

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 15755-2021-OS/JARU-S1**

Lima, 10 de diciembre del 2021

Expediente N° 202100207865

Recurrentes: [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-04456-2021

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. **17 de febrero de 2021.-** La recurrente reclamó, vía telefónica, por considerar excesivo el consumo facturado en el recibo emitido el 18 de enero de 2021 (folio 1).
- 1.2. **12 de marzo de 2021.-** Mediante Resolución N° GNLC-RES-04456-2021, la concesionaria declaró infundado el reclamo (folios 2 al 6).
- 1.3. **18 de marzo de 2021.-** La recurrente apeló la Resolución N° GNLC-RES-04456-2021 (folios 18 y 19).

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si el consumo facturado en el recibo emitido el 18 de enero de 2021 fue excesivo.

3. ANÁLISIS

- 3.1 Del documento "Historial de Lecturas" que obra en el expediente (folio 7), se advierten lecturas de desmontaje y montaje el 12 de marzo de 2021, producto de un cambio de medidor en el que se retiró el medidor N° 555237 y se instaló en su reemplazo el equipo de medición N° 1069492, el cual cuenta con su respectivo certificado de verificación inicial registrado en el INACAL (folio 21), y que se encontró instalado en la visita del 12 de marzo de 2021.

¹ En representación del Sr. [REDACTED]

- 3.2 En ese sentido, se aprecia que el consumo cuestionado de enero de 2021 fue registrado íntegramente por el medidor N° 555237²; 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 resultado del contraste realizado al medidor a fin de verificar si el consumo es confiable, pese a que se requirió dicha acta en la Resolución N° 11023-2021-OS/JARU-S1 (expediente N° 202100103411).
- 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 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 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 teniendo en cuenta las lecturas no cuestionadas de los 4 meses anteriores al periodo en reclamo (por reflejar los hábitos de consumo más próximos al cuestionado).
- 3.5 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 mayo a agosto de 2021) es 26,67 m³/mes³, el cual es menor que el reclamado de enero de 2021 (54 m³).
- 3.6 En consecuencia, la concesionaria deberá refacturar el consumo y cargos asociados a estos facturados en el recibo emitido el 18 de enero de 2021 considerando un consumo neto de 26,67 m³ y, de corresponder, proceder al reintegro, según lo establecido en el

² Estadística de consumos:

Mes	Fecha de Lectura	Lectura	Consumo (m ³)	Descripción CL	
Ago-21	3/08/2021	127	33	Lectura de la pagina web	} 26.67 m ³ /mes
Jul-21	2/07/2021	94	23	Lectura de la pagina web	
Jun-21	2/06/2021	71	24	Lectura de la pagina web	
May-21	3/05/2021	47	31	Lectura de la pagina web	
Abr-21	----	----	----	----	
Mar-21	2/03/2021	1700	31	Lectura por empresa suministradora - SAP	
(*) Feb-21	2/02/2021	1669	41	Lectura por empresa suministradora - SAP	
(*) Ene-21	4/01/2021	1628	54	Lectura por empresa suministradora - SAP	
(*) Dic-20	2/12/2020	1574	43	Lectura por empresa suministradora - SAP	
(**) Nov-20	2/11/2020	1531	41	Lectura por empresa suministradora - SAP	
(***) Oct-20	1/10/2020	1490	42	Lectura por empresa suministradora - SAP	
(***) Set-20	1/09/2020	1444	42	Lectura por empresa suministradora - SAP	
Ago-20	2/08/2020	1388	57	Lectura por empresa suministradora - SAP	
Jul-20	30/06/2020	1331	59	Lectura por empresa suministradora - SAP	
Jun-20	1/06/2020	1272	39	Estimación automática - SAP	
May-20	4/05/2020	1233	47	Estimación automática - SAP	

(*) Consumos reclamados en otro procedimiento de reclamo

(**) Consumo confirmado por Resolución N° 2622-2021-OS/JARU-S1

(***) Consumos refacturados por Resolución N° 4222-2021-OS/JARU-S1

³ 26,67 m³/mes = (Σ (Cons. de jun-21 a ago-21)) / 4 = [24+23+33] / 3

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-04456-2021 y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo por el consumo y cargos asociados facturados en el recibo emitido el 18 de enero de 2021.

Artículo 2°.— La concesionaria deberá refacturar en la cuenta del suministro el consumo y cargos asociados facturados en el recibo emitido en enero de 2021, considerando un consumo de 26,67 m³/mes y, de ser el caso, reintegrar 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).

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: 10/12/2021
22:39:23

Sala Unipersonal 1
JARU

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

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