

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 12587-2021-OS/JARU-S1**

Lima, 07 de octubre del 2021

Expediente: N° 202100178256

Recurrente: [REDACTED]

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

Materia: Excesivos consumos facturados

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro: [REDACTED]
[REDACTED]

Correo electrónico: [REDACTED]

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-11461-2021

SUMILLA: *El reclamo es fundado cuando la concesionaria no los evaluó conforme con lo establecido en el "Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural".*

1. ANTECEDENTES

- 1.1. **28 de junio de 2021.-** El recurrente reclamó, vía telefónica, por los consumos facturados en los recibos emitidos el 17 de mayo y 15 de junio de 2021 (folio 1 y audio).
- 1.2. **15 de julio de 2021.-** Mediante Resolución N° GNLC-RES-11461-2021, la concesionaria declaró infundado el reclamo (folios 2 al 6).
- 1.3. **26 de julio de 2021.-** El recurrente presentó, ante este Organismo, su inconformidad con los consumos facturados en mayo y junio de 2021 (folios 32 al 42).
- 1.4. **30 de julio de 2021.-** El recurrente, vía telefónica, precisó a este Organismo, que su registro anterior del 26 de julio de 2021, representa su apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-11461-2021 (folio 31).
- 1.5. **30 de julio de 2021.-** Mediante Oficio N° 5580-2021-OS/OR LIMA NORTE, este organismo traslado el recurso del recurrente a la concesionaria (folio 30).

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si los consumos facturados en los recibos emitidos el 17 de mayo y 15 de junio de 2021 fueron excesivos.

3. ANÁLISIS

- 3.1 De conformidad con el numeral 19.5 del Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural¹ (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 se observa que la concesionaria haya acreditado que comunicó al recurrente que pueda solicitar la prueba de contraste y las condiciones de quién asume su costo.
- 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. Por tanto, los consumos facturados en los recibos emitidos el 17 de mayo y 15 de junio de 2021 no resultan confiables.
- 3.4 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 19.5 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 5 meses anteriores al periodo en reclamo (por reflejar los hábitos de consumo más próximos al cuestionado).
- 3.5 Al respecto, para el presente caso, de la estadística de consumos² (folio 7), se aprecia que el promedio de los consumos de los 5 meses anteriores al reclamado en los que se obtuvieron lecturas reales y que no han sido cuestionados (de octubre de 2020 a febrero

¹ Aprobada por Resolución N° 269-2014-OS/CD

² Estadística de consumos:

Mes	Fecha de Lectura	Lectura	Consumo (m ³)	Descripción CL
--	13/07/2021	795.53	--	Inspección
(*) Jul-21	8/07/2021	789	33	Lectura por empresa suministradora - SAP
Jun-21	8/06/2021	756	30	Lectura por empresa suministradora - SAP
(**) May-21	10/05/2021	726	161	Lectura por empresa suministradora - SAP
Abr-21	8/04/2021	565	15	Estimación automática SAP
Mar-21	8/03/2021	550	13	Estimación automática SAP
Feb-21	8/02/2021	537	11	Lectura por empresa suministradora - SAP
Ene-21	11/01/2021	526	17	Estimación automática SAP
Dic-20	11/12/2020	509	19	Estimación automática SAP
Nov-20	13/11/2020	490	22	Estimación automática SAP
Oct-20	15/10/2020	468	8	Lectura por empresa suministradora - SAP
Set-20	14/09/2020	460	10	Lectura por empresa suministradora - SAP
Ago-20	14/08/2020	450	0	Estimación automática SAP

15.40
m³/mes

(*)

Consumo cuestionado en otro procedimiento

(**) Consumo neto

de 2021) es $15,4 \text{ m}^3/\text{mes}^3$, el cual es menor a los reclamados de mayo y junio de 2021 (161 y 30 m^3).

- 3.6 En consecuencia, corresponde ordenar a la concesionaria refacturar los consumos y cargos asociados facturados en los recibos emitidos el 17 de mayo y 15 de junio de 2021, considerando un consumo de $15,4 \text{ m}^3/\text{mes}$; 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 Ductos⁴.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin⁵, **SE RESUELVE:**

Artículo 1°. - **REVOCAR** la Resolución N° GNLC-RES-11461-2021 y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo por los consumos facturados en los recibos emitidos el 17 de mayo y 15 de junio de 2021.

Artículo 2°. - La concesionaria deberá refacturar en la cuenta del suministro, los consumos facturados en los recibos emitidos el 17 de mayo y 15 de junio de 2021, así como los cargos asociados a estos, considerando un consumo de $15,40 \text{ m}^3/\text{mes}$; y, de ser el caso, reintegrará 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).

³ $15,4 \text{ kW.h/mes} = (\sum (\text{Cons. de oct-20 a feb-21})) / 5 = [537 - 460] / 5$

⁴ Aprobado mediante D.S. N° 040-2008-EM.

⁵ 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° 12587-2021-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: ARELLANO
ARELLANO Maria
Margarita FAU
20376082114 hard
Fecha: 07/10/2021
13:46:56

Sala Unipersonal 1
JARU