



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

**Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Derecho y Ciencia Política
Escuela Profesional de Derecho**

Análisis de la resolución n° 464-2022-OS/JARU-SC respecto al procedimiento administrativo de reclamaciones de usuarios de servicios públicos de electricidad: caso Radio Panamericana S.A contra Enel Distribucion Perú S.A.A.

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el Título Profesional de Abogado

AUTOR

Luis Alvaro HURTADO EGOAVIL

ASESOR

Dr. Jorge Guillermo GUTIÉRREZ TUDELA

Lima, Perú

2026



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Hurtado, L (2026). *Análisis de la resolución n° 464-2022-OS/JARU-SC respecto al procedimiento administrativo de reclamaciones de usuarios de servicios públicos de electricidad: caso Radio Panamericana S.A contra Enel Distribucion Perú S.A.A.* [Trabajo de suficiencia profesional, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Derecho y Ciencia Política, Escuela Profesional de Derecho]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Luis Alvaro Hurtado Egoavil
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	73352183
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0005-3967-5317
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Jorge Guiller Gutiérrez Tudela
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	06155396
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-1064-9546
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Teresa de Jesús Seijas Rengifo
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	07957918
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Nelson Salazar Sánchez
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	26697097
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Pedro Enrique Bernui Oré
Tipo de documento	DNI

Número de documento de identidad	08204622
Miembro del jurado 3	
Nombres y apellidos	Clotilde Cristina Vigil Curo de Quiroz
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	16644992
Datos de investigación	
Línea de investigación	No aplica
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	Edificio: Universidad Nacional Mayor de San Marcos País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: Cercado de Lima Calle: Avenida Carlos Germán Amezaga 375 Latitud: -12.0560151 Longitud: -77.0863922
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Junio 2024 – Junio 2026
URL de disciplinas OCDE	Derecho https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.05.01



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
(Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA)
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA

**ACTA DE EXAMEN ORAL VIRTUAL PARA EL OTORGAMIENTO DEL TÍTULO
PROFESIONAL DE ABOGADO CON TRABAJO SUFICIENCIA PROFESIONAL**

N°006

Reunido el Jurado Examinador, constituido por los señores profesores:

- 1.-PRESIDENTA: Dra. TERESA DE JESÚS SEIJAS RENGIFO
- 2.- Mg. NELSON SALAZAR SÁNCHEZ
- 3.- Mg. PEDRO ENRIQUE BERNUI ORÉ
- 4.- Abg. CLOTILDE CRISTINA VIGIL CURO DE QUIROZ
- 5.- Dr. JORGE GUILLERMO GUTIÉRREZ TUDELA (Docente Supervisor)

El bachiller postulante al Título Profesional de Abogado don:

LUIS ALVARO HURTADO EGOAVIL

Procedió la sustentación de su trabajo suficiencia profesional titulado:

ANÁLISIS DE LA RESOLUCIÓN No 464-2022-OS/JARU-SC RESPECTO AL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE RECLAMACIONES DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ELECTRICIDAD: CASO RADIO PANAMERICANA S.A CONTRA ENEL DISTRIBUCION PERU S.A.A.

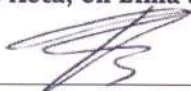
En la redacción del examen escrito de fin de carrera, el graduando fue aprobado con la nota de:

TRECE (13)

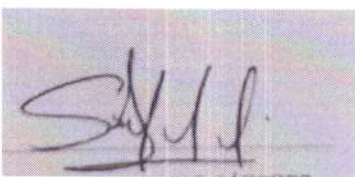
Concluida la prueba oral, se practicó la votación correspondiente, resultando el candidato:

APROBADO POR UNANIMIDAD CON LA NOTA DIECISEIS (16)

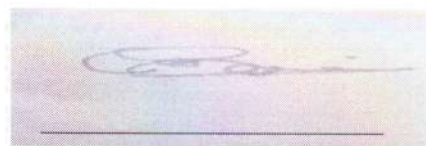
Y para constancia se le extiende la presente Acta, en Lima a los TRECE días del mes de JULIO del año 2026


Presidenta del Jurado

Dra. TERESA DE JESÚS SEIJAS RENGIFO



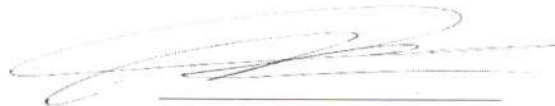
Mg. NELSON SALAZAR SÁNCHEZ



Mg. PEDRO ENRIQUE BERNUI ORE



Abg. CLOTILDE CRISTINA VIGIL CURO DE QUIROZ



Dr. JORGE GUILLERMO GUTIERREZ TUDELA

(Docente Supervisor)



CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Dr. Jorge Guillermo Gutiérrez Tudela, en mi condición de docente supervisor acreditado mediante Dictamen de la Escuela Profesional de Derecho N° 000252-2024-EPD-FDCP/UNMSM, del Trabajo de Suficiencia Profesional, cuyo título es: ANÁLISIS DE LA RESOLUCIÓN N° 464-2022-OS/JARU-SC RESPECTO AL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE RECLAMACIONES DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ELECTRICIDAD: CASO RADIO PANAMERICANA S.A CONTRA ENEL DISTRIBUCION PERU S.A.A, presentado por el bachiller Luis Alvaro Hurtado Egoavil para optar el Título Profesional de Abogado.

CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante la plataforma PIDS, el documento evaluado cuenta con el **14 %** de similitud, nivel PERMITIDO para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional**.

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para obtención del Título Profesional de Abogado.

Lima, 10 de septiembre del 2026.

Firma del docente supervisor:

Nombres y apellidos del docente supervisor: Dr. Jorge Guillermo Gutiérrez Tudela

DNI: 06155396

La vigencia del presente certificado corresponde a un período de noventa (90) días desde la fecha de su emisión; siempre que no haya observaciones en el texto durante el proceso de revisión por el jurado informante o surja alguna contingencia.

Dedicatoria

A mis padres, por ser las personas a quienes más admiro en esta vida, quienes con sus valores, esfuerzo y dedicación me incentivan constantemente a crecer como profesional y sobre todo por enseñarme que todo es posible en esta vida si te lo propones. A Carmen, por ser mi segunda madre desde que soy un niño. A mis hermanos, por estar apoyándome en todo momento y por último a aquellos amigos y amigas que están siempre motivándome a cumplir cada una de mis metas.

Agradecimiento

Al Dr. Jorge Guillermo Gutiérrez Tudela, quién de manera altruista aceptó ser mi asesor y que con su apoyo y orientación pude realizar mi Trabajo de Suficiencia Profesional.

A mi alma mater, la Universidad Nacional Mayor de San Marcos por acogerme en sus aulas durante mi etapa universitaria y formarme como un buen profesional; además de permitirme conocer un poco más de lo que es el Perú.

INDICE

I. INTRODUCCIÓN	9
II. INFORMACIÓN DEL LUGAR DE DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD	10
III. OBJETIVOS DEL PRESENTE TRABAJO.....	12
3.1 OBJETIVO GENERAL	12
IV. EXPOSICIÓN DEL CASO	12
4.1 Las partes en conflicto	12
4.2 Antecedentes.....	13
4.3 Descripción del caso	14
4.4 El Procedimiento Administrativo de Reclamación de Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural a cargo del OSINERGMIN, en adelante LA DIRECTIVA DE RECLAMOS, como mecanismo de garantía para la atención de cualquier trámite y reclamo de los consumidores del servicio de energía eléctrica en el Perú.....	15
4.5 Situación problemática identificada.....	16
V. PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS	17
5.1 Principios que caracterizan a las actividades consideradas como servicios públicos	17
5.2 El procedimiento regular, motivación como requisito de validez y nulidad del acto administrativo.....	19
5.3 La potestad sancionadora, fiscalizadora y de solución de reclamos del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN).	22

VI. DESARROLLO JURÍDICO DE LOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS	23
6.1 El sistema eléctrico en el Perú	23
6.1.1 La actividad de distribución como servicio público de electricidad hacia los consumidores finales	24
6.1.2 Las Normas Técnicas de Calidad de Servicio Eléctrico (NTCSE)	26
6.2 Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN) como organismo regulador del sector energía	27
6.3 El mercado de la radiodifusión en el Perú	29
VII. ANÁLISIS	31
7.1 Análisis de los argumentos planteados por la reclamante	31
7.2 Análisis de la resolución de primera instancia emitida por ENEL y el recurso administrativo de apelación presentado por Radio Panamericana S.A.	32
7.3 Análisis de los argumentos planteados en la Resolución N° 464-2022-OS/JARU-SC	33
7.4 Análisis del nuevo pronunciamiento emitido por ENEL en la Resolución N° 224693727-1-2022-ENEL	35
VIII. CONCLUSIONES	36
IX. RECOMENDACIONES	38
X. BIBLIOGRAFÍA	39

RESUMEN

Este análisis tiene como objetivo abordar los principales aspectos jurídicos derivados de la Resolución N° 464-2022-OS/JARU-SC, emitida por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Energía y Minas (OSINERGMIN). La controversia en este caso se centra en el Procedimiento Administrativo de Reclamación de Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural, iniciado por Radio Panamericana S.A en contra de Enel Distribuciones Perú S.A.A por la mala calidad del producto – tensión (voltaje) que venía recibiendo.

De esta manera, abordaremos conceptos como Contrato de Concesión, Servicio Público, Norma Técnica de Calidad del Servicio Eléctrico, Acto Administrativo, Procedimiento Administrativo de Reclamación de Usuarios; analizando su importancia dentro del marco del sector energía y su implicancia en el sector radiodifusión. Examinaremos las consecuencias jurídicas que derivan de la prestación de un servicio de energía eléctrica de mala calidad en los equipos de radiodifusión de los operadores de radiodifusión.

Finalmente, indicaremos nuestras conclusiones y reflexiones finales sobre la resolución emitida por el regulador.

Palabras clave: Procedimiento Administrativo, Servicios Públicos, debida motivación del Acto Administrativo

ABDSTRACT

The purpose of this paper is to analyze the key legal aspects arising from Resolution N° 464-2022-OS/JARU-SC, issued by the Supervisory Agency for Private Investment in Energy and Mines (OSINERGMIN). The controversy revolves around the administrative claim filed by Radio Panamericana S.A against Enel Distribuciones Perú S.A.A for the poor quality of the electrical product – voltage – that it was receiving.

This paper, will explore concepts such as Concession Contract, Public Services, Technical Standards for Electric Service Quality, Administrative Act and the Administrative Procedure for User Complaints. We will examine their relevance in the broadcasting and analyze the legal consequences of providing poor quality electricity services that affect the broadcasting equipment of national commercial broadcasters.

Finally, the paper will offer a critical reflection on the regulator's resolution and suggest potential improvements to the electricity sector

Keywords: Administrative Procedure, Public Services, due motivation of the Administrative Act.

ACRÓNIMOS

ENEL:	Enel Distribuciones S.A.A.
RP:	Radio Panamericana S.A
GPR:	Grupo Panamericana de Radios S.A
MTC:	Ministerio de Transportes y Comunicaciones
DGAT:	Dirección General de Autorizaciones en Telecomunicaciones
OSINERGMIN:	Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería
FM:	Frecuencia modulada
NTCSE:	Normas Técnicas de Calidad del Servicio Eléctrico
JARU:	Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios
TUO de la LPAG:	Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General de la ley 27444.
LMOR:	Ley Marco de los Organismos Reguladores
COES:	Comité de Operación Económica del Sistema
LCE:	Ley de Concesiones Eléctricas
LRT:	Ley de Radio y Televisión
RLRT:	Reglamento de la ley de Radio y Televisión
DIRECTIVA DE RECLAMOS:	Procedimiento Administrativo de Reclamación de Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural

I. INTRODUCCIÓN:

En el presente trabajo de suficiencia profesional, analizaremos la Resolución N° 464-2022-OS/JARU-SC, emitida por la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios (JARU) del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN), referido a la controversia iniciada por el reclamo presentado por Radio Panamericana S.A en contra de Enel Distribuciones S.A.A.

En este sentido, a razón de la experiencia formativa ejercida por el bachiller abordaremos las implicancias legales derivadas de la aplicación normativa dentro del sector energía, principalmente en lo que respecta a la adecuada aplicación del Procedimiento Administrativo de Reclamación de Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural que permite atender los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural.

El presente trabajo se estructura en nueve ítems. El primer ítem (i), presenta la introducción del informe realizado por el bachiller; el segundo ítem (ii), describe la información del lugar donde el bachiller desarrollo sus actividades de formación profesional, lugar que le sirvió para poder implementar sus conocimientos adquiridos durante su etapa universitaria. El tercer ítem (iii), describe los objetivos del presente trabajo.

El cuarto ítem (iv), expone el caso describiendo a las partes, los antecedentes, los hechos y los fundamentos relevantes encontrados; el quinto ítem (v), aborda los problemas jurídicos identificados por el bachiller, en el cual se describen los principios que caracterizan a los servicios públicos; el procedimiento regular, motivación como requisito de validez, nulidad del acto administrativo y la potestad sancionadora, fiscalizadora y de solución de reclamos del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN). El sexto ítem (vi), consiste en el desarrollo jurídico de los problemas más relevantes que se desprenden de las resoluciones emitidas en el procedimiento objeto del presente trabajo.

Finalmente, el séptimo (vii), octavo (viii), noveno (ix) y décimo (x) ítem, desarrollan el análisis, conclusiones, recomendaciones y bibliografías jurídicas respectivamente, derivadas del análisis del presente trabajo, ello con la finalidad de comprender las consecuencias jurídicas que ocasionan el incumplimiento de un servicio de calidad por parte de las concesionarias que prestan el servicio de energía eléctrica.

II. INFORMACIÓN DEL LUGAR DE DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD:

El presente Trabajo de Suficiencia Profesional fue desarrollado por el bachiller, en el marco de la (Ley N° 28518, 2005), Ley sobre las Modalidades Formativas Laborales, en calidad de practicante pre profesional durante el periodo comprendido entre el 10 de mayo de 2021 y el 28 de febrero de 2022, y como practicante profesional entre el 1 de marzo de 2022 y el 26 de marzo de 2023; en el área legal de la empresa Grupo Panamericana de Radios S.A (en adelante GPR).

Prácticas Pre-profesionales	10/05/2021 – 28/02/2022
Prácticas Profesionales	01/03/2022 – 26/03/2023

Grupo Panamericana de Radios S.A, con RUC N° 20219038683, domiciliada en Av. Paseo Parodi 340, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima, tiene por objeto social dedicarse a la explotación comercial del servicio de radiodifusión y radiotelevisión a nivel nacional, así como a otras actividades. Desde el año 2007, Grupo Panamericana de Radios S.A se encuentra a cargo de la administración de sus vinculadas, Radio Panamericana S.A. y Empresa Radiodifusora Marconi S.A., las cuales se encuentran autorizadas por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (en adelante MTC) para prestar el servicio de radiodifusión comercial en diferentes localidades a nivel nacional.

El bachiller, durante su etapa formativa en Grupo Panamericana de Radios S.A, se dedicó a la elaboración de reportes y boletines de actualización normativa del sector telecomunicaciones, así como a la realización de diferentes trámites judiciales y administrativos relacionados con la propiedad industrial e intelectual, protección al

consumidor y contrataciones con el Estado. Asimismo, redactó proyectos de contratos comerciales, incluyendo contratos de trabajo y otros acuerdos vinculados al ámbito empresarial; también asistió a diligencias de los diferentes comités y elaboró actas, así como otros documentos relacionados a la salud y seguridad dentro del trabajo.

El perfil profesional de los integrantes del área legal que representan a Grupo Panamericana de Radios S.A se caracteriza por su compromiso con diferentes valores como la excelencia, la honestidad, la puntualidad y responsabilidad que guían su labor en beneficio de la empresa y de la sociedad.

Teléf. centro laboral: 422-6787

Correo institucional del responsable a cargo: legal@gpr.pe

2.1 Actividades del bachiller relacionadas con el presente trabajo:

El bachiller, durante su etapa formativa como practicante pre profesional y profesional participó, bajo la supervisión del equipo legal de Grupo Panamericana de Radios S.A, en el procedimiento administrativo de reclamación seguido por Radio Panamericana S.A en contra de ENEL; aunado a ello desempeñó las siguientes funciones:

- Encargado de solicitar la renovación de licencias de autorización otorgadas por el MTC en favor de Radio Panamericana S.A;
- Encargado de solicitar el cambio de ubicación de las antenas de transmisión de diferentes localidades ante el MTC;
- Encargado del registro de pagos de la tasa de explotación comercial mensual y canon por la asignación del espectro radioeléctrico a través de la mesa de partes virtual del MTC;
- Encarado de la revisión de contratos de venta de espacios publicitarios celebrados por Radio Panamericana S.A con sus clientes;
- Encargado de la elaboración y suscripción de contratos de arrendamiento entre Radio Panamericana S.A y los arrendatarios para la instalación de equipos y antenas de radiodifusión de la empresa;

- Encargado de coordinar con el personal técnico de Radio Panamericana S.A las actuaciones a realizar antes, durante y después de las fiscalizaciones que sean realizadas por personal del MTC.

III. OBJETIVOS DEL PRESENTE TRABAJO:

3.1 OBJETIVO GENERAL:

El presente trabajo tiene por finalidad desarrollar los principales alcances jurídicos de la Resolución N° 464-2022-OS/JARU-SC, emitida por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Energía y Minas, (en adelante OSINERGMIN), en atención al reclamo seguido por Radio Panamericana S.A en contra de ENEL. Para tal efecto, se revisarán los principales argumentos señalados por las partes durante el procedimiento y que sirvieron al regulador para declarar nula la resolución de primera instancia y ordenar a la concesionaria un nuevo pronunciamiento sobre el reclamo presentado.

IV. EXPOSICIÓN DEL CASO:

4.1 Las partes en conflicto:

- **Radio Panamericana S.A**

Radio Panamericana S.A (en adelante RP), es una empresa que cuenta con 53 autorizaciones por parte del MTC para prestar el servicio de radiodifusión comercial en todo el Perú. Desde el año 2007, mantiene un contrato con su vinculada Grupo Panamericana de Radios S.A para que esta última sea la encargada de administrar y explotar comercialmente el servicio de radiodifusión en sus diferentes localidades a nivel nacional. En virtud de dicho contrato, Grupo Panamericana de Radios S.A se encuentra autorizada para suscribir contratos de venta de espacios publicitarios y otras modalidades permitidas, dentro del derecho privado, que serán transmitidos en las frecuencias de titularidad de Radio Panamericana S.A.

- **ENEL (desde julio del 2024 cambió de nombre a PLUZ ENERGÍA PERÚ S.A.A)**

ENEL DISTRIBUCION PERU S.A.A (en adelante ENEL), es una empresa dedicarse a la generación, transmisión y distribución de energía eléctrica y otros que opera principalmente en la zona norte de Lima Metropolitana, la provincia constitucional del Callao y en las provincias de Huaura, Huaral, Barranca y Oyón.

4.2 Antecedentes:

Radio Panamericana S.A, a través de la (Resolución Directoral N° 0110-2018-MTC/28, 2018), que renovó a la Resolución Viceministerial N° 497-2011-MTC/03, que a su vez renovó a la Resolución Viceministerial N° 160-2001-MTC/15.03, se encuentra autorizado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (en adelante MTC), para prestar el servicio de radiodifusión comercial en frecuencia modulada (FM), en la localidad de Barranca.

En el año 2001, previamente al inicio de sus operaciones, Radio Panamericana S.A suscribió un contrato de suministro de energía eléctrica con ENEL. En virtud de este contrato, la concesionaria se encuentra prestando el servicio de energía electricidad en el suministro N° 2290092, ubicado en Av. Ferrocarril N° 268, distrito y provincia de Barranca, departamento de Lima.

Condiciones establecidas:

DATOS DEL SUMINISTRO
Tarifa: BT5A
Sistema Eléctrico: Supe- Barranca Potencia Max. Contratada: 3.000 Código de Alimentador:BA-02 Conexión: Aérea Medidor: Monofásico - N° 13654452 – 3 HILOS
Sector Típico: 2 (SEQ262) Tipo Medidor: Electrónico Tensión: 220 V - BT Tipo Conexión: C1.1

4.3 Descripción del caso:

En base a lo señalado, con fecha 29 de octubre de 2021, Radio Panamericana S.A presentó un reclamo ante ENEL, por la mala calidad del “producto – tensión (voltaje)” que se le venía suministrando. La reclamante indicó que el nivel de tensión en su suministro se encontraba por debajo de los niveles de tolerancia establecidos en las Normas Técnicas de Calidad del Servicio Eléctrico, (en adelante NTCSE). Por consiguiente, se estaría generando una grave amenaza para sus equipos de radiodifusión, activos de suma importancia para el desarrollo de su principal actividad comercial.

De otra parte, Radio Panamericana S.A indicó que cualquier interrupción o interferencia en su señal, no solo podría ocasionar el incumplimiento de sus obligaciones contractuales frente a sus clientes (privados y estatales); sino que también podría exponerlo a posibles procedimientos administrativos sancionadores por parte del MTC, al no cumplir con las características técnicas establecidas por el ente rector. En consecuencia, solicitó la indemnización por los daños y perjuicios que le pudiesen ocasionar si el problema no era resuelto a la brevedad por parte de ENEL.

En respuesta al reclamo presentado por Radio Panamericana S.A, mediante “Resolución N° 197472592-2-2021-ENEL DISTRIBUCIÓN PERÚ SAA/CNNP” del 9 de diciembre de 2021, ENEL desestimó el reclamo presentado por Radio Panamericana S.A, declarando infundado en lo referido a la calidad del “producto – tensión (voltaje)” e improcedente respecto a la indemnización por posibles daños y perjuicios a sus equipos de radiodifusión.

Con fecha 30 de diciembre de 2021, Radio Panamericana S.A, dentro del plazo legal, interpuso el recurso administrativo de apelación reiterando su petición inicial e indicó que la resolución emitida por ENEL carecía de una debida motivación por no haberse verificado la calidad del “producto – tensión” en el suministro reclamado.

En este sentido, con fecha 14 de febrero de 2022, la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios (JARU), emite la Resolución N° 464-2022-OS/JARU-SC, materia del presente análisis. En dicha resolución, la JARU resolvió declarar nula la Resolución N° 197472592-2-2021-ENEL DISTRIBUCIÓN PERÚ SAA/CNNP y ordenó emitirse un nuevo pronunciamiento debidamente motivado respecto al reclamo presentado por Radio Panamericana S.A.

Finalmente, con fecha 9 de marzo de 2022, ENEL, a través de un nuevo pronunciamiento, emitió la “Resolución N° 224693727-1-2022-ENEL DISTRIBUCIÓN PERÚ SAA/CNNP”, que declaró fundado el reclamo presentado por Radio Panamericana S.A, respecto a la mala calidad de “producto – tensión (voltaje)”.

4.4 El Procedimiento Administrativo de Reclamación de Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural a cargo del OSINERGMIN, en adelante LA DIRECTIVA DE RECLAMOS, como mecanismo de garantía para la atención de cualquier trámite y reclamo de los consumidores del servicio de energía eléctrica en el Perú:

La (Directiva del Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural, 2015), aprobada mediante Resolución N° 269-2014-OS-CD, permite garantizar a los usuarios de un procedimiento administrativo en cual puedan presentar sus quejas y reclamaciones respecto al servicio que reciben por parte de las concesionarias.

La presente directiva se rige por los principios de celeridad, concentración procesal, simplicidad, transparencia, no discriminación, responsabilidad, gratuidad, presunción de veracidad, eliminación de exigencias costosas, subsanación y de buena fe, establecidos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y el TUO de la LPAG.

De este modo, las discrepancias que pudieran producirse entre una persona natural o jurídica y la concesionaria respecto al servicio prestado, habilita a la primera a presentar el reclamo por la vía administrativa, que obligará a la concesionaria a pronunciarse respecto a dicha petición en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles.

En caso haya transcurrido el plazo antes señalado, y la concesionaria no se haya pronunciado sobre la materia reclamada, operará la figura del Silencio Administrativo Positivo (SAP), dando como favorable lo reclamado por el usuario. Ahora, en caso de que la concesionaria se pronuncie de manera contraria sobre la materia reclamada, el usuario podrá elevar un recurso de reconsideración ante la concesionaria, y si en caso de seguir disconforme con lo resuelto podrá presentar el recurso administrativo de apelación.

La solución de reclamos de los usuarios se encuentra a cargo de la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios (JARU), quien se encarga de resolver en segunda y última instancia administrativa los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural, así como quejas y medidas cautelares relacionadas a los mismos.

4.5 Situación problemática identificada:

Los argumentos que sirvieron de fundamento para declarar nula la resolución de primera instancia exponen los vicios en los requisitos de validez del acto administrativo en los que incurrió la concesionaria al desestimar el reclamo presentado por Radio Panamericana S.A sin una debida motivación.

En efecto, el OSINERGMIN como organismo regulador cuenta con facultades que le permiten regular, fiscalizar y atender los reclamos en segunda instancia de las actividades que se desarrollen en el sector energía, hidrocarburos y minas; no obstante, el caso materia de análisis demuestra la existencia de situaciones que

requieren de mejoras con el objetivo de generar confianza en las inversiones y proteger a los usuarios de los servicios que reciben.

Sobre la problemática de fondo, el hecho que se detectara que la energía suministrada (tensión) por la concesionaria se encontraba por debajo de los niveles de tolerancia permitidos por las Normas Técnicas de Calidad del Servicio Eléctrico (NTCSE), evidenció la amenaza a la que estuvieron expuestos los equipos de radiodifusión sonora de Radio Panamericana S.A, debido a que cualquier interrupción o interferencia en su señal no solo habría ocasionado el incumplimiento de sus obligaciones contractuales frente a sus clientes; sino que también la hubiera expuesto a procedimientos administrativos sancionadores frente al MTC.

Cabe precisar, que el nuevo pronunciamiento de la concesionaria que declaró fundada el reclamo presentado por Radio Panamericana S.A significó la necesidad de remedir y evaluar los niveles de tensión suministrada, mediante la evaluación de un proyecto orientado al refuerzo y reforma de redes o que incluyan la instalación de nuevas subestaciones para mejorar los problemas identificados.

V. PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS:

El análisis de la Resolución N° 464-2022-OS/JARU-SC permite identificar problemas de relevancia jurídica que resultan trascendentales en el procedimiento administrativo regulado por la DIRECTIVA DE RECLAMOS y otras instituciones involucradas.

5.1 Principios que caracterizan a las actividades consideradas como servicios públicos:

El concepto “Servicio Público” siempre se ha vinculado a la idea de que el Estado, a través de la Administración Pública, es quien se encarga de la prestación de estos servicios de manera directa; no obstante, bajo el nuevo modelo económico, en algunos casos se admite la participación de particulares, a través de un contrato de concesión.

De acuerdo con (Danos, 2008), existe consenso en la doctrina para identificar los principios que caracterizan a un Servicio Público. En este tenor, nuestro Tribunal

Constitucional a través de la (STC N° 00034-2004-PI/TC, 2005) recoge estos principios en los siguientes términos:

(...) existen una serie de elementos que en conjunto permiten caracterizar, en grandes rasgos, a un servicio como público y en atención a los cuales, resulta razonable su protección como bien constitucional de primer orden y actividades económicas especial promoción para el desarrollo del país. Estos son:

- a) Su naturaleza esencial para la comunidad,*
- b) La necesaria continuidad de su prestación en el tiempo,*
- c) Su naturaleza regular; es decir, que debe mantener un estándar mínimo de calidad,*
- d) La necesidad de que su acceso se dé en condiciones de igualdad.*

En efecto, los principios constitucionales de un servicio público, de acuerdo a nuestra jurisprudencia, se resumen de la siguiente manera:

1. *Principio de Igualdad.* - Obliga a las concesionarias a contratar con cualquier persona que lo solicite, siempre que acepte las condiciones generales establecidas del servicio; además, asegura un trato igualitario para los usuarios de una misma categoría¹, salvo diferencias justificadas por razones debidamente justificadas.
2. *Principio de Continuidad.* - Establece la obligatoriedad de garantizar la prestación de estos servicios de manera ininterrumpida por parte de la concesionaria por tratarse de un servicio esencial para el cumplimiento de las necesidades colectivas.
3. *Principio de Regularidad.* - Las concesionarias deben prestar estos servicios con sujeción a estándares de calidad que hayan sido previamente

¹ Residencial, comercial, etc.

establecidos en las normas regulatorias de su sector o en los contratos de concesión para garantizar un servicio confiable y de calidad.

4. *Principio de mutabilidad o adaptabilidad a las condiciones.* - Involucra una obligación por parte de las concesionarias en prestar los servicios en las mejorar condiciones técnicas posibles; por lo que, deben incorporar las innovaciones tecnológicas que sean relevantes para la mejora del servicio en beneficio de los intereses de la colectividad.

Cabe señalar, que estos principios se encuentran materializados en las Normas Técnicas de Calidad del Servicio Eléctrico (en adelante NTCSE), que establecen los estándares mínimos de calidad por parte de las concesionarias con la finalidad de garantizar un suministro de energía eficiente, seguro y continuo.

Por lo tanto, la regulación de esta actividad requiere de un organismo especializado y autónomo, que supervise la tarifa y el abastecimiento adecuado de energía (electricidad, minerales e hidrocarburos) en todo el país. Asimismo, deberá velar por el cumplimiento de las normas del sector y prevenir su incumplimiento mediante el desarrollo de procedimientos que garanticen la defensa de los derechos de los usuarios.

5.2 El procedimiento regular, motivación como requisito de validez y nulidad del acto administrativo:

- **El procedimiento regular**

Entendido como el conjunto de pasos sometidos al principio de legalidad, que debe de seguir toda entidad administrativa para la emisión de un determinado acto administrativo. Las declaraciones de voluntad de la administración resultan de un procedimiento previamente regulado por la ley, lo que importa un elemento medular para su generación (Morón, 2023).

De acuerdo al art. 29° del Título Preliminar del TUO de la LPAG, se define al procedimiento administrativo como el conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades de la administración pública que tienen por finalidad la emisión del acto administrativo. De este modo, solo si el acto administrativo cumplió con todas la etapas y exigencias normativas necesarias para su emisión podremos determinar que cumplió un procedimiento regular.

En palabras de (Guzman, 2017), “la emisión de un acto administrativo emitido sin un procedimiento previo o si este se ha tramitado de manera indebida, el acto deviene en inválido. No obstante, prevalecerá la conservación del acto siempre que los vicios que se presenten sean enmendados o subsanados y no hayan afectado el derecho de los administrados y/o terceros”.

En consecuencia, las resoluciones que sean emitidos por las concesionarias son Actos Administrativos que necesariamente deben cumplir con los requisitos de validez, previstos en el TUO de la LPAG, con la finalidad de que su inobservancia no recaiga en nulidad.

- **La motivación como requisito de validez**

La motivación comprende las razones que justifican las decisiones que toma la autoridad administrativa; por lo tanto, es un componente trascendental que le otorga validez al acto administrativo. La motivación permite conocer al administrado la decisión adoptada por la administración a efectos de aceptar lo resuelto o interponer el recurso administrativo conveniente a sus intereses.

En palabras de (Morón, 2023) “el incumplimiento de la motivación administrativa puede dar lugar a consecuencias sobre los actos administrativos mismos y sobre las autoridades que las emitan. La consecuencia directa sobre los actos es la nulidad² y/o la necesidad de dictar un nuevo acto que enmendé lo resuelto;

² Cuando se omita la motivación o revele contravención legal y/o normativa.

adicionalmente, dicha infracción conllevará responsabilidad administrativa sobre el o los autores del acto cuando se hayan ocasionado daños”.

El numeral 14° del TUO de la LPAG reconoce el principio de “conservación de acto” siempre y cuando el vicio que pretenda su nulidad no sea trascendente; debido a que mediante este principio se busca preservar la seguridad jurídica entre el administrado y la autoridad administrativa que se derivan de los preceptos legales consagrados en la presunción de validez de los actos administrativos. No obstante, al considerar la motivación como un componente esencial del debido procedimiento, su inobservancia recaería en un pronunciamiento arbitrario e injustificado.

- **La nulidad del Acto Administrativo**

La nulidad del acto administrativo ocurre ante la presencia de vicios trascendentales en los elementos o requisitos de validez, previstos en el art. 3° del TUO de la LPAG (competencia, objeto, motivación, finalidad pública y procedimiento regular), al momento de su constitución. De esta forma, la nulidad de un acto administrativo podrá ser declarado de oficio, por la misma entidad que emitió el acto o a pedido de parte cuando el administrado considere afectado sus derechos.

Así pues, el art. 10° del cuerpo normativo antes mencionado establece otras causales de nulidad como las que señalamos a continuación:

- La contravención a la norma jurídica es la primera causal de nulidad de un acto administrativo puesto que ninguna entidad administrativa puede sobrepasar los límites legales (constitución, leyes y normas reglamentarias) o actuar al margen de ella;
- El defecto u omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente algún supuesto de conservación del acto referido en el art. 14°;

- Vicios en la competencia (Por materia, territorio, grado, tiempo, cuantía, extralimitación de competencia o por la emisión de actos por órganos colegiados sin quorum, sin deliberación o sin sesión);
- Vicios en el objeto o contenido (actos contrarios al ordenamiento jurídico o que contienen un imposible jurídico);
- Vicios en la finalidad perseguida por el acto (desviación de poder por finalidad personal de la autoridad, en favor de terceros y distinta a la prevista en la ley);
- Vicios en la regularidad del procedimiento (actos emitidos en un procedimiento distinto, omisión de un trámite obligado en el procedimiento, dictar una resolución faltando al procedimiento del cual debiera derivarse);
- Actos (expresos o presuntos) por los que se adquiere facultades o derechos cuando se carezca de requisitos para ello;
- La ilicitud penal (objeto del acto administrativo no solo es ilícito, sino constitutivo de delito previsto y tipificado en el código penal).

En el presente trabajo, nos centraremos en el análisis de las causales de nulidad señaladas en la resolución de segunda instancia emitida por el OSINERGMIN.

5.3 La potestad sancionadora, fiscalizadora y de solución de reclamos del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN):

El Estado, en principio, tiene la obligación de asegurar que los bienes jurídicos relevantes obtengan una adecuada protección; por ello, mediante la potestad sancionadora o “ius puniendi” se encuentra facultada para sancionar a los administrados que comentan las infracciones establecidas en el ordenamiento jurídico.

Ahora, la (Ley 26734, 1996), Ley del Organismo Supervisor de Inversión en Energía – antes denominado OSINERG, crea y define al OSINERGMIN como la entidad encargada de regular, supervisar y fiscalizar las actividades que se desarrollan dentro del sector energía, hidrocarburos y minas. Asimismo, la (Ley N° 27332, 2000), Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, (en adelante LMOR), les otorga a los organismos reguladores la facultad de fiscalizar y sancionar dentro de su competencia el incumplimiento de obligaciones por parte de las concesionarias.

Asimismo, el OSINERGMIN se encuentra facultado para sancionar las conductas previamente tipificadas como infracciones que se deriven de las actividades realizadas en el sector de su competencia, incluyéndose aquellas que pudieran derivarse del contrato de concesión.

Por lo tanto, el OSINERGMIN no solo aplica métodos disuasivos frente a las concesionarias, sino que también ha implementado de manera descentralizada, la orientación y capacitación de los usuarios mediante la “DIRECTIVA DE RECLAMOS”, con la finalidad de facilitar la supervisión y promover las mejoras del servicio prestado dentro de su sector.

VI. DESARROLLO JURÍDICO DE LOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS:

6.1 El sistema eléctrico en el Perú:

De acuerdo al (Decreto Ley N° 25844, 1992), Ley de Concesiones Eléctricas, (en adelante LCE), el sistema eléctrico en el Perú, se desarrolla a través de las actividades de generación, transmisión y distribución, cada una cumpliendo un rol específico en la cadena de suministro eléctrico y sujeta a regulaciones particulares.

La primera actividad denominada “Generación” es la que da inicio a la cadena del sistema eléctrico; en esta etapa se produce la energía eléctrica mediante la combinación de diferentes fuentes de energía. Asimismo, la Ley de Concesiones Eléctricas (LCE) señala, que los agentes de generación se encuentran obligados a ser

miembros del Comité de Operación Económica del Sistema (en adelante COES), y acatar sus disposiciones que permitan garantizar una coordinación eficiente y segura del sistema eléctrico.

La segunda actividad denominada “Transmisión” consiste en transportar la electricidad creada desde los centros de generación hacia las subestaciones. En esta etapa, los niveles altos de tensión serán disminuidos a una electricidad de media o baja tensión para facilitar su distribución.

Finalmente, en la tercera actividad denominada “distribución”, las concesionarias se encargan de transportar la electricidad cuya tensión fue previamente disminuida a media o baja tensión, desde los sistemas de distribución hacia cada uno de los usuarios finales.

Cabe precisar, que la actividad de “Generación” se desarrolla en condiciones “competitivas y de libre mercado”, las actividades de “Transmisión y Distribución” operan en condiciones “no competitivas”; es decir, que son servicios prestados a través de “monopolios naturales³”, que previamente fueron autorizados mediante un contrato de concesión en una determinada área geográfica.

En el presente trabajo nos centraremos en la actividad de distribución, por lo que en líneas posteriores ahondaremos algunos aspectos relevantes de esta actividad.

6.1.1 La actividad de distribución como servicio público de electricidad hacia los consumidores finales:

Esta actividad se trata de un sistema electro energético comprendido por cables subterráneos o aéreos; además de centros de transformación de energía que se encuentran en la mayoría de ciudades las cuales son administradas por concesionarias,

³ El Monopolio Natural es aquella actividad en la cual resulta más eficiente que la prestación de un servicio este a cargo de un solo titular, debido a que la implementación de sistemas parecidos elevaría el costo del bien producido.

que se encargan de proveer electricidad hacia las viviendas, edificios, almacenes, fabricas, etc.

Debido a su estructura, la Ley de Concesiones Eléctricas (LCE)⁴ reconoce a la actividad de “Distribución” como un servicio público que opera en condición de monopolio natural. Su implementación presenta factores como economía de escala, costos hundidos, externalidades, asimetría informativa y poder de mercado que hacen necesaria su regulación.

Las economías de escala se presentan debido a los elevados costos fijos que deben asumir las concesionarias para la construcción y mantenimiento de redes eléctricas (subestaciones, transformadores y líneas de distribución). Estos costos (distribución eléctrica) decrecerán cuando se aumente la capacidad de distribución; es decir, mientras más amplíen las redes de distribución, menor será el costo de distribuir electricidad a los usuarios.

Igualmente, la actividad de distribución también presenta economías de densidad; es decir que es posible reducir el costo por unidad de electricidad entregada cuando se incrementa la cantidad de energía distribuida dentro de una misma área geográfica. En otras palabras, si la demanda de usuarios finales es densa, menor serán los costos unitarios.

Junto con las economías de escala y de densidad, la distribución eléctrica también presenta “costos hundidos”; es decir, costos que no se recuperan; por ejemplo, la instalación de postes, cables, transformadores, subestaciones y otros costos que asume la empresa que, si dejan de operar, poseerán un bajo valor residual.

Por lo tanto, las características señaladas hacen que la actividad de distribución se configure como un monopolio natural debido a que los elevados costos de producción e infraestructura hacen que resulte más eficiente que esta actividad sea realizada por

⁴ Art. 2º

un solo concesionario evitando la duplicidad de costos innecesarios para instalaciones similares.

Por lo tanto, la presencia de un monopolio natural dentro de algún sector de la economía de país requiere ser regulada por un organismo especializado y autónomo, que supervise la fijación de tarifas y el abastecimiento adecuado de energía hacia los usuarios. Asimismo, deberá velar por el cumplimiento de las normas del sector y prevenir su incumplimiento mediante el desarrollo de procedimientos que garanticen la defensa de los derechos de los usuarios.

6.1.2 Las Normas Técnicas de Calidad de Servicio Eléctrico (NTCSE):

El (Decreto Supremo N° 020-97-EM, 1997), Norma Técnica de Calidad de Servicio Eléctrico (NTCSE), establece los niveles mínimos de tolerancia relacionados con la generación, transmisión y distribución de la electricidad. La presente normativa es de aplicación obligatoria para las empresas que operan bajo el régimen del (Decreto Ley N° 25844, 1992), Ley de Concesiones Eléctricas y su reglamento.

Ahora bien, la verificación de la calidad del servicio eléctrico se realiza de acuerdo a los siguientes aspectos:

- *Calidad de Producto.* - Se evalúan por las transgresiones de las tolerancias en los niveles de tensión (sector urbano +/- 5%, sector rural +/- 7%), frecuencia (variaciones sostenidas +/- 0.6%, variaciones súbitas +/- 1 Hz - variaciones diarias +/- 600 ciclos) y perturbación (flicker ≤ 1 – tensiones armónicas).
- *Calidad de Suministro.* - Se expresa en función de la continuidad del sector eléctrico, es decir, de acuerdo a las interrupciones del servicio. Para su evaluación se toman en cuenta indicadores que miden el número de interrupciones del servicio eléctrico, la duración de las mismas y la energía no suministrada de las mismas.

- *Calidad Comercial.* - Referido al derecho a recibir un trato razonable, satisfactorio y sin demoras prolongadas o excesivas a sus solicitudes y reclamos del usuario.
- *Calidad del alumbrado público.* – Se mide a través de parámetros que buscan garantizar niveles adecuados de iluminación, uniformidad, eficiencia y seguridad.

Para el presente trabajo, resaltaremos el indicador “calidad del producto”, particularmente en lo referido a la tensión; por ser uno de los indicadores más importantes de la calidad y a su vez ser materia del reclamo presentado por Radio Panamericana S.A en contra de ENEL. Este indicador señala que para un adecuado funcionamiento de los equipos de los usuarios es importante que el voltaje suministrado sea ideal y se encuentre dentro de los niveles de tolerancia establecidos por las normas del sector.

No obstante, como vemos en el análisis del presente trabajo, la realidad en ocasiones representa algo totalmente distinto, debido a que las concesionarias, no siempre cumplen con la exigibilidad de estos estándares de calidad, el cual, desde el punto de vista del bachiller, las hace responsables por los perjuicios que pudieran ocasionar hacia los usuarios.

6.2 Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN) como organismo regulador del sector energía:

Las actividades desarrolladas en el sector energía se caracterizan por generar un impacto trascendental en el desarrollo de la vida diaria de la población, por lo que el OSINERGMIN se encarga de garantizar el cumplimiento de las normativas vigentes por parte de las concesionarias que participan en este sector.

En efecto, entre las principales facultades y responsabilidades, otorgadas por la Ley Marco de los Organismos Reguladores (LMOR), se encuentran la función supervisora, reguladora, normativa, fiscalizadora y sancionadora, de solución de

controversias y solución de reclamos, pudiendo regular los comportamientos en el mercado del sector energía e hidrocarburos.

Asimismo, la introducción de la (Ley 29571, 2010), Código de Protección al Consumidor, no modificó el rol del OSINERGMIN como organismo responsable de la protección de los derechos de los consumidores de energía eléctrica. Así pues, el Título IV, Capítulo I, numeral 63° del código mencionado señala que la protección de los usuarios que reciben servicios por parte de las entidades comprendidas en el marco de la Ley Marco de los Organismos Reguladores (LMOR), se encuentra amparados por los principios del Código y las regulaciones sectoriales que correspondan.

Respecto al presente trabajo, resaltamos principalmente las funciones normativas, de supervisión y la función de solución de controversias y reclamos de los usuarios.

- Sobre la función Normativa:

El OSINERGMIN, dentro de su competencia, dicta reglamentos y normas de carácter general, que establecen los derechos y obligaciones de todas las empresas prestadoras de servicios del sector electricidad e hidrocarburos y usuarios que se encuentren en las mismas condiciones; asimismo, vela por el cumplimiento de la normatividad que permita un servicio eficiente y de calidad para los usuarios.

- Sobre la función Supervisora:

Permite verificar que las obligaciones legales, técnicas y las que deriven de los contratos de concesión sean cumplidas por las empresas prestadoras de servicios, así como cualquier otro mandado que sea establecido por el OSINERGMIN.

- Sobre la función Fiscalizadora y Sancionadora:

Se Fiscaliza que las empresas prestadoras de servicios cumplan con las obligaciones legales, técnicas y otras que deriven de los contratos de concesión que hayan suscrito; también, se encuentra facultados para imponer sanciones si hubiera indicios de la comisión de una infracción cuando dichas obligaciones sean incumplidas.

- Sobre la función de Solución de Controversias y Reclamos de los Usuarios:

La solución de controversias permite resolver en sede administrativa los conflictos y controversias que pudieran ocurrir entre empresas prestadoras y entre estas con los usuarios y entre otros.

6.3 El mercado de la radiodifusión en el Perú:

La radiodifusión, compuesto por la radio y la televisión, representa uno de los pilares esenciales, que permite la difusión de información, cultura; así como para el ejercicio de Derechos Fundamentales como la libertad de expresión y el acceso a la información. Este sector, se encuentra regulado por la (Ley N° 28278, 2004), Ley de Radio y Televisión, (en adelante LRT) y su reglamento (Decreto Supremo N° 005-2005-MTC, 2005), (en adelante RLRT), así como otras normas del sector, que norman la gestión y control del espectro radioeléctrico.

De acuerdo a la Ley de Radio y Televisión (LRT), los servicios de radiodifusión se clasifican según su modalidad en sonora (FM, OM y OC)⁵ y televisión (VHF y UHF)⁶; y por su finalidad, en comercial (75.7%), educativa (23.1%) y comunitaria (1.2%)⁷. Esta segunda clasificación demuestra que el mercado de radiodifusión se encuentra dominado en su mayoría por operadores privados que funcionan bajo esquemas comerciales financiados en publicidad; no obstante, en un porcentaje menor, el Estado, a través del Instituto Nacional de Radio y Televisión (en adelante INRT), administra las estaciones educativas y comunitarias con fines culturales e informativos que promueven la identidad nacional.

El MTC, a través de la Dirección General de Autorizaciones en Telecomunicaciones (en adelante DGAT), desempeña un rol fundamental en la regulación del mercado de la radiodifusión y asegurando el uso adecuado del espectro radioeléctrico. Las

⁵ Frecuencia modulada, Onda media y Onda Corta.

⁶ Frecuencia Ultra alta y Muy Alta Frecuencia.

⁷ Datos obtenidos del informe de Tv y Radio en cifras, publicada por el CONCORTV el 17 de marzo de 2024 en <http://www.concortv.gob.pe/2024-tv-y-radio-en-cifras/>.

autorizaciones para prestar estos servicios son otorgadas por concurso público o a solicitud de parte mediante resolución del viceministro de comunicaciones del MTC; además, pueden ser prestados por una persona natural o jurídica.

Las autorizaciones se otorgan por un plazo máximo de diez (10) años y podrán ser renovados por un plazo similar siempre que cumplan los requisitos solicitados y estén dentro del plazo establecido en la Ley de Radio y Televisión (LRT). Asimismo, se encuentra en la obligación de publicar en su página web el Plan Nacional de Asignación de Frecuencias que detallan la cantidad de autorizaciones vigentes que existen actualmente.

En esta línea, el MTC se encarga de supervisar que las personas naturales o jurídicas que prestan el servicio de radiodifusión comercial, operen con sus equipos de radiodifusión debidamente homologados y cumpliendo con las características técnicas y condiciones esenciales establecidas por la Ley de Radio y Televisión (LRT).

Así pues, ante el incumplimiento de las normas del sector, el MTC se encuentra facultado⁸ a iniciar procedimientos administrativos sancionadores que van desde una sanción económica hasta la revocación de la autorización para prestar el servicio de radiodifusión. En este sentido, es importante que el voltaje suministrado a los operadores sea el ideal y no repercutan en el normal funcionamiento de los equipos de los operadores de radiodifusión con el objetivo de que no se vean expuestos a posibles Procedimientos Administrativos Sancionadores por parte del MTC.

Finalmente, de acuerdo a la Ley de Radio y Televisión (LRT), son obligaciones de los titulares que cuenten con una autorización pagar los siguientes derechos: a). el derecho de autorización dentro de los sesenta (60) días posteriores a la notificación de la resolución viceministerial, b). el canon por la asignación del espectro radioeléctrico en los meses de febrero y c). una tasa de explotación comercial de servicio de manera mensual.

⁸ Art. 70° de la Ley de Radio y Televisión

VII. ANÁLISIS:

El presente capítulo tiene por finalidad analizar los principales alcances jurídicos de la Resolución N° 464-2022-OS/JARU-SC, emitida por el OSINERGMIN que declaró fundado el reclamo presentado por Radio Panamericana S.A, así como en las demás resoluciones vinculadas al presente procedimiento.

7.1 Análisis de los argumentos planteados por la reclamante:

Radio Panamericana S.A, a través de su vinculada Grupo Panamericana de Radios S.A, oferta en el mercado la venta de espacios radiales donde diferentes marcas y/o productos pueden transmitir su publicidad comercial en las diversas frecuencias con las que cuenta a nivel nacional. Suscrito el contrato de venta de espacio radial, Grupo Panamericana de Radios S.A se compromete a que el material publicitario entregado por sus clientes será transmitido a través de Radio Panamericana S.A, en la oportunidad y frecuencia determinada por las partes. Para el cumplimiento de sus obligaciones; primero, Radio Panamericana S.A requiere contar con autorización vigente para prestar el servicio de radiodifusión comercial; segundo, debe contar con equipos de radiodifusión en óptimas condiciones y que cumplan con las características técnicas establecidas por el MTC.

Consideramos que el reclamo iniciado por Radio Panamericana S.A encuentra su justificación en el hecho de que la mala calidad suministrada por la concesionaria, puso en riesgo los equipos de radiodifusión del operador; en consecuencia, las posibles interrupciones o interferencias en su señal no solo habrían afectado el cumplimiento de sus obligaciones contractuales, sino que también los habría expuesto a posibles procedimientos administrativos sancionadores por parte del MTC, al no cumplir con las características técnicas con las que debe operar todo radiodifusor.

El hecho que la tensión suministrada sea de mala calidad ocasiona el deterioro de los equipos de radiodifusión del operador, dificultando que el nivel de potencia (señal) alcance un óptimo funcionamiento. Además, este deterioro de los equipos de

radiodifusión afectaría las características técnicas, establecidas por el MTC, con las que debe operar todo operador de radiodifusión.

Por lo tanto, el incumplimiento de las características técnicas por parte de Radio Panamericana S.A, la expondría a posibles sanciones administrativas que son desde sanciones pecuniarias hasta la revocación del título habilitante en casos de gravedad. En consecuencia, Radio Panamericana S.A encuentra valida la justificación de su reclamo atribuyéndole posibles responsabilidades a la concesionaria ENEL.

7.2 Análisis de la resolución de primera instancia emitida por ENEL y el recurso administrativo de apelación presentado por Radio Panamericana S.A:

Las cuestiones de discusión de la resolución de primera instancia administrativa emitida por ENEL se centraron sobre i) la calidad producto-tensión suministrada y ii) la indemnización por daños y perjuicios por los daños que pudiesen ocasionar a los equipos de Radio Panamericana S.A.

Sobre el primer punto, ENEL declaró infundado el reclamo argumentando que tras la revisión del suministro N° 2290092, “no se pudo determinar la existencia de un bajo nivel de voltaje, ni la mala calidad de producto – tensión”; no obstante, no adjuntó documentación alguna que respalde lo señalado por la concesionaria. En relación al segundo apartado, ENEL declaró improcedente argumentando que dicha pretensión no correspondía ser evaluada en sede administrativa de acuerdo a la Directiva del “Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”.

Disconforme con lo resuelto por la concesionaria, Radio Panamericana S.A apeló la resolución de primera instancia reiterando su pretensión inicial⁹ e indicando que la resolución emitida por ENEL carecía de una debida motivación por no haberse verificado la calidad del “producto – tensión” en el suministro reclamado, de acuerdo

⁹ El nivel de tensión en su suministro se encontraba por debajo de los niveles de tolerancia establecidas en las NTCSE por lo que solicita indemnización por los daños que se podrían ocasionar a sus equipos de radiodifusión.

al procedimiento establecido por las Normas Técnicas de Calidad del Servicio Eléctrico (NTCSE).

Así pues, la resolución emitida por ENEL habría contravenido uno de los requisitos de validez del acto administrativo. De acuerdo al numeral 3° del TUO de la LPAG “los actos administrativos deben estar debidamente motivados en proporción y conforme al ordenamiento jurídico”, con la finalidad de garantizar el debido procedimiento sobre los administrados.

En consecuencia, ENEL no adjunto la documentación que sustente la verificación de la calidad del “producto – tensión (voltaje)” suministrada de conformidad con el procedimiento establecidos por las normas del sector. Asimismo, consideramos razonable la improcedencia en lo referido a los daños y perjuicios puesto que la determinación de la eventual responsabilidad de la concesionaria por los daños que pudiese ocasionar, su nexo causal y la posible indemnización deberán ser establecidas de acuerdo a las reglas previstas en el ordenamiento jurídico del país, siendo esta un acto de competencia exclusiva del poder judicial.

7.3 Análisis de los argumentos planteados en la Resolución N° 464-2022-OS/JARU-SC:

La cuestión en discusión de la resolución de segunda instancia administrativa emitida por el OSINERGMIN se centró en determinar si la concesionaria emitió un pronunciamiento debidamente motivado sobre el reclamo por la calidad del producto – tensión suministrada.

Al respecto, ENEL declaró nula la resolución emitida por la concesionaria, ordenando la restitución del procedimiento al estado en que ENEL debiera de instalar un equipo registrador de tensión en el suministro reclamado, a efectos de que pueda evaluar la “calidad del producto – tensión” y en consecuencia emitir un nuevo pronunciamiento respecto al reclamo. El regulador, señaló que la concesionaria incurrió en la causal de

nulidad establecida en el numeral 10º del TUO de la LPAG por contravenir a i) normas reglamentarias y ii) omisión o defecto de requisitos de validez del acto administrativo.

Sobre lo referido a la contravención de una norma reglamentaria, la concesionaria desestimó el reclamo por mala calidad del producto – tensión bajo el único argumento que “no se pudo determinar si existe bajo voltaje ni mala calidad del producto - tensión en el suministro”; no obstante, conforme al marco normativo vigente, el numeral 5.1.4º y la segunda disposición final de las Normas Técnicas de Calidad del Servicio Eléctrico (NTCSE), establecen, que ante un reclamo por la calidad del “producto – tensión (voltaje)”, ENEL debió realizar la medición con un equipo registrador de tensión en el punto de alimentación del suministro reclamante.

Así pues, la adecuada evaluación de la calidad del “producto – tensión (voltaje)” suministrado debió iniciarse con el comunicado inicial por parte de ENEL a Radio Panamericana S.A indicando la fecha en la que la concesionaria instalaría un equipo registrador de tensión en el suministro reclamado a efectos de realizarse la medición durante un periodo de tres (3) días seguidos.

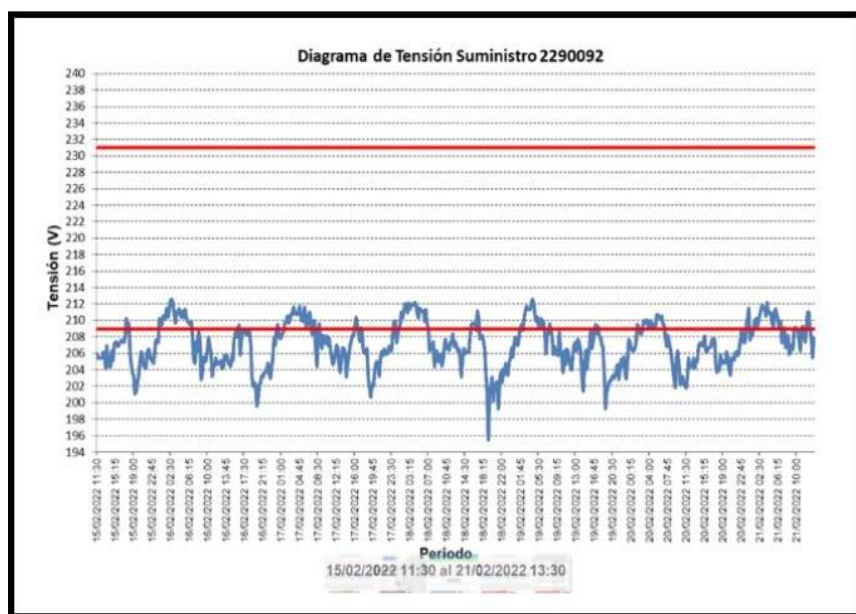
Por su parte, respecto a la omisión o defecto de requisitos de validez del acto administrativo se verificó que la resolución de primera instancia no detalló ni se anexó medio probatorio en la cual se aprecie que la concesionaria haya realizado el registro de mediciones de tensión, siguiendo las disposiciones de LA DIRECTIVA DE RECLAMOS y las Normas Técnicas de Calidad del Servicio Eléctrico (NTCSE). De esta manera, se concluyó que lo resuelto por la concesionaria careció de una debida motivación al no haberse anexado las pruebas que respalden sus decisiones.

Finalmente, de acuerdo al numeral 227.2, del TUO de la LAPG se dispuso la reposición del procedimiento al estado en que la concesionaria debiera instalar un equipo registrador de tensión, a efectos de que se pueda evaluar la “calidad del producto – tensión” y proceda a emitir un nuevo pronunciamiento debidamente motivado respecto al reclamo presentado por Radio Panamericana S.A.

7.4 Análisis del nuevo pronunciamiento emitido por ENEL en la Resolución N° 224693727-1-2022-ENEL:

De acuerdo con las consideraciones señaladas por el OSINERGMIN y siguiendo las disposiciones establecidas en las Normas Técnicas de Calidad del Servicio Eléctrico (NTCSE), ENEL comunicó a Radio Panamericana S.A que instalaría un registrador de tensión en el suministro reclamado durante el período comprendido del 15.02.2022 al 21.02.2022.

Tras realizarse la medición, se comprobó que la calidad del “producto – tensión (voltaje)” suministrado se encontraba fuera de los niveles de tolerancia permitidos por las Normas Técnicas de Calidad del Servicio Eléctrico (NTCSE).



Fuente: Elaborado por ENEL

Sobre los resultados obtenidos, el numeral 5.1.2° de las Normas Técnicas de Calidad del Servicio Eléctrico (NTCSE) establece que: “las tolerancias admitidas sobre las tensiones nominales de los puntos de entrega de energía en todas las etapas y en todos los niveles de tensión, es de hasta el $\pm 5.0\%$ de 220 Voltios (es decir de 209 hasta 231) de las tensiones nominales de tales puntos” (el subrayado es mío). De esta manera, si la tensión se encontrara fuera de este rango, durante más del cinco por ciento (5%) del periodo de medición, será considerada como deficiente.

Por lo tanto, teniendo en cuenta lo señalado por las Normas Técnicas de Calidad del Servicio Eléctrico (NTCSE), la tensión suministrada debiera estar comprendida entre los 209 voltios a 231 voltios; no obstante, al visualizar que las pruebas realizadas arrojan que la tensión suministrada se encontraba comprendida entre 194 y 213 voltios se puede concluir que la tensión suministrada era de mala calidad al encontrarse por debajo de las tolerancias permitidas por las Normas Técnicas de Calidad del Servicio Eléctrico (NTCSE).

Finalmente, la concesionaria señaló que el servicio pasaría a una etapa de “remediación y evaluación”, con el objetivo de solucionar de forma definitiva el problema relacionado a los niveles de tensión suministrado. Para ello, se proyectaría un plan de acción orientado ya sea al refuerzo y reforma de redes o que incluya la instalación de nuevas subestaciones.

Asimismo, además que, los trabajos proyectados para mejorar los niveles de tensión del suministro reclamante, se efectuarían considerando los plazos establecidos en el numeral 7.1.3, de las Normas Técnicas de Calidad del Servicio Eléctrico (NTCSE), es decir, de ser el caso la realización de un proyecto con modificación de redes, extensión o añadido de redes sería de cincuenta y seis (56) días calendarios, y de corresponder la expansión sustancial que incluya nuevas subestaciones serían de trescientos sesenta (360) días calendarios.

VIII. CONCLUSIONES:

- Es de advertir la importancia que adquiere la regulación del sector energía en el Perú debido a su contribución en desarrollo económico del país. Así pues, la energía eléctrica es considerado un servicio público esencial que permite el desarrollo de la industria y el comercio nacional debido a que el 92% de las empresas nacionales dependen de la energía eléctrica para poder funcionar (INEI, 2023)¹⁰.

¹⁰ INEI 2023

- El sistema eléctrico en el Perú es considerado un servicio público y se clasifica en tres actividades (generación, transmisión y distribución), operando la primera actividad en condiciones de competitividad a diferencia de las actividades de transmisión y distribución que operan en condiciones no competitivas o de monopolio natural, lo cual justifica su regulación.
- El marco normativo vigente¹¹ describe al OSINERGMIN como el organismo autónomo y especializado con competencia para supervisar, normar, fiscalizar y sancionar las conductas infractoras que cometan los concesionarios encargados de prestar el servicio de energía eléctrica e hidrocarburos; asimismo, a través del Procedimiento Administrativo de Reclamación de Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural (Directiva de reclamos) regula el procedimiento de atención de cualquier trámite y/o reclamo que sean presentados por los usuarios del servicio de energía eléctrica en el Perú.
- Es importante precisar el TUO de la LPAG reconoce como “entidad administrativa” a las personas jurídicas bajo el régimen privado que presten servicios públicos en virtud de una concesión, delegación o autorización estatal. Así pues, las resoluciones de primera instancia administrativa, emitidas por las concesionarias, respecto a los reclamos presentados por usuarios del servicio eléctrico deberán justificar sus decisiones en estricto cumplimiento de los principios y requisitos de validez que debe contener todo acto administrativo, pudiendo ser cuestionado a través de un recurso administrativo.

¹¹ Ley Marco de los Organismos Reguladores

- Las Normas Técnicas de Calidad del Servicio Eléctrico (NTCSE) exigen a las concesionarias que la energía eléctrica suministrada a sus usuarios cumpla con los estándares mínimos de calidad establecidos en dicho cuerpo normativo con la finalidad de garantizar la continuidad y calidad del servicio prestado; no obstante, el presente trabajo expone el incumplimiento de estos estándares, toda vez que en el caso analizado la concesionaria ENEL no solo incumplió con brindar un servicio de mala calidad sino que también decidió declarar infundado el reclamo presentado por Radio Panamericana S.A con argumentos carentes de justificación vulnerando los principios y requisitos de validez que debe contener todo acto administrativo.
- La resolución de segunda instancia administrativa, emitida por el OSINERGMIN, refleja la importancia de tener un órgano de mayor jerarquía que pueda corregir las decisiones adoptadas por la autoridad administrativa en una primera instancia. Así pues, la resolución emitida por el regulador no solo corrige la decisión adoptada por la concesionaria, sino que también señala el procedimiento que debió ser adoptada por ENEL.
- Una de las causas más comunes que ocasionan el suministro de mala calidad (Tensión) por parte de las concesionarias se debe a factores como el deterioro infraestructura, sobrecarga en los cableados y un inadecuado mantenimiento de las redes de distribución.

IX. RECOMENDACIONES:

- Como medida de solución al problema identificado en el presente trabajo se recomienda la inclusión en los “Planes de inversión obligatoria” de la concesionaria un cuadro de metas relacionadas a la modernización de equipos, mantenimiento periódico de las redes y ampliación de capital en los sectores que se vean afectados.

- Asimismo, recomendamos la implementación de campañas de información obligatorias y mecanismos de reclamos más simplificados (correo o WhatsApp) que permitan una mayor colaboración entre el regulador y los usuarios ante la falta de atención o resolución viciadas de reclamos por parte de las concesionarias.

X. BIBLIOGRAFÍA:

- Comité de Operación Económica del Sistema. (s.f.). *Decreto Ley N° 25844*. <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H756722>.
- Consejo Consultivo de Radio y Televisión. (2004). *Ley 28278*. <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H870310>.
- Constitución Política del Perú. (1993). *Congreso Constituyente Democrático*. <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H682678>.
- Danos, J. (2008). El régimen de los servicios públicos en la constitución peruana. *Themis*, 255-264. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/9236/9650>.
- Decreto Ley N° 25844. (1992). *Ley de Concesiones Eléctricas*. <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H756722>.
- Decreto Supremo N° 005-2005-MTC. (2005). *Reglamento de la Ley de radio y televisión*. <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H885716>.
- Decreto Supremo N° 020-97-EM. (1997). *Normas Técnicas de Calidad de Servicios Eléctricos*. <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H776413>.
- Directiva del Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural. (2015). *Resolución de Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y*

Minería N° 269-2014-OS-CD. <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H1120071>.

- Guzman Napuri, C. (2017). *Manual del Procedimiento Administrativo General*. Instituto Pacífico.
- Ley 26734. (1996). Ley del Organismo Supervisor de Inversión en Energía - OSINERG. <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H773320>.
- Ley 29571. (2010). *Código de Protección al Consumidor*. <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H682697>.
- Ley N° 27332. (2000). *Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos*. <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H793421>.
- Ley N° 28278. (2004). *Ley de Radio y Televisión*. <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H870310>.
- Ley N° 28518. (2005). *Ley sobre las Modalidades Formativas Laborales*. <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H892854>.
- Morón Urbina, J. C. (2023). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Gaceta Jurídica S.A.
- Resolución Directoral N° 0110-2018-MTC/28. (2018). *Resolución Directoral*. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/459187/RD_0110-2018-MTC-28.pdf?v=1576700248.
- STC N° 00034-2004-PI/TC. (2005). *Sentencia del Tribunal Constitucional N° 00034-2004-PI/TC*. <https://tc.gob.pe/jurisprudencia/2006/00034-2004-AI.pdf>