamo a su domicilio.	



- 1.3 La Resolución N° 95800006922, emitida el 2 de noviembre de 2022, mediante la cual la concesionaria declaró fundado en parte el reclamo por interrupciones de servicio en el mes de octubre de 2022. Sustentó lo resuelto en que, efectuó una inspección de campo encontrando el servicio conforme, y que, del 1 al 16 de octubre de 2022 el suministro [REDACTED] tuvo 3 interrupciones no programadas: 2 por falla y 1 por fuerza mayor (incendio forestal).
- 1.4 El escrito presentado por el usuario, a través de la Ventanilla Virtual de Osinergmin, el 10 de diciembre de 2022, en el que señaló presentar "Queja por aplicación del silencio administrativo positivo" (sic). Indicó que, hasta la fecha, la concesionaria no le notifica la respuesta a su reclamo N° R93563-B-2022.
- 1.5 La Carta N° HC-9341-2022, del 28 de diciembre de 2022, mediante la cual la concesionaria presentó sus descargos, señalando que cumplió con emitir y notificar su pronunciamiento de primera instancia, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente.
2. **CUESTIÓN EN DISCUSIÓN**

Determinar si corresponde acoger la queja presentada por el usuario.
3. **ANÁLISIS**
 - 3.1 De acuerdo con el artículo 34°, literal e) de la Directiva "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"⁹ (en adelante, Directiva de Reclamos), en cualquier estado del procedimiento de reclamo y hasta antes de que este concluya, los usuarios pueden plantear quejas contra la concesionaria ante Osinergmin, entre otros casos, para que se declare la aplicación del silencio administrativo positivo.
 - 3.2 Al respecto, de conformidad con el artículo 11°, artículo 20°, numeral 20.1, literal d); y artículo 21°, numeral 21.1 de la Directiva de Reclamos, resulta aplicable el silencio administrativo positivo, entre otros supuestos, si la concesionaria no emite pronunciamiento sobre el reclamo o sobre alguno de los puntos reclamados, dentro del plazo de treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente de su presentación. También si no notifica dicho pronunciamiento dentro del plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su emisión.
 - 3.3 Asimismo, la Directiva de Reclamos establece su artículo 21°, numeral 21.2 que, si la concesionaria 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, IARU declarará la aplicación del silencio administrativo positivo, lo que implica que el reclamo es fundado, teniendo carácter de resolución que pone fin al procedimiento.
 - 3.4 El usuario reclamó por las constantes interrupciones que afectan a su suministro, desde el 13 de febrero de 2021, interrupciones que fueron registradas en diversas atenciones.



- 3.5 Considerando que el reclamo fue recibido por la concesionaria el 17 de octubre de 2022, el plazo para que la concesionaria emita su pronunciamiento venció el 30 de noviembre de 2022⁶.
- 3.6 Consta en el expediente copia de la Resolución N° 95800006922, la que se aprecia fue emitida el 2 de noviembre de 2022; es decir, dentro del plazo establecido en la normativa vigente, por lo que correspondía que dicho acto sea notificado a más tardar el 9 de noviembre de 2022.
- 3.7 Consta en los actuados copia de la cédula de notificación de la Resolución N° 95800006922, en la que se observa esta fue notificada el 9 de noviembre de 2022, en la dirección señalada por el usuario en el expediente⁷, siendo recibida por quien se identificó como [REDACTED] manifestó ser la encargada, consignó su documento nacional de identidad y firmó el cargo; asimismo, se hizo una breve descripción del predio notificado y de los colindantes. Por tanto, el plazo para impugnar dicho pronunciamiento venció el 30 de noviembre de 2022.

CÉDULA DE NOTIFICACIÓN

Buena de atención N°	1	000000000000000000
Resolución N°	1	95800006922
Código	1	[REDACTED]
Dirección	1	[REDACTED]
Resolución / expediente representativa	1	[REDACTED]
Dirección personal	1	[REDACTED]
Acto que se notifica	1	Resolución N° 95800006922
Lugar y fecha de Resolución	1	Lima, 02/11/2022

Fecha de recepción: 09/11/2022 Hora de recepción: 10:58

Breve descripción de las características del inmueble

Cobertura del terreno: Verde SP de plaza: no

Circo de límites: Plata y Oro

Breve descripción de las características del inmueble colindante con el terreno

numeración de finca: 190 Color de terreno: Verde N° de sistema: [REDACTED]

Breve descripción de las características del inmueble colindante con el terreno

numeración de finca: 19 Color de terreno: Verde N° de sistema: [REDACTED]

Para más ver de recepción: [REDACTED]

Número de documento de identidad: [REDACTED]

Nombre y apellidos: [REDACTED]

Relación con el usuario o cargo que desempeña: Encargada

Nombre, nombre y apellidos del notificador: [REDACTED]

- 3.8 Sin embargo, de acuerdo al reclamo interpuesto, la recurrente reclamó por las interrupciones de servicio suscitadas en su suministro desde el 13 de febrero de 2021 hasta la fecha misma de su reclamo (13 de octubre de 2022); pero, en su pronunciamiento (Resolución N° 95800006922, del 2 de noviembre de 2022), la concesionaria únicamente emitió pronunciamiento sobre las interrupciones ocurridas en el mes de octubre de 2022, es decir, omitió pronunciarse sobre el periodo completo reclamado (interrupciones de servicio que habrían ocurrido desde el 13 de febrero de 2021 hasta el 30 setiembre de 2022).
- 3.9 Por lo expuesto, operó el silencio administrativo positivo, en este extremo, de conformidad con el artículo 21°, numeral 21.1, literal a) de la Directiva.
- 3.10 En tal sentido, en aplicación del silencio administrativo positivo, correspondería amparar el reclamo del usuario en todo aquello que sea física y jurídicamente posible, siempre que no contravenga el ordenamiento jurídico, de conformidad con el artículo 21° de la Directiva de Reclamos y el artículo 5°, numeral 3) de la LPAG, en los términos en que fueron solicitados, de acuerdo con el artículo 188° numeral 1) de dicha ley.
- 3.11 No obstante, dada la naturaleza de la materia reclamada, no es posible amparar el reclamo en aplicación del silencio administrativo positivo, sin antes verificar si efectivamente existieron o no interrupciones en el periodo desde el 13 de febrero del 2021 hasta el 30 setiembre de 2022.
- 3.12 En consecuencia, la resolución ficta producida por aplicación del silencio administrativo positivo, incurrió en la causal de nulidad prevista en el artículo 10°, numeral 3 del TUO de la LPAG, según el cual son vicios del acto que causan su nulidad de pleno derecho: "Los actos expuestos o los que resulten como consecuencia de la aprobación automática o por silencio administrativo positivo, por los que se adquiere facultades, o derechos, cuando son contrarios al ordenamiento jurídico, o cuando no se cumplen con los requisitos, documentación o tramites esenciales para su adquisición".
- 3.13 Por ello, a fin de poder corroborar fehacientemente la ocurrencia de las interrupciones que afectaron al suministro materia de reclamo (del 13 de febrero del 2021 al 30 setiembre de 2022) y si están sujetas a compensación, la concesionaria deberá emitir un nuevo pronunciamiento actuando los siguientes medios probatorios:
- La memoria masa, incluido su reporte event log de algún medidor próximo al suministro del usuario con la capacidad de almacenar la referida información, que pertenezca al mismo circuito y radial que la del suministro del usuario, correspondiente al periodo de evaluación.
 - Reporte de llamadas telefónicas (reportes de emergencia) de la recurrente, en los que se pueda apreciar la hora y el motivo de las llamadas telefónicas y las respectivas órdenes o reportes de atención que realizó la concesionaria, correspondiente al periodo de evaluación.
 - Reporte de llamadas telefónicas de otros usuarios de la zona donde se ubica el suministro N° [REDACTED] sobre la falta de fluido eléctrico en el periodo de evaluación.
 - Detalle de las siguientes atenciones señaladas por el usuario:



Descripción de la A solicitud del ciudadano con número [REDACTED] con [REDACTED] ingresa
insatisfacción relleno por la mala calidad de servicio dentro la fecha 13.02.21. Asimismo, manifiesta que los
cortes son consecutivos y que se ve perjudicado. Brinda su código de atención: 78704038481-
78604446685-68804480423-78604456750-78604499791-78604486658-78604551328-
78604552736-78604565883-78704569376-78604576735-78604618032-78604623138-
78604627112-78604631596-78604644622-78604653817-78604692296-786044708726-
78604706030-78604748060-78604857544-7860482807-78604840673-78604852862-7860486171-
78604870101

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin⁶,
SE RESUELVE:

Artículo 1°. - Declarar **FUNDADA EN PARTE** la queja por aplicación del silencio administrativo positivo, puesto que la concesionaria no se pronunció respecto del extremo del reclamo referido a las interrupciones de servicio ocurridas entre el 13 de febrero de 2021 hasta el 30 setiembre de 2022.

Artículo 2°. - Declarar **NULA** la resolución fundada ficta resultante de la aplicación del silencio administrativo positivo, respecto del extremo referido a las interrupciones del servicio eléctrico ocurridas entre el 13 de febrero de 2021 hasta el 30 setiembre de 2022.

Artículo 3°. - La concesionaria, dentro del plazo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, deberá emitir un nuevo pronunciamiento debidamente motivado por las interrupciones de servicio eléctrico ocurridas en el suministro N° 73837783, entre el 13 de febrero de 2021 hasta el 30 setiembre de 2022, conforme a las consideraciones expuestas en la presente resolución.

Artículo 4°. - La concesionaria deberá informar a Osinergmin el cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro del plazo de veinte (20) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, debiendo presentar copia de la nueva resolución respecto del reclamo por las interrupciones del servicio eléctrico y su cargo de notificación.

Con la intervención de los señores vocales: Luis Ganoza de Zavala y Humberto Sheput Stucchi.

Firmado Digitalmente
por: GANOZA DE
ZAVALA Luis Alberto
Vicente PAU
2023082114 hard
Fecha: 21/03/2023
16:10:23

Expediente : 202200257234
Nombre/Razón Social : ELECTROCENTRO S.A.
DNI/RUC : RUC 20129646099

Constancia de Notificación: 202200257234-6

Estimado administrado:

Se le informa que, se ha procedido a la notificación electrónica de los documentos que se indican en la siguiente fecha y hora: Lunes 03/04/2023 10:00:33 AM ¹

De acuerdo con lo previsto en el numeral 7.5 del Reglamento del Sistema de Notificación Electrónica de Osinergrmin², la notificación electrónica surte efectos legales cuando se deposita en la casilla electrónica, conforme a la fecha y hora registrada en el SNE, con prescindencia de la fecha en que el usuario del SNE haya ingresado a dicha plataforma informática o haya dado lectura al acto o actuación notificados. Osinergrmin puede enviar alertas informáticas sin que ello forme parte del proceso de notificación electrónica ni afecte la validez de la notificación electrónica realizada.

Asimismo, se le recuerda que conforme lo dispone el numeral 7.6 del Reglamento del Sistema de Notificación Electrónica de Osinergrmin, el cómputo de los plazos para las acciones que corresponda al Usuario del SNE se inicia al día hábil siguiente de realizada la notificación en la casilla electrónica.

Documentos notificados:
RESOLUCION JARU - 1184-2023-OSJARU-SC
- 202200257234_RE.pdf

Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - Osinergrmin



Expediente : 202200257234

Nombre/Razón Social : [REDACTED]

DNI/RUC : DNI [REDACTED]

Constancia de Notificación:202200257234-7

Estimado administrado:

Se le informa que, se ha procedido a la notificación electrónica de los documentos que se indican en la siguiente fecha y hora: Lunes 03/04/2023 04:04:36 PM ¹

De acuerdo con lo previsto en el numeral 7.5 del Reglamento del Sistema de Notificación Electrónica de Osinergrmin², la notificación electrónica surte efectos legales cuando se deposita en la casilla electrónica, conforme a la fecha y hora registrada en el SNE, con prescindencia de la fecha en que el usuario del SNE haya ingresado a dicha plataforma informática o haya dado lectura al acto o actuación notificados. Osinergrmin puede enviar alertas informáticas sin que ello forme parte del proceso de notificación electrónica ni afecte la validez de la notificación electrónica realizada.

Asimismo, se le recuerda que conforme lo dispone el numeral 7.6 del Reglamento del Sistema de Notificación Electrónica de Osinergrmin, el cómputo de los plazos para las acciones que corresponda al Usuario del SNE se inicia al día hábil siguiente de realizada la notificación en la casilla electrónica.

Documentos notificados:

RESOLUCION JARU - 1184-2023-OS/JARU-SC
- 202200257234_RE.pdf

Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - Osinergrmin

Huanuco, 04 de Mayo del 2023.

HC-5368-2023

Dr.
VILLA DURAND PEDRO GLICERIO
OSINERGMIN
LIMA

Asunto : **CUMPLIMIENTO RESOLUCION OSINERGMIN N° 1184-2023-OS/JARU-SC.**

Referencia : Expediente N°202200257234.

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y proceder a informarle el cumplimiento de lo señalado en el Art. 1º y 2º de la Resolución N° **1184-2023-OS/JARU-SC**, para lo cual se acredita con la documentación que consta de:

1. Resolución N°95800006922-B.
2. Cedula de Notificación.

En mérito a los documentos antes descritos, téngase por cumplido con lo dispuesto en la resolución de la referencia dentro de la modalidad en ella establecida.

Sin otro particular, sea propicia la oportunidad para reiterarle la muestra de nuestra especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Firmado
digitalmente
por: MANRIQUE
VELIZ Mitchell
Bruce FAU
20 129549299
solk



334252570-2

San Borja, 31 de enero de 2023.

Señor
Ricardo Braschi O'Hara
Sala Unipersonal 2
Organismo Supervisor de la
Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN)

REFERENCIA: Resolución de la Sala Unipersonal 2 de Apelaciones de Reclamos de Usuarios
OSINERGMIN N° 11877-2022 OS/JARU-S2
Expediente N° 20220025723
Cuenta [REDACTED]

De nuestra consideración:

En cumplimiento a lo dispuesto por la Resolución de la referencia, con relación a la cuenta [REDACTED] cumplimos con informarle que:

- Se ha generado la medida correctiva ordenada en el Art. 3 de la resolución de la referencia. Asimismo, se procedió a informar al cliente de lo realizado.

Al respecto, le adjuntamos copia de los siguientes documentos:

- Carta N° 360159967-1 de emisión 31 de enero de 2023.
- Movimientos de la cuenta.

Sin otro particular, aprovechamos la oportunidad para saludarlo.

Atentamente,

PATRICIA AVUMADA SÁNCHEZ
EJECUTIVO COMERCIAL
ENEL DISTRIBUCIÓN PERÚ S.A.S.

ED/LA
AC 304992373

360159967-1

San Borja, 31 de enero de 2023

Señora

Cliente N°

Referencia: Resolución OSINERGMIN N° 11677-2022 OS/JARU-S2
Expediente N° 20220025723

Estimado cliente:

En virtud con lo resuelto por Osinergrmin en la comunicación de la referencia sobre el reclamo por excesivas facturaciones; Enel ha procedido a realizar las siguientes acciones:

- Cargar a la cuenta del suministro N° el importe pendiente de S/.720.04 materia del reclamo, correspondiente a parte de la facturación emitida en el citado suministro.
- Osinergrmin ha considerado descontar un importe mensual ascendente a S/525,00 para los meses de agosto y setiembre de 2022; por lo que se desprende lo siguiente:
- En base a lo anterior, corresponde realizar una medida correctiva, la cual se detalla a continuación:

Mes rebajado	refacturar (S/.)	IGV (S/.)	Total rebaja (S/.)
Set-22	-315.68	-56.82	-372.50
Ago-22	-336.86	-60.63	-397.49

Adicionalmente se rebaja los intereses y mora en exceso en los meses de agosto y septiembre del 2022 como se detalla en el siguiente cuadro:

Intereses en exceso	Mora en exceso	Total
1.44	0.22	1.66

- Luego de las medidas correctivas adoptadas, el suministro N°1663956 registra lo siguiente:

(+) Monto del reclamo	S/ 720.04
(+) Recibo pendiente	S/ 559.00
(-) Rebaja	S/ 769.99
(-) Rebaja interese en exceso	S/ 1.44
(-) Rebaja mora en exceso	S/ 0.22
Saldo pendiente del reclamo	S/. 507.30

- El importe de S/. 507.30 corresponde ser asumido por el cliente. Dicho importe no incluye facturaciones pendientes de pago ni importes suspendidos en otros procedimientos de reclamo.

- Con lo informado queda agotada la vía administrativa.
Sin otro particular, aprovechamos la oportunidad para saludarlo.

Atentamente,

Patricia Ahumada Sánchez
Ejecutivo Comercial
Enel Distribución Perú A.A.A.

EB-LA
AC 304992373



Fecha : 10/05/2023

Hora : 5:36 PM

CARGO DE DOCUMENTO INGRESADO

Trámite 2022 - 257234 - Osinergmin Central 2023/05/10 5:36 PM

Remitente null

Documento CARTA Nro. s/n

Asunto En respuesta a CUMPLIMIENTO RESOLUCION JARU N°1184-2023-OSUJARU-SC

Observación 11 FOLIOS

Oficina de STOR

Recuerde que para un próximo trámite debe señalar el número de expediente 202200257234

En atención al Contrato de Adhesión con empresas concesionarias de electricidad y gas natural, se informa que cualquier documento que presente por este medio y no corresponda al alcance del citado contrato se considerará como NO PRESENTADO y se procederá al archivo del documento

Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería

Bernardo Monteagudo 222

Servicio telefónico de atención al ciudadano: LIMA. 01-2193410/PROVINCIAS 0800-41800(línea gratuita)

ELECTROCENTRO10



Fecha : 10/05/2023

Hora : 5:36 PM

CARGO DE DOCUMENTO INGRESADO

Trámite 2022 - 257234 - Osinergmin Central 2023/05/10 5:36 PM

Remitente null

Documento CARTA Nro. s/n

Asunto En respuesta a CUMPLIMIENTO RESOLUCION JARU N°1184-2023-OSUJARU-SC

Observación 11 FOLIOS

Oficina de STOR

Recuerde que para un próximo trámite debe señalar el número de expediente 202200257234

En atención al Contrato de Adhesión con empresas concesionarias de electricidad y gas natural, se informa que cualquier documento que presente por este medio y no corresponda al alcance del citado contrato se considerará como NO PRESENTADO y se procederá al archivo del documento



Fecha : 13/12/2022

Hora : 12:28 PM

CARGO DE DOCUMENTO INGRESADO

Trámite	2022 - 259288 - Osinergmin Huanuco - 1	2022/12/13 12:28 PM
Remitante	[REDACTED]	
Documento	RECURSO DE QUEJA Iva. S/N	
Asunto	SE CORRE TRASLADO RECURSO DE QUEJA POR APLICACIÓN DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO.	
Observación	ES UNA EXCEPCIÓN	
Oficina de Destino	STOR	
	Recuerde que para un próximo trámite debe señalar el número de expediente 202200259288	

nul

Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería

Jr. General Prado 945, Cercado
Servicio telefónico de atención al ciudadano: LIMA 01-2193410/PROVINCIAS 0800-418000(línea gratuita)
WTERRELH

2022/01/31	2022/01/31
2022/01/31	2022/01/31
2022/01/31	2022/01/31

FORMATO 3: QUEJA

Fecha de la queja: 31/12/2022

Empresa distribuidora: electrocentro s.a

Usuario:		Documento de identidad:	
Relación con el Titular:		Representante o apoderado:	
N° de Suministro (opcional):		Teléfono:	
Domicilio para notificaciones:			
Acepto notificación digital:	SI ☐ NO ☒	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: 19/10/2022
No remitir a Osinergrmin 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:

Interpongo recurso de queja por aplicación del silencio administrativo positivo en virtud de que Interpuse mi reclamo por con código de reclamo N° R9597-B-2022. Es preciso señalar que hasta el momento no me han notificado la resolución de respuesta, ni emitido la misma.

Además señalo que con fecha cierta 13/12/2022 en el portal de distriuz consta que el reclamo es procedente más no señala que ya se emitió la resolución excediendo el plazo de 30 días hábiles para emitirla y 5 días para notificarla.

Advierto a OSINERGMIN que mi caso sea revisado bajo las normas correctas, por lo que sustento mi petición con lo descrito:

La RCD-269-2014 establece en el artículo 11 inciso 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.

La ley de procedimiento administrativo general N° 27444 establece en el artículo 20.1 el orden de prelación indicando que la notificación es al personal administrado interesado o afectado por el acto en su domicilio. Por ende recalco no acepto ningún término y recepción que no sea la mía.

Además acudo a los principios de la LEPAG:

1.7. Principio de presunción de veracidad.- En la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que los documentos y declaraciones formulados por los administrados en la forma prescrita por esta Ley responden a la verdad de los hechos que ellos afirman. Esta presunción admite prueba en contrario.

Señores OSINERGMIN admitan mi prueba de captura de pantalla con fecha cierta de 13/12/2022 donde es la página de distriluz que señala que a la fecha señala que no se ha emitido la resolución

1.8. Principio de conducta procedimental. - La autoridad administrativa, los administrados, sus representantes o abogados y, en general, todos los partícipes del procedimiento, realizan sus respectivos actos procedimentales guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe. Ninguna regulación del procedimiento administrativo puede interpretarse de modo tal que ampare alguna conducta contra la buena fe procesal.

Apelo a la buena fe y conducta de la concesionaria, además señalo que si me notifican de forma posterior inlure una denuncia por adulteración de documentos.

DOCUMENTOS QUE ADJUNTA A LA QUEJA:
CAPTURA DE PANTALLA DE LA PAGINA DE DISTRILUZ CON FECHA 13/12/2022

Firma o Huella 

La siguiente(s) (s) evento(s), para la atención 9800520914

Atenciones

Nro. Atención: 9800520914

Datos de la Atención		Detalle de la Atención			
Nro.	Evento	Evento	Fecha Registro	Estado	Nro. Documento
Nueva	9800520914	Registro	09/12/2022	Registrado	
Nro.	9800520914	Formulario de atención	09/12/2022	Atendido	
Realiza	9800520914	Control de procedimiento	10/12/2022	Procesado	

C. Datos: 9800520914

Elaborado: 09

Clasificación: Atención Sumaria de Hechos y Documentos

Identidad: 0914

Fecha: 09/12/2022

Fecha: 09/12/2022

Fecha: 09/12/2022

Fecha: 09/12/2022

Alcance: 9800520914



Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Energía y Minería - Osinermin

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

Magdalena del Mar, 23 de diciembre de 2022

OFICIO N° 1832-2022-OS-STOR-SC

Expediente: 202200259288

Señora

[Redacted Name]

Asunto : Queja administrativa

De nuestra consideración:

Mediante el presente le informamos que el escrito que presentó el día 13 de diciembre de 2022, ha sido calificado como queja, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 34° de la Directiva "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"¹, registrándose el expediente con el N° **202200259288**.

Oportunamente le estaremos notificando la resolución que se expida al respecto.

Atentamente,

Firmado Digitalmente
por: BLANCA RUIZ
Melissa FAUJ
20376082114 hard
Fecha: 23/12/2022
12:54:53

Secretaría Técnica Adjunta
Sala Colegiada

El presente documento es una copia impresa de un documento electrónico archivado por Osinermin, adjuntando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición del D.S. 028-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la dirección web: <https://verifica.osinermin.gob.pe/verifica-verifica>

EXPEDIENTE N°	1	R93597-B-2022
RESOLUCION N°	1	95800054467
FECHA	1	Huánuco, 01/12/2022
SUMINISTRO N°	1	
CLIENTE	1	
RECLAMANTE	1	
DIRECCIÓN	1	
DIRECCIÓN PROCESAL	1	
RECLAMACIÓN	1	No atención de Servicios Varios por la Empresa

VISTO, es materia de pronunciamiento de esta instancia administrativa el reclamo presentado por el (la) Sr. (a) [REDACTED] identificado con DNI N° [REDACTED], con dirección procesal en [REDACTED] respecto al reclamo por la No atención de Servicios Varios por la Empresa, siendo registrado con Guía de Atención N° R93597-B-2022.

CONSIDERANDO:

1. Electrocentro S.A. en cumplimiento de la Resolución del Consejo Directivo de OSINERGMIN N° 269-2014-05/CD "Procedimiento Administrativo de Reclamaciones de Usuarios del Servicio Público de Electricidad y Gas Natural", con fecha 19/10/2022, usuario interpone reclamo por la no atención de servicios varios por la empresa, refiere que el 12/07/2022 solicitó reapertura del suministro con solicitud N° 9580005201, del predio ubicado en El Valle y hasta la fecha no tiene respuesta por parte de la concesionaria, indica que el 18/10/2022 se acercó a las oficinas de Electrocentro indicándole que no es factible porque no existen redes BT.
2. Que, dentro de las actuaciones que viene realizando Electrocentro S.A., están enmarcados dentro de los principios que rige la Ley N° 27444 "Ley de Procedimiento Administrativo General", como el Principio de la Legalidad, en la que indica que las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho; así como, del Principio del debido procedimiento, en el cual los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo; por lo que, mi representación ha meritado el presente reclamo de la siguiente manera:
 - 2.1. De conformidad a lo establecido en el artículo 20.2 inc. "a" de la directiva de reclamos, y para un mejor esclarecimiento y resolución de las cuestiones materia de reclamos y al amparo del Inciso 1.8 del Artículo IV del Título Preliminar de la Ley N° 27444 (Ley General de Procedimiento Administrativo) "Principio de presunción de veracidad" que establece "En la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que los documentos y declaraciones formulados por los administrados en la forma descrita por esta Ley, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman. Esta presunción admite prueba en contrario"; mi representación, indica lo siguiente:
 - Con fecha 12/07/2022, el usuario presenta la solicitud por reapertura de suministro N° [REDACTED]
 - Posterior a ello, personal técnico se acercó al predio, verificando que cerca al predio no existen redes de baja tensión, siendo no factible para su atención.
 - Finalmente se indica al usuario que la decisión adoptada no es perenne en el tiempo, puesto que una vez subsistiera la observación en campo (ampliación de redes), el usuario podrá nuevamente presentar su solicitud por reapertura del suministro para la atención correspondiente.
 - 2.2. Por lo expuesto precedentemente, Electrocentro S.A. declara **INFUNDADO** el reclamo presentado por el recurrente, en vista que carece ampliación de redes, por lo que su solicitud por reapertura de suministro no es factible.
3. Todas las actuaciones técnicas se realizaron respetando el principio de Verdad Material, estipulado en el numeral 1.11 del Artículo IV de la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General, pues se ha cumplido con verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a nuestras decisiones, adoptando todas las medidas probatorias necesarias. Por lo tanto, en cumplimiento a lo señalado en la Directiva de Reclamaciones de Usuarios del Servicio Público de Electricidad y Gas, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 269-2014-05/CD, se procede a emitir la resolución de primera instancia.



SE RESUELVE:

ARTICULO ÚNICO: Declárese **INFUNDADO** el reclamo presentado por el (la) Sr. (a.) [REDACTED] respecto al reclamo por la No atención de Servicios Varios por la Empresa, en mérito a las consideraciones anteriormente expuestas.

La presente resolución no considera los pagos por costos y costas del procedimiento.

En caso la reclamante se encontrara disconforme con lo resuelto, se deja a salvo su derecho de interponer el Recurso de Reconsideración contra la presente resolución, el mismo que es de carácter opcional y no constituye requisito para plantear un recurso de apelación, debiendo de presentarse ante esta entidad dentro del plazo de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de notificación y sustentarse en la existencia de nuevos medios probatorios, debiendo ofrecerlos en su escrito respectivo.

La reclamante podrá prescindir de interponer el Recurso de Reconsideración contra la presente resolución e interponer el Recurso de Apelación dentro del plazo máximo de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de notificado debiendo sustentar su impugnación en una distinta apreciación de los medios probatorios evaluados por la primera instancia administrativa o en cuestiones de puro derecho.

Conforme lo establecido en la Resolución Ministerial 103-2020-PCM, artículo 5.2, los recursos de reconsideración y/o apelación pueden ser presentados mediante correo electrónico: reclamoselc@distrituluz.com.pe o mesadeparteselc@distrituluz.com.pe consignando necesariamente el número de reclamo y número de resolución en cuestión.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE



Ing. Fernando Fernández Rivera
JEFE DE U.E. HUANOBO
ELECTROCENTRO S.A.



CÉDULA DE NOTIFICACIÓN

Boleta de atención N°	: R93597-D-2022	
Suministro N°	: [REDACTED]	Sector : [REDACTED]
Cliente	: [REDACTED]	
Dirección	: [REDACTED]	
Reclamante / apoderado representante	: [REDACTED]	
Dirección procesal	: [REDACTED]	
Acto que se notifica	: Resolución N° 95800054467	
Lugar y Fecha de Resolución	: Huánuco, 01/12/2022	

Fecha de recepción: 20-12-2022 Hora de recepción: 17:29

Breve descripción de las características del inmueble

Color de fachada del inmueble: Blanco N° de pisos: 01

Otros detalles: Materia Rustica

Breve descripción de las características del inmueble colindante costado derecho

Numeración de finca: [REDACTED] Color de fachada: Crema N° de suministro: [REDACTED]

Breve descripción de las características del inmueble colindante costado izquierdo

Numeración de finca: [REDACTED] Color de fachada: Culote N° de suministro: [REDACTED]

Firma y/o sello de recepción: [REDACTED]

Número de documento de identidad: [REDACTED]

Nombres y apellidos: [REDACTED]

Relación con el usuario o cargo que desempeña: encargada

Firma, nombre y apellidos del notificador: [REDACTED]

La notificación del presente documento se realizó tal como lo establece el artículo 14 de la Ley N° 27107, Ley de Notificación por Resolución, en el caso de que la notificación de las empresas distribuidoras de los servicios públicos se realice por resolución, 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) Dirección 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 v. de ser factible. La notificación

Expediente N° 202200259288

**RESOLUCIÓN DE LA SALA COLEGIADA
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 1052-2023-OS/JARU-SC**

Lima, 21 de marzo de 2023

Expediente: 202200259288 - electrónico

Usaria: [REDACTED]

Concesionaria: Electrocentro S.A.

Materia: Queja por aplicación del silencio administrativo positivo

Ubicación del predio y domicilio procesal: [REDACTED]

SUMILLA: La queja es fundada, en tanto la concesionaria no acreditó haber notificado su pronunciamiento dentro del plazo establecido en la normativa vigente; sin embargo, la resolución ficta fundada es nula, por lo que la concesionaria deberá emitir un pronunciamiento debidamente motivado.

1. VISTOS

- 1.1 El reclamo presentado a través de la plataforma Tukuy Rikuy de este organismo por la Sra. [REDACTED] (en adelante, la usuaria) el 18 de octubre de 2022, contra Electrocentro S.A. (en adelante, la concesionaria), por la negativa injustificada a la reinstalación del suministro N° [REDACTED] ubicado en [REDACTED]

Señaló que el 12 de julio de 2022 solicitó la reapertura del referido suministro, en respuesta, la concesionaria indicó que no era posible por falta de redes de baja tensión cercanas al predio; sin embargo, en el año 2018, el suministro se encontraba operativo. El reclamo fue registrado con N° R93597-B-2022.

- 1.2 El oficio N° 1361-2022-OS/OR HUANUCO del 18 de octubre de 2022, mediante la cual se trasladó a la concesionaria el reclamo presentado por la usuaria. Notificado el 19 de octubre de 2022¹.
- 1.3 La Resolución N° 95800054467 del 1 de diciembre de 2022, a través de la cual la concesionaria declaró infundado el reclamo por la reapertura de suministro.
- 1.4 La cédula de notificación de la Resolución N° 95800054467 de fecha 20 de diciembre de 2022.
- 1.5 La queja por aplicación del silencio administrativo positivo presentada por la usuaria, ante este organismo, el 13 de diciembre de 2022, en la que señaló que, hasta esa fecha, la concesionaria no respondió a su reclamo N° R93597-B-2022.

¹ La constancia de notificación es del 18 de octubre de 2022 de las 9:53 p.m., por lo que se entiende notificado el día hábil siguiente.

- 1.6 La carta N° HC-1013-2022 del 3 de enero de 2022, mediante la cual la concesionaria remitió a este organismo los actuados en el procedimiento de reclamo, conjuntamente con sus descargos. Señaló que cumplió con emitir y notificar su pronunciamiento respecto al reclamo de la usuaria el 18 de octubre de 2022, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente. Agregó que la usuaria impugnó la Resolución N° 95800054467.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si corresponde que este Colegiado ampare la queja formulada por la usuaria.

3. ANÁLISIS

- 3.1. De acuerdo con el artículo 34°, literal e) de la Directiva "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"² (en adelante, Directiva de Reclamos), en cualquier estado del procedimiento de reclamo, y hasta antes de que este concluya, los usuarios pueden plantear quejas contra la concesionaria ante este organismo, entre otros, para que se declare la aplicación del silencio administrativo positivo.
- 3.2. Por otro lado, de conformidad con el artículo 11°; el artículo 20°, numeral 20.1; y el artículo 21°, numeral 21.1 de la Directiva de Reclamos, es aplicable el silencio administrativo positivo, entre otros supuestos, si la concesionaria no emite pronunciamiento sobre el reclamo dentro del plazo de treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente de su presentación. También si no notifica dicho pronunciamiento dentro del plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su emisión.
- 3.3. Asimismo, la Directiva de Reclamos establece su artículo 21°, numeral 21.2 que, si la concesionaria 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 de la usuaria o de oficio, JARU declarará la aplicación del silencio administrativo positivo, lo que implica que el reclamo es fundado, teniendo carácter de resolución que pone fin al procedimiento.
- 3.4. En la queja bajo análisis, la usuaria solicitó la aplicación del silencio administrativo positivo, toda vez que no se habría emitido respuesta alguna a su reclamo N° R93597-B-2022.
- 3.5. Sobre el particular, al haber sido el reclamo trasladado a la concesionaria el 19 de octubre de 2022, el plazo para que ésta emita su pronunciamiento, venció el 2 de diciembre de 2022³.
- 3.6. Consta en el expediente copia de la Resolución N° 95800054467, la que se aprecia fue emitida el 1 de diciembre de 2022; es decir, dentro del plazo establecido en la normativa vigente, por lo que correspondía que dicho acto sea notificado a más tardar el 12 de diciembre de 2022⁴.

RESOLUCIÓN DE LA SALA COLEGIADA
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 1052-2023-OS/JARU-SC

- 3.7. Al respecto, obra en el expediente copia de la cedula de notificación de la Resolución N° 95800054467, de la cual se aprecia que fue notificada el 20 de diciembre de 2022, es decir, fuera del plazo señalado anteriormente, e incluso con posterioridad a la presentación de la queja bajo análisis.
- 3.8. En consecuencia, al haberse advertido que la Resolución N° 95800051791 no se notificó dentro de los plazos establecidos en la normativa aplicable, esta deviene en ineficaz; asimismo, en aplicación del silencio administrativo positivo, corresponde declarar fundado el reclamo en todo aquello que sea física y jurídicamente posible, de conformidad con el artículo 21° de la Directiva de Reclamos y los artículos 5°, numeral 3) y 10°, numeral 3) del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General⁵ (en adelante, TUO de la LPAG), así como en los términos en que fue solicitado, de acuerdo con el artículo 199°, numeral 1) del referido texto normativo.
- 3.9. No obstante, si bien ha operado el silencio administrativo positivo produciéndose una resolución ficta⁶, corresponde a este Tribunal Administrativo evaluar si la pretensión planteada en el reclamo es física y jurídicamente posible y no contraviene el ordenamiento jurídico.
- 3.10. En su reclamo, la usuaria manifestó su disconformidad con la negativa de la concesionaria a la reinstalación del suministro N° [REDACTED] ubicado en [REDACTED].
- 3.11. Ahora bien, sobre la materia reclamada, el artículo 178° del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas⁸ (en adelante, RLCE) establece que las concesionarias están autorizadas a cobrar un cargo mínimo mensual a aquellos usuarios cuyos suministros se encuentren cortados o hayan solicitado suspensión temporal del servicio. Precisa además que, si la situación de corte se prolongara por un periodo superior a seis meses, el contrato de suministro quedará resuelto y la concesionaria facultada a retirar la conexión.
- 3.12. Cabe precisar que cuando el contrato de suministro queda resuelto en aplicación del artículo 178° del RLCE, el usuario pierde su condición de cliente (o usuario del servicio eléctrico).
- 3.13. Sin embargo, el numeral 3.3 de la Resolución N° 138-2019-OS/CD⁹, prevé la figura de la reinstalación para aquellos solicitantes del servicio cuyo suministro haya sido retirado en virtud del 178° del RLCE, siendo la siguiente:

"La reinstalación de la conexión se aplica cuando el usuario cumpla con cancelar los adeudos correspondientes al suministro, utilizando los materiales y equipos retirados por la empresa de distribución eléctrica y entregados al usuario del servicio público de electricidad (cable de acometida, medidor y fusibles o interruptor), que se encuentren en buen estado para su uso, caso contrario la empresa proporcionará los materiales sin exceder los costos máximos establecidos en la regulación de los costos de conexión".

- 3.14. Es preciso indicar que, la concesionaria ha señalado que realizó una inspección en el predio que requiere la reinstalación, y que advirtió que cerca de este no existen redes de baja tensión, por lo que no sería factible su atención.
- 3.15. Ahora bien, con la información que consta en el expediente, no es posible verificar las condiciones técnicas sobre la instalación que tuvo el suministro N° [REDACTED] y si actualmente existe factibilidad técnica para su reinstalación.
- 3.16. En consecuencia, si bien ha operado el silencio administrativo positivo produciéndose una resolución ficta, esta incurrió en la causal de nulidad establecida en el numeral 3 del artículo 10°, del TUO de la LPAG, según el cual son vicios del acto que causan su nulidad de pleno derecho: "Los actos expresos o los que resulten como consecuencia de la aprobación automática o por silencio administrativo positivo, por los que se adquiere facultades, o derechos, cuando son contrarios al ordenamiento jurídico, o cuando no se cumplen con los requisitos, documentación o trámites esenciales para su adquisición".
- 3.17. Asimismo, en aplicación de lo dispuesto en el numeral 227.2 del artículo 227° del TUO de la LPAG, corresponde reponer el procedimiento al estado en que la concesionaria emita un nuevo pronunciamiento debidamente motivado, debiendo para ello actuar y adjuntar al expediente los siguientes medios probatorios y otros que estime pertinentes:
- a) Documentación sobre la instalación que tuvo el suministro N° [REDACTED] en su momento (acta de factibilidad, acta de instalación, entre otros), precisando si este era del tipo definitivo o provisional, y cómo fue atendido técnicamente.
 - b) Documentación sobre los motivos del retiro que habría tenido el suministro N° [REDACTED]
 - c) Un informe técnico detallado y debidamente suscrito, sobre la base de una inspección conjunta con participación de la usuaria al predio para el cual se solicita la reinstalación del suministro N° [REDACTED], a fin de verificar la factibilidad técnica para su atención.

Además, con ayuda de un croquis se deberá ubicar el predio que era abastecido por el suministro N° [REDACTED] las redes eléctricas o estructuras de baja tensión más cercanas, así como la ubicación de los suministros más cercanos (precisando si son suministros definitivos o provisionales), indicando las distancias respectivas entre estos.

Además, dicho informe deberá contener el detalle del corte de la vía donde se ubica el referido predio, y estar sustentado con vistas fotográficas a color y fechadas (que incluya vistas panorámicas del predio y de la zona donde se ubica).

También la concesionaria deberá advertir y acreditar, de ser el caso, si existe algún impedimento de seguridad, que justifique la negativa a la reinstalación del suministro

requerido.

- d) El plano de replanteo de las instalaciones eléctricas de baja tensión de la zona donde se ubica el predio o de las más cercanas a este, así como los planos de lotización con los que elaboró el proyecto de electrificación (en escala legible y nítida), a fin de verificar los alcances de sus redes eléctricas.

4. RESOLUCIÓN

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

Artículo 1°.- Declarar **FUNDADA** la queja por aplicación del silencio administrativo positivo, respecto al reclamo por reinstalación de suministro.

Artículo 2°.- Declarar **INEFICAZ** la Resolución N° 95800054467; de acuerdo a lo establecido en la presente resolución.

Artículo 3°.- Declarar **NULA LA RESOLUCION FICTA** producida como consecuencia del silencio administrativo positivo respecto al reclamo presentado por la usuaria, por la negativa a la reinstalación del suministro N° [REDACTED]

Artículo 4°.- La concesionaria, dentro del plazo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, deberá emitir un pronunciamiento debidamente motivado por la negativa a la reinstalación del suministro N° [REDACTED] conforme a las consideraciones expuestas en la presente resolución.

Artículo 5°.- La concesionaria deberá informar a Osinergmin del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro de veinte (20) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, remitiendo los documentos de sustento correspondientes, entre ellos el cargo de notificación de la nueva resolución.

Con la intervención de los señores vocales: Humberto Sheput Stucchi y Luis Ganoza de Zavala.


Firmado Digitalmente
por: SHEPUT STUCCHI
Humberto Luis FAU
20376082114 Issd
Fecha: 21/03/2023
19:58:16

Presidente (e)

JEE/LA/FPL

Expediente : 202200259288
Nombre/Razón Social : ELECTROCENTRO S.A.
DNI/RUC : RUC 20129646099

Constancia de Notificación: 202200259288-2

Estimado administrado:

Se le informa que, se ha procedido a la notificación electrónica de los documentos que se indican en la siguiente fecha y hora: Miércoles 22/03/2023 09:30:18 AM ¹

De acuerdo con lo previsto en el numeral 7.5 del Reglamento del Sistema de Notificación Electrónica de Osinergrmin², la notificación electrónica surte efectos legales cuando se deposita en la casilla electrónica, conforme a la fecha y hora registrada en el SNE, con prescindencia de la fecha en que el usuario del SNE haya ingresado a dicha plataforma informática o haya dado lectura al acto o actuación notificados. Osinergrmin puede enviar alertas informáticas sin que ello forme parte del proceso de notificación electrónica ni afecte la validez de la notificación electrónica realizada.

Asimismo, se le recuerda que conforme lo dispone el numeral 7.6 del Reglamento del Sistema de Notificación Electrónica de Osinergrmin, el cómputo de los plazos para las acciones que corresponda al Usuario del SNE se inicia al día hábil siguiente de realizada la notificación en la casilla electrónica.

Documentos notificados:
RESOLUCION JARU - 1052-2023-OS/JARU-SC
- 202200259288_RE.pdf

Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - Osinergrmin



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Energía y Minería - OSINERGMIN

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Magdalena del Mar, 4 de abril de 2023

OFICIO N° 432-2023-OS-STOR-SC

Expediente: 202200259288

Señora

[Redacted Address]

Asunto : Tiempo de atención de queja administrativa

Referencia : Expediente N° 202200259288

De mi consideración:

Me dirijo a usted con la finalidad de expresarle nuestras disculpas por la demora en la expedición del pronunciamiento respecto al expediente signado con el N° 202200259288. Ello considerando el compromiso de calidad asumido por OSINERGMIN con los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural¹, el cual consiste en atender las quejas administrativas interpuestas en menos de treinta días hábiles.

Al respecto, es necesario informarle que la demora obedeció a la complejidad presentada para determinar la existencia o no del defecto de tramitación alegado en su oportunidad (aplicación del silencio administrativo positivo) sumándose a ello un incremento de la carga procesal. No obstante, estamos realizando las gestiones pertinentes para evitar repetir situaciones como la descrita.

Atentamente,

[Handwritten Signature]

Firmado Digitalmente
por: BLANCO RUIZ
Melissa FAUJ
20375062114-hand
Fecha: 04/04/2023
21:41:48

Secretaría Técnica Adjunta
Sala Colegiada

¹ Este organismo regulador suscribió la Carta de Servicio con código CDS-STOR-OSI-01 del 01.02.2022, en la que se

Huanuco, 21 de Abril del 2023.

HC-5355-2023

Dr.
VILIA DURAND PEDRO GLICERIO
OSINERGMIN
LIMA

Asunto : **CUMPLIMIENTO RESOLUCION OSINERGMIN N° 1052-2023-OS/JARU-SC.**

Referencia : Expediente N° 202200259288.

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y proceder a informarle el cumplimiento de lo señalado en el Art. 1º y 2º de la Resolución N° **1052-2023-OS/JARU-SC**, para lo cual se acredita con la documentación que consta de:

1. Informe Técnico N° N°HC-085-2023.
2. Recibo del mes de abril 2019.
3. Ficha Única de Intervención de Suministro.
4. Croquis de ubicación del predio.
5. Toma fotográfica.
6. Resolución N°95800054467-B.
7. Cédula de Notificación.

En mérito a los documentos antes descritos, téngase por cumplido con lo dispuesto en la resolución de la referencia dentro de la modalidad en ella establecida.

Sin otro particular, sea propicia la oportunidad para reiterarle la muestra de nuestra especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Firmado
digitalmente
por **YELIZ MITCHELL**
Bruce FAU
20129616099
salf

 Electrocentro	INFORME TECNICO	Código : PRF08-R1 Revisión : 01 Fecha : 16/03/2010
--	------------------------	---

INFORME TECNICO N° HC-085-2023

1. OBJETIVO

Dar respuesta al redamo presentado por [REDACTED], con respecto a la negativa de reapertura del suministro N° [REDACTED], registrado mediante Boleta de Atención N° R93597-B-2022.

2. ANTECEDENTES

- 2.1 El 12/07/2022, la recurrente solicita la reapertura del suministro eléctrico N° 73924691, ubicada en [REDACTED]
- 2.2 El 19/10/2022, se recepciona el Oficio N° 1361-2022-OS/OR HUANUCO, mediante el cual Osinergmin, nos corre traslado del reclamo de la recurrente indicando la no atención del servicio de reapertura solicitado el 12/07/2022 según Solicitud N° 95800208201 por no ser factible.
- 2.3 El 01/12/2022, se emite la Resolución N° 95800054467 declarando infundada la reclamación, la misma que ha sido impugnada y elevada a JARU Osinergmin el 23/12/2022.
- 2.4 El 21/03/2023 se recepciona la Resolución N° 1052-2022-OS/JARU-SC, mediante el cual la Sala Colegiada de la JARU Osinergmin, declara nula la Resolución N° 95800054467 y a la vez dispone la emisión de resolución, considerando los siguientes aspectos:

La concesionaria emita un nuevo pronunciamiento debidamente motivado, debiendo para ello actuar y adjuntar al expediente los siguientes medios probatorios y otros que estime pertinentes:

- a) Documentación sobre la instalación que tuvo el suministro N° [REDACTED] en su momento, precisando si este era del tipo definitivo o provisional, y cómo fue atendido técnicamente.
- b) Documentación sobre los motivos del retiro que habría tenido el suministro N° [REDACTED]
- c) Un informe técnico detallado y debidamente suscrito, sobre la base de una inspección conjunta con participación de la usuaria al predio para el cual se solicita la reinstalación del suministro N° [REDACTED] a fin de verificar la factibilidad técnica para su atención.

Croquis de ubicación del predio en la que se encuentra abastecido el suministro N° [REDACTED] las redes eléctricas o estructuras de baja tensión más cercanas y la ubicación de los suministros cercanos, indicando las distancias respectivas entre estos.

CODIGO	PRF08-R01
REVISION	03
FECHA	16/03/2010

Detalle del corte de la vía donde se ubica el referido predio, y estar sustentado con vistas fotográficas a color y fechadas.

Algún impedimento de seguridad, que justifique la negativa a la reinstalación del suministro requerido.

- d) El plano de replanteo de las instalaciones eléctricas de baja tensión de la zona donde se ubica el predio o de las más cercanas a éste, así como los planos de lotización con los que elaboró el proyecto de electrificación (en escala legible y nítida), a fin de verificar los alcances de sus redes eléctricas,

3. ASPECTOS NORMA

La Resolución N° 269-2014-OS/CD "Procedimiento Administrativo de Reclamaciones de Usuarios del Servicio Público de Electricidad y Gas Natural", establece los procedimientos de reclamación, en la que se encuentran los derechos y garantías que la concesionaria debe cumplir en atención al reclamo presentado.

4. DESCRIPCION DE LAS OBSERVACIONES Y DESCARGOS

- 4.1 A raíz de la morosidad en el suministro definitivo N° [REDACTED] por impago de los meses de setiembre 2018 a abril 2019 se ha resuelto el Contrato del suministro Eléctrico N° [REDACTED] de conformidad a lo dispuesto en el Artículo 178° del D.S. N° 009-93-EM "Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas", en la que establece que el contrato de suministro quedará resuelto y la concesionaria facultada a retirar la conexión, cuando exista una situación de corte del servicio que se prolongue por más de seis (6) meses.
- 4.2 Asimismo, dado la precariedad del conexionado del suministro, que fue reubicado por el usuario y al estar expuesto la caja portamedidor con el riesgo inminente de peligro que afecte la seguridad de las personas, se procedió por el retiro de la instalación eléctrica el 13/09/2019, sustentado sobre la base del inciso c) del Artículo 90° del D.L. N° 25844 "Ley de Concesiones Eléctricas", modificado por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1221, publicado el 24 septiembre 2015.



- 4.3 Por otro lado, de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 3.17 de la Resolución N° 1052-2023-OS/JARU-SC, se ha procedido con la inspección conjunta en campo, a fin de atender la solicitud de reapertura del suministro para el predio ubicado en

CODIGO	PRF08-R01
REVISION	03
FECHA	16/03/2010

Se ha visto por conveniente su atención, siempre en cuando el requirente construya un murete en el terreno de su propiedad en el lugar donde estaba instalado anteriormente, (cerca de la red de baja tensión) que es de responsabilidad del diente y una vez levantada la observación, comunicará a la concesionaria, para la programación y ejecución de la reapertura de suministro,



Se ha visto por conveniente su atención, siempre en cuando el requirente construya un murete en el terreno de su propiedad en el lugar donde estaba instalado anteriormente, (cerca de la red de baja tensión) que es de responsabilidad del diente y una vez levantada la observación, comunicará a la concesionaria, para la programación y ejecución de la reapertura de suministro,



5. CONCLUSIONES

De la inspección efectuada, en actuales condiciones no es factible su atención que no puede ser considerado como negativa de atención de nuevo suministro de parte de Electrocentro S.A., siendo injustificado la reclamación y de acuerdo al compromiso asumido, en la construcción de murete en su propiedad se procederá con su atención.

CODIGO	PRF08-R01
REVISION	03
FECHA	16/03/2010

 Electrocentro	INFORME TECNICO	Código : PRF08-R1 Revisión : 03 Fecha : 16/03/2010
--	------------------------	---

6. ANEXOS

Recibo del mes de abril 2019.
 Ficha Única de Intervención de Suministros
 Croquis de ubicación del predio,
 Toma fotográfica,

Huánuco, 05 de abril de 2023.


 Firmado
 digitalmente por
 MANRIQUE
 VELUZ Mitchell
 Bruce FAU
 20129669298
 soft

CODIGO	PRF08-R01
REVISION	03
FECHA	16/03/2010



Fecha : 10/05/2023

Hora : 10:08 AM

CARGO DE DOCUMENTO INGRESADO

Trámite 2022 - 259288 - Osinergmin Central 2023/05/10 10:08 AM

Remitente null

Documento CARTA Nro. s/n

Asunto En respuesta a CUMPLIMIENTO RESOLUCION JARU N°1052-2023-OS/JARU-SC

Observación 16 FOLIOS

Oficina de STOR

Recuerde que para un próximo trámite debe señalar el número de expediente: 202200259288

En atención al Contrato de Adhesión con empresas concesionarias de electricidad y gas natural, se informa que cualquier documento que presente por este medio y no corresponda al alcance del citado contrato se considerará como NO PRESENTADO y se procederá al archivo del documento.

Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería
Bernardo Monteagudo 222

Servicio telefónico de atención al ciudadano: LIMA 01-2193410/PROVINCIAS 0800-41800(línea gratuita)

ELECTROCENTRO10



Fecha : 10/05/2023

Hora : 10:08 AM

CARGO DE DOCUMENTO INGRESADO

Trámite 2022 - 259288 - Osinergmin Central 2023/05/10 10:08 AM

Remitente null

Documento CARTA Nro. s/n

Asunto En respuesta a CUMPLIMIENTO RESOLUCION JARU N°1052-2023-OS/JARU-SC

Observación 16 FOLIOS

Oficina de STOR

Recuerde que para un próximo trámite debe señalar el número de expediente: 202200259288

En atención al Contrato de Adhesión con empresas concesionarias de electricidad y gas natural, se informa que cualquier documento que presente por este medio y no corresponda al alcance del citado contrato se considerará como NO PRESENTADO y se procederá al archivo del documento.

FORMATO 3: QUEJA

Fecha de la queja: 28/12/2022

Empresa distribuidora: electrocentro s.a

Usuario:		Documento de identidad:	
Relación con el Titular:		Representante o apoderado:	
N° de Suministro (opcional):		Teléfono:	
Domicilio para notificaciones:			
Acepto notificación digital:	SI ☒ NO ☐	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:

Interpongo recurso de queja por aplicación del silencio administrativo positivo en virtud de que interpusi mi reclamo por retiro y/o reubicación de postes. Es preciso señalar que la concesionaria Electrocentro S.A me notificó la resolución N. 95800006925 de fecha 28/10/2022 el día 28/12/2022.

Se precisa que se ha excedido el plazo legal establecido en la RCD- 269-2014 Artículo 11 - 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. Así mismo que la concesionaria no la cumplido con entregar el segundo ejemplar de la cedula de notificación.

1.8. Principio de conducta procedimental. - La autoridad administrativa, los administrados, sus representantes o abogados y, en general, todos los partícipes del procedimiento, realizan sus respectivos actos procedimentales guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe. Ninguna regulación del procedimiento administrativo puede interpretarse de modo tal que ampare alguna conducta contra la buena fe procesal.

Apelo a la buena fe y conducta de la concesionaria, además señalo que si me notifican de forma posterior inicare una denuncia por adulteración de documentos.

DOCUMENTOS QUE ADJUNTA A LA QUEJA:

Resolución 95800006925

Firma o Huella



Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Energía y Minería - Osinergmin

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"

Magdalena del Mar, 9 de enero de 2023

OFICIO N° 75-2023-OS-STOR-SC

Expediente: 202200272126

Señor:
Gerente General
Electrocentro S.A.
Av. Camino Real N° 348, edificio El Pilar, piso 13, San Isidro
Lima. -

Asunto : Queja administrativa

De nuestra consideración:

El presente tiene por finalidad correrle traslado del escrito del 28 de diciembre de 2022, remitido por la Sra. [REDACTED] el cual ha sido calificado como queja, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 34° de la Directiva "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"; signándose el expediente con el N° 202200272126.

En tal sentido, de conformidad con dicho dispositivo, su representada deberá remitir los descargos correspondientes, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles improrrogables, contados a partir del día siguiente de notificado el presente, los cuales deberán ser ingresados en el expediente con el N° 202200272126.

Cabe señalar que, de acuerdo al artículo 38° de la citada Directiva, transcurrido el plazo para que la empresa distribuidora presente sus descargos, y aunque no los hubiere presentado, JARU procederá a resolver la queja.

Atentamente,

Firmado Digitalmente
por: RAMIREZ,
GOZAR, Jorge Luis
FAU:20376082114 soft
Fecha: 09/01/2023
15:58:33

Secretario Técnico Adjunto (e)
Sala Colegiada

Adj. Queja y anexos (3 páginas).

Esta es una copia autogenerada de un documento electrónico archivado por Osinergmin, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición General de la Ley N° 27444, de 2017. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la dirección web <https://verifica.osinergmin.gob.pe/verifica-local> ingresando el código **00A71E5M41**



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Energía y Minería - Osinergmin

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"

Magdalena del Mar, 9 de enero de 2023

OFICIO N° 76-2023-OS-STOR-SC

Expediente: 202200272126

Señora

[Redacted address]

Correo electrónico para notificaciones: [Redacted email]

Asunto : Queja administrativa

De nuestra consideración:

Mediante el presente le informamos que el escrito que presentó el día 28 de diciembre de 2022, ha sido calificado como queja, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 34° de la Directiva "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural", registrándose el expediente con el N° 202200272126.

Oportunamente le estaremos notificando la resolución que se expida al respecto.

Atentamente,

Firmado Digitalmente
por: RAMIREZ
GÓZAR Jorge Luis
FAU 20376062114 soft
Fecha: 09/01/2023
14:27:18

Secretario Técnico Adjunto (e)

Sala Colegiada

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Osinergmin, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la dirección web: <https://verifica.osinergmin.gob.pe/visor-datos/> ingresando al código: **599Y9D9M9X9**

RECLAMO N° : R92896-A-2022
RESOLUCIÓN N° : 95800006925
LUGAR Y FECHA : Huánuco, 28/10/2022
SUMINISTRO N° :
TITULAR :
REPRESENTANTE :
DIRECCIÓN :
DIRECCIÓN PROCESAL :
TIPO DE RECLAMACIÓN : Retiro y/o Reubicación de Postes

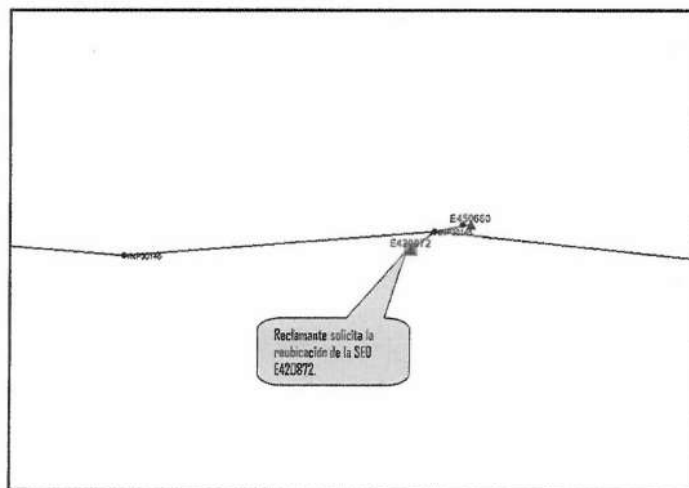
Viso, es materia de pronunciamiento de esta instancia administrativa el reclamo presentado por el (la) Sr. (a.) [REDACTED], con dirección procesal en [REDACTED], identificado (a) con DNI n° [REDACTED], por Retiro y/o Reubicación de Postes, siendo registrado con Boleta de Atención de Reclamo n° R92896-A-2022.

CONSIDERANDO:

1. Electrocentro S.A. en cumplimiento a la Resolución del Consejo Directivo de Osinergmin n° 269-2014-OS/CD - "Procedimiento Administrativo de Reclamaciones de Usuarios del Servicio Público de Electricidad y Gas Natural", recepciona con fecha 19/09/2022, el reclamo por retiro y/o reubicación de postes, usuario refiere que desde hace 10 años (desde la instalación del fluido eléctrico) el poste de media tensión está dentro del predio e impide la construcción a realizar.
2. Sobre el particular, el artículo 13.1° de la Directiva establece que los problemas susceptibles de reclamo, son aquellos que versen sobre 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.
3. Siendo así, y de conformidad a lo establecido en el artículo 20.2 inc. "a" de la directiva de reclamos, y para un mejor esclarecimiento y resolución de las cuestiones materia de reclamos y al amparo del Inciso 1.8 del Artículo IV del Título Preliminar de la Ley N° 27444 (Ley General de Procedimiento Administrativo) "Principio de conducta procedimental" que establece: "La autoridad administrativa, los administrados, sus representantes o abogados y, en general, todos los partícipes del procedimiento, realizan sus respectivos actos procedimentales guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe. Ninguna regulación del procedimiento administrativo puede interpretarse de modo tal que ampare alguna conducta contra la buena fe procesal.", mi representada procedió a actuar los medios de prueba.
4. En atención a lo indicado por el usuario en el reclamo, Electrocentro S.A. mediante Informe Técnico n° HT- 524 -2022, detalla lo siguiente:

Descripción de retenida a reubicar:

- Reclamante solicita la reubicación de SED E420872 del alimentador A4260, como se puede apreciar en el gráfico adjunto.



Acciones realizadas ante el reclamo:

- Recepcionado el reclamo el personal técnico realizó la inspección *in situ*, verificando que el reclamante solicita la reubicación del poste de Subestación E420872, por encontrarse dentro de su propiedad e impide su construcción.

- Se efectuó la inspección de la subestación E420872 y se verificó que la subestación fue instalada en el año 2003, Con financiamiento del Ministerio de Energía y Minas mediante el Gobierno Regional Huánuco para electrificación rural, por necesidad pública y para garantizar el desarrollo socioeconómico del sector.
 - Se ha evaluado que es factible efectuar la reubicación de la subestación E420872; sin embargo, los costos que demanda la ejecución de los trabajos serán asumidos por vuestra persona en cumplimiento a lo establecido en el D.L. 25944 Ley de Concesiones Eléctricas "Art 98.- Los gastos derivados de la remoción, traslado y reposición de las instalaciones eléctricas que sea necesario ejecutar como consecuencia de obras de ornato, pavimentación y, en general, por razones de cualquier orden, serán sufragados por los interesados y/o quienes lo originen".
 - Para efectuar la reubicación de subestación usuario deberá efectuar el pago del presupuesto Presupuesto N° HT-088-2022.
5. De lo expuesto se concluye declarar el reclamo **FUNDADO EN PARTE**, en el extremo que se efectuará reubicación de la subestación E420872 previo pago del presupuesto.
6. Todas las actuaciones técnicas se realizaron respetando el Principio de Verdad Material, estipulado en el numeral 1.11 del Artículo IV de la Ley n° 27444 "Ley de Procedimiento Administrativo General", pues se ha custodiado con verificar plenamente los hechos, que sirvieron de motivo a resoluciones ulteriores, adaptando todas las medidas probatorias necesarias. Por lo tanto, en mérito a los fundamentos arriba expuestos y en cumplimiento a lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo de Osiergm n° 269-2014-OS/CD - "Procedimiento Administrativo de Reclamaciones de Usuarios del Servicio Público de Electricidad y Gas Natural", se procede a la emisión de la presente resolución de Primera Instancia.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO ÚNICO: declárese **FUNDADO EN PARTE** el reclamo presentado por el (la) Sr. (a.) [REDACTED] por Retiro y/o Reubicación de Postes, en mérito a las consideraciones arriba expuestas.

La presente resolución no considera los pagos por costos y costas del procedimiento.

En caso el (la) reclamante se encontrara disconforme con lo resuelto, se deja a salvo su derecho de interponer el Recurso de Reconsideración contra la presente resolución, el mismo que es de carácter opcional y no constituye requisito para plantear un recurso de apelación, debiendo de presentarse ante esta entidad dentro del plazo de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de notificado (a), y sustentarse en la existencia de nuevos medios probatorios, debiendo ofrecerlos en su escrito respectivo.

El (la) reclamante podrá prescindir de interponer el Recurso de Reconsideración contra la presente resolución e interponer el Recurso de Apelación dentro del plazo máximo de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de notificado (a), debiendo sustentar su impugnación en una distinta apreciación de los medios probatorios evaluados por la primera instancia administrativa o en cuestiones de puro derecho.

Conforme a lo establecido en la Resolución Ministerial n° 103-2020-PCM, artículo 5.2, los recursos de reconsideración y/o apelación pueden ser presentados mediante correo electrónico: reclamoselc@distrihuiz.com.pe consignando necesariamente el número de reclamo y número de resolución en cuestión; o en su caso ante nuestras oficinas de atención.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE




Ing. Fernando Fernández Rivera
JEFE DE U.E. HUÁNUCO
ELECTROCENTRO S.A.

CÉDULA DE NOTIFICACIÓN

Boleta de atención N°	: R92896-A-2022
Suministro N°	: [REDACTED] Sector :
Cliente	: [REDACTED]
Dirección	: [REDACTED]
Reclamante / apoderado representante	: [REDACTED]
Dirección procesal	: [REDACTED]
Acto que se notifica	: Resolución N° 95800006925
Lugar y Fecha de Resolución	: Huánuco, 28/10/2022

Fecha de recepción: 09-12-2022 Hora de recepción: 11:30

Breve descripción de las características del inmueble

Color de fachada del inmueble: Sin Pintar N° de pisos: 01

Otros detalles: Material Pórtico

Breve descripción de las características del inmueble colindante costado derecho

Numeración de finca: Lt-04 Color de fachada: S/P. N° de suministro: [REDACTED]

Breve descripción de las características del inmueble colindante costado izquierdo

Numeración de finca: S/P. Color de fachada: S/P. N° de suministro: No Hay Suministro

Firma y/o sello de recepción: [REDACTED]

Número de documento de identidad: [REDACTED]

Nombres y apellidos: [REDACTED]

Relación con el usuario o cargo que desempeña: Titular

Firma, nombre y apellidos del notificador: [REDACTED]

La notificación del presente documento se realiza tal como lo establece el artículo 11° de la Resolución OSINERGIA 269-2014-OS/CD: "11.4 La cédula de notificación de los ingresos distribuidores debe contener los siguientes requisitos: a) Nombre del usuario, b) Acto que se notifica, plazo y modo para impugnar (salvo que dicha información ya conste en la misma resolución), c) Fecha de recepción, d) Derecho al que se notifica, e) Breve descripción de las características, área plana, 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 multiantenares, 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 artículo con terrenos adyacentes, debe constar el nombre, firma, número de documento de identificación y relación con el usuario. Tratándose de predios

Expediente N° 20220027126

**RESOLUCIÓN DE LA SALA COLEGIADA
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 606-2023-OS/JARU-SC**

Lima, 14 de febrero de 2023

Expediente: 20220027126- electrónico

Usaria: [REDACTED]

Concesionaria: Electrocentro S.A.

Materia: Queja por aplicación de silencio administrativo positivo

Ubicación del suministro y domicilio procesal: [REDACTED]

Correo electrónico para notificaciones: [REDACTED]

SUMILLA: La queja por aplicación del silencio administrativo positivo es fundada, en tanto la concesionaria no cumplió con notificar su pronunciamiento dentro del plazo establecido en la normativa vigente, por lo que, a su costo, deberá efectuar la reubicación de la subestación E420872 y del poste caído, en aplicación del silencio administrativo positivo.

1. VISTOS

- 1.1 El reclamo presentado por la Sra. [REDACTED] (en adelante, la usuaria) el 19 de setiembre de 2022, ante Electrocentro S.A. (en adelante, la concesionaria), por retiro de poste de alta tensión y un poste de madera que se encuentra caído, ambos dentro de su propiedad ubicada en [REDACTED]. Reclamo registrado con N° R92896-A-2022.
- 1.2 La Resolución N° 95800006925 del 28 de octubre de 2022, mediante la cual la concesionaria declaró fundado en parte el reclamo de la usuaria respecto a la reubicación de la subestación E420872. Indicó que efectuaría la reubicación de dicha subestación previo pago del presupuesto.
- 1.3 El cargo de notificación de la Resolución N° 95800006925, de fecha 9 de diciembre de 2022.
- 1.4 La queja por aplicación del silencio administrativo positivo presentada por la usuaria, ante este organismo, el 28 de diciembre de 2022. Manifestó que la concesionaria le notificó la resolución N° 95800006925 de manera extemporánea.
- 1.5 La carta N° HC-1080-2023 del 16 de enero de 2023 por la cual la concesionaria remitió sus descargos contenidos en el Informe Ejecutivo Comercial. Manifestó que ha emitido la Resolución N° 95800006925 dentro del plazo establecido en la Directiva de Reclamos; y, además la queja no es amparable jurídicamente, por no ajustarse a ninguna de las causales de queja establecidas en la Directiva de Reclamos.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si corresponde que este Colegiado ampare la queja formulada por la usuaria.

3. ANÁLISIS

- 3.1. La Directiva "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"¹ (en adelante, Directiva de Reclamos) establece lo siguiente:
- a) En cualquier estado del procedimiento de reclamo y hasta antes de que este concluya, los usuarios pueden plantear quejas contra la concesionaria ante este organismo, entre otros, para que se declare la aplicación del silencio administrativo positivo y por otros defectos de tramitación del procedimiento que impidan su curso regular (artículo 34, literales e) y g).
 - b) Es aplicable el silencio administrativo positivo, entre otros supuestos, si la concesionaria no emite pronunciamiento sobre el reclamo, dentro del plazo de treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente de su presentación. También si no notifica dicho pronunciamiento dentro del plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su emisión (artículos 11°; 20°, numeral 20.1, literal d); y 21°, numeral 21.1, literal a).
 - c) A solicitud del usuario o de oficio, JARU declarará la aplicación del silencio administrativo positivo, lo que implica que el reclamo es fundado, teniendo carácter de resolución que pone fin al procedimiento. La aplicación del silencio administrativo positivo será declarada solo si no contraviene el ordenamiento jurídico (artículo 21°, inciso 21.2).
- 3.2. Cabe precisar que, si la concesionaria se pronuncia fuera del plazo establecido la resolución es nula, si la notifica fuera de plazo es ineficaz, debiendo declararse, además, a pedido del usuario o de oficio, la aplicación del silencio administrativo positivo, lo que implica que el reclamo se considerará fundado; no obstante, la aplicación del silencio administrativo positivo se declarará solo si la materia reclamada no contraviene el ordenamiento jurídico, en concordancia con lo dispuesto en los artículos 5°, numeral 5.3 y 10°, numeral 3 del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General² (en adelante, TUO de la LPAG)
- 3.3. En el presente caso, considerando que el reclamo fue recibido por la concesionaria el 19 de setiembre de 2022, el plazo de treinta (30) días hábiles para que esta emita pronunciamiento venció el 3 de noviembre de 2022³.
- 3.4. De la revisión del expediente se observa que la concesionaria emitió la Resolución N° 95800006925 del 28 de octubre de 2022; es decir, dentro del plazo establecido en la normativa vigente. En ese sentido, el plazo para que dicho acto sea notificado venció el 8 de noviembre de 2022⁴.
- 3.5. Dicho ello, se precisa que obra en el expediente copia del cargo de notificación de la Resolución N° 95800006925, del cual se verifica que esta fue notificada el 9 de diciembre de

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

² Aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-IUS, publicado el 25 de enero de 2019.

2022, siendo recibida por la usuaria, quien firmó el cargo de notificación. De igual manera, se verifica que se hizo una breve descripción del predio donde se le notificó, así como de los predios colindantes.

- 3.6. En ese sentido, al haberse verificado que la Resolución N° 95800006925, se notificó fuera del plazo, corresponde declarar la ineficacia del citado pronunciamiento.
- 3.7. Por tanto, en aplicación del silencio administrativo positivo correspondería declarar fundado el reclamo en todo aquello que sea física y jurídicamente posible, de conformidad con el artículo 21° de la Directiva de Reclamos y los artículos 5°, numeral 3) y 10°, numeral 3) del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General⁸ (en adelante, TUO de la LPAG), así como en los términos en que fueron solicitados, de acuerdo con el artículo 199°, numeral 1) del referido texto normativo.
- 3.8. No obstante, si bien ha operado el silencio administrativo positivo produciéndose una resolución ficta corresponde a este Tribunal Administrativo evaluar si la pretensión planteada en el reclamo es física y jurídicamente posible y no contraviene el ordenamiento jurídico.
- 3.9. En el caso bajo análisis, es pretensión de la usuaria que la concesionaria reubique dos (2) postes que estarían ubicados dentro de los límites de su propiedad. Según indicó la usuaria, se trataría de un "poste de alta tensión" (estructura de una subestación eléctrica monoposte) y otro de madera que se encuentra caído.



- 3.10. Sobre la materia reclamada, la normativa vigente establece lo siguiente:
- a) Las concesionarias están obligadas a conservar y mantener sus obras e instalaciones en condiciones adecuadas para su operación eficiente. Además, están obligadas a cumplir con las disposiciones establecidas en el Código Nacional de Electricidad y demás normas técnicas aplicables (artículo 31° de la LCE).

- b) Los gastos derivados de la remoción, traslado y reposición de las instalaciones eléctricas que sea necesario ejecutar, serán sufragados por los interesados o quienes lo originen (artículo 98° de la LCE)
 - c) La concesionaria se encuentra facultada a usar a título gratuito el suelo, el subsuelo y aires de caminos públicos, calles, plazas y demás bienes de propiedad del Estado o Municipal, debiendo, al momento de instalar su infraestructura eléctrica, cumplir con las disposiciones anteriormente mencionadas (artículo 109° de la LCE).
- 3.11. De las normas listadas precedentemente se desprende que, para disponer el retiro o reubicación de la estructura en reclamo, debe comprobarse que existe incumplimiento a la normativa vigente desde su instalación.
- 3.12. Al respecto, en su pronunciamiento (Resolución N° 95800006925)⁶, la concesionaria indicó que la subestación materia de reclamo es la E420872, la cual fue instalada en el año 2009 para electrificación rural por necesidad pública y para garantizar el desarrollo socioeconómico del sector; además, precisó que, si es factible realizar la reubicación de la subestación E420872, previo pago del presupuesto por parte de la usuaria. Cabe mencionar que en ningún momento la concesionaria ha señalado que la citada estructura haya sido instalada en la vía pública, ni acreditado que su ubicación actual cumpla con la normativa vigente.
- 3.13. De otro lado, la concesionaria omitió pronunciarse respecto del poste de madera que se encontraría caído, cuya existencia ha quedado acreditada en vías fotográficas.
- 3.14. En tal sentido, considerando que la propia concesionaria señaló que la reubicación era factible, que no ha quedado demostrado que sus redes eléctricas hayan sido instaladas cumpliendo la normativa vigente y que no se pronunció respecto al poste de madera que se encontraría caído; corresponde, en aplicación del silencio administrativo positivo, amparar el reclamo, por lo que, a su costo, la concesionaria deberá efectuar la reubicación del poste de madera (que se encontraría caído) y de la subestación E420872, cumpliendo con la normativa vigente.

⁶ Detalle:

Acciones realizadas ante el reclamo:

- Recapómonos el reclamo al personal técnico realizó la inspección de sitio, verificando que el reclamante solicita la reubicación del poste de Subestación E420872, por encontrarse dentro de su propiedad e impide su construcción.

- 3.15. Para ello, previamente deberá informar a la usuaria sobre la fecha en la que se realizarán los trabajos de reubicación, con la finalidad de que, de considerarlo pertinente, presencie la reubicación de las estructuras reclamadas.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el artículo 12° del Reglamento de los Órganos Resolutivos del Osinergmin°, **SE RESUELVE:**

Artículo 1°.- Artículo 1°. – Declarar **INEFICAZ** la Resolución N°95800006925, debido a que fue notificada fuera del plazo legal.

Artículo 2°.- Declarar **FUNDADA** la queja por aplicación del silencio administrativo positivo presentada por la usuaria, de acuerdo a los argumentos expuestos en la presente resolución.

Artículo 3°.- Declarar **FUNDADO** el reclamo por reubicación de los postes reclamados, en aplicación del silencio administrativo positivo.

Artículo 4°.- La concesionaria, dentro del plazo de veintiún (21) días calendarios contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, deberá efectuar la reubicación del poste de madera (que se encontraba caído) y de la subestación E420872, hacia un lugar que cumplan con la normativa vigente.

Para ello, además, la concesionaria deberá informar a la usuaria sobre la fecha en la que se realizarán los trabajos de reubicación, con la finalidad de que, de considerarlo pertinente, presencie la reubicación de las estructuras reclamadas.

Artículo 5°.- La concesionaria deberá informar a Osinergmin el cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los veinticinco (25) días hábiles contados desde notificada la presente resolución, oportunidad en la cual debe adjuntar la documentación con la que acredite el cumplimiento de lo ordenado.

Con la intervención de los señores vocales: Humberto Sheput Stucchi y Luis Ganoza de Zavala.


Firmado Digitalmente
por: SHEPUT STUCCHI
Humberto Luis FAU
20379082114 herd
Fecha: 14/02/2023
18:51:01

Expediente : 202200272126
Nombre/Razón Social : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO
SOCIEDAD ANONIMA
DNI/RUC : RUC 20129646099

Constancia de Notificación: 202200272126-5

Estimado administrado:

Se le informa que, se ha procedido a la notificación electrónica de los documentos que se indican en la siguiente fecha y hora: Miércoles 15/02/2023 12:02:47 PM *

De acuerdo con lo previsto en el numeral 7.5 del Reglamento del Sistema de Notificación Electrónica de Osinergrmin², la notificación electrónica surte efectos legales cuando se deposita en la casilla electrónica, conforme a la fecha y hora registrada en el SNE, con prescindencia de la fecha en que el usuario del SNE haya ingresado a dicha plataforma informática o haya dado lectura al acto o actuación notificados. Osinergrmin puede enviar alertas informáticas sin que ello forme parte del proceso de notificación electrónica ni afecte la validez de la notificación electrónica realizada.

Asimismo, se le recuerda que conforme lo dispone el numeral 7.6 del Reglamento del Sistema de Notificación Electrónica de Osinergrmin, el cómputo de los plazos para las acciones que corresponda al Usuario del SNE se inicia al día hábil siguiente de realizada la notificación en la casilla electrónica.

Documentos notificados:
RESOLUCION JARU - 606-2023-OS/JARU-SC
- 202200272126_RE.pdf

Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - Osinergrmin

Expediente : 202200272126

Nombre/Razón Social :

DNI/RUC :

DNI

Constancia de Notificación:202200272126-6

Estimado administrado:

Se le informa que, se ha procedido a la notificación electrónica de los documentos que se indican en la siguiente fecha y hora: Miércoles 15/02/2023 12:03:07 PM¹

De acuerdo con lo previsto en el numeral 7.5 del Reglamento del Sistema de Notificación Electrónica de Osinergrmin², la notificación electrónica surte efectos legales cuando se deposita en la casilla electrónica, conforme a la fecha y hora registrada en el SNE, con prescindencia de la fecha en que el usuario del SNE haya ingresado a dicha plataforma informática o haya dado lectura al acto o actuación notificados. Osinergrmin puede enviar alertas informáticas sin que ello forme parte del proceso de notificación electrónica ni afecte la validez de la notificación electrónica realizada.

Asimismo, se le recuerda que conforme lo dispone el numeral 7.6 del Reglamento del Sistema de Notificación Electrónica de Osinergrmin, el cómputo de los plazos para las acciones que corresponda al Usuario del SNE se inicia al día hábil siguiente de realizada la notificación en la casilla electrónica.

Documentos notificados:

RESOLUCION JARU - 606-2023-OS/JARU-SC
- 202200272126_RE.pdf

Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - Osinergrmin

Huanuco, 22 de Marzo del 2023.

HC-4230-2023

Dr.
VILLA DURAND PEDRO GLICERIO
OSINERGMIN
LIMA

Asunto : **CUMPLIMIENTO RESOLUCION OSINERGMIN N° 606-2023-OS/JARU-SC.**

Referencia : Expediente N°202200272126.

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y proceder a informarle el cumplimiento de lo señalado en el Art. 1º y 2º de la Resolución N° **606-2023-OS/JARU-SC**, para lo cual se acredita con la documentación que consta de:

1. Carta N°HC-4227-2023.
2. Informe Técnico N° HT-114-2023.
3. Fotografías del antes y después del trabajo realizado.
4. Acta de Atención.

En mérito a los documentos antes descritos, téngase por cumplido con lo dispuesto en la resolución de la referencia dentro de la modalidad en ella establecida.

Sin otro particular, sea propicia la oportunidad para reiterarle la muestra de nuestra especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Firmado
digitalmente por
MANRIQUE VELIZ
Mitchell Bruce
PAU 28129548099
soft



Electrocentro

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO".

Huánuco, 17 de Febrero del 2023

HC-4227-2023

Señor (a)

[Redacted]

Asunto : **CUMPLIMIENTO RESOLUCION OSINERGMIN N° 606-2023-OS/JARU-SC.**

De mi consideración:

Nos dirigimos a usted para saludarlo(a) cordialmente y su vez comunicarle que en cumplimiento a lo dispuesto por Osinergmin en Resolución **606-2023- OS/JARU-OS/JARU-SC** se cumple con informar y adjuntar lo siguiente:

- Con fecha 27/02/2023 se efectuará la reubicación de la subestación E420872, así mismo se efectuará el retiro del poste de madera que se encontraba como soporte de la red de baja tensión.

Sin otro particular, sea propicia la oportunidad para reiterarle la muestra de nuestra especial consideración y estima personal.

Atentamente,

[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]

 Firmado digitalmente por
OSINERGMIN
Oficina General de Asesoría
Técnica y de Planeación
Jefe de Asesoría
Asesoría Técnica
003-800-07000

INFORME TÉCNICO N° HT- 114 -2023

1. OBJETIVO

Emitir informe e atención a la Resolución Osinergrmin N° 606-2023-OS/JARU-SC, donde Osinergrmin dispone la reubicación del poste y la subestación E420872 en un plazo de 21 días calendarios, hacia un lugar que cumpla la normativa vigente.

2. ANTECEDENTES

Resolución Osinergrmin N° 606-2023-OS/JARU-SC de fecha 14 de febrero 2023 Osinergrmin dispone la reubicación del poste y la subestación E420872 en un plazo de 21 días calendarios, hacia un lugar que cumpla la normativa vigente.

Asimismo, dispone que la concesionaria deberá informar a Osinergrmin el cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los veinticinco (25) días hábiles contados desde notificada la presente resolución, oportunidad en la cual debe adjuntar la documentación con la que acredite el cumplimiento de lo ordenado.

Reclamo Nro. R92896-A-2022

Reclamo presentado por [REDACTED], cliente del suministro [REDACTED], quien interpone reclamo por retiro y/o reubicación de postes, Refiere que Poste MT está dentro de su predio, refiere que poste impide la construcción a realizar.

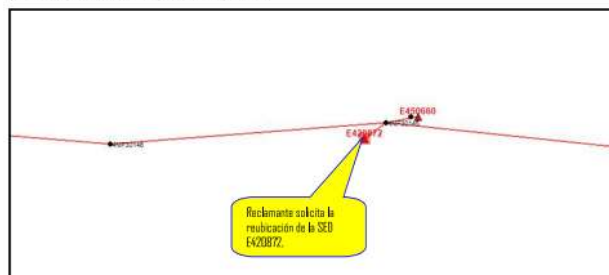
3. ASPECTOS NORMA

- ♦ D.L. N° 25844 "Ley de Concesiones Eléctricas"
- ♦ D.S. 009-93-EM "Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas"
- ♦ D. S. 025-2007-EM "Norma Técnica de Calidad del Servicios Eléctricos Rurales"

4. DESCRIPCIÓN DE LO ACTUADO

DESCRIPCIÓN DE POSTE A REUBICAR

Reclamante solicita la reubicación de SED E420872 del alimentador A4260, como se puede apreciar en el gráfico adjunto.



CODIGO	PRF08-R01
REVISION	03
FECHA	16/03/2010

ACCIONES REALIZADAS ANTE EL RECLAMO

- Recepcionado el reclamo el personal técnico realizó la inspección *in situ*, verificando que el reclamante solicita la reubicación del poste de Subestación E420872, por encontrarse dentro de su propiedad e impide su construcción.
- Se coordinó con la Sra. [REDACTED] para la reubicación de la subestación E420872, la Sra. Estuvo presente en la instalación del poste de media tensión, y se le comunicó que el día 27.02.2023 se efectuaría la reubicación de la subestación y retiro de poste de su propiedad.
- El día lunes la Sra. [REDACTED] nos indicó que se haría presente, sin embargo, no se apersonó mientras el personal técnico efectuaba los trabajos con corte programado en MT.
- En cumplimiento a la Resolución Osinergmin N° 606-2023-OS/JARU-SC, el día lunes 27.02.2023, se efectuó la reubicación de la subestación E420872, asimismo se efectuó el retiro de un poste de madera que se encontraba como soporte de la red de baja tensión.

5. CONCLUSIONES

- ✓ En cumplimiento a la Resolución Osinergmin N° 606-2023-OS/JARU-SC, el día lunes 27.02.2023, se efectuó la reubicación de la subestación E420872, asimismo se efectuó el retiro de un poste de madera que se encontraba como soporte de la red de baja tensión.

Huánuco, 07 de marzo del 2023

 Firmado digitalmente por LOPEZ CHACON Froilan Fausto FAU 20129646099 soft

 Firmado digitalmente por BELTRAN GUTIERREZ Marco Antonio FAU 20129646099 soft

CODIGO	PRF08-R01
REVISION	03
FECHA	16/03/2010



Foto 1: Antes y después de la subestación E420872.



CODIGO	PRF08-R01
REVISION	03
FECHA	16/03/2010



Fecha : 26/04/2023

Hora : 10:23 AM

CARGO DE DOCUMENTO INGRESADO

Trámite 2022 - 272126 - Osinergmin Central 2023/04/26 10:23 AM

Remitente null

Documento CARTA Nro. s/n

Asunto En respuesta a CUMPLIMIENTO RESOLUCION JARU N°606-2023-OS/JARU-SC

Observación 9 FOLIOS

Oficina de STOR

Recuerde que para un próximo trámite debe señalar el número de expediente: 202200272126

En atención al Contrato de Adhesión con empresas concesionarias de electricidad y gas natural, se informa que cualquier documento que presente por este medio y no corresponda al alcance del citado contrato se considerará como NO PRESENTADO y se procederá al archivo del documento.

Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería

Bernardo Monteagudo 222

Servicio telefónico de atención al ciudadano: LIMA 01-2193410/PROVINCIAS 0800-41800(línea gratuita)

ELECTROCENTRO10



Fecha : 26/04/2023

Hora : 10:23 AM

CARGO DE DOCUMENTO INGRESADO

Trámite 2022 - 272126 - Osinergmin Central 2023/04/26 10:23 AM

Remitente null

Documento CARTA Nro. s/n

Asunto En respuesta a CUMPLIMIENTO RESOLUCION JARU N°606-2023-OS/JARU-SC

Observación 9 FOLIOS

Oficina de STOR

Recuerde que para un próximo trámite debe señalar el número de expediente: 202200272126

En atención al Contrato de Adhesión con empresas concesionarias de electricidad y gas natural, se informa que cualquier documento que presente por este medio y no corresponda al alcance del citado contrato se considerará como NO PRESENTADO y se procederá al archivo del documento.



Fecha : 27/09/2022

Hora : 7:43 PM

CARGO DE DOCUMENTO INGRESADO

Trámite 2022 - 195015 - Osinergmin Central 2022/09/27 7:43 PM

Remitente ELECTROCENTRO S.A.

Documento RECURSO DE QUEJA Nro. s/n

Asunto Queja de [REDACTED] contra ELECTROCENTRO S.A. resolución 95800006791 suministro [REDACTED] reclamo R92136-B-2022.

Observación Se adjuntan documentos de respuesta con carta HC-7667-2022 en 24 folios.

Oficina de STOR

Recuerde que para un próximo trámite debe señalar el número de expediente 202200195015

En atención al Contrato de Adhesión con empresas concesionarias de electricidad y gas natural, se informa que cualquier documento que presente por este medio y no corresponda al alcance del citado contrato se considerará como NO PRESENTADO y se procederá al archivo del documento

Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería

Bernardo Monteagudo 222

Servicio telefónico de atención al ciudadano: LIMA 01-2193410/PROVINCIAS 0800-41800(línea gratuita)

ELECTROCENTRO10



Fecha : 27/09/2022

Hora : 7:43 PM

CARGO DE DOCUMENTO INGRESADO

Trámite 2022 - 195015 - Osinergmin Central 2022/09/27 7:43 PM

Remitente ELECTROCENTRO S.A.

Documento RECURSO DE QUEJA Nro. s/n

Asunto Queja de [REDACTED] contra ELECTROCENTRO S.A. resolución 95800006791 suministro [REDACTED] reclamo R92136-B-2022.

Observación Se adjuntan documentos de respuesta con carta HC-7667-2022 en 24 folios.

Oficina de STOR

Recuerde que para un próximo trámite debe señalar el número de expediente 202200195015

En atención al Contrato de Adhesión con empresas concesionarias de electricidad y gas natural, se informa que cualquier documento que presente por este medio y no corresponda al alcance del citado contrato se considerará como NO PRESENTADO y se procederá al archivo del documento

Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería

Bernardo Monteagudo 222

Servicio telefónico de atención al ciudadano: LIMA 01-2193410/PROVINCIAS 0800-41800(línea gratuita)

ELECTROCENTRO10



Electrocentro

AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL

Huánuco, 27 de septiembre del 2022

HC-7667-2022

Señor

DANIEL SCHMERLER VAINSTEIN

Secretario Técnico de los Órganos Resolutivos -STOR

OSINERGMIN

LIMA

Asunto : **PRESENTACIÓN DE ALEGATOS A LA QUEJA POR APLICACIÓN DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO**

Referencia : a) Folio n° 001173 del Libro de Observaciones
b) Reclamo: R92136-B-2022
c) Suministro: [REDACTED]
d) Recurrente: [REDACTED]
e) Motivo: Exceso de Consumo – Facturación
f) UNIDAD DE NEGOCIO HUÁNUCO

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted y en atención al recurso presentado remitimos el expediente del reclamo, a efectos de que lo resuelva conforme a ley; para lo cual se cumple con adjuntar lo siguiente:

1. El Informe Ejecutivo correspondiente (03 folios).
2. Copia del expediente del reclamo n° R92136-B-2022 (24 folios) que contiene, entre otros documentos actuados:
3. Actuados del presente reclamo.
4. Resolución n° 95800006791.
5. Cédula notificada de resolución n° 95800006791.

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para reiterar la muestra de mi especial deferencia.

Atentamente,



INFORME EJECUTIVO COMERCIAL

ASUNTO : **RECURSO DE QUEJA POR APLICACIÓN DE SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO**
MATERIA : Exceso de Consumo – Facturación
SUMINISTRO :
TITULAR :
RECURRENTE :
DIRECCIÓN :
DIRECCIÓN PROCESAL :

I. OBJETIVO

Elevar a OSINERGMIN, el **RECURSO DE QUEJA POR APLICACIÓN DE SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO** del reclamo n° **R92136-B-2022**, interpuesto por mediante el folio n° 001173 del Libro de Observaciones.

II. ANTECEDENTES

- 2.1. Con fecha **11 de agosto del 2022**, presenta reclamo mediante el oficio n° 850-2022-OS/OR HUANUCO trasladado por OSINERGMIN con expediente n° 202200158086 por Exceso de Consumo en la Facturación del periodo comercial de julio del 2022, registrada con Boleta de Atención n° **R92136-B-2022**.
- 2.2. Con fecha **25 de agosto del 2022**, se emite la resolución n° **95800006791**, recepcionada por , quien se identificó con DNI n° , manifestando ser **TITULAR**.
- 2.3. Con fecha **20 de septiembre del 2022**, mediante el folio n° 001173 del Libro de Observaciones, , presenta **RECURSO DE QUEJA POR APLICACIÓN DE SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO**.

III. ANÁLISIS

- 3.1. El procedimiento del reclamo se ha ceñido estrictamente a lo normado por la Resolución de Osinermin n° 269-2014-OS/CD "Procedimiento Administrativo de Redamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural", cumpliéndose estrictamente los plazos establecidos y emitiendo resolución en el término de Ley; garantizando el derecho del cliente a un Debido Procedimiento basado en el Principio de Legalidad; ambos reconocidos por la Ley n° 27444, concordante con el Artículo 3° del capítulo I: Disposiciones Generales de la Resolución de Osinermin n° 269-2014-OS/CD, referido a los 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 64° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y el artículo IV del Título Preliminar de la Ley n° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.2. Con fecha **11 de agosto del 2022**, presenta reclamo mediante el oficio n° 850-2022-OS/OR HUANUCO trasladado por OSINERGMIN con expediente n° 202200158086 por Exceso de Consumo en la Facturación del periodo comercial de julio del 2022, registrada con Boleta de Atención n° **R92136-B-2022**.
- 3.3. Con fecha **25 de agosto del 2022**, se emite la resolución n° **95800006791**, recepcionada por , quien se identificó con DNI n° , manifestando ser **TITULAR**.
- 3.4. Con fecha **20 de septiembre del 2022**, mediante el folio n° 001173 del Libro de Observaciones, , presenta **RECURSO DE QUEJA POR APLICACIÓN DE SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO**.

CODIGO	PCC03-R02
REVISION	01
FECHA	10/08/2006

- 3.5. Cabe precisar que al momento de la notificación, los datos que se consignan son aquellos que declaran quienes reciben los documentos, presumiéndose su veracidad conforme a lo establecido en el numeral 1.7 del artículo IV de la Ley de Procedimiento Administrativo General, más aún si consideramos que mi representada no es competente para determinar la adulteración o falsedad de los datos contenidos en los cargos de notificación, por cuanto dicha materia es de competencia exclusiva del poder Judicial.
- 3.6. Asimismo, conforme establece el numeral 11° de la Directiva de Reclamos, la notificación de la resolución fue realizada en el predio del recurrente con las siguientes características:
- Predio de material noble sin pintar.
 - 02 pisos.
- Colindante derecho con el predio suministro n° [REDACTED], con las siguientes características:
- Predio de color blanco, número [REDACTED].
- Colindante derecho con el predio suministro n° [REDACTED], con las siguientes características:
- Predio de color marrón, número [REDACTED].
- 3.7. En ese sentido, Electrocentro S.A. no ha incurrido en causal de Queja contempladas en el Capítulo CUARTO: Quejas artículo 34: Supuestos de Quejas de la Resolución Osinergmin n° 269-2014-OS/CD "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural", por cuanto el reclamo ha sido atendido dentro del plazo legal, garantizándole el debido procedimiento.

IV. CONCLUSIONES:

- 4.1. Por los fundamentos descritos precedentemente y en aplicación del principio de defensa consagrado en el artículo 2°, inciso 24° de la Constitución Política del Estado y conforme se prueba de los medios probatorios que adjuntamos a la queja de la recurrente no es amparable jurídicamente por no ajustarse a ninguna de las causales establecidas en el artículo 34° de la Directiva de Reclamos, la cual debe ser merituada por vuestro despacho conforme el artículo IV, inciso 1.1, 1.2 y 1.11 de la Ley de Procedimientos Administrativos General, Ley n° 27444, referidos a los principios de legalidad. Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que fueron conferidas, del debido procedimiento. Los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho. La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable sólo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo, y de la verdad material. - En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la Ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.
- 4.2. El procedimiento de reclamación se ha ceñido estrictamente a lo normado por la Resolución de OSINERGMIN n° 269-2014-OS/CD "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural", cumpliéndose estrictamente los plazos establecidos y emitiendo resolución en el término de Ley.
- 4.3. Queda demostrado que mi representada ha emitido la resolución n° 95800006791 de manera justificada y dentro del plazo establecido en la Directiva de Reclamos y en la Ley de Procedimiento Administrativo.

V. FUNDAMENTOS JURÍDICOS

1. Constitución Política del Estado Peruano
2. Decreto Ley 25844 Ley de Concesiones Eléctricas
3. D.S. 009 -93, Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas

CODIGO	PCC03-R02
REVISION	01
FECHA	10/08/2006

4. Ley n° 27444; Ley del Procedimiento Administrativo General
5. Resolución de OSINERGMIN n° 269-2014-OS/CD "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"

VI. MEDIOS PROBATORIOS

1. Expediente en copia formado por la reclamación n° **R92136-B-2022 del 11 de agosto del 2022.**
2. La constitución Política del Estado Peruano.
3. Ley de Concesiones Eléctricas.
4. D.S. 009-93, Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas
5. Ley No. 27444; ley del Procedimiento Administrativo General.
6. Resolución de OSINERGMIN n° 269-2014-OS/CD "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"

VII. ANEXO

1. Expediente en copia formado por la reclamación n° **R92136-B-2022 del 11 de agosto del 2022 en 24 folios.**

Atentamente,



CODIGO	PCC03-R02
REVISION	01
FECHA	10/08/2006

Electrocentro S.A.

Huancayo

20129646099

BOLETA DE ATENCIÓN

RECLAMO Nro. : R92136-B-2022

Gestor Comercial :

CGO Operador Digital Huancayo 06

01

Suministro :		Medidor :	Serie :	000002020011794
Tiuler :		Marca :	CLGU	
Dirección :		Modelo :	DD5720 (5-60 Amp) 2 h	
Dir. Procesal :		Tarifa :	BT58	
Teléfono :		Modalidad :	Carta	
Pto. Atención :	ATC - CGO Operador Digital Huancayo 06	Recepción :	11/08/2022 08:00:00	
Motivo :	Toma de Lectura	Posible Rpta. :	23/09/2022 08:00:00	
Área Encargada :	Comercial			

Periodos : 202207(Energía Active-Cargo por Reparación-Cargo por Mantenimiento-Cargo Fijo-Redondeo-Recupero de energía-Saldo por redondeo-Alumbrado Público-imp. Gral. a las Ventas-Cargo Energía Ley MCTER 30468-Cargo Fijo Ley MCTER 30468-Intensidad Compensatorio)

Monto en reclamo : \$40.40 Monto A Pagar : Período 202207: 0.00 /

Petitorio : OSINERGHI MEDIANTE OFICIO N° 850-2022-05/0R HUANCAYO TRASLADA RECLAMO POR TOMA DE LECTURA DEL PERÍODO COMERCIAL JULIO - 2022. USUARIO REFIERE QUE EN EL RECIBO INDICA LECTURA ANTERIOR Y LECTURA ACTUAL 7,198.00 (FECHAS 24/06 Y 25/07 DE 2022), SIENDO QUE LA LECTURA REAL DE 2,068.3 AL 07/08/2022.

Observación : OF. 202200158066
EXP. 202200158066
NRO. 3 FOLIOS



REPRESENTANTE

(Usuario/Padre Simple) [Redacted]
[Redacted] (CDD) [Redacted]

Nota : "De acuerdo al artículo 16.3: Mientras el usuario 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".

Electrocentro S.A.



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Energía y Minería - Osinergmin

02

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

Huánuco, 10 de agosto del 2022

OFICIO N° 850-2022-OS/OR HUANUCO

Expediente: 202200158086

Señor Ingeniero
Fernando Fernandez Rivera
Jefe Unidad de Negocios Huánuco
Electrocentro S.A.
Av. Túpac Amaru 101-103 Paucarbambilla
Huánuco.-

Asunto : Reclamo de [REDACTED]

Referencia : Documento s/n, del recurrente [REDACTED]
Suministro N° [REDACTED] el [REDACTED]

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted para trasladar el reclamo del señor [REDACTED], identificado con DNI N° [REDACTED], quien presenta reclamo por otras cuestiones vinculadas a la prestación de los servicios públicos de electricidad; cuyas razones las expone en el documento que se adjunta.

Del tenor del petitorio de la recurrente y de los documentos que adjunta, se observa que el petitorio en realidad corresponde a un reclamo, por lo que, de conformidad con el artículo 213² de la Ley 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, su representada deberá tramitar el documento de la referencia como tal, de acuerdo con el procedimiento establecido en la Directiva del "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural", aprobada mediante Resolución de Osinergmin N° 269-2014-OS/CD.

Al respecto, su representada deberá informar a Osinergmin, en forma documentada, sobre los hechos expuestos y el trámite dado al presente en un plazo de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente de su recepción. Se aclara que este requerimiento no pretende conocer el pronunciamiento de primera instancia, el cual tiene sus plazos establecidos, sino se nos confirme si el documento fue registrado como Reclamo.

Atentamente,


Firmado Digitalmente
por: ROSAZA Luis Javier
FAU 20376082114 hard
Fecha: 10/08/2022
19:07:03

Jefe Regional Huánuco

Adj. Copia de documentos de la referencia (04 folios)

² Artículo 213.- Error en la calificación: El error en la calificación del recurso por parte del recurrente no será obstáculo para su tramitación siempre que del escrito se declare su verdadero carácter.

Para un próximo trámite, señalar el número de expediente: 202200158086

Jr. General Prado S41
Huánuco
Telf. 62-518499

 **Osinergmin**
Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Osinergmin, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.L. 1770-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Sustantiva del Decreto Supremo 010-2019-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la dirección web <https://verifica.osinergmin.gob.pe/verifica> ingresando el código 9873hucoQu.


DETALLE DE LA INCONFORMIDAD
Datos del solicitante

Nombres y apellidos

DNI

Teléfono

Correo electrónico

Nro. Suministro

Responsable de atención

Empresa ELECTROCENTRO

Datos de la Inconformidad

Nro. Solicitud 3300570

Código EDE

Exp. SIGED

Fecha 10/08/2022 11:20 AM

Canal

Presencial

Sector ELECTRICIDAD

Motivo

RECLAMO ELECT

Asunto Otras cuestiones vinculadas a la prestación de los servicios públicos de electricidad y gas natural

Descripción de la Inconformidad A solicitud del usuario se registra el reclamo por error de lectura en el periodo de julio 2022. En el recibo indica lectura anterior y lectura actual 2,158.00 (fechas 24/06 y 25/07 de 2022), siendo que la lectura real de 2,068.3 al 07/08/2022.

Ubicación

Fecha	Acción	Estado
10/08/2022 11:20	ELC: Registro de solicitud	Registrado

RECIBO Nº 5058-16744538

Julio-2022

Para Consultar, su código es:

2027 - 46362 - 1170



Electrocentro

EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE
ELECTRICIDAD DE CENTRO S.A.

Av. Tupac Katari 101 - 101 - Pucallpa - Ucayali
RUC: 2002044000

DATOS DE SUMINISTRO DE CONSUMO		IMPORTES FACTURADOS	
Ubicación	202 V - 10-10-1003	Período de Consumo del 25/06/2022 al 25/07/2022	
Dist. Electrica	SE0086 HUANICO (ST2)	Carga fijo	4.47
Tipo de Conexión	Monofásica-Alterna(C1.1)	Cargos Recaudados y Mantenimiento	1.08
Código Tarifa	ST28 - Residencial	Contribución (Alcance: 8/34892)	0.89
Medidor HP	00000202011704 - Electrica	Impuesto Compromiso	0.02
Altura	2	SUB TOTAL	6.46
Lectura Anterior	2,158.30 (H/04/2022)	Imp. Cost. de la Venta	1.00
Lectura Actual	2,158.00 (25/07/2022)	Subsidio de Energía	4.04
Diferencia de Lectura	0.00	Mantenimiento de Redes	8.00
Factor	1.0000	Reserva de Energía (000010000 - 10000)	100.17
Consumo	0.00 kWh	TOTAL NETO DE JULIO-2022	160.40
Cero. Pasa a	15.00 kWh		
Potencia Contratada	1.00 kW		
Índice Contrato	01100007		
Índice Contrato	20020202		
Fecha Emisión	27/07/2022		

FECHA DE VENCIMIENTO 12/08/2022

TOTAL A PAGAR S/ *****140.40

INGRESA a
Yape, Plin,
Tunki, etc
ESCANEA el
código QR y
paga

RECIBO Nº 5058-16744538 Julio-2022
Suministro
2027 - 46362 - 1170 / 27/07/2022 / 12/08/2022
TOTAL A PAGAR S/ *****140.40



Electrocentro

Asunto: Interpongo Recurso de queja de toma de lectura de medidor 5

Con código [REDACTED]

Lectura Anterior 2,158.00 (24/06/2022)
Lectura Actual 2,158.00 (25/07/2022)

Esta toma es una flagrancia, evidencia, Recibo N° 5958-16744538 con fecha 12/08/2022, cosa que no es real.

La lectura real vigente de medidor con código [REDACTED] es

Lectura Actual 2,068.36 kWh (25/12/2021)
Lectura Anterior 2,049.00 kWh (25/10/2021)

19.36 kWh.

Esto se corrobora con la toma de foto al medidor con fecha 7/08/2022, es 2,068.36 kWh.

Los recibos de flagrancia es de Noviembre 2021

Lectura Anterior 2,249.00 (25/10/2021)
Lectura Actual 2,299.00 (24/11/2021)

Diciembre

Lectura Anterior 2,299.00 (24/11/2021)
Lectura Actual 2,550.00 (25/12/2021)

Enero

Lectura Anterior 2,068.00 (25/12/2021)
Lectura Actual 2,158.00 (25/01/2022)

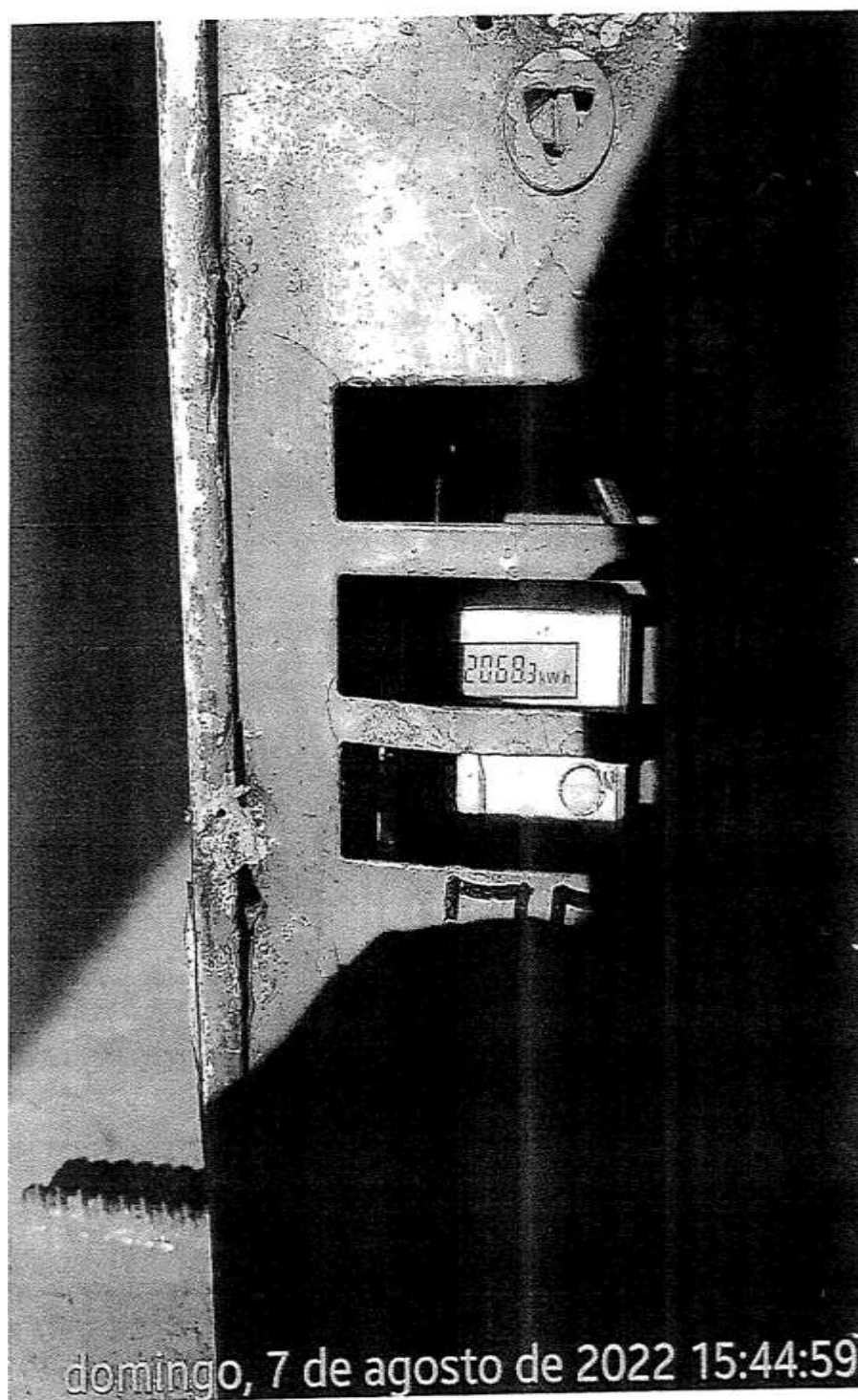
Son lecturas de flagrancia:

Esto sucede desde 23 de febrero de 2022, la Empresa Concesionaria Electrocentro ha retirado al medidor sin acta y sin notificación al usuario al medidor con argumento de Recargo Eléctrico, no había recargo eléctrico, y sigo pagando los recibos, con argumento de recargos de energía, que no está probado, no había ningún desperfecto en el medidor, esto lo hacen constante, acento sin servicios de luz eléctrica a mi domicilio.

El Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería que evalúe, la mala toma de lectura.

Estoy por recurrir en otras instancias, con pruebas, es una humillación y asero al usuario.

- Adjunto Solución Fundamentada



Expediente N° 202200158086



Firmado digitalmente por:
notificaciones.osinergrmin.gob.pe
Motivo: Carga Digital
Fecha: 10/08/2022 19:08:49-0500

04

Expediente : 202200158086
Nombre/Razón Social : ELECTROCENTRO S.A.
DNI/RUC : RUC 20129646099

Constancia de Notificación

Estimado administrado:

Se le informa que, se ha procedido a la notificación electrónica de los documentos que se indican en la siguiente fecha y hora: Miércoles 10/08/2022 07:08:45 PM ¹

De acuerdo con lo previsto en el numeral 7.5 del Reglamento del Sistema de Notificación Electrónica de Osinergrmin², la notificación electrónica surte efectos legales cuando se deposita en la casilla electrónica, conforme a la fecha y hora registrada en el SNE, con prescindencia de la fecha en que el usuario del SNE haya ingresado a dicha plataforma informática o haya dado lectura al acto o actuación notificados. Osinergrmin puede enviar alertas informáticas sin que ello forme parte del proceso de notificación electrónica ni afecte la validez de la notificación electrónica realizada.

Asimismo, se le recuerda que conforme lo dispone el numeral 7.6 del Reglamento del Sistema de Notificación Electrónica de Osinergrmin, el cómputo de los plazos para las acciones que corresponda al Usuario del SNE se inicia al día hábil siguiente de realizada la notificación en la casilla electrónica.

Documentos notificados:

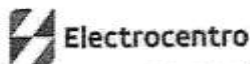
OFICIO - 850-2022-OS/OR HUANUCO
- Reclamo de Irene Huerto Moya por Otras cuestiones vinculadas a la prestación de los servicios públicos de electricidad.pdf

ANEXO - 13960
- ANEXO DE [REDACTED].pdf

Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - Osinergrmin

¹En caso la notificación se haya efectuado después de las 17:30 horas se entiende efectuada al día hábil siguiente.

²Aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N°003-2021-OS-CD



Electrocentro

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Huanuco, 15 de Agosto del 2022

HC-5538-2022

Señor Ingeniero
LUIS GALARZA ROSAZZA
Jefe Oficina Regional Huánuco - OSINERGMIN
CIUDAD

Asunto : **REGISTRO DE RECLAMO POR TOMA DE LECTURA DEL PERIODO
COMERCIAL JULIO - 2022. PRESENTADO POR EL SR. [REDACTED]**

Referencia : EXP. 202200158085

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y en atención del documento de la referencia, le informamos que se ha procedido al registro del reclamo POR TOMA DE LECTURA DEL PERIODO COMERCIAL JULIO - 2022; generando el código N° R92136-B-2022, el mismo que proseguirá de acuerdo a lo dispuesto en la Directiva de Reclamos N°. 269-2014-OS/CD, se adjunta boleta de registro en 01 folio.

Sin otro particular es propicia la ocasión para testimoniarle los sentimientos de estima y consideración personal.

Atentamente,



L-09 04407310
6 Av. Tupac Katari 125 - 127
Huánuco - Perú
P0014821 Rev. 03/10/13-2018

03

//

Cargo de Recepción

Su documento ha sido ingresado satisfactoriamente, por favor tome nota del número de expediente generado para realizar el seguimiento correspondiente

Número de expediente: 202200163482
 Fecha y hora de presentación: 17/08/2022 10:50
 RUC: 20129646099
 Nombre/Razón social: ELECTROCENTRO S.A.
 Correo electrónico: jadautoo@distriuz.com.pe
 Nro. telefónico: 964552548
 Documento: CARTA - HC-5538-2022 Nro. 2
 Folios:
 Asunto: REGISTRO DE RECLAMO POR TOMA DE LECTURA DEL PERIODO COMERCIAL JULIO - 2022. PRESENTADO POR EL SR. [REDACTED]
 Anexos: SI

TIPO	DOCUMENTO	NOMBRE	FOLIO	PESO
DocumentoPrincipal	R92136-B-202273506674_17082022104848.pdf	REGISTRO DE RECLAMO POR TOMA DE LECTURA DEL PERIODO COMERCIAL JULIO - 2022 PRESENTADO POR EL SR. [REDACTED]	2	269 Kb
Anexo	R92136-B-202273506674_17082022104858.pdf	CARTA DE REGISTRO	1	305 Kb

Usted podrá hacer el seguimiento de su trámite a través de <https://consultasventanillas.osinergrmin.gob.pe/consulta-dnrc/>
 De tener alguna consulta puede efectuarla a través de: ventanillavirtual@osinergrmin.gob.pe

ATENCIÓN

Usted se encuentra afiliado al Sistema de Notificaciones Electrónicas del Osinergrmin-SNE, cualquier notificación se realizará por ese medio, exceptuando las Solicitudes de Acceso a la Información Pública, cuya atención se realizará por el canal seleccionado.

En caso el cliente registrado en el formulario virtual corresponda a un tercero (persona natural o jurídica distinta al solicitante del trámite), el Osinergrmin creará una casilla electrónica de oficio al solicitante en la cual se realizará toda notificación.

Para ingresar a su casilla electrónica, actualizar sus datos y/o revisar sus

notificaciones, sírvase ingresar al siguiente link:
<https://notificaciones.asinergmin.gob.pe/>.

LO

NOTA IMPORTANTE:

Para fines del cómputo de plazos, los documentos presentados los sábados, domingos y feriados se computan como día hábil, se consideran presentados al primer día hábil siguiente. El cargo de recepción del expediente no significa aceptación, aprobación o intervención al respecto de alguna actividad objeto a supervisión o fiscalización del Odebrecht, resultando de aplicación lo dispuesto en los numéros 33.2 y 136.6 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

[Imprimir](#) [Ingresar otra solicitud](#)

Electrocentro S.A.
Huánuco

Historico de Consumos y Lecturas

Página : 2/3
Fecha : 15/08/2022 15:33:11
Usuario : DISTRIBUIZ

Suministro
Nombre

Tarifa: BT68
Recibos Deuda :0

Tipo Lectura	Orden de Trabajo	Fecha Lectura	Periodo	Magnitud	Serie Medidor	Lectura		Factor	Consumo		Observación		Comentario	Importe EAT
						Original	Facturada		Original	Facturada	Lectura	Facturación		
Corrección de Lectura	95800266910	25-07-2022	Jul-2022	Energía Activa Total	000002020011784		2,158.0000	1.00	0.0000	0.0000	Predio en Construcción/Sin servicio	Corrección de Lecturas		0.0000
Corrección de Lectura	95800262345	24-06-2022	Jun-2022	Energía Activa Total	000002020011784		2,158.0000	1.00	0.0000	0.0000	Predio en Construcción/Sin servicio	Corrección de Lecturas		76.6900
Corrección de Lectura	95800258755	25-05-2022	May-2022	Energía Activa Total	000002020011784		2,158.0000	1.00	0.0000	0.0000	Predio en Construcción/Sin servicio	Corrección de Lecturas		0.0000
Corrección de Lectura	95800155793	24-04-2022	Abr-2022	Energía Activa Total	000002020011784		2,158.0000	1.00	0.0000	0.0000	Predio en Construcción/Sin servicio	Corrección de Lecturas		0.0000
Corrección de Lectura	95800252938	25-03-2022	Mar-2022	Energía Activa Total	000002020011784		2,158.0000	1.00	0.0000	0.0000	Predio en Construcción/Sin servicio	Corrección de Lecturas		72.6000
Corrección de Lectura	95800249570	22-02-2022	Feb-2022	Energía Activa Total	000002020011784		2,158.0000	1.00	0.0000	0.0000	Predio en Construcción/Sin servicio	Corrección de Lecturas		0.0000
Corrección de Lectura	95800246984	25-01-2022	Ene-2022	Energía Activa Total	000002020011784		2,158.0000	1.00	0.0000	0.0000	Predio en Construcción/Sin servicio	Corrección de Lecturas		72.6500
tefacturado		25-01-2022	Ene-2022	Energía Activa Total	000002020011784		2,068.0000	1.00	0.0000	0.0000	Predio en Construcción/Sin servicio	Estimación de Consumo Manual		72.6500
Corrección de Lectura	95800233859	25-12-2021	Dic-2021	Energía Activa Total	000002020011784		2,550.0000	1.00	0.0000	251.0000	Predio en Construcción/Sin servicio	Corrección de Lecturas		699.9200
tefacturado		25-12-2021	Dic-2021	Energía Activa Total	000002020011784		2,068.0000	1.00	0.0000	94.0000	Predio en Construcción/Sin servicio	Corrección de Lecturas		699.9200
Corrección de Lectura	95800240645	24-11-2021	Nov-2021	Energía Activa Total	000002020011784		2,259.0000	1.00	0.0000	250.0000	Predio en Construcción/Sin servicio	Corrección de Lecturas		228.3300
tefacturado		24-11-2021	Nov-2021	Energía Activa Total	000002020011784	2,049.0000	1,974.0000	1.00	0.0000	83.0000	Predio en Construcción/Sin servicio	Estimación de Consumo Manual		228.3300
Toma de Lectura	95800237107	25-10-2021	Oct-2021	Energía Activa Total	000002020011784			1.00	0.0000	244.0000				221.0200
tefacturado		25-10-2021	Oct-2021	Energía Activa Total	000002020011784			1.00	0.0000	86.0000				221.0200
Toma de Lectura	95800234736	24-09-2021	Set-2021	Energía Activa Total	000002020011784	1,805.0000	1,891.0000	1.00	0.0000	261.0000				228.7900
tefacturado		24-09-2021	Set-2021	Energía Activa Total	000002020011784	1,514.0000	1,465.0000	1.00	0.0000	272.0000				234.0300
Toma de Lectura	95800230457	25-07-2021	Jul-2021	Energía Activa Total	000002020011784	1,277.0000	1,272.0000	1.00	0.0000	274.0000				231.1700
Toma de Lectura	95800230011	24-06-2021	Jun-2021	Energía Activa Total	000002020011784	938.0000	998.0000	1.00	0.0000	266.0000				222.0100
Toma de Lectura	95800225286	25-05-2021	May-2021	Energía Activa Total	000002020011784	730.0000	730.0000	1.00	0.0000	279.0000				220.8600
Toma de Lectura	95800222198	24-04-2021	Abr-2021	Energía Activa Total	000002020011784	451.0000	451.0000	1.00	0.0000	258.0000				215.7400

Electrocentro S.A. Huánuco

Historico de Consumos y Lecturas

Suministro		Tarifa : DT50		Recibos Deuda (S)		Valiador Consumo		Valiador Consumo	
Nombre :									
Toma de lectura	95800119161	25-03-2021	Mar-2021	153.0000	193.0000	1.00	1.0000	219.0000	219.0000
Toma de lectura	95800210079	22-02-2021	Feb-2021	15,301.0000	15,301.0000	1.00	1.0000	86.0000	86.0000
Lectura de Redeo	95800210716	02-03-2021	Feb-2021	15,327.0000	15,327.0000	1.00	1.0000	26.0000	26.0000
Lectura de Inicialización	95800218716	02-03-2021	Feb-2021	6.0000	6.0000	1.00	1.0000	0.0000	0.0000
Toma de lectura	95800212455	25-01-2021	Ene-2021	15,415.0000	15,415.0000	1.00	1.0000	99.0000	99.0000
Toma de lectura	95800209507	25-12-2020	Dic-2020	15,316.0000	15,316.0000	1.00	1.0000	104.0000	104.0000
Toma de lectura	95800209184	24-11-2020	Nov-2020	15,213.0000	15,213.0000	1.00	1.0000	102.0000	102.0000
Toma de lectura	95800201139	25-10-2020	Oct-2020	15,110.0000	15,110.0000	1.00	1.0000	100.0000	100.0000
Toma de lectura	95800194458	24-09-2020	Sep-2020	15,010.0000	15,010.0000	1.00	1.0000	96.0000	96.0000
Toma de lectura	95800188801	24-08-2020	Ago-2020	14,907.0000	14,907.0000	1.00	1.0000	93.0000	93.0000
Toma de lectura	95800185835	24-07-2020	Jul-2020	14,811.0000	14,811.0000	1.00	1.0000	81.0000	81.0000
Toma de lectura	95800182413	24-06-2020	Jun-2020	14,718.0000	14,718.0000	1.00	1.0000	83.0000	83.0000
Toma de lectura	95800180427	25-05-2020	May-2020	14,637.0000	14,637.0000	1.00	1.0000	93.0020	93.0020
Refacturado	95800180427	25-05-2020	May-2020	14,637.0000	14,637.0000	1.00	1.0000	81.0000	81.0000
Corrección de lectura	95800180107	24-04-2020	Abr-2020			1.00	1.0000	0.0000	0.0000
Refacturado	95800180107	24-04-2020	Abr-2020			1.00	1.0000	91.0000	91.0000
Corrección de lectura	95800180523	25-03-2020	Mar-2020			1.00	1.0000	0.0000	0.0000
Refacturado	95800180023	25-03-2020	Mar-2020			1.00	1.0000	94.0000	94.0000
Toma de lectura	95800177448	23-02-2020	Feb-2020	14,359.0000	14,359.0000	1.00	1.0000	111.0000	111.0000
Toma de lectura	95800174356	26-01-2020	Ene-2020	14,246.0000	14,246.0000	1.00	1.0000	125.0000	125.0000
Toma de lectura	95800171603	25-12-2019	Dic-2019	14,123.0000	14,123.0000	1.00	1.0000	122.0000	122.0000
Toma de lectura	95800168645	25-11-2019	Nov-2019	14,001.0000	14,001.0000	1.00	1.0000	121.0000	121.0000
Toma de lectura	95800165949	25-10-2019	Oct-2019	13,880.0000	13,880.0000	1.00	1.0000	116.0000	116.0000
Toma de lectura	95800160389	24-09-2019	Sep-2019	13,764.0000	13,764.0000	1.00	1.0000	113.0000	113.0000

Páginas : 3/3
 Fecha : 15/08/2022 15:33:18
 Usuario : DISTRAJUZ

Examinando		Tercio - 2018		Rebates Dólar - 0			
Moneda							
Fecha de cierre del ejercicio	28-08-2018	Rebates Admon. Total	100000406533171	1.00	1.0000	111.4800	111.4800
Rebates Admon.	934021138003	Rebates Admon.	1000016065331771	1.00	1.0000	111.5000	111.5000
Rebates Admon.	934021138003	Rebates Admon.	1000016065331771	1.00	1.0000	111.5000	111.5000



HISTORICO DE FACTURACIÓN

Suministro: XXXXXXXXXX
 Fecha de Inicio: 16/07/2019
 Fecha fin: 15/08/2022

Periodo	Nº de Recibo Emisido	Tarifa	Fecha de Lectura	Fecha de Valorización	Fecha de Vencimiento	Fecha Pago	Importe Total del Recibo (\$/.)	Saldo (\$/.)	Estado de Deuda	Detalle Documentos
07-2022	5958-16744538	BT5BR	25-07-2022	27-07-2022	12-08-2022		140.40	140.40	No Pagado	Ver Documentos
06-2022	5958-16617800	BT5BR	24-06-2022	27-06-2022	13-07-2022	15-07-2022	140.40	0.00	Pagado	Ver Documentos
05-2022	5958-16491197	BT5BR	25-05-2022	27-05-2022	13-06-2022	10-06-2022	140.20	0.00	Pagado	Ver Documentos
04-2022	5958-16364822	BT5BR	24-04-2022	26-04-2022	12-05-2022	10-06-2022	140.00	0.00	Pagado	Ver Documentos
03-2022	5958-16238602	BT5BR	25-03-2022	28-03-2022	13-04-2022	28-03-2022	139.90	0.00	Pagado	Ver Documentos
02-2022	5958-16112591	BT5BR	22-02-2022	24-02-2022	12-03-2022	25-02-2022	7.70	0.00	Pagado	Ver Documentos
01-2022	5958-15986957	BT5BR	25-01-2022	27-01-2022	12-02-2022	28-01-2022	90.50	0.00	Pagado	Ver Documentos
12-2021	5958-15861794	BT5BR	25-12-2021	27-12-2021	12-01-2022	11-01-2022	270.20	0.00	Pagado	Ver Documentos
11-2021	5958-15737041	BT5BR	24-11-2021	26-11-2021	13-12-2021	20-12-2021	404.20	0.00	Pagado	Ver Documentos
10-2021	5958-15612810	BT5BR	25-10-2021	27-10-2021	12-11-2021	20-12-2021	391.90	0.00	Pagado	Ver Documentos
09-2021	5958-15490511	BT5BR	24-09-2021	27-09-2021	13-10-2021	18-10-2021	269.10	0.00	Pagado	Ver Documentos
08-2021	5958-15368086	BT5BR	25-08-2021	27-08-2021	13-09-2021	21-09-2021	270.60	0.00	Pagado	Ver Documentos
07-2021	5958-15248844	BT5BR	25-07-2021	27-07-2021	12-08-2021	17-08-2021	267.30	0.00	Pagado	Ver Documentos
06-2021	5958-15130017	BT5BR	24-06-2021	26-06-2021	12-07-2021	12-07-2021	256.20	0.00	Pagado	Ver Documentos
05-2021	5958-15012032	BT5BR	25-05-2021	27-05-2021	12-06-2021	30-06-2021	266.50	0.00	Pagado	Ver Documentos
04-2021	5958-14894457	BT5BR	24-04-2021	26-04-2021	12-05-2021	17-05-2021	251.00	0.00	Pagado	Ver Documentos
03-2021	5958-14777301	BT5BR	25-03-2021	27-03-2021	12-04-2021	06-04-2021	215.00	0.00	Pagado	Ver Documentos
02-2021	5958-14653402	BT5BR	22-02-2021	24-02-2021	12-03-2021	09-03-2021	76.20	0.00	Pagado	Ver Documentos
01-2021	5958-14536850	BT5BR	25-01-2021	27-01-2021	12-02-2021	16-02-2021	87.20	0.00	Pagado	Ver Documentos
12-2020	5958-14420565	BT5BR	25-12-2020	27-12-2020	12-01-2021	26-01-2021	104.90	0.00	Pagado	Ver Documentos
11-2020	5958-14304788	BT5BR	24-11-2020	26-11-2020	12-12-2020	10-12-2020	103.50	0.00	Pagado	Ver Documentos
10-2020	5958-14189423	BT5BR	25-10-2020	27-10-2020	12-11-2020	24-11-2020	86.20	0.00	Pagado	Ver Documentos
09-2020	5958-14061031	BT5BR	24-09-2020	26-09-2020	12-10-2020	22-10-2020	103.70	0.00	Pagado	Ver Documentos

Usuario: XXXXXXXXXX

HISTORICO DE FACTURACIÓN

Suministrador: XXXXXXXXXX
 Fecha de Inicio: 16/07/2019
 Fecha fin: 15/09/2022

08-2020	S958-13946446	BT5BR	24-08-2020	26-08-2020	11-09-2020	09-09-2020	83.20	0.00	Pagado	Ver Documentos
07-2020	S958-13833393	BT5BR	24-07-2020	27-07-2020	12-08-2020	28-08-2020	80.40	0.00	Pagado	Ver Documentos
06-2020	S958-13720090	BT5BR	24-06-2020	26-06-2020	13-07-2020	23-08-2020	69.90	0.00	Pagado	Ver Documentos
05-2020	S958-13606733	BT5BR	25-05-2020	27-05-2020	12-06-2020	26-06-2020	72.00	0.00	Pagado	Ver Documentos
04-2020	S958-13492614	BT5BR	24-04-2020	27-04-2020	13-05-2020	22-05-2020	66.60	0.00	Pagado	Ver Documentos
03-2020	S958-13378083	BT5BR	25-03-2020	31-03-2020	16-04-2020	01-05-2020	112.30	0.00	Pagado	Ver Documentos
02-2020	S958-13264936	BT5BR	23-02-2020	25-02-2020	12-03-2020	01-05-2020	107.30	0.00	Pagado	Ver Documentos
01-2020	0095813151538	BT5BR	25-01-2020	27-01-2020	12-02-2020	21-02-2020	120.60	0.00	Pagado	Ver Documentos
12-2019	0095813038410	BT5BR	25-12-2019	27-12-2019	13-01-2020	27-01-2020	115.50	0.00	Pagado	Ver Documentos
11-2019	0095812925556	BT5BR	24-11-2019	26-11-2019	12-12-2019	16-12-2019	112.30	0.00	Pagado	Ver Documentos
10-2019	0095812813027	BT5BR	25-10-2019	28-10-2019	13-11-2019	25-11-2019	108.50	0.00	Pagado	Ver Documentos
09-2019	0095812700798	BT5BR	24-09-2019	26-09-2019	12-10-2019	22-10-2019	103.40	0.00	Pagado	Ver Documentos
08-2019	0095812568901	BT5BR	25-08-2019	27-08-2019	12-09-2019	24-09-2019	104.30	0.00	Pagado	Ver Documentos
07-2019	0095812477280	BT5BR	25-07-2019	27-07-2019	12-08-2019	23-08-2019	104.20	0.00	Pagado	Ver Documentos

15

Usuario: XXXXXXXXXX

Acta de Trabajo

Inspección Visual en Campo del Sistema de Medición

26

958 22

19/08/2022 15:05:00

Medidor		
Serie/Fabrica	000002020011784 (EAT)	
Fecha/Fabrica	2020	
Marca	CLOU	
Modelo	DCS720 (5-60 Amp) 2 h	
Hilos	2	
Factor/Medicion	1.0000	
KContraste	1600.0000	
Lectura	2068.0000	
Carga Instalada	Cantidad	Total

Datos del Predio	
Tipo	Propia
Material	Notie
Uso	Vivienda
Situación	Habitado
Nro Pisos	02
Situación Servicio	

Ninguno

Técnico	Palacin Torrez	Cliente
		Ausente



EVALUACIÓN DE RECLAMO POR EXCESO DE CONSUMO FACTURADO

14

Suministro: [REDACTED] Opción Tarifaria: BT5B - Residencial
 Tltular: [REDACTED]
 Usuario reclamante: [REDACTED]
 Materia del reclamo: Toma de Lectura

1. Datos del (los) consumo(s) Reclamado(s)

Periodo	Fech. Lect.	Precio	Consumo kWh	Factor	Lectura	Obs.	Serie Med.	Importe Fact.
202207	2022/07/25	S/. 0.5995 Por Energía(Consumo<=30 kWh/h) Y S/. 0.7993 Por Energía (>30 <= 100 kWh) Y S/. 0.8385 Por Energía (Consumo>100)	0.0000	1.0000	2158.0000	Predio en Construcción/Sin servicio	000003020011784	0.00

Datos a ser llenados por gestor:

Lecturas correlativas? No Fecha de Inspección: 19/08/2022
 Acumulación de consumos? No Lectura de Inspección: 2058 kWh
 Liquidación de consumos? No

2. Datos Históricos del Suministro (36 meses previos al periodo en reclamo más antiguo)

Análisis de estacionalidad

Consumos son estacionales? No
 Periodos altos de estacionalidad
 Cálculo de consumo atípico:

Promedio de 12 meses antes del periodo de reclamo más antiguo 89.17
 Desviación estándar 8.92
 Consumo máximo (no atípico) 124.85

Periodos en reclamo que exceden a dicho consumo

3. Datos del medidor que registró los consumos en reclamo

Serie de medidor 000002020011784 Fecha instalación 2021/03/02 Fecha fabricación 2020
 Marca CLOU Modelo DD5720 (5-60 Amp) 2 h

Histórico de lecturas 3 antes y 3 posterior al reclamo (incluye lecturas de inspecciones)

Mes	Fech. Inspecc.	Fech. Lect.	Lectura	Factor	Diferenc.	Consumo	Obs. Lec.	Obs. Ins.
Jun		2022/06/24	2158.0000	1.0000		0.0000	Predio en Construcción/Sin servicio	
May		2022/05/25	2158.0000	1.0000		0.0000	Predio en Construcción/Sin servicio	
Abr		2022/04/24	2158.0000	1.0000		0.0000	Predio en Construcción/Sin servicio	



ENERGÍAS RENOVABLES S.A.

Fecha de Inspección: 19/08/2022
Lectura de Inspección: 2068 kWh

13

Conclusión

Corresponde a error de lectura	Si
Corresponde a error de consumo facturado	No

EXPEDIENTE N° : R92136-B-2022
 RESOLUCIÓN N° : 95800006791
 FECHA : Huánuco, 25/08/2022
 SUMINISTRO N° :
 CLIENTE :
 RECLAMANTE :
 DIRECCIÓN :
 DIRECCIÓN PROCESAL :
 RECLAMACIÓN : Toma de Lectura

VISTO, es materia de pronunciamiento de esta instancia administrativa el reclamo presentado por el (la) Sr. (a.) [REDACTED] con dirección procesal en [REDACTED] identificado (a) con DNI N° [REDACTED] respecto a la Toma de Lectura del período comercial julio-2022, siendo registrado con Boleta de Atención de Reclamo N° R92136-B-2022.

CONSIDERANDO:

1. Electrocentro S.A. en cumplimiento a la Resolución del Consejo Directivo de OSINERGMIN N° 269-2014-OS/CD - "Procedimiento Administrativo de Reclamaciones de Usuarios del Servicio Público de Electricidad y Gas Natural", recepciona en fecha 11/08/2022, el reclamo respecto a la Toma de Lectura del período comercial julio-2022. Usuario refiere que en el recibo indica lectura anterior y lectura actual 2158 kWh (fechas 24/06/2022 y 25/07/2022), siendo que la lectura real es de 2068.3 kWh al 07/08/2022.
2. En base a lo dispuesto en el artículo 19°, numeral 19.3, inciso a), de la directiva en mención respecto a la actuación de los medios probatorios; con fecha 19/08/2022, el personal técnico de Electrocentro S.A. se constituyó al predio del reclamante para verificar los datos del medidor y descartar errores en la toma de lectura, identificando el equipo de medición instalado de marca CLOU, modelo D05720, año de fabricación 2020 y N° de serie 2020011784, el mismo que ha registrado la cantidad de 2068 kWh y sin dificultad para leer; asimismo se ha verificado el estado del cable acometida el mismo que se encuentra en buen estado; predio de uso como vivienda. Finalmente, se precisa que en la inspección realizada no se ha intervenido ni manipulado el sistema de medición ni conexiones (caja portamedidor, medidor, cable de acometida y sistema de protección) conforme a lo establecido en el artículo 19° del procedimiento citado.
3. Tras la inspección de fecha 19/08/2022 efectuada por mi representada y en base al reclamo presentado por la parte recurrente, se ha procedido a verificar nuestro sistema comercial Optimus NGC donde se detalla lo siguiente:
 - Del análisis de la inspección señalada en el párrafo anterior, se verifica que la lectura de inspección del medidor registró la cantidad de 2068 kWh, mientras que en el recibo de facturación del mes de julio-2022 la lectura es de 2158 kWh, por lo que se determina que existe una incorrecta toma de lectura en el período comercial julio-2022. En ese sentido, Electrocentro S.A. procederá a corregir la lectura de facturación del período comercial julio-2022 a 2068 kWh.
 - Asimismo, se indica al usuario que el consumo facturado en el período comercial julio-2022 es de 0 kWh.
4. De igual manera se procede a detallar los otros conceptos ligados al período comercial julio-2022 en reclamo:
 - a) **Cargo Fijo:**
Es el costo unitario mensual que se carga al recibo de energía, destinado a cubrir los gastos de toma de lectura, procesamiento, emisión distribución y cobranza del recibo de energía eléctrica. Este cargo es dependiente de la tarifa e independiente del consumo, (se facturará aún el consumo sea cero). Sustentado en el artículo 64° de la Ley de Concesiones Eléctricas (LCE), el artículo 142° del Reglamento de la LCE y artículo 10° de la resolución OSINERGMIN N° 206-2013 OS/CD.
 - b) **Cargo por Reposición y Mantenimiento:**
Es el monto que se carga al recibo destinado a cubrir los gastos de reposición y mantenimiento de la conexión (acometida, caja y medidor), por deterioro en el tiempo, hasta por un período de 30 años. Este monto está en función de la tarifa, tipo de red de distribución (aéreo/subterráneo), tipo de conexión (monofásica, trifásica) y de la potencia contratada. Según lo detallado en el artículo 163° del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas. Los importes se determinan según el tipo de conexión, nivel de tensión, fases, potencia conectada, tipo de medición y tipo de red. Las actualizaciones se publican conjuntamente con el pliego tarifario.
 - c) **Alumbrado Público:**
Corresponde al costo del Servicio de Alumbrado Público, iluminación de vías públicas de tránsito vehicular o peatonal, urbano, urbano-rural o rural, áreas recreacionales. Corresponde a las áreas comunes de la localidad y no únicamente a la calle o zona donde se ubique el predio, tal como lo establece el Art. 184 del Reglamento de la LCE, y será distribuida entre los usuarios en importes calculados de acuerdo a los consumos, teniendo en cuenta el valor de alícuota vigente para el mes facturado. Es decir, que el importe de alumbrado público irá en aumento de acuerdo al consumo mayor del usuario y viceversa si en caso el usuario consume menos energía su importe será menor.
 - d) **Interés Compensatorio:**
Según lo establecido en los artículos 161° y 179° del Reglamento de la LCE, el interés compensatorio será aplicable desde la fecha de vencimiento del recibo que no haya sido cancelado.
 - e) **Concepto de Redondeo y Saldo por Redondeo:**
El importe por redondeo puede ser positivo o negativo y en ningún caso mayor o menor a 0.05 nuevos soles, enfatizando que este importe es reintegrado (negativo) o cargado (positivo) mensualmente en el recibo del mes siguiente mediante el concepto "Saldo por Redondeo". El concepto de Saldo por redondeo es el abono por diferencia de redondeo aplicado en la facturación anterior.

f) **Impuesto General a las Ventas:**
Tributo que se aplica a los cargos de facturación afectos, esto de conformidad con el inciso b) del artículo 1 del Título I del Texto Único Ordenado de la Ley del Impuesto General a las Ventas e impuesto selectivo al consumo, el porcentaje vigente es de 18%.

g) **Recupero de Energía (7/10):**
Con respecto al concepto de recupero de energía (7/10), se especifica que los cargos por recupero de energía originados por las causales i) Error en el Proceso de Facturación; ii) Error en el Sistema de Medición; iii) Error en la Instalación del Sistema de Medición; referidos en el numeral 5.2 de la norma de Reintegros y Recuperos, se efectuará en diez (10) cuotas mensuales iguales sin considerar intereses ni recargos por moras, en concordancia con el Artículo 92º de la Ley de Concesiones Eléctricas. En ese sentido, de conformidad con las condiciones de pago establecidas en el documento nº 95900164185, celebrada el 21/10/2021, se detalla el pago por el concepto de recupero de energía:

Deuda financiada S/	1.321,67	Cuota pactada S/	132,17
Valor de cuota inicial S/	0,00	Nº de cuotas pactadas	10
Tasa de interés aplicada			0,00 %

Cada cuota será abonada conjuntamente con los consumos mensuales de electricidad del suministro, incorporada en el recibo respectivo, por lo que tendrá como fecha de vencimiento el mismo día señalado en este último.

5. De lo expuesto se concluye:

- **FUNDADO**, el reclamo con respecto a la toma de lectura del periodo comercial julio-2022, se verifica que existe una incorrecta toma de lectura en el mes de julio-2022, por lo que se procederá a corregir la lectura de facturación del periodo comercial julio-2022 a 2068 kWh.
- **INFUNDADO**, el reclamo con respecto a los conceptos facturados en el periodo comercial julio-2022, ya que se ajustaron a lo dispuesto en las normas vigentes.

6. Todas las actuaciones técnicas se realizaron respetando el Principio de Verdad Material, estipulado en el numeral 1.11 del Artículo IV de la Ley Nº 27444 "Ley de Procedimiento Administrativo General", pues se ha cumplido con verificar plenamente los hechos, que sirvieron de motivo a nuestras decisiones, adoptando todas las medidas probatorias necesarias. Por lo tanto, en mérito a los fundamentos arriba expuestos y en cumplimiento a lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo de Osinergmin Nº 269-2014-OS/CD - "Procedimiento Administrativo de Reclamaciones de Usuarios del Servicio Público de Electricidad y Gas Natural", se procede a la emisión de la presente resolución de Primera Instancia.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: declárese **FUNDADO** el reclamo presentado por el (la) Sr. (a.) [REDACTED], por Toma de Lectura del periodo comercial julio-2022, en mérito a las consideraciones arriba expuestas. Asimismo, Electrocentro S.A. procederá a corregir la lectura de facturación del periodo comercial julio-2022 a 2068 kWh. Sin embargo, se hace mención que el consumo ya facturado dicho periodo es de 0 kWh.

ARTICULO SEGUNDO: declárese **INFUNDADO** el reclamo presentado por el (la) Sr. (a.) [REDACTED] con respecto a los conceptos facturados en el periodo comercial julio-2022, en mérito a las consideraciones arriba expuestas.

La presente resolución no considera los pagos por costos y costas del procedimiento.

En caso el (la) reclamante se encontrara disconforme con lo resuelto, se deja a salvo su derecho de interponer el Recurso de Reconsideración contra la presente resolución, el mismo que es de carácter opcional y no constituye requisito para plantear un recurso de apelación, debiendo presentarse ante esta entidad dentro del plazo de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de notificado y sustentarse en la existencia de nuevos medios probatorios, debiendo ofrecerlos en su escrito respectivo.

El (la) reclamante podrá prescindir de interponer el Recurso de Reconsideración contra la presente resolución e interponer el Recurso de Apelación dentro del plazo máximo de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de notificado, debiendo sustentar su impugnación en una distinta apreciación de los medios probatorios evaluados por la primera instancia administrativa o en cuestiones de puro derecho.

Conforme lo establecido en la Resolución Ministerial 103-2020-PCM, artículo 5.2, los recursos de reconsideración y/o apelación pueden ser presentados mediante correo electrónico: reclamosele@distriuz.com.pe o mesadeparteseleto@distriuz.com.pe consignando necesariamente el número de reclamo y número de resolución en cuestión.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE


Ing. Fernando Rentería Rivera
JEFE DE U. ALMAVICO (M)
ELECTROCENTRO

CÉDULA DE NOTIFICACIÓN

Boleta de atención N°	: R92136-B-2022
Suministro N°	: [REDACTED] Sector : [REDACTED]
Cliente	: [REDACTED]
Dirección	: [REDACTED]
Reclamante / apoderado representante	: [REDACTED]
Dirección procesal	: [REDACTED]
Acto que se notifica	: Resolución N° 95800006791
Lugar y Fecha de Resolución	: Huánuco, 25/08/2022

Fecha de recepción: 22-9-2022 Hora de recepción: 9.15 am.

Breve descripción de las características del inmueble

Color de fachada del inmueble: S/P N° de pisos: 02

Otros detalles: material noble

Breve descripción de las características del inmueble colindante costado derecho

Numeración de finca: 206-A Color de fachada: blanco N° de suministro: [REDACTED]

Breve descripción de las características del inmueble colindante costado izquierdo

Numeración de finca: 109 Color de fachada: marron N° de suministro: [REDACTED]

Firma y/o sello de recepción: [REDACTED]

Número de documento de identidad: [REDACTED]

Nombres y apellidos: [REDACTED]

Relación con el usuario o cargo que desempeña: titular.

Firma, nombre y apellidos del notificador: [REDACTED]

La notificación del presente documento se realiza tal como lo establece el artículo 11° de la Resolución OS/INEREMON 269-2014-OS/CD: "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 anejos a la misma."

Electrocentro S.A.

Huancayo
20129646099.

BOLETA DE QUEJA
95800000879

Gestor Comercial :
CGD Supervisor Huancayo 02

22 01

Suministro :		Medidor :	Serie :	00002020011784
Titular :			Marca :	CLOU
Dirección :			Modelo :	DD5720 (5-60 Amp) 2 h
Dir. Procesal :			Tarifa :	
Teléfono :				
Pto. Atención :	ATC - CGD Supervisor Huancayo 02	Modalidad :	Libro de Observaciones	
Motivo :	No aplicar silencio administrativo positivo	Recepción :	20/03/2022 16:39:02	
Ente Encargado :	OSINERGMIN			

Queja

MEDIANTE LIBRO DE OBSERVACIONES N° 001173 USUARIO INTERPONE QUEJA POR APLICACION DEL S.A.P.



REPRESENTANTE

Nota : "Directiva N° 269-2014-OS/CD Art.87 la concesionaria deberá elevar la queja en un plazo máximo de cinco días hábiles para que la JARU remita Centro de los quince días hábiles siguientes".

23 03

Electrocentro

AV. TUPAC AMARU N° 101 - 103 PAUCARBAMBA HUÁNUCO

LIBRO DE OBSERVACIONES

HCO 958 N° 00117

FECHA 20 09 2022

SUMINISTRO N° 735867



I. DATOS DEL CLIENTE O RECURRENTE

NOMBRES Y APELLIDOS	[REDACTED]		
DIRECCIÓN PARA NOTIFICACIÓN	[REDACTED]		
DNI / CE / CI	[REDACTED]	DISTRITO	AMARILYS
TEL. FAX	[REDACTED]	E-MAIL	[REDACTED]
		CELULAR	[REDACTED]

II. DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN O RECLAMO

Hoy 20 de setiembre de 2022, he recurrido a la oficina de la CONCESIÓN ELECTROCENTRO a horas 11:40 a.m. para pedir el cumplimiento del G.P. R 92136-B-2022, al Módulo que atiende la señora. TANZA, ALVARADO, sin resultado la obtención, me reclamo a excedido por otros de lectura que corresponde en días 09 diez días más 5 días a parado de plazo, dejó constancia el auto, está fuera de plazo. Fue prescrito el 11 de agosto de 2022.

FIRMA DEL CLIENTE O RECURRENTE

(Espacio reservado para la Empresa Concesionaria)

III. DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN TOMADA POR LA EMPRESA

Se procede al registro de la Queja N° 95800000879, será atendida conforme a lo establecido en la Directiva N° 269-2014 OS/CO.



OSINERMI

24 03



Electrocentro

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Huánuco, 20 de Setiembre de 2022

HC-7557-2022

Señor

[Redacted]

CIUDAD

Asunto : **REGISTRO DE QUEJA POR APLICACIÓN DEL S.A.P
INTERPUESTO MEDIANTE LIBRO DE
OBSERVACIONES.**

Referencia : - Libro de Observaciones N° 001173 de fecha 20/09/2022
- CEL. [Redacted]

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted para expresarle mi cordial saludo y en atención al reclamo registrado a través del Libro de Observaciones, donde indica, REGISTRO DE QUEJA POR APLICACIÓN DEL S.A.P. INTERPUESTO MEDIANTE LIBRO DE OBSERVACIONES. Con fecha 20/09/2022 asignándose la Boleta de Queja N° 95800000879, la misma que está siendo atendida de acuerdo con la Resolución Osinergmin N° 269-2014-OS/CD.

En ese sentido, informamos a usted en cumplimiento del numeral 1.7 del título preliminar de la Ley N° 27444 "Ley de Procedimiento Administrativo General"

Sin otro en particular, aprovecho la ocasión para reiterarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



N.º 001173-2022
D. N.
Andrés S. G.
Apellidos y Nombres
P. N.
P. N. 001173-2022 Rev. 02/11/2022

Revisado 22-9-2022

[Redacted signature block]

f. t. u. l. a. y.

"Resolución N° 269-2014-OS/CD "Procedimiento Administrativo de reclamos de los usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Energía y Minería - Osinergmin

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Lima, 09 de mayo del 2023

OFICIO N° 921-2023-OS-STOR-SU1

Expediente: 202200195015

Señor:

[Redacted]

Asunto : Tiempo de atención de queja administrativa

Referencia : Resolución N° 888-2023-OS/JARU-SU1

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted con la finalidad de hacerle llegar la disculpa de la Secretaría a mi cargo, por el tiempo de atención de su queja, signada con el N° 202200195015¹.

Osinergmin ha asumido el compromiso de calidad con los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural, el cual consiste en atender en menos de 30 días hábiles las quejas administrativas interpuestas contra las empresas concesionarias².

Sobre el particular, es necesario informarle que el exceso en el referido tiempo de respuesta se debió al sostenido incremento de expedientes que viene recibiendo la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios – JARU. Sin embargo, se vienen adoptando las acciones correspondientes para poder cumplir con una oportuna atención a los usuarios.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

[Redacted Signature]

Firmado Digitalmente
por: HUALPACUSI
RIVERA Raul Cesar
FAU 20376062114 hars
Fecha: 09/05/2023
18:41:35

Este documento es una copia electrónica impresa de un documento electrónico archivado por Osinergmin, avisando lo descrito por el Art. 25 de la Ley N° 27071, PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 028-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser comprobadas a través de la dirección web: <https://verifica.osinergmin.gob.pe/verificar-docu> ingresando el código HC18L.YYH1Q.

Ante la cual nos pronunciamos por la queja interpuesta por Ud. código CD5-STOR-DSR-01, del 01.02.2022, en la que se detallan los compromisos de los públicos de electricidad y gas natural. El presente documento se enmarca en dicho la Resolución N° 888-2023-OS/JARU-SU1, en tanto que las resoluciones que se pronuncian sobre quejas son irrecurribles, conforme al numeral 169.3 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444.

Bernardo Montenegro 222
Magdalena del Mar, Lima 17
Tel: 219 3400
www.osinergmin.gob.pe

 **Osinergmin**
Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Energía y Minería - Osinergmin

Esta es una copia autenticada. Ingresar a la página de verificación de documentos en el sitio web de Osinergmin, ingresando lo dispuesto por el Art. 35 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 028-2018-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la dirección web <https://verifica.osinergmin.gob.pe/validar-datos/> ingresando el código **HC3M.YY3KQ**

Raúl Huallpacusi Rivera
Secretario Técnico Adjunto
Sala Unipersonal 1

Bernardo Montenegro 222
Magdalena del Mar, Lima 17
Tel: 219 3400
www.osinergmin.gob.pe



Expediente N° 202200195015



Firmado digitalmente por:
notificaciones.osinergmin.gob.pe
Motivo: Cargo Digital
Fecha: 09/05/2023 22:01:17-0500

Expediente : 202200195015

Nombre/Razón Social :

[REDACTED]

DNI/RUC :

DNI [REDACTED]

Constancia de Notificación:202200195015-5

Estimado administrado:

Se le informa que, se ha procedido a la notificación electrónica de los documentos que se indican en la siguiente fecha y hora: Martes 09/05/2023 09:59:39 PM ¹

De acuerdo con lo previsto en el numeral 7.5 del Reglamento del Sistema de Notificación Electrónica de Osinergmin², la notificación electrónica surte efectos legales cuando se deposita en la casilla electrónica, conforme a la fecha y hora registrada en el SNE, con prescindencia de la fecha en que el usuario del SNE haya ingresado a dicha plataforma informática o haya dado lectura al acto o actuación notificados. Osinergmin puede enviar alertas informáticas sin que ello forme parte del proceso de notificación electrónica ni afecte la validez de la notificación electrónica realizada.

Asimismo, se le recuerda que conforme lo dispone el numeral 7.6 del Reglamento del Sistema de Notificación Electrónica de Osinergmin, el cómputo de los plazos para las acciones que corresponda al Usuario del SNE se inicia al día hábil siguiente de realizada la notificación en la casilla electrónica.

Documentos notificados:

OFICIO - 921-2023-OS-STOR-SU1
- 202200195015 Carta de disculpa.pdf

Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - Osinergmin

¹En caso la notificación se haya efectuado después de las 17:30 horas se entiende efectuada al día hábil siguiente.

²Aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N°003-2021-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° 888-2023-OS/JARU-S1**

Lima, 14 de febrero del 2023

Expediente N° 202200195015

Usuario: [REDACTED]

Concesionaria: Electrocentro S.A.

Materia: Queja por aplicación del silencio administrativo positivo

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del Suministro: [REDACTED]

SUMILLA: *La queja por aplicación de silencio administrativo positivo es fundada debido a que la concesionaria notificó su resolución de primera instancia fuera del plazo establecido en la normativa vigente.*

1. ANTECEDENTES

- 1.1 **10 de agosto de 2022.-** El usuario reclamó, ante este organismo, por el error en la toma de lectura del medidor en julio de 2022. Señaló que en su recibo figura como lectura anterior y actual "2,158.00", cuando la lectura real es "2,068.3". (Expediente N° 202200158086).
- 1.2 **10 de agosto de 2022.-** Mediante Oficio N° 850-2022-OS/OR HUANUCO, este organismo trasladó el reclamo del usuario a la concesionaria. (Expediente N° 202200158086).
- 1.3 **25 de agosto de 2022.-** Mediante Resolución N° 95800006791 la concesionaria declaró fundado el reclamo por la toma de lectura de julio de 2022 e, infundado el reclamo por los demás conceptos facturados en dicho periodo.
- 1.4 **20 de setiembre de 2022.-** El usuario presentó, a través del libro de observaciones de la concesionaria, una queja por aplicación del silencio administrativo positivo. Señaló que la concesionaria habría excedido el plazo para notificarle la respuesta a su reclamo del 11 de agosto de 2022, por error en la toma de lectura.
- 1.5 **22 de setiembre de 2022.-** La concesionaria notificó la Resolución N° 95800006791.
- 1.6 **27 de setiembre de 2022.-** Mediante Carta N° HC-7667-2022, la concesionaria calificó el escrito del 20 de setiembre de 2022 como queja, remitió los actuados a este organismo y presentó sus descargos. Señaló que, cumplió con emitir y notificar la Resolución N° 95800006791, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si corresponde la aplicación del silencio administrativo positivo con relación al reclamo del 10 de agosto de 2022.

3. ANÁLISIS

- 3.1. El literal a) del numeral 21.1 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), señala que será aplicable el silencio administrativo positivo, entre otros, si la concesionaria no emite pronunciamiento en los plazos establecidos en el numeral 20.1 de la citada norma o cuando no notifica su resolución de conformidad con la normativa vigente.
- 3.2. De acuerdo con el literal b) del numeral 20.1 de la Directiva, en 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 que se refieren los literales a) y b) del numeral 3) del artículo 19; dentro del plazo de diez (10) días hábiles, desde el día siguiente a su recepción o subsanación de requisitos de admisibilidad del reclamo para emitir su pronunciamiento. Asimismo, el numeral 11.1 de la referida Directiva otorga un plazo de 5 días hábiles contados a partir del día siguiente de emitida la resolución para la correspondiente notificación.
- 3.3. En el caso bajo análisis, la concesionaria tomó conocimiento del reclamo del usuario el 11 de agosto de 2022, por error en la toma de lectura del medidor en julio de 2022. La concesionaria realizó una inspección de campo el 19 de agosto de 2022 y, un estudio en gabinete en el que advirtió un error en la toma de lectura (folios 21 y 22); por lo que es de aplicación el antes citado literal b) del numeral 20.1 de la Directiva. En este sentido, el plazo para que se pronuncie la concesionaria venció el 26 de agosto de 2022.
- 3.4. La concesionaria emitió la Resolución N° 95800006791 el 25 de agosto de 2022; es decir, dentro del plazo previsto en la Directiva. Por lo tanto, el plazo para notificar dicho pronunciamiento venció el 5 de setiembre de 2022.
- 3.5. Consta en el expediente el cargo de notificación de la Resolución N° 95800006791, en el que se observa que aquella fue notificada el 22 de setiembre de 2022; es decir, fuera del plazo previsto en la Directiva. En ese sentido, dado que la concesionaria no cumplió con notificar su resolución de primera instancia dentro del plazo establecido en la normativa vigente, corresponde declarar fundada la queja por aplicación del silencio administrativo, debiendo considerarse fundado el reclamo en los términos en que fue solicitado, en todo aquello que tenga sustento legal de conformidad con lo establecido en el numeral 5.3 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General².
- 3.6. De la revisión del expediente se observa que el usuario reclamó por el error en la toma de lectura del medidor en julio de 2022, materia que no contraviene el ordenamiento legal vigente, por lo que corresponde declarar fundado el citado reclamo, en aplicación del silencio administrativo positivo, por tanto, la concesionaria de no haberlo hecho, deberá actualizar y corregir en su sistema comercial la lectura del periodo de julio 2022, de acuerdo a lo solicitado por el usuario en el reclamo inicial.

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

² Aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin³, **SE RESUELVE:**

Artículo 1°. - Declarar **FUNDADA** la queja por aplicación del silencio administrativo positivo y, en consecuencia, **FUNDADO** el reclamo del 10 de agosto de 2022 por el error en la toma de lectura del medidor en julio de 2022.

Artículo 2°. - La concesionaria deberá, de no haberlo hecho, actualizar y corregir en su sistema comercial la lectura del periodo de julio de 2022, de acuerdo a lo solicitado por el usuario en el reclamo del 10 de agosto de 2022, siempre que este no haya sido objeto de procedimientos anteriores concluidos o de transacciones extrajudiciales.

Artículo 3°. - La concesionaria deberá informar al usuario y a Osinergmin del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, en el plazo de 10 días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, adjuntando los documentos sustentatorios correspondientes.

Artículo 4°. - **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 e interponer una demanda contencioso administrativa dentro del plazo de 3 meses contados desde la notificación de la presente resolución.

 Firmado Digitalmente
por: MELGAR
CORDOVA Eduardo
Robert FAU
20376082114 hard
Fecha: 14/02/2023
22:24:17

Sala Unipersonal 1
JARU

³ Aprobado por Resolución N° 044-2018-OS/CO.

Expediente : 202200195015
Nombre/Razón Social : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO SOCIEDAD ANONIMA
DNI/RUC : RUC 20129646099

Constancia de Notificación:202200195015-2

Estimado administrado:

Se le informa que, se ha procedido a la notificación electrónica de los documentos que se indican en la siguiente fecha y hora: Miércoles 15/02/2023 10:51:33 AM ¹

De acuerdo con lo previsto en el numeral 7.5 del Reglamento del Sistema de Notificación Electrónica de Osinergrmin², la notificación electrónica surte efectos legales cuando se deposita en la casilla electrónica, conforme a la fecha y hora registrada en el SNE, con prescindencia de la fecha en que el usuario del SNE haya ingresado a dicha plataforma informática o haya dado lectura al acto o actuación notificados. Osinergrmin puede enviar alertas informáticas sin que ello forme parte del proceso de notificación electrónica ni afecte la validez de la notificación electrónica realizada.

Asimismo, se le recuerda que conforme lo dispone el numeral 7.6 del Reglamento del Sistema de Notificación Electrónica de Osinergrmin, el cómputo de los plazos para las acciones que corresponda al Usuario del SNE se inicia al día hábil siguiente de realizada la notificación en la casilla electrónica.

Documentos notificados:
RESOLUCION JARU - 888-2023-OS/JARU-S1
- 52-202200195015 Q.pdf

Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - Osinergrmin

¹En caso la notificación se haya efectuado después de las 17:30 horas se entiende efectuada al día hábil siguiente.

²Aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N°003-2021-OS-CD



Expediente : 202200195015

Nombre/Razón Social :

[REDACTED]

DNI/RUC

: DNI [REDACTED]

Constancia de Notificación: 202200195015-3

Estimado administrado:

Se le informa que, se ha procedido a la notificación electrónica de los documentos que se indican en la siguiente fecha y hora: Jueves 16/02/2023 10:15:47 AM ¹

De acuerdo con lo previsto en el numeral 7.5 del Reglamento del Sistema de Notificación Electrónica de Osinerghmin², la notificación electrónica surte efectos legales cuando se deposita en la casilla electrónica, conforme a la fecha y hora registrada en el SNE, con prescindencia de la fecha en que el usuario del SNE haya ingresado a dicha plataforma informática o haya dado lectura al acto o actuación notificados. Osinerghmin puede enviar alertas informáticas sin que ello forme parte del proceso de notificación electrónica ni afecte la validez de la notificación electrónica realizada.

Asimismo, se le recuerda que conforme lo dispone el numeral 7.6 del Reglamento del Sistema de Notificación Electrónica de Osinerghmin, el cómputo de los plazos para las acciones que corresponda al Usuario del SNE se inicia al día hábil siguiente de realizada la notificación en la casilla electrónica.

Documentos notificados:

RESOLUCION JARU - 888-2023-OS/JARU-S1
- 52-202200195015 Q.pdf

Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - Osinerghmin

¹En caso la notificación se haya efectuado después de las 17:30 horas se entiende efectuada al día hábil siguiente.

²Aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N°003-2021-OS-CD



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Huanuco, 25 de Marzo del 2023.

HC-4052-2023

Dr.
VILLA DURAND PEDRO GLICERIO
OSINERGMIN
LIMA

Asunto : **CUMPLIMIENTO RESOLUCION OSINERGMIN N° 888-2023-OS/JARU-S1.**

Referencia : Expediente N°202200195015.

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y proceder a informarle el cumplimiento de lo señalado en el Art. 1º y 2º de la Resolución N° **888-2023-OS/JARU-S1**, para lo cual se acredita con la documentación que consta de:

1. Carta N°HC-2190-2023.

En mérito a los documentos antes descritos, téngase por cumplido con lo dispuesto en la resolución de la referencia dentro de la modalidad en ella establecida.

Sin otro particular, sea propicia la oportunidad para reiterarle la muestra de nuestra especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Firmado:
digitalmente
por MANRIQUE
VELAZQUEZ
Breno PAU
20125646099
soft

1. 131 004471001
E. J. de Arredondo 2017
Huancayo - Peru
PROCESO REG. 05/11-12-2018

www.osinergmin.gob.pe



Huánuco, 08 de marzo del 2023

HC-2190-2023

Señor (a)

CIUDAD

Asunto : CUMPLIMIENTO RESOLUCION OSINERGMIN N° 888-2023-OS/JARU-S1.

De mi consideración:

Nos dirigimos a usted para saludarlo(a) cordialmente y su vez comunicarle que en cumplimiento a lo dispuesto por Osinermin en Resolución **888-2023- OS/JARU-OS/JARU-S1** se cumple con informar y adjuntar lo siguiente:

- Osinergmin mediante resolución Jaru del asunto indica actualizar y corregir la lectura del periodo comercial julio 2022; por lo que se cumple con adjuntar el Histórico de Consumo con la lectura corregida.

First printed in S.A.
No more

Historico de Consumos y Lecturas

Wagne : 00
Fiche : 00000000-00-00-00
Source : 00000000-00-00-00

Lumber 100
 Asbestos 100
 Shingles 100

North 100
 Eastern 100

Tipo	Origen	Fecha	Periodo	Asignado	Base	Salida			Factor	Consumo		Observación		Concepto	Importe
Lectura	Tallado	Lectura			Modulo	Origen	Periodo	Diferencia	Individualizado	Origen	Periodo	Lectura	Periodo		IMP
Lectura de inicio	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de fin	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de inicio	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de fin	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de inicio	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de fin	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de inicio	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de fin	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de inicio	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de fin	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de inicio	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de fin	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de inicio	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de fin	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de inicio	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de fin	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de inicio	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de fin	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de inicio	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de fin	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de inicio	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de fin	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de inicio	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de fin	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de inicio	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de fin	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de inicio	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de fin	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de inicio	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de fin	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de inicio	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de fin	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de inicio	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de fin	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de inicio	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de fin	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de inicio	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de fin	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de inicio	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de fin	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de inicio	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de fin	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de inicio	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de fin	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de inicio	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de fin	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de inicio	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de fin	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de inicio	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de fin	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de inicio	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de fin	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de inicio	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de fin	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de inicio	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de fin	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de inicio	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de fin	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de inicio	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de fin	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de inicio	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de fin	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de inicio	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de fin	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de inicio	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de fin	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de inicio	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de fin	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de inicio	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de fin	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de inicio	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de fin	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de inicio	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de fin	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022	Pringa Actual Total	00000000000000000000	3,917,099		0	181,220	0	0	1,000	0	0	0
Lectura de inicio	18/03/2016	15-01-02/21	Feb-2022												

doi:10.1371/journal.pone.0120040.g001



Sin otro particular, sea propicia la oportunidad para reiterarle la muestra de nuestra especial consideración y estima personal.

Atentamente,



25-3-2023
HORA 13-10.Pm.
Reubido

[Redacted signature]
[Redacted name]
DVS [Redacted name]



Fecha : 03/04/2023

Hora : 12:47 PM

CARGO DE DOCUMENTO INGRESADO

Trámite 2022 - 195015 - Osinergmin Central 2023/04/03 12:47 PM

Remitente null

Documento CARTA Nro. s/n

Asunto En respuesta a CUMPLIMIENTO RESOLUCION JARU N°888-2023-OS/JARU-S1

Observación 3 FOLIOS

Oficina de STOR

Recuerde que para un próximo trámite debe señalar el número de expediente: 202200195015

En atención al Contrato de Adhesión con empresas concesionarias de electricidad y gas natural, se informa que cualquier documento que presente por este medio y no corresponda al alcance del citado contrato se considerará como NO PRESENTADO y se procederá al archivo del documento

Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería

Bernardo Monteagudo 222

Servicio telefónico de atención al ciudadano: LIMA 01-2193410/PROVINCIAS 0800-41800(línea gratuita)

ELECTROCENTRO10



Fecha : 03/04/2023

Hora : 12:47 PM

CARGO DE DOCUMENTO INGRESADO

Trámite 2022 - 195015 - Osinergmin Central 2023/04/03 12:47 PM

Remitente null

Documento CARTA Nro. s/n

Asunto En respuesta a CUMPLIMIENTO RESOLUCION JARU N°888-2023-OS/JARU-S1

Observación 3 FOLIOS

Oficina de STOR

Recuerde que para un próximo trámite debe señalar el número de expediente: 202200195015

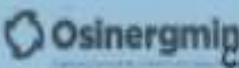
En atención al Contrato de Adhesión con empresas concesionarias de electricidad y gas natural, se informa que cualquier documento que presente por este medio y no corresponda al alcance del citado contrato se considerará como NO PRESENTADO y se procederá al archivo del documento

Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería

Bernardo Monteagudo 222

Servicio telefónico de atención al ciudadano: LIMA 01-2193410/PROVINCIAS 0800-41800(línea gratuita)

ELECTROCENTRO10

			Fecha: 22/07/2022	Hora: 10:35 AM
CARGO DE DOCUMENTO INGRESADO				
Fecha	2022 - 07/14 - Osinergmin Tingo Maria - T. 20220714 10:35 AM			
Remite	[REDACTED]			
Documento	RECURSO DE QUEJA Nro. 5/N			
Asunto	PRESENTA RECURSO DE QUEJA POR ADJUDICACION DEL S.A.P.D. [REDACTED]			

Observación	ES UNA EXCEPCION
Oficina de Destino	STOR

Resuente que para el próximo trámite debe reflejar el número de expediente 202200146174

nul

Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería
 Av. Tico Jaena 109 PSE
 Servicio telefónico de atención al ciudadano: LIMA 01-21004131/PROVINCIA 0800-418000 (vías gratuitas)
 ZLOPEZ

		Fecha: 22/07/2022	Hora: 10:35 AM
--	--	-------------------	----------------



Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la
Inversión en Energía y Minería - Osinergmin

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

Lima, 05 de agosto del 2022

OFICIO N° 1860-2022-OS-STOR-SUS

Expediente: 202200145174

Señor:

[Redacted]

Huancayo, -

Asunto : Queja administrativa.

Referencia : Suministro N° [Redacted]

De nuestra consideración:

Mediante el presente le informamos que el escrito que presentara con fecha 22 de julio de 2022 ha sido calificado por este organismo como queja administrativa, de conformidad con lo dispuesto en la Directiva "Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural", aprobada mediante Resolución N° 269-2014-OS/CD; asignándose el expediente con el N° 202200145174.

Finalmente, le informamos que oportunamente le estaremos notificando la resolución que se expide al respecto.

Sin más, quedamos de usted.

Atentamente,

[Redacted Signature]

Firma Digital
por: RAJA/UNEP/09
Rafael Raúl Cevallos
ID: 2022002111-RAJ
Fecha: 05/08/2022
18:38:08

Raúl Huallpacruz Rivera
Secretario Técnico Adjunto
Sala Unipersonal 1

Bernardo Montenegro 215
Magdalena del Mar, Lima 57
Tel: 226 3400
www.osinergmin.gob.pe

 **Osinergmin**
Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería

Este es un tipo de documento que se genera automáticamente por el sistema de gestión de documentos de Osinergmin. No es un documento legal. Si desea más información, consulte el sitio web de Osinergmin: www.osinergmin.gob.pe



Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Superior de la Energía
en Energía y Minería "Osinergmin"

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

Lima, 05 de agosto del 2022

OFICIO N° 1855-2022-OS-STOR-SUI

Expediente: 202200145174

Señor:

Gerente General

Electrocentro S.A.

Av. Camino Real N° 345, edificio El Pilar, piso 13, San Isidro

Lima -

Asunto : Queja administrativa

Referencia : Suministro N° [REDACTED]

De nuestra consideración:

El presente tiene por finalidad correrle traslado del escrito de fecha 22 de julio de 2022, remitido por [REDACTED] que ha sido calificado por este organismo como queja administrativa, de conformidad con lo dispuesto en la Directiva "Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural", aprobada mediante Resolución N° 269-2014-OS/CO; signándose el expediente con el N° 202200145174.

En tal virtud, de conformidad con la antes citada norma, su representada deberá remitir los descargos correspondientes, dentro del plazo improrrogable de cinco (5) días hábiles de notificado el presente.

Sin más, quedamos de usted,

Atentamente,

Raúl Hualpécuti
por: RAÚL HUALPÉCUTI
RIVERA, Raúl César
PAU 20170001116 Perú
Poder: 00060002
18.08.22

Raúl Hualpécuti Rivera
Secretario Técnico Adjunto
Sala Unipersonal 1

Adj: Carta del usuario y anexos (2 folios)

Bonifacio Hernández 212
Vicepresidencia del Vicio Lima 17
100 213 3670
www.osinergmin.gob.pe

Osinergmin
Organismo Superior de la Energía en Energía y Minería

Expediente N° 202200145174



Expediente : 202200145174
Nombre/Razón Social : ELECTROCENTRO S.A.
DNI/RUC : RUC 20129646099

Constancia de Notificación

Estimado administrado:

Se le informa que, se ha procedido a la notificación electrónica de los documentos que se indican en la siguiente fecha y hora: Viernes 05/08/2022 05:34:24 PM ¹

De acuerdo con lo previsto en el numeral 7.5 del Reglamento del Sistema de Notificación Electrónica de Osinergmin², la notificación electrónica surte efectos legales cuando se deposita en la casilla electrónica, conforme a la fecha y hora registrada en el SNE, con prescindencia de la fecha en que el usuario del SNE haya ingresado a dicha plataforma informática o haya dado lectura al acto o actuación notificados. Osinergmin puede enviar alertas informáticas sin que ello forme parte del proceso de notificación electrónica ni afecte la validez de la notificación electrónica realizada.

Asimismo, se le recuerda que conforme lo dispone el numeral 7.6 del Reglamento del Sistema de Notificación Electrónica de Osinergmin, el cómputo de los plazos para las acciones que correspondan al Usuario del SNE se inicia al día hábil siguiente de realizada la notificación en la casilla electrónica.

Documentos notificados:
OFICIO - 1859-2022-OS-STOR-SU1
- Queja administrativa.pdf
- 202200145174 oficio a concesionaria.pdf

Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - Osinergmin

¹En caso la notificación se haya efectuado después de las 17:30 horas se entiende efectuada al día hábil siguiente.

²Aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N°003-2021-OS-CD



Electrocentro

AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL

Huánuco, 15 de agosto de 2022

HC- 4060 -2022

Señor
DANIEL SCHMERLER VAINSTEIN
Secretario Técnico de los Órganos Resolutivos -STOR
OSINERGMIN
LIMA

Asunto : PRESENTACIÓN DE ALEGATOS A LA QUEJA POR
APLICACIÓN DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO

Referencia : a) Oficio n° 1859-2022-G5-STOR-SUI (expediente n°
202200145174).
b) Reclamo: R51709-C-2022
c) Suministro: [REDACTED]
d) Recurrente: [REDACTED]
e) Motivo: Exceso de Consumo - Facturación de Energía Activa
f) UNIDAD DE NEGOCIO HUÁNUCO

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted y en atención al recurso presentado remitimos el expediente del reclamo, a efectos de que lo resuelva conforme a ley; para lo cual se cumple con adjuntar lo siguiente:

1. El Informe Ejecutivo correspondiente (03 folios).
2. Copia del expediente del reclamo n° R51709-C-2022 (34 folios) que contiene, entre otros documentos actuados:
3. Resolución n° 95800049005.
4. Cédula notificada de resolución n° 95800049005.
5. Archivo digital de la grabación del reclamo n° R51709-C-2022: 3001-20220325-131219-1648231871.5203

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para reiterar la muestra de mi especial deferencia.

Atentamente,



Unidad de Negocio Huánuco
Unidad de Negocio Huánuco
Unidad de Negocio Huánuco
Unidad de Negocio Huánuco
Unidad de Negocio Huánuco
Unidad de Negocio Huánuco
Unidad de Negocio Huánuco
Unidad de Negocio Huánuco
Unidad de Negocio Huánuco
Unidad de Negocio Huánuco

1. 15-08-2022
D. 1. 15-08-2022
15-08-2022

15-08-2022

INFORME EJECUTIVO COMERCIAL

ASUNTO : RECURSO DE QUEJA POR APLICACIÓN DE SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO
MATERIA : Exceso de Consumo - Facturación de Energía Activa
SUMINISTRO :
TITULAR :
RECURRENTE :
DIRECCIÓN :
DIRECCIÓN PROCESAL :

I. OBJETIVO

Elevar a OSINERGMIN, el **RECURSO DE QUEJA POR APLICACIÓN DE SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO** del reclamo n° **R51709-C-2022**, interpuesto por [REDACTED] mediante el oficio n° 1859-2022-OS-STOR-SU1 trasladado por OSINERGMIN con expediente n° 202200145174.

II. ANTECEDENTES

- 2.1. Con fecha **25 de marzo de 2022**, [REDACTED] presenta reclamo vía comunicación telefónica por Exceso de Consumo en la Facturación de Energía Activa del periodo comercial de febrero-2022, registrada con Boleta de Atención n° **R51709-C-2022**.
- 2.2. Con fecha **10 de mayo de 2022**, se emite la resolución n° **95800049005**, notificada con fecha **17 de mayo de 2022**, recepcionada por [REDACTED], quien se identificó con DNI n° [REDACTED] manifestando ser **ENCARGADA**.
- 2.3. Con fecha **08 de agosto de 2022**, mediante el oficio n° 1859-2022-OS-STOR-SU1 trasladado por OSINERGMIN con expediente n° 202200145174, [REDACTED] presenta **RECURSO DE QUEJA POR APLICACIÓN DE SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO**.

III. ANÁLISIS

- 3.1. El procedimiento del reclamo se ha ceñido estrictamente a lo normado por la Resolución de Osinergmin n° 269-2014-OS/CD "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural", cumpliéndose estrictamente los plazos establecidos y emitiendo resolución en el término de Ley; garantizando el derecho del cliente a un Debido Procedimiento basado en el Principio de Legalidad; ambos reconocidos por la Ley n° 27444, concordante con el Artículo 3° del capítulo I: Disposiciones Generales de la Resolución de Osinergmin n° 269-2014-OS/CD, referido a los 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 64° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y el artículo IV del Título Preliminar de la Ley n° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.2. Con fecha **25 de marzo de 2022**, [REDACTED] presenta reclamo vía comunicación telefónica por Exceso de Consumo en la Facturación de Energía Activa del periodo comercial de febrero-2022, registrada con Boleta de Atención n° **R51709-C-2022**.
- 3.3. Con fecha **10 de mayo de 2022**, se emite la resolución n° **95800049005**, notificada con fecha **17 de mayo de 2022**, recepcionada por [REDACTED], quien se identificó con DNI n° [REDACTED] manifestando ser **ENCARGADA**.
- 3.4. Con fecha **08 de agosto de 2022**, mediante el oficio n° 1859-2022-OS-STOR-SU1 trasladado por OSINERGMIN con expediente n° 202200145174, [REDACTED], presenta **RECURSO DE QUEJA POR APLICACIÓN DE SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO**.

CODIGO	PCC03-R02
REVISION	01
FECHA	10/08/2006

3.5. Cabe precisar que al momento de la notificación, los datos que se consignan son aquellos que declaran quienes reciben los documentos, presumiéndose su veracidad conforme a lo establecido en el numeral 1.7 del artículo IV de la Ley de Procedimiento Administrativo General, más aún si consideramos que mi representada no es competente para determinar la adulteración o falsedad de los datos contenidos en los cargos de notificación, por cuanto dicha materia es de competencia exclusiva del poder Judicial.

3.6. Asimismo, conforme establece el numeral 11º de la Directiva de Reclamos, la notificación de la resolución de primera instancia fue realizada en el predio del recurrente con las siguientes características:

- Predio de material rústico sin pintar.
- 01 piso.

Colindante derecho con el predio (sin suministro), con las siguientes características:

- Predio sin pintar, sin número.

Colindante derecho con el predio (sin suministro), con las siguientes características:

- Predio sin pintar, sin número.

3.7. En ese sentido, Electrocentro S.A. no ha incurrido en causal de Queja contempladas en el Capítulo CUARTO: Quejas artículo 34: Supuestos de Quejas de la Resolución Osinergrmin n° 269-2014-OS/CD "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural", por cuanto el reclamo ha sido atendido dentro del plazo legal, garantizándole el debido procedimiento.

IV. CONCLUSIONES:

4.1. Por los fundamentos descritos precedentemente y en aplicación del principio de defensa consagrado en el artículo 2º, inciso 24º de la Constitución Política del Estado y conforme se prueba de los medios probatorios que adjuntamos a la queja de la recurrente no es amparable jurídicamente por no ajustarse a ninguna de las causales establecidas en el artículo 34º de la Directiva de Reclamos, la cual debe ser merituada por vuestro despacho conforme el artículo IV, inciso 1.1, 1.2 y 1.11 de la Ley de Procedimientos Administrativos General, Ley n° 27444, referidos a los principios de legalidad. Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que fueron conferidas, del debido procedimiento. Los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho. La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable sólo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo, y de la verdad material. En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la Ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.

4.2. El procedimiento de reclamación se ha ceñido estrictamente a lo normado por la Resolución de OSINERGMIN n° 269-2014-OS/CD "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural", cumpliéndose estrictamente los plazos establecidos y emitiendo resolución en el término de Ley.

4.3. **Queda, demostrado que mi representada ha emitido la resolución n° 95800049005 de manera justificada y dentro del plazo establecido en la Directiva de Reclamos y en la Ley de Procedimiento Administrativo.**

4.4. Asimismo, se ha cumplido con la notificación establecida en el numeral 11.4 del artículo 11º de la Directiva de Reclamos.

CODIGO	PCC03-R02
REVISION	01
FECHA	10/08/2006

- 4.5. Cabe precisar que al momento de la notificación, los datos que se consignan son aquellos que declaran quienes reciben los documentos, presumiéndose su veracidad conforme a lo establecido en el numeral 1.7 del artículo IV de la Ley de Procedimiento Administrativo General, más aún si consideramos que mi representada no es competente para determinar la adulteración o falsedad de los datos contenidos en los cargos de notificación, por cuanto dicha materia es de competencia exclusiva del poder Judicial.
- 4.6. Asimismo, de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 1.8 del artículo IV del Título Preliminar de la Ley de Procedimiento Administrativo General, la autoridad administrativa, los administrados, sus representantes o abogados y, en general, todos los partícipes del procedimiento, realizan sus respectivos actos procedimentales guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe, por lo que el notificador, presumiendo la buena fe de la persona que estuvo presente en el predio recibió los datos que ésta consigno en el cargo de notificación.

V. FUNDAMENTOS JURÍDICOS

1. Constitución Política del Estado Peruano
2. Decreto Ley 25844 Ley de Concesiones Eléctricas
3. D.S. 009-93, Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas
4. Ley n° 27444; Ley del Procedimiento Administrativo General
5. Resolución de OSINERGMIN n° 269-2014-OS/CD "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"

VI. MEDIOS PROBATORIOS

1. Expediente en copia formado por la reclamación n° **R51709-C-2022 del 25 de marzo de 2022.**
2. La constitución Política del Estado Peruano,
3. Ley de Concesiones Eléctricas.
4. D.S. 009-93, Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas
5. Ley No. 27444; ley del Procedimiento Administrativo General.
6. Resolución de OSINERGMIN n° 269-2014-OS/CD "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"

VII. ANEXO

1. Expediente en copia formado por la reclamación n° **R51709-C-2022 del 25 de marzo de 2022, en 34 folios.**

Atentamente,



CODIGO	PCC03-R02
REVISION	01
FECHA	10/08/2006

Electrocentro S.A.

Huancayo
20129646099

BOLETA DE ATENCIÓN
RECLAMO Nro.: RS1709-C-2022

Gestor Comercial :
CGD - Gestor 01 Contact Center

01

Suministro :		Medidor :	Serie : 000902015016451
Titular :		Marca :	CLOU
Dirección :		Modelo :	DD5720 (5-60 Amp) 2 h
Dir. Proceso :		Tarifa :	BT5B
Teléfono :		Modalidad :	Teléfono
Pto. Atención :	ContactCenter CGD - Gestor 01 Contact Center	Recepción :	25/03/2022 13:19:39
Motivo :	Facturación de Energía Activa	Porbole Rpta. :	06/05/2022 13:19:39
Área Encargada :	Facturación		

Periodos : 202202(Energía Activa)

Monto en reclamo : 271.19 Monto A Pagar : Periodo 202202: 0.01 /

Petición : USUARIO INTERPONE RECLAMO POR EXCESO DE CONSUMO EN LA FACTURACION DE ENERGIA ACTIVA DEL PERIODO COMERCIAL FEBRERO 2022

Observación : NOM -
CEL -
ELASTIX -
REF -
DNI -
COMERCIAL FEBRERO 2022



REPRESENTANTE

(Usuario/Poder Simple)

DNI:

Nota: "Directivo 19269-2014-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".

HISTORICO DE FACTURACIÓN

Suministrador: XXXXXXXXXX
 Fecha de Inicio: 13/02/2019
 Fecha fin: 12/02/2022

Periodo	Nº de Recibo	Tarifa	Fecha de Lectura	Fecha de Valorización	Fecha de Vencimiento	Fecha Pago	Importe Total del Recibo (\$/.)	Saldo (\$/.)	Estado de Deuda	Detalle Documentos
02-2022	5958-16205523	BT5BR	28-02-2022	02-03-2022	18-03-2022		271.20	271.20	6.00 No Pagado	Ver Documentos
01-2022	5958-16079551	BT5BR	31-01-2022	02-02-2022	18-02-2022		5.00	5.00	0.00 Pagado	Ver Documentos
12-2021	5958-15954008	BT5BR	31-12-2021	03-01-2022	19-01-2022	29-01-2022	10.50	10.50	0.00 Pagado	Ver Documentos
11-2021	5958-15828926	BT5BR	30-11-2021	02-12-2021	18-12-2021	30-11-2021	10.30	10.30	0.00 Pagado	Ver Documentos
09-2021	5958-15580103	BT5BR	30-09-2021	02-10-2021	18-10-2021	30-10-2021	9.80	9.80	0.00 Pagado	Ver Documentos
10-2021	5958-15704342	BT5BR	31-10-2021	02-11-2021	18-11-2021	30-11-2021	10.80	10.80	0.00 Pagado	Ver Documentos
08-2021	5958-15457884	BT5BR	31-08-2021	02-09-2021	18-09-2021	28-09-2021	9.20	9.20	0.00 Pagado	Ver Documentos
07-2021	5958-15336140	BT5BR	31-07-2021	02-08-2021	18-08-2021	02-09-2021	11.40	11.40	0.00 Pagado	Ver Documentos
06-2021	5958-15218127	BT5BR	30-06-2021	02-07-2021	18-07-2021	02-09-2021	9.50	9.50	0.00 Pagado	Ver Documentos
05-2021	5958-15097587	BT5BR	31-05-2021	02-06-2021	18-06-2021	29-05-2021	8.10	8.10	0.00 Pagado	Ver Documentos
04-2021	5958-14979585	BT5BR	30-04-2021	03-05-2021	19-05-2021	29-05-2021	11.80	11.80	0.00 Pagado	Ver Documentos
03-2021	5958-14862130	BT5BR	31-03-2021	03-04-2021	19-04-2021	29-05-2021	32.10	32.10	0.00 Pagado	Ver Documentos
02-2021	5958-14745034	BT5BR	28-02-2021	02-03-2021	18-03-2021	29-05-2021	11.30	11.30	0.00 Pagado	Ver Documentos
01-2021	5958-14621216	BT5BR	31-01-2021	02-02-2021	18-02-2021	27-02-2021	9.20	9.20	0.00 Pagado	Ver Documentos
12-2020	5958-14504712	BT5BR	31-12-2020	31-12-2020	18-01-2021	05-03-2021	11.30	11.30	0.00 Pagado	Ver Documentos
11-2020	5958-14388579	BT5BR	30-11-2020	02-12-2020	18-12-2020	02-12-2020	12.20	12.20	0.00 Pagado	Ver Documentos
10-2020	5958-14272057	BT5BR	31-10-2020	02-11-2020	18-11-2020	03-11-2020	13.30	13.30	0.00 Pagado	Ver Documentos
09-2020	5958-14144281	BT5BR	30-09-2020	02-10-2020	19-10-2020	09-10-2020	13.30	13.30	0.00 Pagado	Ver Documentos
08-2020	5958-14029703	BT5BR	31-08-2020	02-09-2020	18-09-2020	09-09-2020	13.60	13.60	0.00 Pagado	Ver Documentos
07-2020	5958-13915195	BT5BR	31-07-2020	03-08-2020	19-08-2020	13-08-2020	15.00	15.00	0.00 Pagado	Ver Documentos
06-2020	5958-13802121	BT5BR	30-06-2020	02-07-2020	18-07-2020	13-08-2020	15.40	15.40	0.00 Pagado	Ver Documentos
05-2020	5958-13688945	BT5BR	31-05-2020	02-06-2020	18-06-2020	13-08-2020	15.30	15.30	0.00 Pagado	Ver Documentos
04-2020	5958-13575228	BT5BR	30-04-2020	02-05-2020	18-05-2020	13-08-2020	15.40	15.40	0.00 Pagado	Ver Documentos
03-2020	5958-13461331	BT5BR	31-03-2020	02-04-2020	18-04-2020	13-08-2020	15.30	15.30	0.00 Pagado	Ver Documentos
02-2020	5958-13347130	BT5BR	29-02-2020	02-03-2020	18-03-2020	11-03-2020	16.20	16.20	0.00 Pagado	Ver Documentos
01-2020	0095813233444	BT5BR	31-01-2020	03-02-2020	19-02-2020	27-02-2020	22.30	22.30	0.00 Pagado	Ver Documentos
12-2019	0095813120081	BT5BR	31-12-2019	02-01-2020	18-01-2020	28-12-2019	27.00	27.00	0.00 Pagado	Ver Documentos
11-2019	0095813007000	BT5BR	30-11-2019	02-12-2019	18-12-2019	28-12-2019	25.50	25.50	0.00 Pagado	Ver Documentos
10-2019	0095812894213	BT5BR	31-10-2019	02-11-2019	18-11-2019	15-11-2019	24.50	24.50	0.00 Pagado	Ver Documentos
09-2019	0095812781081	BT5BR	30-09-2019	02-10-2019	18-10-2019	23-10-2019	24.50	24.50	0.00 Pagado	Ver Documentos
08-2019	0095812669810	BT5BR	31-08-2019	02-09-2019	18-09-2019	23-10-2019			0.00 Pagado	Ver Documentos

Usuario : XXXXXXXXXX

HISTORICO DE FACTURACIÓN

Suministros: XXXXXXXXXX
 Fecha de Inicio: 13/02/2019
 Fecha fin: 12/02/2022

07-2019	0095812557955	BT5BR	31-07-2019	02-08-2019	19-08-2019	15-08-2019	0.00	Pagado	Ver Documentos
06-2019	0095812446346	BT5BR	30-06-2019	02-07-2019	18-07-2019	15-08-2019	0.00	Pagado	Ver Documentos
05-2019	0095812321798	BT5BR	31-05-2019	03-06-2019	19-06-2019	15-06-2019	0.00	Pagado	Ver Documentos
04-2019	0095812210534	BT5BR	30-04-2019	02-05-2019	18-05-2019	29-05-2019	0.00	Pagado	Ver Documentos
03-2019	0095812099797	BT5BR	31-03-2019	02-04-2019	20-04-2019	29-05-2019	0.00	Pagado	Ver Documentos
02-2019	0095811989290	BT5BR	28-02-2019	02-03-2019	18-03-2019	29-03-2019	0.00	Pagado	Ver Documentos

Usuario: XXXXXXXXXX

bs

Acta de Trabajo

Inspección Visual en Campo del Sistema de Medición

04

958 21

28 / 03 / 2022 10:05:00

Medidor		Datos del Predio	
SerieFabrica	000002015016451 (EAT)	Tipo	Propia
FechaFabrica	2015	Material	Rustico
Marca	CLOU	Uso	Vivienda
Modelo	DOS720 (5-60 Amp)	Situación	Habitado
Hilos	2	Nro Pisos	1
FactorMedicion	1.0000	Situación Servicio	
KContraste	1000.0000		
Lectura	1290		
Carga Instalada	Cantidad	Total	
Tomas Fotográficas			

Ninguno.	
Técnico	Cliente
	Ausente



EVALUACIÓN DE RECLAMO POR EXCESO DE CONSUMO FACTURADO

Suministro: XXXXXXXXXX
 Titular: XXXXXXXXXX
 Usuario reclamante: XXXXXXXXXX
 Materia del reclamo: Facturación de Energía Activa

Opción Tarifaria: BT5B - Residencial

1. Datos del (los) consumo(s) Reclamado(s)

Periodo	Fech. Lect.	Precio	Consumo kWh	Factor	Lectura	Obs.	Serie Med.	Importe Fact.
202202	2022/02/28	S/. 0.3841 Por Energía (Consumo <= 30 kWh) Y S/. 0.7681 Por Energía (>30 <= 100 kWh) Y S/. 0.8057 Por Energía (Consumo > 100)	249.0000	1.0000	1230.0000		006002015016451	229.68

Datos a ser llenados por gestor:

Lecturas correlativas? Si Fecha de Inspección: 28/03/2022
 Acumulación de consumos? No Lectura: 1290 kWh al 28/03/2022
 Liquidación de consumos? No Lectura: 1230 kWh al 28/02/2022
 Consumo: 60 kWh en 28 días
 Proyectado 30 días: 64.28 kWh

2. Datos Históricos del Suministro (36 meses previos al período en reclamo más antiguo)

Análisis de estacionalidad

Consumos son estacionales? No

Períodos altos de estacionalidad -

Cálculo de consumo atípico:

Promedio de 12 meses antes del período de reclamo más antiguo	9.50
Desviación estándar	0.95
Consumo máximo (no atípico)	13.30

Períodos en reclamo que exceden a dicho consumo

3. Datos del medidor que registró los consumos en reclamo

Serie de medidor 000020150164 Fecha instalación 2016/12/05 Fecha fabricación 2015
 51
 Marca CLKU Modelo DDS720 (5-60 Amp) 2 h

Histórico de lecturas 3 antes y 3 posterior al reclamo (incluye lecturas de inspecciones)

Mes	Fech. Inspecc.	Fech. Lect.	Lectura	Factor	Diferenc.	Consumo	Obs. Lec.	Obs. Ins.
Mar		2022/03/31	1290.0000	1.0000		68.0000	Ciente fuera de ruta	
Ene		2022/01/31	981.0000	1.0000		0.0000		
Dic		2021/12/31	981.0000	1.0000		0.0000		
Nov		2021/11/30	981.0000	1.0000		10.0000	Elemento extraño impide lectura	



ELECTROCENTRO S.A.

Página 2 de 2

06

Fecha de Inspección: 28/03/2022
Lectura: 1290 kWh al 28/03/2022
Lectura: 1230 kWh al 28/02/2022
Consumo: 60 kWh en 28 días
Proyectado 30 días: 64.28 kWh

Conclusión

Corresponde a error de lectura	No
Corresponde a error de consumo facturado	No

INFORME EJECUTIVO N° CGD- 78277359 -2022

Para : Ing. FERNANDO FERNÁNDEZ RIVERA
Jefe Comercial UN Huánuco

Asunto : EVALUACIÓN TÉCNICA DE RECLAMO

Referencia : Reclamo n° R51709-C-2022

Fecha : 28/03/2022

I. OBJETIVO:

Evaluar el consumo facturado correspondiente al periodo comercial de febrero 2022.

II. ANTECEDENTES:

- 2.1. Con fecha 25 de marzo de 2022, el cliente presenta reclamo por exceso de consumo referido al periodo comercial de febrero 2022.
- 2.2. Con fecha 28 de marzo de 2022, según la constancia de atención se verificó la correlatividad de lectura con registro "1290 kWh".

III. ANALISIS:

- 3.1. Que, la lectura registrada el 28 de marzo de 2022: 1290 kWh, es correlativa al mes anterior (febrero de 2022: "1230 kWh"), con lo cual se descartan errores en los registros de lecturas.
- 3.2. Que, el consumo facturado en los meses de agosto-2021, setiembre-2021, octubre-2021, noviembre-2021, diciembre-2021 y enero-2022 (12 kWh, 9 kWh, 10 kWh, 10 kWh, 0 kWh y 0 kWh) no se obruvieron a partir de la diferencia de las lecturas reales, sino sobre la base de consumos promedios, debido a que el medidor se encontraba apagado / elemento extraño impide lectura, en tal sentido se aplicó la estimación de consumos de acuerdo al artículo 172° del RLCE como consecuencia de la inaccesibilidad al equipo de medición para la toma de lecturas.



Fecha Lectura	Periodo	Lectura Facturada	Consumo Facturado
28/03/2022	Inspección	1290.0000	
28-02-2022	Feb-2022	1230.0000	345.0000
31-05-2022	Ene-2022	961CE	3.0000
31-12-2021	Dic-2021	961CE	3.0000
30-11-2021	No-2021	961CE	0.0000
31-10-2021	Oct-2021	971CE	0.0000
30-09-2021	SET-2021	961CE	0.0000
31-08-2021	Ago-2021	952 CE	0.0000
31-07-2021	Jul-2021	940.0000	0.0000
30-06-2021	Jun-2021	930.0000	0.0000
31-05-2021	May-2021	915.0000	0.0000
30-04-2021	Abr-2021	900.0000	0.0000
31-03-2021	Mar-2021	890.0000	7.0000
28-02-2021	Feb-2021	883.0000	16.0000
31-01-2021	Ene-2021	867.0000	17.0000
CE: Consumo estimado			

Liquidación de consumo

4142 kWh/mes

Se aplicó el consumo promedio según el Artículo 172° del RLCE
= Medidor apagado
= Elemento extraño impide lectura

12.15 kWh/mes

Es necesario precisar que, el artículo 172° del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas¹ (en adelante, RLCE) faculta a facturar por promedio cuando no se tenga acceso al registro del medidor y a liquidar en una sola cuota una vez tomada la lectura del medidor, lo cual sucede en el presente caso, en virtud que no se pudo tomar la lectura del medidor debido a que el medidor se encontraba apagado / elemento extraño impide lectura. (Ver Anexo Fotográfico).

Asimismo, el precedente de observancia obligatoria, aprobado por Resolución de Sala Plena N° 001-2008-05-JARUP², establece que cuando las concesionarias apliquen en sus facturaciones el sistema de promedios al que se refiere el artículo 172° del RLCE como consecuencia de la inaccesibilidad del equipo de medición para la toma de lecturas, deberán calcular el respectivo consumo promedio considerando la diferencia de lecturas de los seis meses inmediatos anteriores, por ser representativo de la demanda habitual del suministro, y que en caso no se cuente con dicha información, podrán emplear el sistema de promedios sobre la base del número máximo de meses de consumo con el que cuenten para tal efecto (5, 4, 3 ó 2 meses).

3.3. En ese sentido, se aplicó la metodología antes descrita, toda vez que el promedio de los meses anteriores obtenido con la diferencia de lecturas reales resultó en 12.16 kW.h/mes (del 31 de enero de 2021 al 31 de julio de 2021), el cual se liquidó en el mes de febrero de 2022 (249 kW.h).

IV. RECOMENDACIONES:

Por lo expuesto precedentemente, se recomienda confirmar el consumo facturado en el período comercial de febrero de 2022 por las consideraciones expuestas.

Es todo cuanto informo, para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,



¹ Aprobado por Decreto Supremo N° 009-85-EM.

² Precedente de Observancia Obligatoria, aprobado en Sesión de Sala Plena del 31 de enero de 2008.

ANEXO FOTOGRÁFICO

Periodo febrero 2022



Para el mes de febrero de 2022, se puede visualizar la lectura correcta con la cual se facturó y liquidó dicho periodo.

Periodo desde agosto-2021 hasta enero-2022





Para los meses desde agosto-2021 hasta enero-2022, no se puede visualizar la lectura correcta debido a que el medidor se encontraba apagado / elemento extraño impide lectura.

Huancayo, 08/04/2022
GC9581866822

Señor
NOMBRE : REGIN ENCARNACION FELIPE
DIRECCIÓN :
CIUDAD :
Suministro :
Asunto : RECLAMO
Referencia : RS1708-C-2022

Nos dirigimos a usted con relación al reclamo que ha presentado el 29/03/2022 sobre Facturación de Energía Activa.

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", la empresa distribuidora de electricidad ha descartado errores de lectura y facturación.

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

Nº	Empresa Autorizada	Tipo de Medidor	Costo (Nuevo Soles)
1	SERVICONS-SERVICIOS DE CONTRASTE S.A. (costo no incluye IGV y sólo para radio Urbano, Urbano Rural y Rural) carta SC-0045-2019	Campo	414.00
2	MALCON-CONTRATISTAS GENERALES (no presta sus servicios) CARTA Nº C.G.G. Nº 006-2020		
3	Las demás empresas contratadoras reconocidas por el Instituto Nacional de Calidad - INACAL no cotizan sus precios cartas GC-189-2020, GC-185-2020 y GC-189-2020.		

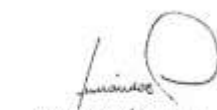
Si usted estima conveniente que se efectúe una revisión al medidor, deberá hacernos llegar su solicitud de contrastación en un plazo de cuatro (4) días hábiles antes de formular su elección de la empresa contratadora y tipo de contrastación, de conformidad con el numeral 6.1.1 de la Norma DGE "Contraste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

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 resultó conforme, el reclamante asumirá el costo total de la prueba.
- Si el reclamo se declara infundado pero el equipo de medición resultó 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.

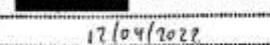
Atentamente,


Ing. Fernando Pineda, Jefe de U. H. HUANCAYO (H)
ELECTROCENTRO

EMPRESA DISTRIBUIDORA
Electrocentro S.A.

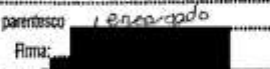
El presente documento es informativo, su recepción no significa aceptación

Nombres y Apellidos: 

DNI Nº: 

Fecha: 17/04/2022

Grado de parentesco: Representado

Firma: 

¹ Resolución de Consejo Directivo Nº 009/2014-05/CD
² Resolución Ministerial Nº 486-2008-EM/DM

CONSTANCIA DE AVISO PREVIO DE INTERVENCIÓN

CGD-2950-2022

FECHA DE NOTIFICACIÓN : 04 / 05 / 2022

SUMINISTRO N° : [REDACTED]

TITULAR DEL SUMINISTRO : [REDACTED]

DIRECCIÓN DEL PREDIO : [REDACTED]

Este

En cumplimiento de las disposiciones establecidas en el artículo 171 del reglamento de la ley de Concesiones Eléctricas DS. 009-93-EM y el artículo 19.3 inciso e) de la Resolución Osinergmin N° 269-2014-OS-CD, hacemos de su conocimiento que nuestra empresa ha de efectuar las siguientes actividades en atención al reclamo: RS1709-C-2022.

- 1) Intervención del sistema de medición para la realización de pruebas técnicas similares a la prueba de contraste en campo (verificación posterior del medidor¹).
- 2) Prueba de aislamiento de las instalaciones internas del predio, para lo cual se solicita brinde las facilidades correspondientes para la realización de esta actividad.

Que se realizará el día: 04 / 05 / 2022 a horas 11 : 00 AM

En este sentido, agradeceremos brindar las facilidades del caso a nuestro personal que ejecutará dichas actividades, no sin antes informarle que la presencia de usted o algún encargado es requerida durante la ejecución de dicha evaluación.

Atentamente


Carlos Solis Gaspar
Gerente Comercial(e)
ELECTROCENTRO S.A

CARGO DE RECEPCIÓN

Nombre y apellidos..... [REDACTED]
DNI..... [REDACTED]
Relación con el titular Encargado
Fecha de recepción 04-05-2022
Firma..... [REDACTED]

Nota: En caso de no encontrarse de acuerdo con la intervención de su sistema de medición y a la prueba de aislamiento de las instalaciones internas del predio, sírvase rellenar lo siguiente:

Yo..... con DNI manifiesto no estar de acuerdo con la intervención de mi sistema de medición, ni las pruebas de aislamiento internas del predio y toma de carga instalada.

Firma.....

¹ Actual denominación del contraste, según lo establecido en el Procedimiento de Verificación Posterior de Equipos de Medición, aprobado mediante la Resolución Directoral N° 001-2017-ANAG/DGE

REGISTRO		P-20-F-06	
INFORME DE INSPECCIÓN DE SISTEMA DE MEDICIÓN EN CAMPO		Versión	2
		Vigencia desde	17/05/2017
Resolución N° 269-2014-05/CD			
Motivo de Inspección:	Empresa (X) Cliente ()	Número	2980
1. Datos del Cliente			
Nombre:		Suministro N°:	
Dirección:		Tipo de Suministro:	Monofásico (X) Trifásico ()
Teléfono:		Consumo Promedio:	1240 kWh
2. Fecha de Aviso al Cliente y Fecha de Realización de las Pruebas			
Fecha de Aviso al Cliente:	04/05/2022	Fecha de Realización de las Pruebas:	09/05/2022 H. 00:00
3. Datos del Medidor a Verificar			
Serie:	201501645	Tipo de Protección:	N/T () Lata p/fusible () Térmico (X)
Marca/Modelo:	CLIO-0607705-40A (P)	Tipo de Medidor:	Electromecánico (X) Electrónico ()
Constante:	1600	Tensión de Trabajo:	220 V
Año de Fabricación:	2015	Preciso B Retirado:	
Clase de Precisión:	1	Hilos:	2
4. Datos del Sistema Patrón			
Número de Medidor:	T113015	Certificado:	LPE-C-153-2021
Marca/Modelo:	HC-HPU-3612	Tipo de Medidor:	Electromecánico () Electrónico (X)
Número de Carga:	202103	Certificado:	LPE-006-2022
5. Resultados de la Medición del Medidor			
5.1 Estado Actual del Medidor			
Precios Alterados:	SI () No (X)	Heca de Tapa Rota:	SI () No (X)
Precios Rotos:	SI () No (X)	Caja sin Tapa:	SI () No (X)
Luna de Medidor Rota:	SI () No (X)	Conexión Directa:	SI () No (X)
Luna de Medidor Opaca:	SI () No (X)	Tapa de Caja en Mal Estado:	SI () No (X)
Apreciación de las Conexiones:	B () R () M (X)	Prueba de Electroaimiento:	Inicial (X) Intermedio () Final (X)
Estado:	Lectura del Medidor:	Inicio/P:	1393.6
Parámetro a Controlar:	Energía Activa (X) Energía Activa y Reactiva ()	Término/P:	1393.7
5.2 Resultados de las Pruebas (Resultados válidos para el momento y condiciones de la medida)			
Descripción de las Pruebas		Valores Numéricos	
Verificación del período de integración (en caso de medidores electrónicos)			
Verificación de la constante del medidor (efectuar ensayo para determinar constante)			
Verificación de la relación de transformación de los transductores (solo para equipo de medición indirecta)			
Verificación del aislamiento en Megohms del cable alimentador		400 = 500	
Verificación de la tensión de alimentación		L1: 8.51V L2: 8.44V	
Pruebas de precisión de medida (% de error)		RS () ST () TR ()	
Valor de la Corriente	Vueltas Impulsos	1er Ensayo	2do Ensayo
5% Ib	5	+0.10	+0.22
10% Ib	10	-	-
100% Ib	15	-0.11	+0.13
I máx.	18	+0.13	+0.14
Prueba de vacío (marcar recuadro según corresponda):		Aprobada () Desaprobada ()	
Verificación visual del contómetro o visualizador:		Aprobada (X) Desaprobada ()	
CONCLUSIÓN: De acuerdo a los resultados obtenidos en el medidor de energía:		CUMPLE (X) NO CUMPLE ()	
5.3 Observaciones al cliente u otra indicación:		SE REALIZÓ EL MEGADO DE LAS INSTALACIONES INTERNAS CON EL MEGOMETRO MARCA: UNI-T, MODELO: UT501B, SERIE: M202003.	
6. Observaciones de la Conexión			
NO REALIZAR NINGUN PAGO AL TÉCNICO. SI TIENE CUALQUIER CONSULTA SOBRE SU CONSUMO, SERVASE COMUNICARSE A NUESTRAS LINEAS TELEFÓNICAS (064-656305)			
7. Suscripción del Registro			
Firma			
Nombre	Jorge Rojas	Rep. Concesionario	Usuario
Cargo	Inspector Técnico		



Certificado de Calibración

LPE - C - 353 - 2021

Concistente con las capacidades de medida y
Calibración (CMC - MRA)

Laboratorio de Potencia y Energía

Página 1 de 4

Expediente	1042307	Este certificado de calibración documenta la trazabilidad a los patrones nacionales, que realizan las mediciones de potencia y energía, según el Sistema Internacional de Unidades (SI).
Revisión	SERVICIO DE CONTRASTE S.A.	
Dirección	Calle Avelar 303 - LPA, Los Gorriales	
Instrumento de Medida	CONTRASTE PATRON KONGFASICO DE ENERGIA ELECTRICA	Este certificado es concistente con las capacidades de medida y calibración de la MRA, elaborada por el CIPRI. En el marco del MRA, todos los instrumentos participan en la realización de mediciones para verificar, y verificar, la calibración, después de haberse verificado, en el marco del MRA, por el CIPRI.
Modelo	MPU - 3612	
Procedimiento	No Inicial	
Temperatura	10 V a 400 V	
Corriente	0.25 A a 50 A	
Frecuencia	40 Hz a 65 Hz	
Constante	800 Imp/(Wh) (-)	
Exactitud	0.2 % (1")	
Norma de Base	1117010	
Fecha de Calibración	2021-11-11	

Este certificado de calibración sólo puede ser utilizado para fines de calibración. Los resultados
modificados requieren la supervisión de la Dirección de Tecnología de INACAL.
Certificado en forma digital y está sujeto de validación.



Unidad de Medida

Laboratorio de Potencia y Energía
Calle Avelar 303 - LPA, Los
Gorriales
CIPRI - MRA



Certificado de Calibración

LPE - C - 353 - 2021

Concistente con las capacidades de medida y
Calibración (CMC - MRA)

Laboratorio de Potencia y Energía

Página 2 de 4

Método de Calibración

Calibración efectuada por comparación con un contador patrón, según método
procedimientos internos PC-LE 401

Lugar de Calibración

Laboratorio de Potencia y Energía
Calle de la Prosa N° 150 - San Borja, Lima

Condiciones Ambientales

Temperatura: 23.0 °C ± 0.1 °C

Patrones de referencia

Patrón de Referencia	Patrón de Referencia	Certificado de Calibración
Patrón de Referencia	Patrón de Referencia	Certificado de Calibración
Patrón de Referencia	Patrón de Referencia	Certificado de Calibración

Observaciones

Con fines de identificación se ha colocado una etiqueta autoadhesiva en la Dirección de
Medición - INACAL.
Los análisis se realizaron utilizando la tensión de 220 V y corrientes alternas de 60 Hz
simuladas.

Los errores presentados corresponden al promedio de cinco mediciones para cada punto de
medición.

A pedido del usuario los ensayos se realizaron a lazo de potencia 1.

Se ha utilizado una fuente de potencia constante que suministra una potencia activa, al
contador patrón y al contador a calibrar, de manera simultánea, durante 15 s por cada
medición realizada.

Laboratorio de Potencia y Energía
Calle Avelar 303 - LPA, Los
Gorriales
CIPRI - MRA





Certificado de Calibración
LPE - C - 353 - 2021
Conforme con las especificaciones de medida y
Calibración (CNC - IIRA)

Consistente con las capacidades de medida y
Calibración (CMC – NPL)

Laboratorio de Polímeros y Textiles

beginning 4 du 4

1

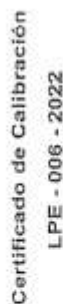
100

Concentration of polymer (g/dl)	η_{sp}/C (dl/g)	η_{sp}/C (dl/g)	η_{sp}/C (dl/g)	η_{sp}/C (dl/g)
0.1	0.12	0.09	0.08	0.07
1	1	0.94	0.87	0.82
5	5	5.03	5.02	5.02
10	10	10.05	10.05	10.05
15	15	15.07	15.07	15.07
20	20	20.08	20.08	20.08
25.00 g/dl	25	25.09	25.09	25.09
30	30	30.09	30.09	30.09
40	40	40.11	40.11	40.11
50	50	50.12	50.12	50.12

1998, 1999, 2000, 2001, 2002, 2003, 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, 2025, 2026, 2027, 2028, 2029, 2030, 2031, 2032, 2033, 2034, 2035, 2036, 2037, 2038, 2039, 2040, 2041, 2042, 2043, 2044, 2045, 2046, 2047, 2048, 2049, 2050, 2051, 2052, 2053, 2054, 2055, 2056, 2057, 2058, 2059, 2060, 2061, 2062, 2063, 2064, 2065, 2066, 2067, 2068, 2069, 2070, 2071, 2072, 2073, 2074, 2075, 2076, 2077, 2078, 2079, 2080, 2081, 2082, 2083, 2084, 2085, 2086, 2087, 2088, 2089, 2090, 2091, 2092, 2093, 2094, 2095, 2096, 2097, 2098, 2099, 2100, 2101, 2102, 2103, 2104, 2105, 2106, 2107, 2108, 2109, 2110, 2111, 2112, 2113, 2114, 2115, 2116, 2117, 2118, 2119, 2120, 2121, 2122, 2123, 2124, 2125, 2126, 2127, 2128, 2129, 2130, 2131, 2132, 2133, 2134, 2135, 2136, 2137, 2138, 2139, 2140, 2141, 2142, 2143, 2144, 2145, 2146, 2147, 2148, 2149, 2150, 2151, 2152, 2153, 2154, 2155, 2156, 2157, 2158, 2159, 2160, 2161, 2162, 2163, 2164, 2165, 2166, 2167, 2168, 2169, 2170, 2171, 2172, 2173, 2174, 2175, 2176, 2177, 2178, 2179, 2180, 2181, 2182, 2183, 2184, 2185, 2186, 2187, 2188, 2189, 2190, 2191, 2192, 2193, 2194, 2195, 2196, 2197, 2198, 2199, 2200, 2201, 2202, 2203, 2204, 2205, 2206, 2207, 2208, 2209, 2210, 2211, 2212, 2213, 2214, 2215, 2216, 2217, 2218, 2219, 2220, 2221, 2222, 2223, 2224, 2225, 2226, 2227, 2228, 2229, 2230, 2231, 2232, 2233, 2234, 2235, 2236, 2237, 2238, 2239, 2240, 2241, 2242, 2243, 2244, 2245, 2246, 2247, 2248, 2249, 2250, 2251, 2252, 2253, 2254, 2255, 2256, 2257, 2258, 2259, 2260, 2261, 2262, 2263, 2264, 2265, 2266, 2267, 2268, 2269, 2270, 2271, 2272, 2273, 2274, 2275, 2276, 2277, 2278, 2279, 2280, 2281, 2282, 2283, 2284, 2285, 2286, 2287, 2288, 2289, 2290, 2291, 2292, 2293, 2294, 2295, 2296, 2297, 2298, 2299, 2300, 2301, 2302, 2303, 2304, 2305, 2306, 2307, 2308, 2309, 2310, 2311, 2312, 2313, 2314, 2315, 2316, 2317, 2318, 2319, 2320, 2321, 2322, 2323, 2324, 2325, 2326, 2327, 2328, 2329, 2330, 2331, 2332, 2333, 2334, 2335, 2336, 2337, 2338, 2339, 2340, 2341, 2342, 2343, 2344, 2345, 2346, 2347, 2348, 2349, 2350, 2351, 2352, 2353, 2354, 2355, 2356, 2357, 2358, 2359, 2360, 2361, 2362, 2363, 2364, 2365, 2366, 2367, 2368, 2369, 2370, 2371, 2372, 2373, 2374, 2375, 2376, 2377, 2378, 2379, 2380, 2381, 2382, 2383, 2384, 2385, 2386, 2387, 2388, 2389, 2390, 2391, 2392, 2393, 2394, 2395, 2396, 2397, 2398, 2399, 2400, 2401, 2402, 2403, 2404, 2405, 2406, 2407, 2408, 2409, 2410, 2411, 2412, 2413, 2414, 2415, 2416, 2417, 2418, 2419, 2420, 2421, 2422, 2423, 2424, 2425, 2426, 2427, 2428, 2429, 2430, 2431, 2432, 2433, 2434, 2435, 2436, 2437, 2438, 2439, 2440, 2441, 2442, 2443, 2444, 2445, 2446, 2447, 2448, 2449, 2450, 2451, 2452, 2453, 2454, 2455, 2456, 2457, 2458, 2459, 2460, 2461, 2462, 2463, 2464, 2465, 2466, 2467, 2468, 2469, 2470, 2471, 2472, 2473, 2474, 2475, 2476, 2477, 2478, 2479, 2480, 2481, 2482, 2483, 2484, 2485, 2486, 2487, 2488, 2489, 2490, 2491, 2492, 2493, 2494, 2495, 2496, 2497, 2498, 2499, 2500, 2501, 2502, 2503, 2504, 2505, 2506, 2507, 2508, 2509, 2510, 2511, 2512, 2513, 2514, 2515, 2516, 2517, 2518, 2519, 2520, 2521, 2522, 2523, 2524, 2525, 2526, 2527, 2528, 2529, 2530, 2531, 2532, 2533, 2534, 2535, 2536, 2537, 2538, 2539, 2540, 2541, 2542, 2543, 2544, 2545, 2546, 2547, 2548, 2549, 2550, 2551, 2552, 2553, 2554, 2555, 2556, 2557, 2558, 2559, 2560, 2561, 2562, 2563, 2564, 2565, 2566, 2567, 2568, 2569, 2570, 2571, 2572, 2573, 2574, 2575, 2576, 2577, 2578, 2579, 2580, 2581, 2582, 2583, 2584, 2585, 2586, 2587, 2588, 2589, 2590, 2591, 2592, 2593, 2594, 2595, 2596, 2597, 2598, 2599, 2600, 2601, 2602, 2603, 2604, 2605, 2606, 2607, 2608, 2609, 2610, 2611, 2612, 2613, 2614, 2615, 2616, 2617, 2618, 2619, 2620, 2621, 2622, 2623, 2624, 2625, 2626, 2627, 2628, 2629, 2630, 2631, 2632, 2633, 2634, 2635, 2636, 2637, 2638, 2639, 2640, 2641, 2642, 2643, 2644, 2645, 2646, 2647, 2648, 2649, 2650, 2651, 2652, 2653, 2654, 2655, 2656, 2657, 2658, 2659, 2660, 2661, 2662, 2663, 2664, 2665, 2666, 2667, 2668, 2669, 2670, 2671, 2672, 2673, 2674, 2675, 2676, 2677, 2678, 2679, 26

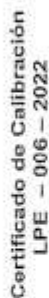
0-100





Página 1 de 2

Este conflicto de intereses sólo puede ser eliminado completamente y de manera definitiva cuando las actividades de la Dirección de Marketing del IMCA, constituyen de forma íntima y sólo concerna a valores.

[illegible]

August 2000

2010 João de Caldas

Lugar de Conservación:
Laboratorio de Alimenta y Energía
Calle de la Plata N° 156 - San Diego, Lima
Contacto: Andrés Antón

Patrones de explotación

[illegible]

Che cosa dice Albert Einstein su lei? Einstein era religioso, ma non credette mai in Dio. Dio era per lui un'entità astratta, un'idea, un concetto. Dio era per lui un'entità astratta, un'idea, un concetto. Dio era per lui un'entità astratta, un'idea, un concetto.

Association Française des Galeries - AFGAL
 Direction de l'Art
 101, rue de Valenciennes - 75013 Paris
 Tél : 01 47 33 60 00 - Fax : 01 47 33 60 01
 e-mail : afg@afgal.org



Certificado de Calibración LPE - 006 - 2022

Laboratorio de Precisión y Energía
Resultados de Mediciones

Página 3 de 5

ENSAYOS DE TENSIÓN

Temperatura (°C)	Presión (MPa)	Alargamiento (mm)	Alargamiento porcentual (%)
15	10.00	0.2	0.2
15	10.00	0.2	0.2
15	10.00	0.2	0.2

Temperatura de Medición: 15.0 °C

ENSAYOS DE CORRIENTE

Temperatura (°C)	Presión (MPa)	Alargamiento (mm)	Alargamiento porcentual (%)
15	10.00	0.2	0.2
15	10.00	0.2	0.2
15	10.00	0.2	0.2

Temperatura de Medición: 15.0 °C

Temperatura (°C)	Presión (MPa)	Alargamiento (mm)	Alargamiento porcentual (%)
15	10.00	0.2	0.2
15	10.00	0.2	0.2
15	10.00	0.2	0.2

Temperatura de Medición: 15.0 °C



Certificado de Calibración LPE - 006 - 2022

Laboratorio de Precisión y Energía

Página 4 de 5

FACTOR DE POTENCIA

Temperatura (°C)	Presión (MPa)	Alargamiento (mm)	Alargamiento porcentual (%)
15	10.00	0.2	0.2
15	10.00	0.2	0.2
15	10.00	0.2	0.2

Temperatura de Medición: 15.0 °C

Nota: Los resultados de los ensayos de los materiales incluidos están dados con sus respectivas incertidumbres. Para los ensayos se utilizaron los siguientes: 2 de cada ensayo con unido de 8 mm de diámetro y 2 de cada ensayo con unido de 10 mm de diámetro.

Laboratorio de Precisión y Energía
Calle 15, No. 100, San José, Costa Rica
Tel: +506 2222 1111
Email: info@lpe-006.com

Laboratorio de Precisión y Energía
Calle 15, No. 100, San José, Costa Rica
Tel: +506 2222 1111
Email: info@lpe-006.com

Certificado de Calibración

LE - 185 - 2021

Laboratorio de Electricidad

Página 1 de 5

Expediente	1044110	Este certificado de calibración documenta la trazabilidad a los patrones nacionales, que realizan las unidades de medida de acuerdo con el Sistema Internacional de Unidades (SI).
Solicitante	SERVICIO DE CONTRASTE S.A.	
Dirección	Calle Artesanos 203	La Dirección de Metrología custodia, conserva y mantiene los patrones nacionales de las unidades de medida, calibra patrones secundarios, realiza mediciones y certificaciones metrologías a solicitud de los interesados, promueve el desarrollo de la metrología en el país y contribuye a la difusión del Sistema Legal de Unidades de Medida del Perú (SLUMP).
Instrumento de Medición	MEGOHMETRO	
Marca	UNI-T	La Dirección de Metrología es miembro del Sistema Interamericano de Metrología (SIAM) y participa activamente en las Intercompañaciones que éste realiza en la región.
Modelo	UT501B	
Procedencia	NO INDICA	Con el fin de asegurar la calidad de sus mediciones el usuario está obligado a recalibrar sus instrumentos a intervalos apropiados.
Número de Serie	M202003	
Alcance en Resistencia de Aislamiento	0,00 megaohms hasta 5,5 gigaohms	
Resistencia	200 ohms	
Generación de Tensión	250 V; 500 V; 1000 V DC	
Alcance en tensión	750 V AC	
Exactitud	(*)	
Fecha de Calibración	2021-08-05	

Este certificado de calibración sólo puede ser difundido completamente y sin modificaciones. Los extractos o modificaciones requieren la autorización de la Dirección de Metrología del INACAL.
Certificados sin firma digital y sello carecen de validez.

Responsable del área	Responsable del laboratorio
	
	
Dirección de Metrología	Dirección de Metrología

Instituto Nacional de Calidad - INACAL
Dirección de Metrología
Calle Las Camelias N° 817, San Isidro, Lima - Perú
Tel: (01) 640-8830 Anexo 1501
Email: metrologia@inacal.gob.pe
Web: www.inacal.gob.pe

Puede verificar el número de certificado en la página:
<https://publicaciones.inacal.gob.pe/publicaciones>



INACAL
Instituto Nacional
de Calidad
Metrología
Laboratorio de Electricidad

Certificado de Calibración LE – 185 – 2021

Página 2 de 5

Método de Calibración

Determinación del error de indicación por comparación directa en resistencia de aislamiento con resistencias patrón y medición directa de la tensión generada

Lugar de Calibración

Laboratorio de Electricidad
Calle de La Prosa N° 150 - San Borja, Lima

Condiciones Ambientales

Temperatura	21,6 °C ± 0,2 °C
Humedad Relativa	62,4 % ± 1,8 %

Patrones de referencia

Trazabilidad	Patrón utilizado	Certificado de calibración
Patrón de Referencia de la Dirección de Metrología Certificado INACAL DM LE-005-2017	Multímetro FLUKE 189	INACAL - DM LE-135-2019
Patrón de Referencia de la Dirección de Metrología Certificado CENAM N° CNM-CC-410-080/2019	Caja de resistencia MEGABRAS CPR-20G	INACAL - DM LE-860-2019
Patrones de Referencia de FLUKE	Calibrador Fluke 5520A	Certificado FLUKE N° EVL847005
Patrones de referencia FLUKE	Sonda de alta tensión FLUKE 80PK-40	Fluke 41785
Patrón de Referencia de la Dirección de Metrología Certificado FLUKE N° 076741	Década de resistencia Guilford 9347/100K	INACAL DM LE-247-2020

Observaciones

Con fines de identificación se ha colocado una etiqueta autoadhesiva de la Dirección de Metrología - INACAL.
Los errores presentados corresponden al promedio de cinco mediciones para cada punto de medida considerado.



INACAL
Instituto Nacional
de Calidad

Metrología

Laboratorio de Electricidad

Certificado de Calibración LE – 185 – 2021

Página 3 de 5

Resultados de Medición

ERROR EN RESISTENCIA DE AISLAMIENTO

TENSIÓN GENERADA	INDICACIÓN MEGOhmetro	RESISTENCIA PATRÓN	ERROR	INCERTIDUMBRE
250 V	1,00 MΩ	1,0015 MΩ	-0,2 %	0,6 %
	9,9 MΩ	9,9309 MΩ	-0,3 %	0,6 %
	99 MΩ	99,673 MΩ	-0,7 %	0,6 %
	0,99 GΩ	0,996 GΩ	-0,6 %	0,6 %
500 V	1,00 MΩ	1,0015 MΩ	-0,2 %	0,6 %
	9,9 MΩ	9,9309 MΩ	-0,3 %	0,6 %
	99 MΩ	99,673 MΩ	-0,7 %	0,6 %
	1,00 GΩ	0,996 GΩ	0,2 %	0,6 %
1000 V	1,01 MΩ	1,0015 MΩ	0,6 %	0,6 %
	9,9 MΩ	9,9309 MΩ	-0,3 %	0,6 %
	99 MΩ	99,673 MΩ	-0,7 %	0,6 %
	1,00 GΩ	0,996 GΩ	0,2 %	0,6 %

ERROR EN GENERACIÓN DE TENSIÓN

RANGO MEGOhmetro	INDICACIÓN MEGOhmetro	TENSIÓN MEDIDA	ERROR	INCERTIDUMBRE
250 V	252 V	253,33 V	-0,5 %	0,2 %
500 V	522 V	523,67 V	-0,3 %	0,1 %
1000 V	1021 V	1089,4 V	-6,3 %	2,3 %

Nota: La medición de generación de tensión se realizó sin carga.



INACAL
Instituto Nacional
de Calibración
Metrología

Laboratorio de Electricidad

Certificado de Calibración
LE – 185 – 2021

Página 4 de 5

ERROR DE MEDICIÓN EN TENSIÓN ALTERNA (50 Hz)

RANGO MEDIDMETRO	INDICACION MEDIDMETRO	TENSION APLICADA	ERROR	INCERTIDUMBRE
750 V	75 V	78,002 V	-1.3 %	0.8 %
	375 V	375,500 V	-0.3 %	0.2 %
	675 V	676.01 V	-0.1 %	0.1 %

ERROR DE MEDICION EN RESISTENCIA

ALCANCE MEGHOHMETRO	INDICACION MEGHOHMETRO	INDICACION PATRON	ERROR	INCERTIDUMBRE
200,0 Ω	10,7 Ω	19,9992 Ω	-1,5 %	0,29 %
	177,0 Ω	179,9870 Ω	-1,7 %	0,30 %

(*) Entre máximos permitidos del instrumento (Accuracy = Exactitud, según el fabricante)

Resistencia de aislamiento:

250 V; 500 V; 1000 V DC	0,00 M Ω hasta 99,9 M Ω	$\pm 3\%$ reading ± 5 counts
	100 M Ω hasta 5,5 G Ω	$\pm 5\%$ reading ± 5 counts

100 Mg hasta 5,5 Gg ± 5% reading ± 5 counts

Tension de generació:

Tension de generaci3n:	250 V; 500 V; 1000 V DC	± 10% reading
------------------------	-------------------------	---------------

Medición de tensión:

Medición de tensión:	750 V AC	$\pm 2\%$ reading ± 3 counts
----------------------	----------	----------------------------------

Medición de resistencia:

Medición de resistencia:	200 Ω	$\pm 2\%$ reading ± 3 counts
--------------------------	--------------	----------------------------------

Nota:

El instrumento fue calibrado solo hasta 1000 megachips en todos los alcances de generación de tensión.



INACAL
Instituto Nacional
de Calidad

Metrología

Laboratorio de Electricidad

Certificado de Calibración LE – 185 – 2021

Página 5 de 5

Incertidumbre

La incertidumbre reportada en el presente certificado es la incertidumbre expandida de medición que resulta de multiplicar la incertidumbre estándar combinada por el factor de cobertura $k=2$. La incertidumbre fue determinada según la "Guía para la Expresión de la Incertidumbre en la Medición", segunda edición, julio del 2001 (Traducción al castellano efectuada por INDECOPI, con autorización de ISO, de la GUM, "Guide to the Expression of Uncertainty in Measurement", corrected and reprinted in 1995, equivalente a la publicación del BIPM JCGM:100 2008, GUM 1995 with minor corrections "Evaluation of Measurement Data - Guide to the Expression of Uncertainty in Measurement").

La incertidumbre expandida de medición fue calculada a partir de los componentes de incertidumbre de los factores de influencia en la calibración. La incertidumbre indicada no incluye una estimación de variaciones a largo plazo.

Recalibración

Los resultados son válidos en el momento de la calibración. Al solicitante le corresponde disponer en su momento la ejecución de una recalibración, la cual está en función del uso, conservación y mantenimiento del instrumento de medición o a reglamentaciones vigentes.

DIRECCIÓN DE METROLOGÍA

El Servicio Nacional de Metrología (actualmente la Dirección de Metrología del INACAL), fue creado mediante Ley N° 23562 el 6 enero de 1983 y fue encomendado al INDECOPI mediante Decreto Supremo DS-024-93 (TRINCI).

El 11 de julio 2014 fue aprobada la Ley N° 30224 la cual crea el Sistema Nacional de Calidad, y tiene como objetivo promover y garantizar el cumplimiento de la Política Nacional de Calidad para el desarrollo y la competitividad de las actividades económicas y la protección del consumidor.

El Instituto Nacional de Calidad (INACAL) es un organismo público técnico especializado adscrito al Ministerio de Producción, es el cuerpo rector y autoridad técnica máxima en la normativa del Sistema Nacional de la Calidad y es responsable de la operación del sistema bajo las disposiciones de la ley, y tiene en el ámbito de sus competencias: Metrología, Normalización y Acreditación.

La Dirección de Metrología del INACAL cuenta con diversos Laboratorios Metroológicos debidamente acondicionados, instrumentos de medición de alta exactitud y personal calificado. Cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad que cumple con las siguientes Normas internacionales vigentes ISO/IEC 17025, ISO 17034, ISO 27001 e ISO 37001; con lo cual se constituye en una entidad capaz de brindar un servicio integral, confiable y eficaz de aseguramiento metroológico para la industria, la ciencia y el comercio brindando trazabilidad metroológicamente válida al Sistema Internacional de Unidades SI y al Sistema Legal de Unidades de Medida del Perú (SLUMP).

La Dirección de Metrología del INACAL cuenta con la cooperación técnica de organismos metroológicos internacionales de alto prestigio tales como: el Physikalisch-Technische Bundesanstalt (PTB) de Alemania; el Centro Nacional de Metrología (CENAM) de México; el National Institute of Standards and Technology (NIST) de USA; el Centro Español de Metrología (CEM) de España; el Instituto Nacional de Tecnología Industrial (INTI) de Argentina; el Instituto Nacional de Metrología (INMETRO) de Brasil; entre otros.

SISTEMA INTERAMERICANO DE METROLOGÍA- SIM

El Sistema Interamericano de Metrología (SIM) es una organización regional auspiciada por la Organización de Estados Americanos (OEA), cuya finalidad es promover y fomentar el desarrollo de la metrología en los países americanos. La Dirección de Metrología del INACAL, es miembro del SIM a través de la subregión ANDIMET (Bolivia, Colombia, Ecuador, Perú y Venezuela) y participa activamente en las intercomparaciones realizadas por el SIM.

RECLAMO N° : R51709-C-2022
 RESOLUCIÓN N° : 95802048005
 LUGAR Y FECHA : Huancayo, 10/05/2022
 SUMINISTRO N° :
 CLIENTE :
 RECLAMANTE :
 DIRECCIÓN :
 DIRECCIÓN PROCESAL :
 TIPO DE RECLAMACIÓN : Facturación de Energía Activa

Vista, es materia de pronunciamiento de esta instancia administrativa el reclamo presentado por el (la) Sr. (a) [REDACTED] con domicilio en [REDACTED] Este, identificado (a) con DNI n° [REDACTED], respecto al Exceso de Consumo en la Facturación de Energía Activa del periodo comercial febrero 2022, siendo registrado con Boleta de Atención de Reclamo n° R51709-C-2022.

1. ANTECEDENTES:

- 1.1. Electrocentro S.A. en cumplimiento de la Resolución del Consejo Directivo de Oshingem n° 269-2014-OS/CD "Procedimiento Administrativo de Reclamaciones de Usuarios del Servicio Público de Electricidad y Gas Natural", registro el 25/03/2022, el reclamo indicando Exceso de Consumo en la Facturación de Energía Activa en el periodo comercial febrero 2022.
- 1.2. Con fecha 28/03/2022 se realizó la inspección al predio para verificar los datos del medidor y parámetros utilizados en la facturación del suministro a fin de descartar errores en la toma de lectura.
- 1.3. Con carta n° GC568186932 de fecha 09/04/2022, Electrocentro S.A. informa al usuario respecto a su derecho de solicitar la intervención de unidades de verificación metrológicas autorizadas por el Instituto Nacional de Calidad (Inacal), conforme al Procedimiento de Verificación Posterior de Equipos de Medición y aprobado por la Resolución Directoral n° 001-2017-BIACAL/DI para la revisión del funcionamiento del medidor, sus cables y condiciones de traslado, otorgándole ante ello el plazo de cuatro (4) días hábiles para hacer efectiva su elección sin embargo al no contar con la solicitud del recurrente ante esta entidad respecto a la prueba de verificación dentro del plazo establecido, se continúa con el trámite de atención al reclamo según lo establecido en el procedimiento n° 269-2014-OS/CD.
- 1.4. Con contenga de aviso previo, se notificó al usuario la intervención del sistema de medición para la realización de pruebas técnicas similares a la verificación en campo y a la realización de la prueba de aislamiento de las instalaciones eléctricas internas del predio, informándole que la presencia del usuario o algún encargado es requerido durante la ejecución de dicha evaluación, programada para el día 09/05/2022.
- 1.5. Con fecha 09/05/2022 se realizó las pruebas técnicas y la prueba de aislamiento.

2. ANÁLISIS:

- 2.1. De la inspección visual realizada al sistema de medición se verificó: medidor instalado de marca GLOU, modelo D55726, año de fabricación 2015 y serie n° 2015015451, la misma que ha registrado la cantidad de 1290 kWh, comprobándose la correlatividad de lectura con el mes anterior de febrero 2022 que registra la cantidad de 1230 kWh; por lo que se descarta todo tipo de errores en el proceso de facturación. Asimismo, se precisa que en la inspección no se interviene el sistema de medición (cable portamedidor, unificador, acometida, sistema de protección).
- 2.2. Tras la inspección efectuado por el representante y en base al reclamo presentado por la parte recurrente, se ha procedido a verificar mediante sistema comercial Optima NGC donde se ha contrastado y descartado en gabinete todo tipo de errores de lectura y facturación en el (los) periodo (s) comercial (s) en reclamo, al (los) mismo (s) que excede (n) en cuarenta por ciento (40%) el consumo promedio de los últimos doce meses.
- 2.3. Que, el consumo facturado en los meses de agosto-2021, septiembre-2021, octubre-2021, noviembre-2021, diciembre-2021 y enero-2022 (12 kWh, 9 kWh, 10 kWh, 8 kWh y 0 kWh) no se observaron a partir de la diferencia de las lecturas reales, sino sobre la base de consumos promedio, debido a que el medidor se encontraba apagado / elemento extraño impide lectura, en tal sentido se aplicó la estimación de consumos de acuerdo al artículo 172° del R.U.C.E como consecuencia de la inaccessibilidad al equipo de medición para la toma de lecturas.

Periodo Lectura	Periodo	Lectura Facturada	Consumo Facturado
01/01/2022	Repetido	1290 kWh	
01-02-2022	Feb-2022	1290 kWh	1230 kWh
01-03-2022	Mar-2022	1210 kWh	300 kWh
01-04-2022	Abr-2022	991 kWh	199 kWh
01-05-2022	May-2022	971 kWh	99 kWh
01-06-2022	Jun-2022	971 kWh	0 kWh
01-07-2022	Jul-2022	971 kWh	0 kWh
01-08-2022	Ago-2022	971 kWh	0 kWh
01-09-2022	Sep-2022	971 kWh	0 kWh
01-10-2022	Oct-2022	971 kWh	0 kWh
01-11-2022	Nov-2022	971 kWh	0 kWh
01-12-2022	Dic-2022	971 kWh	0 kWh
01-01-2023	Ene-2023	971 kWh	0 kWh
01-02-2023	Feb-2023	971 kWh	0 kWh
01-03-2023	Mar-2023	971 kWh	0 kWh
01-04-2023	Abr-2023	971 kWh	0 kWh
01-05-2023	May-2023	971 kWh	0 kWh
01-06-2023	Jun-2023	971 kWh	0 kWh
01-07-2023	Jul-2023	971 kWh	0 kWh
01-08-2023	Ago-2023	971 kWh	0 kWh
01-09-2023	Sep-2023	971 kWh	0 kWh
01-10-2023	Oct-2023	971 kWh	0 kWh
01-11-2023	Nov-2023	971 kWh	0 kWh
01-12-2023	Dic-2023	971 kWh	0 kWh
01-01-2024	Ene-2024	971 kWh	0 kWh

Consumo estimado

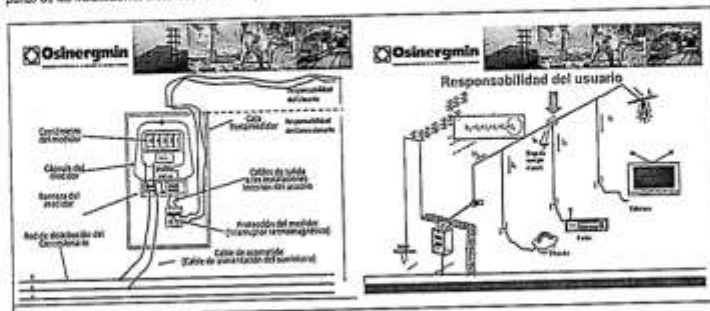
Liquidación de consumo

2141 kWh

Se aplicó el consumo promedio
según el artículo 172° del R.U.C.E.
Medidor apagado /
elemento extraño impide
lectura

9 kWh

- Es necesario precisar que, el artículo 172° del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas¹ (en adelante, RLCE) faculta a facturar por promedio cuando no se tenga acceso al registro del medidor y a liquidar en una sola cuota una vez tomada la lectura del medidor, lo cual sucede en el presente caso, en virtud que no se pudo tomar la lectura del medidor debido a que el medidor se encontraba apagado / elemento extraño impide lectura.
 - Asimismo, el precedente de observancia obligatoria, aprobado por Resolución de Sala Plena N° 001-2008-05-JARU2, establece que cuando las concesionarias apliquen en sus facturaciones el sistema de promedios al que se refiere el artículo 172° del RLCE como consecuencia de la inaccesibilidad del equipo de medición para la toma de lecturas, deberán calcular el respectivo consumo promedio considerando la diferencia de lecturas de los seis meses inmediatos anteriores, por ser representativo de la demanda habitual del suministro, y que en caso no se cuente con dicha información, podrán emplear el sistema de promedios sobre la base del número máximo de meses de consumo con el que cuenten para tal efecto (5, 4, 3 ó 2 meses).
 - En ese sentido, se aplicó la metodología antes descrita, toda vez que el promedio de los meses anteriores obtenido con la diferencia de lecturas reales resultó en 12.15 kW.h/mes (del 31 de enero de 2021 al 31 de julio de 2021), el cual se liquidó en el mes de febrero de 2022 (349 kW.h).
- 2.4. Del informe de inspección de medidor de energía eléctrica en campo de fecha 09/05/2022, el resultado de las pruebas técnicas, reporta que el medidor **CUMPLE** con los valores límites indicados en la resolución ministerial n° 456-2005-MEM/DH. Asimismo, la prueba de aislamiento de las instalaciones internas del predio reporta: en la Línea 1 = 8.3 Mohms y Línea 2 = 8.4 Mohms. **De acuerdo a la norma Técnica Peruana NTP 370.304.2002 (VDC 500), se considera adecuado el nivel de aislamiento de las instalaciones respecto a tierra, cuando es mayor o igual a 0.5 Mohms.**
- 2.5. Es importante mencionar que, los resultados de las pruebas técnicas similares a la verificación en campo y la realización de la prueba de aislamiento de las instalaciones eléctricas internas del predio fueron obtenidos mediante equipos de medición debidamente calibrados, esto en conformidad a los certificados de calibración otorgados por el Inacoi y laboratorios de metrología acreditados en relación a los pruebas sujetas que señalan su cumplimiento a los estándares metrología referentes al Sistema Internacional de Unidades (SI) y conforme al siguiente detalle:
- **Contador patrón monofásico de energía eléctrica:** marca HC, modelo HPU-3612, serie n° T113015 y certificado de calibración n° LPE-C-353-2021.
 - **Carga inductiva:** marca MICOR, modelo MC-2120, serie n° 201203 y certificado de calibración n° LPE-006-2022.
 - **Megóhmetro:** marca UNI-T, modelo UT501B, serie n° M20203 y certificado de calibración n° LE-185-2021.
- 2.6. Como se aprecia del historial de requerimientos y atenciones del suministro, no ha existido ninguna atención que hubiera involucrado la apertura de la caja de medición, y que pudiera haber conllevado al mal funcionamiento del medidor y que pueda haber ocasionado los consumos motivo de reclamo, ni mucho menos que haya existido otras causas externas como temperatura, humedad y tensión que haya afectado el registro de datos del medidor.
- 2.7. Al respecto es oportuno señalar que las instalaciones internas particulares se inician a partir del punto de entrega en este caso de la caja puria medidor, corriendo por cuenta del usuario la operación, el mantenimiento, renovación y reparaciones entre otros, tal como establece en el Artículo 88° del D.L. n° 25844 "Ley de Concesiones Eléctricas".
- 2.8. Al respecto, cabe informar que los consumos facturados se realizan en base a la diferencia de lo registrado por el equipo de medición en un mes respecto del anterior. Este mecanismo de facturación está contemplado por la normatividad vigente a fin de cobrar la electricidad consumida en un determinado periodo y en relación a los Pliegos Tarifarios Aplicables a Usuarios Finales de Electricidad según su zona. Asimismo, es necesario precisar que la facturación mensual se realiza sobre la base de los registros de un equipo de medición, **del cual se ha demostrado su correcto funcionamiento conforme a las pruebas de verificación realizadas**, reflejando la demanda de electricidad en el periodo reclamado y que puede variar de acuerdo al uso de los equipos instalados en el predio y el estado en que se encuentren las instalaciones eléctricas internas del predio, siendo responsabilidad del reclamante su conexión, renovación y/o mantenimiento conforme a lo señalado por el Osinergmin en los siguientes gráficos respecto a partir de qué punto de las instalaciones eléctricas son de responsabilidad del usuario y del concesionario.



3. Del resultado de las pruebas técnicas similares a la verificación en campo y de la realización de la prueba de aislamiento de las instalaciones eléctricas internas del predio, se ha acreditado el buen funcionamiento del equipo de medición instalado en el predio y, al no existir errores en la toma de lectura y el proceso de facturación implicados al (los) periodo (s) en reclamo, se determina que el exceso del (los) consumo (s) alegado (s) corresponde (n) a un mayor gasto efectuado en el predio, por lo que está en capacidad de demandar dicho (s) consumo (s). En

¹ Aprobado por Decreto Supremo N° 003-83-EM.

² Precedente de Observancia Obligatoria, aprobado en Sesión de Sala Plena del 01 de enero de 2008.

ese sentido, Electrocentro S.A. se ratifica con la facturación del período comercial febrero-2022 en reclamo, deviniendo en **INFUNDADO** el reclamo presentado por la parte recurrente.

4. Todas las actuaciones técnicas se realizaron respetando el Principio de Verdad Material, estipulado en el numeral 1.11 del Artículo IV de la Ley N° 27444 "Ley de Procedimiento Administrativo General", pues se ha cumplido con verificar plenamente los hechos, que sirvieron de motivo a nuestras decisiones, adoptando todas las medidas probatorias necesarias. Por lo tanto, en mérito a los fundamentos arriba expuestos y en cumplimiento a lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo de Osinergmin de la emisión de la Resolución de Primera Instancia.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO ÚNICO: declárese **INFUNDADO** el reclamo presentado por el (la) Sr. (a) [REDACTED] por Exceso de Consumo en la Facturación de Energía Activa del período comercial febrero-2022, en mérito a las consideraciones arriba expuestas.

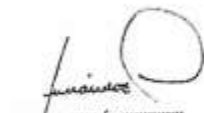
La presente resolución no considera los pagos por costos y costas del procedimiento.

En caso el (la) reclamante se encontrara disconforme con lo resuelto, se deja a salvo su derecho de interponer el Recurso de Reconsideración contra la presente resolución, el mismo que es de carácter opcional y no constituye requisito para plantear un recurso de apelación, debiendo de presentarse ante esta entidad dentro del plazo de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de notificado (a), y sustentarse en la existencia de nuevos medios probatorios, debiendo ofrecerlos en su escrito respectivo.

El (la) reclamante podrá prescindir de interponer el Recurso de Reconsideración contra la presente resolución e interponer el Recurso de Apelación dentro del plazo máximo de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de notificado (a), debiendo sustentar su impugnación en una distinta apreciación de los medios probatorios evaluados por la primera instancia administrativa o en cuestiones de puro derecho.

Conforme a lo establecido en la Resolución Ministerial N° 103-2020-PCM, artículo 5.2, los recursos de reconsideración y/o apelación pueden ser presentados mediante correo electrónico: reclamaciones@distri luz.com.pe consignando necesariamente el número de reclamo y número de resolución en cuestión; o en su caso ante nuestras oficinas de atención.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE


Ing. Fernando Fernández Rivera
JEFE DE U. N. HUMANO (H)
ELECTROCENTRO



Electrocentro

29

CÉDULA DE NOTIFICACIÓN

Boleta de atención N°	: R51709-C-2022
Suministro N°	: [REDACTED] Sector: [REDACTED]
Ciente	: [REDACTED]
Dirección	: [REDACTED]
Reclamante / apoderado representante	: [REDACTED]
Dirección procesal	: [REDACTED]
Acto que se notifica	: Resolución N° 95800049005
Lugar y Fecha de Resolución	: Huánuco, 10/05/2022

Fecha de recepción: 17-05-2022 Hora de recepción: 09:04

Breve descripción de las características del inmueble

Color de fachada del inmueble: S/P N° de pisos: 01

Otros detalles: Material Rustico

Breve descripción de las características del inmueble colindante costado derecho

Numeración de finca: S/N Color de fachada: S/P N° de suministro: NO HAY SUM

Breve descripción de las características del inmueble colindante costado izquierdo

Numeración de finca: S/N Color de fachada: S/P N° de suministro: NO HAY SUM

Firma y/o sello de recepción: [REDACTED]

Número de documento de identidad: [REDACTED]

Nombres y apellidos: [REDACTED]

Relación con el usuario o cargo que desempeña: encargada

Firma, nombre y apellidos del notificador: [REDACTED]

La notificación del presente documento se realiza tal como lo establece el artículo 11° de la Resolución OSINERGIA/N 269-2014-05/CO: "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 anejos a la misma."

Electrocentro S.A.

Huánuco
20129646099

BOLETA DE QUEJA
95800000826

Gestor Comercial :
CGD Supervisor Huánuco 02

30

Suministro :	[REDACTED]	Medidor :	Serie : 00002015016451
Titular :	[REDACTED]	Marca :	CLOU
Dirección :	[REDACTED]	Modelo :	DDS720 (5-60 Amp) 2 h
Dir. Procesal :	[REDACTED]	Tarifa :	
Teléfono :		Modalidad :	Carta
Pto. Atención :	ATC - CGD Supervisor Huánuco 02	Recepción :	08/08/2022 08:00:38
Motivo :	No aplicar silencio administrativo positivo		
Ente Encargado :	OSINERGMIN		

Queja MEDIANTE OFICIO N° 01859-2022-OS-STOR-SU1 TRASLADA RECURSO DE QUEJA POR S.A.P



LA EMPRESA

REPRESENTANTE

Nota : "Directiva NP 269-2014-OS/CD Art. 37 la concesionaria deberá elevar la queja en un plazo máximo de cinco días hábiles para que la JARU resuelva dentro de los quince días hábiles siguientes".



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la
Injerencia Económica y Comercial

31

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

Lima, 05 de agosto del 2022

OFICIO N° 1859-2022-OS-STOR-SU1

Expediente: 202200145174

Señor:

Gerente General

Electrocentro S.A.

Av. Camino Real N° 348, edificio El Pilar, piso 13, San Isidro

Lima. -

Asunto : Queja administrativa

Referencia : Suministro N° [REDACTED]

De nuestra consideración:

El presente tiene por finalidad correrle traslado del escrito de fecha 22 de julio de 2022, remitido por [REDACTED] que ha sido calificado por este organismo como queja administrativa, de conformidad con lo dispuesto en la Directiva "Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural", aprobada mediante Resolución N° 269-2014-OS/CD; signándose el expediente con el N° 202200145174.

En tal virtud, de conformidad con la antes citada norma, su representada deberá remitir los descargos correspondientes, dentro del plazo improrrogable de cinco (5) días hábiles de notificado el presente.

Sin más, quedamos de usted.

Atentamente,

Firmado Digitalmente
por: HUALLPACUSI
RIVERA Raúl Cesar
FNU 20378052114 hard
Fecha: 05/08/2022
16:36:07

Raúl Huallpacusi Rivera
Secretario Técnico Adjunto
Sala Unipersonal 1

Adj: Carta del usuario y anexos (2 folios)

Bernardo Monteagudo 222
Magdalena del Mar, Lima 17
Telf. 219 3400
www.osinergmin.gob.pe

Osinergmin
Organismo Supervisor de la Interacción en Energía y Medio Ambiente



Fecha : 22/07/2022

Hora : 10:30 AM

32

CARGO DE DOCUMENTO INGRESADO

Trámite 2022 - 145174 - Osinergmin Tingo Maria - 1 2022/07/22 10:29 AM
Remitente [REDACTED]
Documento RECURSO DE QUEJA Nro. SIN
Asunto PRESENTA RECURSO DE QUEJA POR APLICACION DEL S.A.P DE [REDACTED]

Observación ES UNA EXCEPCION

Oficina de Destino STOR

Recuerda que para un próximo trámite debe señalar el número de expediente 202200145174

null

Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería

Av. Tito Jaime N° 794

Servicio telefónico de atención al ciudadano: LIMA: 01-2193410/PROVINCIA: 0800-418000 (línea gratuita)
ZLOPEZ



Fecha : 22/07/2022

Hora : 10:30 AM

3

FORMATO 3: QUEJA

Fecha de la queja: 22 / 07 / 2022

Empresa distribuidora: Electrocentro

Usuario:	[REDACTED]	Documento de Identidad:	[REDACTED]
Relación con el Titular:	[REDACTED]	Representante o apoderado:	[REDACTED]
N° de Suministro : (opcional)	[REDACTED]	Teléfono:	[REDACTED]
Domicilio para notificaciones:	[REDACTED]		
Acepto notificación digital:	SI ☐ NO ☒	Correo Electrónico:	[REDACTED]

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: 25/03/2022
No remitir a Osinergrm 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: Hasta la fecha no me han notificado mi respuesta al reclamo que presenté del mes de febrero ya me llegó muy alto. Solicito declarar la aplicación del Silencio administrativo positivo.

DOCUMENTOS QUE ADJUNTA A LA QUEJA:

PRES	OSINERGMIN	GRU
GG	OFICINA REGIONAL	ENT
DSGN	HUANUCO	JUN
DSNL	RECIBIDO	GER
DSE	22 JUL 2022	OTROS
2022.00945194		10:34 AM
REGISTRO		HORA
LA RECEPCIÓN DEL DOCUMENTO NO IMPlica CONFORMIDAD		

Firma o Huella:

[REDACTED]



34

Expediente : 202200145174
Nombre/Razón Social : ELECTROCENTRO S.A.
DNI/RUC : RUC 20129646099

Constancia de Notificación

Estimado administrado:

Se le informa que, se ha procedido a la notificación electrónica de los documentos que se indican en la siguiente fecha y hora: Viernes 05/08/2022 05:34:24 PM ¹

De acuerdo con lo previsto en el numeral 7.5 del Reglamento del Sistema de Notificación Electrónica de Osinerghmin², la notificación electrónica surte efectos legales cuando se deposita en la casilla electrónica, conforme a la fecha y hora registrada en el SNE, con prescindencia de la fecha en que el usuario del SNE haya ingresado a dicha plataforma informática o haya dado lectura al acto o actuación notificados, Osinerghmin puede enviar alertas informáticas sin que ello forme parte del proceso de notificación electrónica ni afecte la validez de la notificación electrónica realizada.

Asimismo, se le recuerda que conforme lo dispone el numeral 7.6 del Reglamento del Sistema de Notificación Electrónica de Osinerghmin, el cómputo de los plazos para las acciones que corresponda al Usuario del SNE se inicia al día hábil siguiente de realizada la notificación en la casilla electrónica.

Documentos notificados:

OFICIO - 1859-2022-OS-STOR-SU1
- Queja administrativa.pdf
- 202200145174 oficio a concesionaria.pdf

Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - Osinerghmin

¹En caso la notificación se haya efectuado después de las 17:30 horas se entiende efectuada al día hábil siguiente.

²Aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N°003-2021-OS-CD



Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Energía y Minería - Osinergmin

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Lima, 09 de mayo del 2023

OFICIO N° 883-2023-OS-STOR-SUJ

Expediente: 202200145174

Señor:

Asunto : Tiempo de atención de queja administrativa

Referencia : Resolución N° 2056-2023-OS/JARU-SI

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted con la finalidad de hacerle llegar la disculpa de la Secretaría a mi cargo, por el tiempo de atención de su queja, signada con el N° 202200145174¹.

Osinergmin ha asumido el compromiso de calidad con los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural, el cual consiste en atender en menos de 30 días hábiles las quejas administrativas interpuestas contra las empresas concesionarias².

Sobre el particular, es necesario informarle que el exceso en el referido tiempo de respuesta se debió al sostenido incremento de expedientes que viene recibiendo la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios – JARU. Sin embargo, se vienen adoptando las acciones correspondientes para poder cumplir con una oportuna atención a los usuarios.

En otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

Firmado Digitalmente
por: RAFAEL AGUIRRE
Rafael Aguirre
RAJ 20276962114
Fecha: 09/05/2023
16:15:49

Este documento es una copia digitalizada por la queja interpuesta por el

usuario 028-0708-098-01, del 05.05.2023, en la que se detallan los compromisos de

calidad de servicio con los usuarios de servicios públicos de electricidad y gas natural. El presente documento se genera en calidad de compromiso, para facilitar la investigación a la Resolución N° 2056-2023-OS/JARU-SI, en tanto que las resoluciones que se promueven sobre quejas son definitivas, conforme al numeral 388.5 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444.

Bernardo Montenegro 322
Magdalena del Mar, Lima 57
Tel: 219 2400
www.osinergmin.gob.pe

Osinergmin
Organismo Supervisor de Inversión en Energía y Minería



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Energía y Minería - Osinergmin

Este es una copia autografiada (original) de un documento electrónico emitido por OSINERGMIN y la Unidad Ejecutora
Corporativa de la UGEL, OSINERGMIN. Se autoriza a cualquier persona que lo necesite a imprimirlo, pero no a modificarlo, ni a
reproducirlo ni a distribuirlo. OSINERGMIN

Raúl Huallpacusi Rivera
Secretario Técnico Adjunto
Sala Unipersonal 2

Sección de Monitoreo 222
Magdalena del Mar, Lima 17
Tel: 222 0400
www.osinergmin.gob.pe

 **Osinergmin**
Organismo Supervisor de Inversión en Energía y Minería



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"

"Año de la unidad, la paz 883-2023-OS-STOR-S"

MTD COURIER S.A.C

4-226110-4

F.V.C. 11/05/2023

R.H.C. 15/05/2023

zona: URBANO - zona: 0 OMB

HCO

Lima, 09 de mayo del 2023

OFICIO N° 883-2023-OS-STOR-SU1

Expediente: 202200145174

Señor:

Asunto : Tiempo de atención de queja administrativa

Referencia : Resolución N° 2056-2023-OS/JARU-S1

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted con la finalidad de hacerle llegar la disculpa de la Secretaría a mi cargo, por el tiempo de atención de su queja, signada con el N° 202200145174¹.

Osinergrmin ha asumido el compromiso de calidad con los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural, el cual consiste en atender en menos de 30 días hábiles las quejas administrativas interpuestas contra las empresas concesionarias².

Sobre el particular, es necesario informarle que el exceso en el referido tiempo de respuesta se debió al sostenido incremento de expedientes que viene recibiendo la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios – JARU. Sin embargo, se vienen adoptando las acciones correspondientes para poder cumplir con una oportuna atención a los usuarios.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

Firmado Digitalmente
por: HUALLPACUSI
RIVERA Raúl Cesar
FAU 20378062114 hard
Fecha: 09/05/2023
10:15:49

ante la cual nos pronunciemos por la queja interpuesta por Ud.
código COS-STOR-OSR-01, del 01.02.2022, en la que se detallan los compromisos de
calidad asumidos con los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural. El presente documento se enmarca en dicho
compromiso, sin habilitar la impugnación a la Resolución N° 2056-2023-OS/JARU-S1, en tanto que las resoluciones que se pronuncian
sobre quejas son irrecurribles, conforme al numeral 169.3 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo
General, Ley N° 27444.

Bernardo Monteagudo 222
Magdalena del Mar, Lima 17
Telf. 219 3400
www.osinergrmin.gob.pe

falta Hr y Loh
15/5/23 1:10 pm

DATOS OBLIGATORIOS DEL RECEPTOR	
Nombres y Apellidos _____	
DNI: _____	Relación con el Titular: _____
Firma: _____	Fecha: / / Hora: _____
Nota: Completar aún si la empresa tiene sello de recepción	



Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería

Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Osinergrmin, aplicando lo dispuesto por el Art. 29 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 020-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser verificadas a través de la dirección web https://verifica.osinergrmin.gob.pe/verifica-docu/ ingresando el código KKKVBBWV5PJK

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nº 2056-2023-OS/JARU-S1**

Lima, 22 de marzo del 2023

Expediente N° 202200145174

Usuario: [REDACTED]

Concesionaria: Electrocentro S.A.

Materia: Queja por aplicación de silencio administrativo positivo

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro: [REDACTED]

Domicilio Procesal: [REDACTED]

SUMILLA: La queja por aplicación de silencio administrativo positivo es fundada cuando la concesionaria no acreditó que cumplió con notificar su resolución en el domicilio procesal consignado por el usuario.

1. ANTECEDENTES

- 1.1 **25 de marzo de 2022.-** El usuario reclamó, vía telefónica, por el excesivo consumo facturado en febrero de 2022.
- 1.2 **10 de mayo de 2022.-** Mediante Resolución N° 95800049005, la concesionaria declaró infundado el reclamo.
- 1.3 **17 de mayo de 2022.-** La concesionaria notificó la Resolución N° 95800049005 en la dirección del suministro.
- 1.4 **22 de julio de 2022.-** El usuario presentó queja por aplicación de silencio administrativo positivo. Señaló que la concesionaria no dio respuesta a su reclamo por el mes de febrero de 2022.
- 1.5 **15 de agosto de 2022.-** Mediante Carta N° HC-4060-2022, la concesionaria presentó sus descargos. Señaló que cumplió con emitir y notificar la Resolución N° 95800049005, dentro de los plazos establecidos en la normativa vigente.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si corresponde la aplicación del silencio administrativo positivo con relación al reclamo del 25 de marzo de 2022.

3. ANÁLISIS

- 3.1. El literal a) del numeral 21.1 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) señala que será aplicable el silencio administrativo positivo, entre otros, si la concesionaria no emite pronunciamiento en los plazos establecidos en el numeral 20.1 de la citada norma o cuando no notifica su resolución de conformidad con la normativa vigente.
- 3.2. De acuerdo con el literal c) del numeral 20.1 de la Directiva, en 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 realice la evaluación a que se refieren los literales c) -invitación a contraste- en adelante del numeral 19.3; la concesionaria dispondrá de un plazo de 30 días hábiles contados a partir del día siguiente de recibidos o subsanados los requisitos de admisibilidad del reclamo para emitir su pronunciamiento. Asimismo, el numeral 11.1 de la referida Directiva otorga un plazo de 5 días hábiles contados a partir del día siguiente de emitida la resolución para la correspondiente notificación.
- 3.3. En el caso bajo análisis, el reclamo fue presentado el 25 de marzo de 2022, por el consumo facturado en febrero de 2022; de lo que se desprende que procede la aplicación del plazo establecido en el antes citado literal c) del numeral 20.1 de la Directiva. En ese sentido, el plazo para que la concesionaria se pronuncie venció el 11 de mayo de 2022.
- 3.4. Al respecto, la concesionaria emitió la Resolución N° 95800049005 el 10 de mayo de 2022; es decir, dentro del plazo previsto en la Directiva. Por lo tanto, el plazo para notificar dicho pronunciamiento venció el 17 del mismo mes y año.
- 3.5. Consta en el expediente el cargo de notificación de la Resolución N° 95800049005, en el que se observa que aquella fue notificada a la dirección [REDACTED].
- 3.6. El numeral 11.2 de la Directiva señala que la notificación debe efectuarse en el último domicilio que el usuario señale en sus escritos contenidos en el expediente.
- 3.7. De la revisión del expediente, se verifica que la concesionaria no ha cumplido con remitir a este organismo, conjuntamente con el expediente, el audio correspondiente al reclamo del 25 de marzo de 2022 sobre la base del cual se pueda determinar el domicilio procesal señalado por el usuario para efectos de notificación.
- 3.8. En ese sentido, al no haber demostrado la concesionaria que cumplió con notificar su resolución, de conformidad con lo establecido en la Directiva y, al haber afirmado el usuario que no tomó conocimiento de la resolución de primera instancia, es aplicable el silencio administrativo positivo, debiendo considerarse fundado el reclamo en los términos en que

¹ Aprobada por Resolución N° 269-2014-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° 2056-2023-OS/JARU-S1

fue solicitado, en todo aquello que tenga sustento legal de conformidad con lo establecido en el numeral 5.3 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General² (en adelante, TUO de la LPAG).

- 3.9. De la revisión del expediente se observa que el 25 de marzo de 2022, el usuario reclamó por el excesivo consumo facturado en febrero de 2022; por lo que, al no vulnerar dicha materia el ordenamiento jurídico vigente, corresponde declarar fundado el reclamo, debiendo la concesionaria dejar sin efecto el importe considerado en el reclamo, siempre que el monto eliminado no provenga de procedimientos anteriores concluidos o de transacciones extrajudiciales y descontando de aquel, de ser el caso, el monto correspondiente a los cargos mínimos facturados por ley.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin³, **SE RESUELVE:**

Artículo 1°. - Declarar **FUNDADA** la queja por aplicación del silencio administrativo positivo y, en consecuencia, **FUNDADO** el reclamo del 25 de marzo de 2022 por el excesivo consumo facturado en febrero de 2022.

Artículo 2°. La concesionaria deberá refacturar la cuenta del suministro, eliminando el importe considerado en disputa correspondiente al reclamo del 25 de marzo de 2022, siempre que el monto eliminado no provenga de procedimientos anteriores concluidos o de transacciones extrajudiciales; asimismo, de ser el caso, deberá efectuar el reintegro correspondiente, incluidos los intereses y moras pertinentes, a elección del usuario 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.

Artículo 3°. - La concesionaria deberá informar al usuario y a Osinergmin del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, en el plazo de 10 días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, adjuntando los documentos sustentatorios correspondientes (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° 2056-2023-OS/JARU-S1

Artículo 4°. - **DECLARAR** agotada la vía administrativa; por tanto, si alguna de las partes no estuviere 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
2037608214 hard
Fecha: 22/03/2023
19:59:48

Sala Unipersonal 1
JARU

Expediente : 202200145174
Nombre/Razón Social : ELECTROCENTRO S.A.
DNI/RUC : RUC 20129646099

Constancia de Notificación: 202200145174-2

Estimado administrado:

Se le informa que, se ha procedido a la notificación electrónica de los documentos que se indican en la siguiente fecha y hora: Jueves 23/03/2023 11:03:01 AM.¹

De acuerdo con lo previsto en el numeral 7.5 del Reglamento del Sistema de Notificación Electrónica de Osinergrmin², la notificación electrónica surte efectos legales cuando se deposita en la casilla electrónica, conforme a la fecha y hora registrada en el SNE, con prescindencia de la fecha en que el usuario del SNE haya ingresado a dicha plataforma informática o haya dado lectura al acto o actuación notificados. Osinergrmin puede enviar alertas informáticas sin que ello forme parte del proceso de notificación electrónica ni afecte la validez de la notificación electrónica realizada.

Asimismo, se le recuerda que conforme lo dispone el numeral 7.6 del Reglamento del Sistema de Notificación Electrónica de Osinergrmin, el cómputo de los plazos para las acciones que corresponda al Usuario del SNE se inicia al día hábil siguiente de realizada la notificación en la casilla electrónica.

Documentos notificados:
RESOLUCION JARU - 2056-2023-OS/JARU-S1
- 56-202200145174 Q.pdf

Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - Osinergrmin

¹En caso la notificación se haya efectuado después de las 17:30 horas se entiende efectuada al día hábil siguiente.

²Aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N°003-2021-OS-CD



Fecha : 11/04/2023

Hora : 8:57 AM

CARGO DE DOCUMENTO INGRESADO

Trámite 2022 - 145174 - Osinergmin Central 2023/04/11 8:57 AM

Remitente null

Documento CARTA Nro. s/n

Asunto En respuesta a CUMPLIMIENTO RESOLUCION JARU N°2056-2023-OS/JARU-S1

Observación 5 FOLIOS

Oficina de STOR

Recuerde que para un próximo trámite debe señalar el número de expediente: 202200145174

En atención al Contrato de Adhesión con empresas concesionarias de electricidad y gas natural, se informa que cualquier documento que presente por este medio y no corresponda al alcance del citado contrato se considerará como NO PRESENTADO y se procederá al archivo del documento

Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería

Bernardo Monteagudo 222

Servicio telefónico de atención al ciudadano: LIMA 01-2193410/PROVINCIA 0800-41800(línea gratuita)

ELECTROCENTRO10



Fecha : 11/04/2023

Hora : 8:57 AM

CARGO DE DOCUMENTO INGRESADO

Trámite 2022 - 145174 - Osinergmin Central 2023/04/11 8:57 AM

Remitente null

Documento CARTA Nro. s/n

Asunto En respuesta a CUMPLIMIENTO RESOLUCION JARU N°2056-2023-OS/JARU-S1

Observación 5 FOLIOS

Oficina de STOR

Recuerde que para un próximo trámite debe señalar el número de expediente: 202200145174

En atención al Contrato de Adhesión con empresas concesionarias de electricidad y gas natural, se informa que cualquier documento que presente por este medio y no corresponda al alcance del citado contrato se considerará como NO PRESENTADO y se procederá al archivo del documento

Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería

Bernardo Monteagudo 222

Servicio telefónico de atención al ciudadano: LIMA 01-2193410/PROVINCIA 0800-41800(línea gratuita)

ELECTROCENTRO10



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Huanuco, 04 de Abril del 2023.

HC-4083-2023

Dr,
VILLA DURAND PEDRO GLICERIO
OSINERGMIN
LIMA

Asunto : **CUMPLIMIENTO RESOLUCION OSINERGMIN N° 2056-2023-OS/JARU-S1.**

Referencia : Expediente N°202200145174.

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y proceder a informarle el cumplimiento de lo señalado en el Art. 1º y 2º de la Resolución N° **2056-2023-OS/JARU-S1**, para lo cual se acredita con la documentación que consta de:

1. Carta N°HC-2215-2023.
2. Nota de Crédito Especial N°S958-00153997.
3. Nota de Crédito Especial N°S958-00153998.
4. Estado de Cuenta Corriente.

En mérito a los documentos antes descritos, téngase por cumplido con lo dispuesto en la resolución de la referencia dentro de la modalidad en ella establecida.

Sin otro particular, sea propicia la oportunidad para reiterarle la muestra de nuestra especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Firmado
digitalmente
por MANRIQUE
VEJIZ Mitchell
Buce FAU
20129646099
sof

4. +51 (0)4401300
E. J. Ancochea 811
Huanuco - Perú
0001-001 Rev. 03/11-12-2018

0001-001 Rev. 03/11-12-2018



Huánuco, 25 de Marzo del 2023

Señor (a)

De mi consideración:

- Nota de Crédito Especial N° S958-00153997.
- Nota de Crédito Especial N° S958-00153998.
- Estado de Cuenta Corriente.

Atentamente,



emayada
25/03/2023



Electrocentro

Electrocentro S.A.
P. AMAZONAS N° 641 Centro Huancayo
Huancayo / Huancayo / Junín
Av. TUPAC AMARU N° 101-102 Centro PAUCARBAMBA
Amarillo / Huancayo / Huancayo

R.U.C. N° 20129646099
NOTA DE CRÉDITO ESPECIAL
N° 5958-00153997

Doc. Ident. : DNI : [REDACTED]
Señor(es) : [REDACTED]
Dirección : [REDACTED]
Código : [REDACTED]
Fecha Emisión : 25/03/2023
Fecha Vencimiento : 25/03/2023
Tipo Moneda : PEN

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UDM	CANTIDAD	PRECIO DE VENTA UNITARIO	VALOR VENTA
1	Energía Activa	UND	1.00	271.19	271.19

SON : DOCIENTOS SETENTA Y UNO Y 19/100 SOLES

DESCRIPCIÓN : SE REFACTURA EN MERITO A RESOLUCIÓN SARU N°2858-2023-05/SARU-SI

OBSERVACIÓN : Documentos Modificados : 5958-06205523

[Ninguna]

OP.GRAVADAS : 229.82
OP.GRATUITAS : 0.00
OP.EXONERADAS : 0.00
OP.INAFECTAS : 0.00
DCTOS.TOTALES : 0.00
I.G.V. : 41.37
TOTAL A PAGAR : 271.19
PERCEPCIÓN : 0.00
MONTO CON PERCEP. : 0.00



Empresa
Electrocentro S.A.

Página : 1/1
Fecha : 25/03/2023 09:53:57

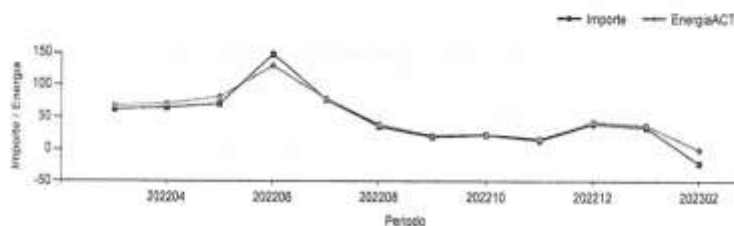
Estado de Cuenta Corriente

Nro Servicio			Lugar		
Servicio	Energía PostPago		Estado Suministro	Activo	
Ciudad			Tarifa	OTB - Residencial	
Dirección			Categoría	Normal	

Periodo	Energía	Fec. Emisión	Fec. Vencimiento	Fec. Pago	Número	Documento	Importe	Saldo	Estado
202202	5.08	25/03/2023	25/03/2023	25/03/2023 09:48:04	5958-00153998	Nota de Crédito	-21.28	0.00	Aplicado
202207	3.58	25/03/2023	25/03/2023	25/03/2023 09:36:59	5958-00153997	Nota de Crédito	-271.94	0.00	Aplicado
202203	15.85	23/03/2023	23/03/2023	—	5958-17741260	Recibo de Energía	14.43	2.12	No Pagado
202201	38.88	23/03/2023	23/03/2023	23/03/2023 09:54:19	5958-17614324	Recibo de Energía	34.70	0.00	Pagado
202212	43.00	20/01/2023	18/01/2023	25/03/2023 09:54:19	5958-17484978	Recibo de Energía	40.20	0.00	Pagado
202211	17.80	02/12/2022	19/12/2022	25/03/2023 09:54:19	5958-17356293	Recibo de Energía	14.70	0.00	Pagado
202210	24.00	02/11/2022	18/11/2022	25/03/2023 09:54:19	5958-17228381	Recibo de Energía	22.70	0.00	Pagado
202209	22.00	03/10/2022	19/10/2022	25/03/2023 09:54:19	5958-17100927	Recibo de Energía	19.70	0.00	Pagado
202208	38.00	02/09/2022	19/09/2022	27/08/2022 16:38:08	5958-16972476	Recibo de Energía	36.50	0.00	Pagado
202207	79.00	02/08/2022	18/08/2022	27/08/2022 16:38:45	5958-16846268	Recibo de Energía	77.70	0.00	Pagado
202206	130.00	01/07/2022	18/07/2022	25/03/2023 09:54:19	5958-16718812	Recibo de Energía	148.00	0.00	Pagado
202205	82.88	01/06/2022	18/06/2022	03/07/2022 15:38:58	5958-16592083	Recibo de Energía	70.90	0.00	Pagado
202204	71.58	31/05/2022	18/05/2022	01/06/2022 17:53:18	5958-16485514	Recibo de Energía	65.10	0.00	Pagado
202203	68.90	01/04/2022	18/04/2022	26/04/2022 18:31:02	5958-16338961	Recibo de Energía	61.80	0.00	Pagado

Deuda: 2.12

Importe / Energía Facturada



[Handwritten signature]
25/03/2023



Electrocentro

Electrocentro S.A.

Jr. AMAZONAS N° 841 Centro Huancayo
Huancayo / Huancayo / Junín
Av. TUPAC AMARU N° 101-103 Centro PAUCARBAMBA
Amarillo / Huancayo / Huancayo

R.U.C. N° 20129646099

NOTA DE CRÉDITO ESPECIAL

N° S958-00153998

Doc. Idem. : DNI : [REDACTED]	Fecha Emisión : 25/03/2023
Señor(es) : [REDACTED]	Fecha Vencimiento : 25/03/2023
Dirección : [REDACTED]	Tipo Moneda : PEN
Código : [REDACTED]	

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UDM	CANTIDAD	PRECIO DE VENTA UNITARIO	VALOR VENTA
6	Interés Compensatorio	USD	1.00	18.48	18.48
7	Interés Moratorio	USD	1.00	2.63	2.63
					

SON : VEINTIUNO Y 09/100 SOLES	OP.GRAVADAS : 18.48
DESCRIPCIÓN : SE REFACTURA INTERES MORATORIO E INTERES COMPENSATORIO EN MERITO A RESOLUCIÓN JARU N°0056-2023-05/JARU-61	OP.GRATUITAS : 0.00
OBSERVACIÓN : Documentos Modificados : - S958-16205523	OP.EXONERADAS : 0.00
	OP.INAFECTAS : 2.63
	DTOS.TOTALES : 0.00
	I.G.V. : 2.82
	TOTAL A PAGAR : 21.09
	PERCEPCIÓN : 0.00
	MONTO CON PERCEP. : 0.00
[Ninguna]	