

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1  
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN  
EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 14217-2021-OS/JARU-S1**

Lima, 12 de noviembre del 2021

**Expediente N° 202100142480**

**Recurrente:** [REDACTED]

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

**Materia:** Excesivo consumo facturado

**Suministro:** [REDACTED]

**Ubicación del suministro:** [REDACTED]

**Resolución impugnada:** N° GNLC-RES-08859-2021

***SUMILLA: El reclamo es fundado cuando la concesionaria no evaluó los consumos conforme con lo establecido en el "Procedimiento especial para la tramitación de los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural, derivados de las facturaciones emitidas durante el Estado de Emergencia Nacional".***

**1. ANTECEDENTES**

- 1.1. **21 de mayo de 2021.-** La recurrente reclamó por considerar excesivos los consumos facturados en los recibos emitidos el 4 de agosto, 3 de setiembre de 2020 y 11 de enero de 2021 (folio 1).
- 1.2. **3 de junio de 2021.-** Mediante Resolución N° GNLC-RES-08859-2021, la concesionaria declaró infundado el reclamo en todos sus extremos (folios 2 al 5).
- 1.3. **18 de junio de 2021.-** La recurrente apeló la Resolución N° GNLC-RES-08859-2021 (folio 19).

**2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN**

Determinar si los consumos facturados en los recibos emitidos el 4 de agosto, 3 de setiembre de 2020 y 11 de enero de 2021 fueron excesivos.

**3. ANÁLISIS**

- 3.1 El artículo 1 del "Procedimiento especial para la tramitación de los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural, derivados de las facturaciones emitidas durante el Estado de Emergencia Nacional"<sup>1</sup> (en adelante, Procedimiento Especial), establece que dicho procedimiento es aplicable para los reclamos de los usuarios residenciales y no residenciales de los servicios públicos de electricidad y gas natural, referidos a la facturación de recibos emitidos en el mes de marzo del 2020 o que comprendan algún consumo realizado durante el Estado de

<sup>1</sup> Aprobada por Resolución N° 079-2020-OS/CD.

Emergencia Nacional, declarado mediante el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y sus prórrogas, en los que se cuestionen las facturaciones realizadas sobre la base del perfil de consumo de los últimos seis meses previos al mes a facturar, a partir de lecturas reales (en adelante, estimación de consumos); así como la respectiva liquidación, y la aplicación del fraccionamiento conforme a las disposiciones del Decreto de Urgencia N° 035-2020, modificado por Decretos de Urgencia Nos. 062-2020 y 074-2020; lo que sucede en el presente caso, conforme se corrobora de la estadística de consumos del suministro.

- 3.2 De acuerdo a lo dispuesto en los numerales 4.1 y 4.3 del Procedimiento Especial, si el usuario aún considera que los consumos reclamados resultan excesivos o no se encuentra conforme con la resolución, puede impugnar.
- 3.3 En ese sentido, una vez interpuesto el recurso, dentro de los siguientes 4 días hábiles, correspondía que la concesionaria informe a la recurrente acerca de su derecho a solicitar la contrastación del sistema de medición, otorgándole un plazo de 4 días para elegir la empresa autorizada, además de informar la relación de las empresas autorizadas para realizar la prueba de contraste y sus respectivos costos.
- 3.4 Asimismo, en el caso que el usuario no ofrezca un medio probatorio en su recurso, no elija a la empresa autorizada a realizar la prueba de contraste, ni se verifique que corresponda la ejecución de las pruebas técnicas similares al contraste, la empresa distribuidora deberá calificar el recurso como uno de apelación y elevará el expediente a la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios.
- 3.5 En el presente caso, la recurrente cuestionó los consumos facturados en los recibos emitido el 4 de agosto, 3 de setiembre de 2020 y 11 de enero de 2021, los cuales corresponden a consumos estimados dentro del periodo del Estado de Emergencia Nacional, la Resolución N° GNLC-RES-08859-2021 fue emitida con posterioridad a la publicación<sup>2</sup> del Procedimiento Especial y la recurrente impugnó la citada resolución el 18 de junio de 2021, por lo que correspondía que la concesionaria lo tramite considerando lo establecido en dicho procedimiento. Sin embargo, no acreditó haber informado a la recurrente sobre su derecho a solicitar el contraste<sup>3</sup>, por lo que no es posible determinar si el consumo es confiable, incumpliendo de esa manera con una obligación que le correspondía de acuerdo con el Procedimiento Especial.
- 3.6 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”<sup>4</sup>, aplicable en forma supletoria, establece expresamente que la empresa distribuidora deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa respecto de la materia reclamada.
- 3.7 En el presente caso, la concesionaria no cumplió en el plazo y oportunidad con realizar lo dispuesto en el numeral 4.3 del Procedimiento Especial, por lo que, al no haber cumplido con una obligación que permitiría determinar la confiabilidad del consumo

---

<sup>2</sup> Publicado el 4 de julio de 2020.

<sup>3</sup> No se advierte en el expediente información alguna que acredite que haya informado a la recurrente acerca de su derecho a solicitar la contrastación del sistema de medición.

<sup>4</sup> Aprobada por Resolución N° 269-2014-OS/CD.

reclamado, se evaluará considerando los medios probatorios que se encuentran en el expediente y teniendo en cuenta las lecturas no cuestionadas de los meses posteriores al periodo en reclamo (por reflejar los hábitos de consumo más próximos al cuestionado).

- 3.8 Al respecto, de la estadística de consumos<sup>5</sup> del suministro alcanzada por la concesionaria, se advierte que el consumo proyectado a un mes, considerando las lecturas registradas del 28 de enero al 26 de marzo de 2021: 2,11 m<sup>3</sup>/mes<sup>6</sup>, el cual es menor a los reclamados de agosto, setiembre de 2020 y enero de 2021 (20, 12 y 4 m<sup>3</sup>).
- 3.9 En consecuencia, la concesionaria deberá refacturar los consumos facturados en los recibos emitido en agosto, setiembre de 2020 y enero de 2021, considerando un consumo de 2,11 m<sup>3</sup>/mes 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 Ductos.

#### 4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin<sup>7</sup>, **SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.** - **REVOCAR** la Resolución N° GNLC-RES-08859-2021 y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo respecto a los consumos facturados en los recibos emitidos en agosto, setiembre de 2020 y enero de 2021.

**Artículo 2°.** - La concesionaria deberá refacturar en la cuenta del suministro los consumos facturados en los recibos emitidos en agosto, setiembre de 2020 y enero de 2021, sobre la base de 2,11 m<sup>3</sup>/mes y, de ser el caso, reintegrará 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

<sup>5</sup> Estadística de consumos:

Recibo emitido en	Mes	Fecha	Lectura	Consumo (m <sup>3</sup> )	Descripción
Jun-21	May-21	28/05/2021	153	1	Estimación automática - SAP
May-21	Abr-21	28/04/2021	152	1	Estimación automática - SAP
Abr-21	Mar-21	26/03/2021	151	1	Lectura de regularización
Mar-21	Feb-21	25/02/2021	150	3	Estimación automática - SAP
Feb-21	Ene-21	28/01/2021	147	2	Lectura por empresa suministradora - SAP
<b>Ene-21</b>	<b>Dic-20</b>	<b>30/12/2020</b>	<b>145</b>	<b>4</b>	<b>Estimación automática - SAP</b>
Dic-20	Nov-20	27/11/2020	141	4	Estimación automática - SAP
Nov-20	Oct-20	28/10/2020	137	6	Estimación automática - SAP
Oct-20	Set-20	28/09/2020	131	1	Lectura por empresa suministradora - SAP
<b>Set-20</b>	<b>Ago-20</b>	<b>26/08/2020</b>	<b>130</b>	<b>12</b>	<b>Estimación automática - SAP</b>
<b>Ago-20</b>	<b>Jul-20</b>	<b>24/07/2020</b>	<b>118</b>	<b>20</b>	<b>Estimación automática - SAP</b>
Jul-20	Jun-20	25/06/2020	98	2	Estimación automática - SAP

2.11  
m<sup>3</sup>/mes

<sup>6</sup> Proyección de consumo:

Motivo	Fecha	Lectura	Consumo (m <sup>3</sup> )	Número de Días	Consumo Diario (m <sup>3</sup> )	Consumo Proy. Mensual (m <sup>3</sup> )
Lec. del mes	26/03/2021	151.000	4.0	57	0.07	2.11
Lec. del mes	28/01/2021	147.000				

<sup>7</sup> 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° 14217-2021-OS/JARU-S1

Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos.

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

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



Firmado Digitalmente  
por: ARELLANO  
ARELLANO Maria  
Margarita FAU  
20376082114 hard  
Fecha: 12/11/2021  
17:39:54

Sala Unipersonal 1  
JARU