

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 14444-2021-OS/JARU-S1**

Lima, 17 de noviembre del 2021

Expediente N° 202100192886

Recurrentes: [REDACTED]

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

Materia: Excesivo consumo facturado

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro: [REDACTED]
[REDACTED]

Correo electrónico: [REDACTED]

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-03798-2021

SUMILLA: *Es nula la resolución de primera instancia cuando contraviene una norma reglamentaria, por lo que la concesionaria emitirá un nuevo pronunciamiento.*

1. ANTECEDENTES

- 1.1. **1 de febrero de 2021.-** Nelly Celinda Casma Huayanca reclamó, vía telefónica, por considerar excesivo el consumo facturado en el recibo emitido el 16 de diciembre de 2020 (folio 1).
- 1.2. **1 de marzo de 2021.-** Mediante Resolución N° GNLC-RES-03798-2021, la concesionaria declaró fundado en parte el reclamo (folios 2 al 4).
- 1.3. **19 de marzo de 2021.-** Edith Marleny Ríos Chinchay apeló la Resolución N° GNLC-RES-03798-2021 (folio 16).
- 1.4. **17 de agosto de 2021.-** Mediante Resolución N° 9913-2021-OS/JARU-S1, esta Sala declaró nulo el concesorio del recurso administrativo contenido en el documento N° REC2021-006510 (Expediente N° 202100065099).
- 1.5. **26 de agosto de 2021.-** Mediante documento N° 2021-116140, la concesionaria elevó nuevamente el expediente de reclamo del 1 de febrero de 2021 adjuntando el audio del reclamo.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si la resolución de la concesionaria respecto al recibo emitido del 16 de diciembre de 2020 se encuentra incurso en alguna de las causales de nulidad de los actos administrativos.

3. ANÁLISIS

- 3.1 Si bien el reclamo fue presentado por Nelly Celinda Casma Huayanca y el recurso de apelación por Edith Marleny Ríos Chinchay, la recurrente indicó el número de la resolución impugnada, por lo que se presume que es usuario del servicio y, por tanto, cuenta con legitimidad para obrar, de conformidad con lo establecido en el Anexo 1: Definiciones de la Directiva “Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”¹ (en adelante, la Directiva).
- 3.2 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”¹ (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 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 verifica en el historial de lecturas y consumos² y de los duplicados de los recibos de junio a diciembre de 2020 (folios 6 al 12), que obran en el expediente.
- 3.3 Además, en el artículo 3 del citado procedimiento se precisan las etapas que debe seguir la concesionaria para tramitar el reclamo.
- 3.4 En el presente caso, dado que la recurrente cuestionó el consumo de diciembre de 2020, el cual corresponde a una liquidación de consumos dentro del periodo del Estado de Emergencia Nacional, y que el reclamo fue presentado con posterioridad a la

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

² Historial de lecturas y consumo adjuntado en la Resolución N° GNLC-RES-03798-2021:

Instal.	Aparato	Cta. Contrato	Fa. lectura	H. Lect.	Meter reading	Consumo	Descripción CL	Motiv. lectura
73099	851294	176249	09.02.2021	20:57	1,580	45	Estimación automática - SAP	Lectura periódica
73099	851294	176249	21.01.2021	22:01	1,535	16	Lectura por empresa suministradora - SAP	Lectura de control
73099	851294	176249	12.01.2021	22:15	1,519	67	Lectura por empresa suministradora - SAP	Lectura periódica
73099	851294	176249	10.12.2020	09:10	1,452	939	Lectura por empresa suministradora - SAP	Lectura periódica
73099	851294	176249	10.11.2020	20:32	513	84	Estimación automática - SAP	Lectura periódica
73099	851294	176249	12.10.2020	09:02	429	20	Estimación automática - SAP	Lectura periódica
73099	851294	176249	09.09.2020	23:21	409	100	Estimación automática - SAP	Lectura periódica
73099	851294	176249	11.08.2020	03:25	309	111	Estimación automática - SAP	Lectura periódica
73099	851294	176249	10.07.2020	22:57	198	104	Estimación automática - SAP	Lectura periódica
73099	851294	176249	10.06.2020	03:03	94	94	Estimación automática - SAP	Lectura periódica
73099	851294	176249	14.05.2020	00:00	0	0	Lectura por empresa suministradora - SAP	Lectura de montaje a efectos de cálculo
73099	135282	176249	13.05.2020	14:07	3,445	103	Estimación automática - SAP	Lectura periódica
73099	135282	176249		23:59	3,446	1	Estimación automática - SAP	Lectura desmontaje a efectos de cálculo
73099	135282	176249	13.04.2020	13:19	3,342	113	Estimación automática - SAP	Lectura periódica
73099	135282	176249	11.03.2020	18:43	3,229	103	Estimación automática - SAP	Lectura periódica
73099	135282	176249	12.02.2020	14:03	3,126	107	Estimación automática - SAP	Lectura periódica
73099	135282	176249	13.01.2020	16:26	3,019	113	Estimación automática - SAP	Lectura periódica
73099	135282	176249	11.12.2019	18:55	2,906	95	Estimación automática - SAP	Lectura periódica
73099	135282	176249	13.11.2019	16:19	2,811	109	Estimación automática - SAP	Lectura periódica
73099	135282	176249	11.10.2019	20:36	2,702	98	Estimación automática - SAP	Lectura periódica
73099	135282	176249	11.09.2019	16:15	2,604	155	Lectura por empresa suministradora - SAP	Lectura periódica

publicación³ del Procedimiento Especial, correspondía que la concesionaria lo tramite considerando lo establecido en dicho procedimiento; sin embargo, no lo hizo.

- 3.5 Además, el artículo 8 del Procedimiento Especial, precisa que aquello no previsto en dicho procedimiento de reclamo, será de aplicación lo establecido en la Directiva.
- 3.6 De acuerdo con el literal c) del artículo 10 de la Directiva, se establece que las concesionarias deberán resolver los reclamos presentados considerando toda la información incluida en el expediente, tal como se señala en el literal b) del Anexo 4 de la citada Directiva, en la cual figura, entre otros, histórico de registro de consumos, acta de cambio de medidor y certificado de aferición e inspecciones de campo e información referida a reclamos en el suministro.
- 3.7 De la lectura de la Resolución N° GNLC-RES-03798-2021 se advierte lecturas de desmontaje y montaje entre el 13 y 14 de mayo de 2020, sin embargo, no obra en el expediente el acta de intervención de estas actividades.
- 3.8 Al respecto, se trataría de un cambio de medidor; sin embargo, no obra en el expediente el acta de retiro ni de la instalación del nuevo equipo de medición (lo cual resulta necesario a fin de verificar la fecha, numero de medidor retirado e instalado, lecturas de retiro e instalación, y las causas del cambio), tampoco se advierte documentación mediante la cual la concesionaria acredite que garantizó su correcto funcionamiento, tal como el certificado de aferición debidamente acreditado por INACAL.
- 3.9 Es preciso indicar que es la empresa concesionaria quien recopila y conserva toda la documentación referida a los [REDACTED] [REDACTED] sin embargo, no lo hizo.
- 3.10 Por lo expuesto, la resolución apelada incurrió en la causal de nulidad establecidas en los numerales 1 y 2 del artículo 10 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General⁴, en adelante, TUO de la LPAG (contravención a una norma reglamentaria y debida motivación).
- 3.11 En ese sentido, corresponde que la concesionaria emita un nuevo pronunciamiento por el consumo de diciembre de 2020, considerando lo indicado en los numerales anteriores, quedando a salvo el derecho de la recurrente de impugnar de no encontrarse conforme con lo resuelto, en cuyo caso la concesionaria deberá presentar toda la documentación pertinente al elevar el expediente (actas de inspección, pruebas realizadas al medidor, actas de cambio de medidor y certificado de aferición, históricos de lecturas y consumo, entre otros).

4. RESOLUCIÓN

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

³ Publicado el 4 de julio de 2020.

⁴ Aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

⁵ Aprobado por Resolución N° 044-2018-OS/CD.

Artículo 1°. - Declarar **NULA** la Resolución N° GNLC-RES-03798-2021 y **LO ACTUADO** con posterioridad a esta.

Artículo 2°. - La concesionaria deberá informar a la recurrente conforme con lo dispuesto en la presente resolución acerca de la "Etapa Informativa" y de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento Especial, sobre la facturación de consumos estimados y como se efectuó la liquidación, otorgándole el plazo de 5 días hábiles para que comunique su respuesta.

Artículo 3°. - La concesionaria emitirá un nuevo pronunciamiento por el consumo facturado en diciembre de 2020, en un plazo máximo de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución y tomando en cuenta las demás consideraciones establecidas en el Procedimiento Especial.

Artículo 4°. - La concesionaria deberá informar a Osinergmin del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los 10 días hábiles contados a partir del día siguiente de la emisión del nuevo pronunciamiento por el consumo facturado de diciembre de 2020, remitiendo los documentos en los que conste el cumplimiento de lo ordenado, así como el cargo de notificación de dicho pronunciamiento.


Firmado Digitalmente
por: DIAZ DIAZ
Claudia Valeria FAU
20376082114 hard
Fecha: 17/11/2021
18:45:18

Sala Unipersonal 1
JARU

/