

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 12689-2021-OS/JARU-S1**

Lima, 13 de octubre del 2021

Expediente N° 202100105027

Recurrente: [REDACTED]

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

Materia: Excesivo consumo facturado

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro: [REDACTED]
[REDACTED]

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-03193-2021

SUMILLA: *El recurso de apelación es fundado cuando la concesionaria no lo 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".*

1. ANTECEDENTES

- 1.1. **21 de enero de 2020.-** La recurrente reclamó el consumo facturado en el recibo emitido el 25 de agosto de 2020. Señaló que la lectura es errónea (folio 4).
- 1.2. **4 de marzo de 2020.-** Mediante Resolución N° GNLC-RES-03193-2021, la concesionaria declaró fundado en parte el reclamo (folios 6 al 10).
- 1.3. **15 de marzo de 2021.-** La recurrente apeló la Resolución N° GNLC-RES-03193-2021 (folio 16).
- 1.4. **5 de mayo de 2021.-** Mediante Resolución N° 5423-2021-OS/JARU-S1, esta Sala declaró nulo el concesorio de apelación y ordenó a la concesionaria elevar el expediente completo (folios 18 y 19).
- 1.5. **12 de mayo de 2021.-** Mediante documento N° REC-00789-PER-2021, la concesionaria elevó el expediente de reclamo (folios 1 al 3).

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si el consumo facturado en el recibo emitido el 25 de agosto de 2020 fue excesivo.

3. ANÁLISIS

- 3.1. Del documento "Historial de Lecturas" que obra en el expediente (folio 20), se advierte lecturas de desmontaje y montaje el 20 de mayo de 2020, producto de un cambio de medidor en el que se retiró el medidor N° 289160 y se instaló en su reemplazo el

medidor N° 851061, el cual cuenta con su respectivo certificado de verificación inicial registrado en el INACAL, y que se encontró instalado en la visita del 3 de noviembre de 2020, según se observa en la vista fotográfica de dicha fecha.

- 3.2. En ese sentido, se aprecia que el consumo cuestionado de agosto de 2020 fue registrado íntegramente por el medidor N° 851061¹; sin embargo, no es posible determinar si dicho consumo es correcto y el periodo al que corresponde, toda vez que no obra en el expediente el acta de cambio de medidor a fin de verificar la fecha de cambio y lecturas del medidor retirado e instalado², pese a que se requirió dicha acta en la Resolución N° 5423-2021-OS/JARU-S1; por lo que, el consumo reclamado no resulta confiable.
- 3.3. Por tanto, considerado que el consumo reclamado no resulta confiable; correspondía que la concesionaria proceda a evaluarlo de acuerdo con lo dispuesto por el numeral 10.1 de la Norma de Contraste y Verificación Periódica de los Medidores de Gas Natural, a efectos de determinar con mayor certeza cuál es la demanda habitual del suministro y, de ser el caso, si procede o no un reintegro a favor del recurrente; sin embargo, no lo hizo.
- 3.4. El numeral 19.1 de la Directiva “Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”³ (en adelante, la Directiva) establece expresamente que la empresa distribuidora deberá acreditar el

¹ Estadística de consumos:

Mes	Fecha	Lectura	Consumo (m3)	Descripción CL
Dic-20	20/12/2020	1482	77	Lectura por empresa suministradora - SAP
Nov-20	17/11/2020	1405	69	Lectura por empresa suministradora - SAP
---	3/11/2020	1373	---	Inspección
Oct-20	19/10/2020	1336	67	Lectura por empresa suministradora - SAP
Set-20	16/09/2020	1269	64	Lectura por empresa suministradora - SAP
Ago-20	18/08/2020	1205	1135	Lectura por empresa suministradora - SAP
Jul-20	16/07/2020	70	37	Estimación automática - SAP
Jun-20	16/06/2020	33	33	Estimación automática - SAP
May-20	19/05/2020	3003	0	Lectura por empresa suministradora - SAP
Abr-20	18/04/2020	3003	0	Lectura por empresa suministradora - SAP
Mar-20	17/03/2020	3003	0	Lectura por empresa suministradora - SAP
Feb-20	18/02/2020	3003	0	Lectura por empresa suministradora - SAP
Ene-20	17/01/2020	3003	0	Estimación automática - SAP
Dic-19	17/12/2019	3003	0	Estimación automática - SAP
Nov-19	19/11/2019	3003	0	Estimación automática - SAP
Oct-19	17/10/2019	3003	0	Estimación automática - SAP
Set-19	16/09/2019	3003	0	Estimación automática - SAP
Ago-19	15/08/2019	3003	0	Estimación automática - SAP
Jul-19	15/07/2019	3003	0	Estimación automática - SAP
Jun-19	17/06/2019	3003	0	Lectura por empresa suministradora - SAP
May-19	16/05/2019	3003	88	Lectura por empresa suministradora - SAP
Abr-19	15/04/2019	2915	87	Lectura por empresa suministradora - SAP
Mar-19	15/03/2019	2828	102	Lectura por empresa suministradora - SAP
Feb-19	15/02/2019	2726	100	Lectura por empresa suministradora - SAP
Ene-19	17/12/2018	2626	79	Lectura por empresa suministradora - SAP
Dic-18	15/11/2018	2547	98	Lectura por empresa suministradora - SAP
Nov-18	15/10/2018	2449	97	Lectura por empresa suministradora - SAP

69.25
m3/mes

² Si bien obra en el expediente el documento “Registro de fuga” (folio 13), en el que se reportó el cambio de medidor, este no se encuentra completo; por lo que no es posible verificar la fecha de dicho documento.

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

cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa respecto de la materia reclamada.

- 3.5. En el presente caso la concesionaria no cumplió en el plazo y oportunidad con realizar la evaluación dispuesta en el numeral 10.1 de la Norma de Contraste y Verificación Periódica de los Medidores de Gas Natural; 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 sobre la base del consumo promedio de los meses posteriores al reclamado (por reflejar los hábitos de consumo más próximos al cuestionado).
- 3.6. Al respecto, de la citada estadística se aprecia que el promedio de los consumos de los 4 meses posteriores al reclamado en los que se obtuvieron lecturas y que no han sido cuestionados (de setiembre a diciembre de 2020) es 69,25 m³/mes⁴, el cual es menor que el reclamado de agosto de 2020 (1135 m³, consumo neto)
- 3.7. En consecuencia, la concesionaria deberá refacturar el consumo y cargos asociados a estos facturados en el recibo emitido el 25 de agosto de 2020 considerando un consumo neto de 69,25 m³ y, de corresponder, proceder al reintegro, según lo establecido en el artículo 77 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos⁵.

4. RESOLUCIÓN

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

Artículo 1°. - Declarar **FUNDADO** el recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-03193-2021 con relación al consumo y cargos asociados facturados en el recibo emitido el 25 de agosto de 2020.

Artículo 2°. - La concesionaria deberá refacturar en la cuenta del suministro el consumo facturado en el recibo emitido el 25 de agosto de 2020, así como los cargos asociados a este considerando un consumo neto de 69,25 m³; y, de ser el caso, deberá reintegrar el pago efectuado por dichos conceptos, incluidos los intereses y moras correspondientes, a elección de la recurrente, mediante el descuento de unidades de energía en facturas posteriores o en efectivo en una sola oportunidad, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 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 a la recurrente del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los 10 días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, remitiendo los documentos en los que conste el cumplimiento de lo ordenado (detalle de movimientos de la cuenta del suministro donde se precise las rebajas, detalle de notas de créditos, saldos en disputa liberados e ingresados, entre otros).

⁴ 69,25 m³/mes = (Σ (Cons. de set-20 a dic-20)) / 4 = [64+67+69+77] / 4

⁵ Aprobado mediante D.S. N° 040-2008-EM.

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

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 12689-2021-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: 13/10/2021
18:49:36

Sala Unipersonal 1
JARU