

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 14140-2021-OS/JARU-S1**

Lima, 11 de noviembre del 2021

Expediente N° 202100105041

Recurrente: [REDACTED]

Concesionaria: Gas Natural de Lima y Callao S.A. - Cálidda

Materia: Excesiva facturación

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro: [REDACTED]
[REDACTED]

Resolución impugnada: N° GNLC-06859-2021

SUMILLA: 1) *El reclamo por los consumos y cargos asociados facturados en el recibo de marzo de 2021 es fundado cuando la concesionaria no los evaluó conforme con lo establecido en la Directiva "Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"*
2) *El reclamo por los cargos "deuda de recibos anteriores", "desconexión de servicio" e "interés compensatorio y moratorio" facturados en el recibo de marzo de 2021 es fundado en aplicación del silencio administrativo positivo.*
3) *El reclamo por los cargos no asociados al consumo (comercialización fijo) facturados en el recibo de marzo de 2021 es infundado cuando este fue facturado de conformidad con la normativa vigente.*

1. ANTECEDENTES

- 1.1. **29 de marzo de 2021¹.**- El recurrente reclamó, vía portal web de la concesionaria, por su última facturación². Señaló que desde enero de 2021 hasta la quincena de marzo de 2021 no tuvo consumo (folio 2).
- 1.2. **28 de abril de 2021.**- Mediante Resolución N° GNLC-06859-2021 la concesionaria declaró infundado por los consumos facturados en el recibo emitido el 10 de marzo de 2021 (folios 8 al 11).
- 1.3. **5 de mayo de 2021.**- El recurrente apeló la Resolución N° GNLC-06859-2021 (folio 21).

2. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

- 2.1 Determinar si el consumo facturado en el recibo de marzo de 2021 fue excesivo.
- 2.2 Determinar si corresponde aplicar el silencio administrativo positivo por los demás cargos facturados en los recibos de marzo de 2021.

¹ El recurso fue presentado un día inhábil (sábado 27 de marzo de 2021), por lo que se considera presentado el día hábil siguiente (lunes 29 de marzo de 2021).

² Último recibo N° S001-13394548 (marzo 2021)

3. ANÁLISIS

Consumos facturados en el recibo de marzo de 2021

- 3.1 De conformidad con el numeral 19.5 de la Directiva “Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”³ (en adelante, la Directiva), la concesionaria debe informar acerca del derecho a solicitar el contraste del medidor, el costo de la prueba y la existencia de empresas privadas u otras entidades, de ser el caso; otorgándole un plazo de 4 días hábiles para su respuesta.
- 3.2 Sin embargo, de la revisión del expediente no obra documentación alguna donde se observa que la concesionaria haya comunicado al recurrente que puede solicitar la prueba de contraste⁴.
- 3.3 Dicha omisión afectó el derecho del recurrente al no haberle proporcionado la información que le permitiese decidir si ofrecía el contraste como medio probatorio para sustentar su reclamación.
- 3.4 En ese sentido, la concesionaria se pronunció sobre el fondo del reclamo, sin haber realizado el procedimiento conforme lo dispuesto en la Directiva.
- 3.5 El numeral 19.1 de la Directiva establece expresamente que la empresa distribuidora deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa respecto de la materia reclamada. En el presente caso, la concesionaria no cumplió en el plazo y oportunidad en realizar lo dispuesto en el numeral 19.3 de la Directiva, por lo que, al no haber cumplido con una obligación que permitiría determinar la confiabilidad del consumo reclamado, se evaluará considerando los medios probatorios que se encuentran en el expediente y teniendo en cuenta las lecturas no cuestionadas de los 6 meses anteriores al periodo en reclamo (por reflejar los hábitos de consumo más próximos al cuestionado).
- 3.6 Al respecto, de la estadística de consumos⁵ se aprecia que el promedio de los consumos de los 6 meses anteriores al reclamado en los que se obtuvieron lecturas y que no han sido

³ Aprobada por Resolución N° 269-2014-OS/CD.

⁴ Si bien es cierto obra en el expediente el documento N° 2021-105092, respecto al derecho del recurrente de solicitar el contraste del medidor, no obstante, no obra en el expediente el cargo de notificación de dicho documento, por lo cual no se tiene certeza de que haya sido notificado.

⁵ Reporte de Lecturas:

cuestionados (de setiembre de 2020 a febrero de 2021) es 28,50 m³/mes⁶, el cual es menor que el reclamado de marzo de 2021 (82 m³).

- 3.7 En consecuencia, la concesionaria deberá refacturar la cuenta del suministro, considerando un consumo de 28,50 m³ para el recibo emitido de marzo de 2021; y, de corresponder, proceder con el reintegro, según lo establecido en el artículo 77 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos⁷.

Otros cargos facturados en el recibo de marzo de 2021

- 3.8 De conformidad con el literal a) del numeral 21.1 de la Directiva, corresponde aplicar el silencio administrativo positivo si a pesar de haber resuelto el reclamo y comunicado tal decisión en el plazo normativamente establecido, la concesionaria omite analizar y pronunciarse sobre algún punto del petitorio.
- 3.9 En el caso bajo análisis, se verifica que la recurrente reclamó no solo por el consumo facturado en el recibo de marzo de 2021, sino también por los demás cargos incluidos en este; no obstante, con la Resolución N° GNLC-06859-2021, la concesionaria se limitó a emitir pronunciamiento por el consumo facturado en dicho mes.
- 3.10 En consecuencia, en la medida que la concesionaria omitió pronunciarse sobre parte de la materia reclamada, procede la aplicación del silencio administrativo positivo, debiendo considerarse fundado el reclamo en todo aquello que tenga sustento legal, de conformidad con lo establecido en el numeral 5.3 del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General⁸ (en adelante, TUO de la LPAG).
- 3.11 De la revisión del recibo de marzo de 2021 (folio 12), se aprecia se facturaron los siguientes cargos distintos al consumo: servicio de transporte, servicio de distribución (distribución variable y comercialización fijo), IGV, deuda recibos anteriores, desconexión de servicio e interés compensatorio.
- 3.12 Con relación a los cargos **Servicio de Transporte, Distribución variable e I.G.V.**, al haberse declarado en líneas anteriores que el reclamo por el consumo es fundado y estar los citados cargos relacionados a dicho consumo, este extremo también deviene en fundado.

Mes	Fecha	Lectura	Consumo (m3)	Observación
---	8/04/2021	700,894	---	Inspección
Mar-21	2/03/2021	675	82	Lect. por empresa sumin. - SAP
Feb-21	2/02/2021	593	16	Lect. por empresa sumin. - SAP
Ene-21	3/01/2021	577	18	Lect. por empresa sumin. - SAP
Dic-20	2/12/2020	559	17	Lect. por empresa sumin. - SAP
Nov-20	2/11/2020	542	39	Lect. por empresa sumin. - SAP
Oct-20	1/10/2020	503	36	Lect. por empresa sumin. - SAP
Set-20	1/09/2020	467	45	Lect. por empresa sumin. - SAP
Ago-20	2/08/2020	422	140	Lect. por empresa sumin. - SAP
Jul-20	30/06/2020	282	18	Estimación automática - SAP
Jun-20	1/06/2020	264	17	Estimación automática - SAP
May-20	4/05/2020	247	20	Estimación automática - SAP

28.50
m3/mes

⁶ 28,50 kW.h/mes = (Σ (Cons. de set-20 a feb-21)) / 6 = [593 (lect. 2/2/2021) – 422 (lect. 2/8/2020)] / 6

⁷ Aprobado mediante D.S. N° 040-2008-EM

- 3.13 Respecto al cargo "**Comercialización Fijo**", no corresponde que sea anulado de la facturación, al ser aplicado por ley y regulado por este Organismo (de conformidad con los artículos 106, 108 y 116 del TUO del Reglamento); por lo que el reclamo es infundado en dicho extremo.
- 3.14 En cuanto al cargo **deuda recibos anteriores** (S/ 62,40), **desconexión de servicio** (S/19,33) **e interés compensatorio** (S/ 0,26) facturados en el recibo de marzo de 2021, al no ser estos cargos facturados por una ley que así lo obligue y no contravenir el ordenamiento legal vigente, corresponde declarar fundado el reclamo por dichos extremos, en aplicación del silencio administrativo positivo, y proceder a su refacturación dejándolos sin efecto, siempre que los importes eliminados no provengan de procedimientos anteriores concluidos o de transacciones extrajudiciales.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin⁸, **SE RESUELVE:**

Artículo 1°. - **REVOCAR** la Resolución N° GNLC-06859-2021 y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo por el consumo y cargos asociados facturados en el recibo de marzo de 2021; asimismo, declarar **FUNDADO** el reclamo por los cargos "deuda de recibos anteriores", "desconexión de servicio" e "interés compensatorio y moratorio" facturados en los recibos de marzo de 2021 en aplicación del silencio administrativo positivo, **INFUNDADO** con relación al cargo comercialización fijo facturado en el recibo de marzo de 2021.

Artículo 2°. - La concesionaria deberá refacturar en la cuenta del suministro los consumos facturados en el recibo de marzo de 2021, así como los cargos asociados a este (Servicio de Transporte, Distribución variable e I.G.V.), sobre la base de un consumo promedio de 28,50 m³; asimismo procederá a eliminar los cargos "deuda de recibos anteriores (S/ 62,40)", "desconexión de servicio (S/ 19,33)" e "interés compensatorio y moratorio (S/ 0,26)" del recibo de marzo de 2021, siempre que no provengan de procedimientos de reclamo anteriores concluidos o transacciones extrajudiciales y, de ser el caso, deberá reintegrar el pago efectuado por dichos conceptos, incluidos los intereses y moras correspondientes, a elección del recurrente, mediante el descuento de unidades de energía en facturas posteriores o en efectivo en una sola oportunidad, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 77 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos.

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

⁸ Aprobado por Resolución N° 044-2018-OS/CD.

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 14140-2021-OS/JARU-S1

Artículo 4°. - **DECLARAR** agotada la vía administrativa; por tanto, si alguna de las partes no estuviese conforme con lo resuelto puede, de considerarlo conveniente, acudir a la vía judicial e interponer una demanda contencioso administrativa, dentro del plazo de 3 meses contados desde la notificación de la presente resolución.



Firmado Digitalmente
por: DIAZ DIAZ
Claudia Valeria FAU
20376082114 hard
Fecha: 11/11/2021
18:51:06

Sala Unipersonal 1
JARU