RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 15621-2021-OS/JARU-S1

Lima, 07 de diciembre del 2021

Expediente N° 202100168952
Recurrente: [redacted]
Concesionaria: Gas Natural de Lima y Callao S.A. - Cálidda
Materia: Excesivo consumo facturado
Suministro: [redacted]
Ubicación del Suministro: [redacted]
Correo electrónico: [redacted]
Resolución impugnada: N° GNLC-RES-10872-2021

SUMILLA: ***El reclamo por el consumo facturado en el recibo de mayo de 2021 es fundado cuando la concesionaria no los evaluó conforme lo establecido en la Directiva "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural".***

1. ANTECEDENTES

1.1. **17 de junio de 2021.-** La recurrente reclamó, vía web, por considerar excesivo el consumo facturado en el recibo emitido el 27 de mayo de 2021 (folio 4).

1.2. **7 de julio de 2021.-** Mediante Resolución N° GNLC-RES-10872-2021, la concesionaria declaró infundado el reclamo (folios 8 al 11).

1.3. **19 de julio de 2021.-** La recurrente apeló la Resolución N° GNLC-RES-10872-2021 (folios 22 y 23).

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si el consumo facturado en el recibo emitido el 27 de mayo de 2021 fue excesivo.

3. ANÁLISIS

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"[1] (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.

[1] Aprobado por Resolución N° 269-2014-OS/CD.

3.2 Sin embargo, de la revisión del expediente no obra documentación[2] alguna donde se observa que la concesionaria haya comunicado a la recurrente que puede solicitar la prueba de contraste antes de la emisión de la Resolución N° GNLC-RES-10872-2021.

3.3 Dicha omisión afectó el derecho de la 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 con lo dispuesto en la Directiva, lo cual hubiera permitido determinar si el consumo reclamado era o no confiable.

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.

3.6 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 de los consumos reclamados, se evaluará considerando los medios probatorios que se encuentran en el expediente y teniendo en cuenta las lecturas no cuestionadas de los 2 meses anteriores al periodo en reclamo (por reflejar los hábitos de consumo más próximos al cuestionado).

3.7 Al respecto, de la estadística de consumos[3] se aprecia que el promedio de los consumos de los 2 meses anteriores al reclamado en los que se obtuvieron lecturas y que no han sido cuestionados (de julio a setiembre de 2021) es de 0,0 m^3/mes[4], el cual es menor que el reclamado de mayo de 2021 (346 m^3).

3.8 En consecuencia, la concesionaria deberá refacturar la cuenta del suministro, considerando un consumo de 0,0 m^3 para el recibo emitido de mayo de 2021; y, de

---

[2] Cabe precisar que la carta N° 2021-110636 del 23 de junio de 2021 fue notificada bajo puerta el 23 de junio de 2021 (folios 5 al 7).

[3] Estadística de consumos:

Mes	Fecha	Lectura	Consumo (m^3)	
Nov-21	18/11/2021	1727	20.00	
Oct-21	20/10/2021	1707	27.00	
Set-21	17/09/2021	1680	20.00	
Ago-21	18/08/2021	1660	19.00	
Jul-21	19/07/2021	1641	23.00	
Jun-21	17/06/2021	1618	21.00	
May-21	**19/05/2021**	**1597**	**346.00**	
Abr-21	19/04/2021	1251	0.00	0.00 m^3/mes
Mar-21	17/03/2021	1251	0.00	
Feb-21	17/02/2021	1251	0.00	
Ene-21	17/01/2021	1251	0.00	

[4] ***0,0 m^3/mes*** = (Σ (Cons. de mar-21 y abr-21)) / 2 = [0+0] / 2

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 Ductos[5].

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin[6], **SE RESUELVE:**

Artículo 1°. – REVOCAR la Resolución N° GNLC-RES-10872-2021 y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo por el consumo facturado en el recibo emitido el 27 de mayo de 2021.

Artículo 2°. – La concesionaria deberá refacturar en la cuenta del suministro, el consumo facturado en el recibo emitido el 27 de mayo de 2021, así como los cargos asociados a este, sobre la base de 0,0 m^3; 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).

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

Firmado Digitalmente
por: DIAZ DIAZ
Claudia Valeria FAU
20376082114 hard
Fecha: 07/12/2021
22:13:37

Sala Unipersonal 1
JARU

[5] Aprobado mediante D.S. Nº 040-2008-EM.
[6] Aprobado por Resolución N° 044-2018-OS/CD.