RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 16833-2021-OS/JARU-S1

Lima, 30 de diciembre del 2021

Expediente N° 202100213785
Recurrente: [redacted]
Concesionaria: Gas Natural de Lima y Callao S.A. - Cálidda
Materia: Excesiva facturación
Suministro: [redacted]
Ubicación del suministro: [redacted]
Resolución impugnada: N° GNLC-RES-13864-2021

SUMILLA: *1) El recurso de apelación por el consumo facturado en el recibo emitido el 9 de agosto de 2021 es fundado cuando la refacturación dispuesta por la concesionaria no se sustentó en lo establecido en el Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos. Asimismo, podrá facturar un recupero de consumos en 10 cuotas iguales sin intereses ni moras.*
2) El reclamo por los demás cargos incluidos en el recibo emitido el 9 de agosto de 2021 es infundado porque fueron facturados de conformidad con lo establecido en la normativa vigente.

1. ANTECEDENTES

1.1 **19 de agosto de 2021.-** La recurrente reclamó, vía plataforma Tukuy Rikuy, por la facturación del recibo emitido el 9 de agosto de 2021, por el importe de S/ 102,80. Señaló que su facturación no debe exceder los S/ 10,00 (folios 3 y 4).

1.2 **3 de setiembre de 2021.-** Mediante Resolución N° GNLC-RES-13864-2021, la concesionaria declaró fundado en parte el reclamo por el consumo facturado en el recibo emitido el 9 de agosto de 2021 (folios 8 al 13).

1.3 **11 de setiembre de 2021.-** La recurrente apeló, ante este Organismo, la Resolución N° GNLC-RES-13864-2021. Señaló que su medidor se encuentra en la parte externa del predio; asimismo, precisó que fue materia de reclamo el integro de la facturación (folios 29 al 32).

1.4 **16 de setiembre de 2021.-** Mediante Oficio N° 6801-2021-OS/OR LIMA NORTE, este Organismo trasladó el recurso de apelación a la concesionaria (folio 28).

2. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

2.1 Determinar si lo dispuesto por la concesionaria respecto del consumo facturado en el recibo emitido el 9 de agosto de 2021 es correcto.

2.2 Determinar si corresponde declarar fundado el reclamo con relación a los demás cargos incluidos en el recibo emitido el 9 de agosto de 2021, en aplicación del silencio administrativo positivo.

3. ANÁLISIS

Consumo y cargos asociados facturados en el recibo emitido el 9 de agosto de 2021

3.1 Mediante Resolución N° GNLC-RES-13864-2021, la concesionaria declaró fundado en parte el reclamo por el consumo facturado en el recibo emitido el 9 de agosto de 2021 y ofreció el fraccionamiento del consumo recuperado en 10 cuotas sin intereses ni moras; por lo que esta Sala procederá a evaluar si lo dispuesto es correcto.

3.2 De la estadística de consumos[1] del suministro, se observa que los consumos de mayo a julio de 2021 se realizaron sobre la base de "promedios" y el consumo de agosto de 2021 corresponde a una liquidación de mayo a agosto de 2021, facturándose 58 m^3.

3.3 En el artículo 72 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos[2] (en adelante, TUO del Reglamento), se precisa que, el equipo de medición deberá ser instalado en lugar accesible para su control.

3.4 Además, en el artículo 66 del TUO del Reglamento, se establece entre otros, que la facturación de gas natural se hará mensualmente, de acuerdo a la lectura realizada en los equipos de

[1] Estadística de consumos:

Mes	Fecha de Lectura	Lectura	Consumo (m^3)	Descripción CL	
sep-21	31/08/2021	82	9	Lectura por empresa Suministradora - SAP	
ago-21	**30/07/2021**	**73**	**58**	**Lectura por empresa Suministradora - SAP**	
jul-21	30/06/2021	15	0	Estimación automática - SAP	14.50 m^3/mes
jun-21	31/05/2021	15	0	Estimación automática - SAP	
may-21	30/04/2021	15	0	Estimación automática - SAP	
abr-21	29/03/2021	15	1	Lectura por empresa Suministradora - SAP	
mar-21	26/02/2021	14	0	Lectura por empresa Suministradora - SAP	1.00 m^3/mes
feb-21	29/01/2021	14	2	Lectura por empresa Suministradora - SAP	
ene-21	30/12/2020	12	0	Lectura por empresa Suministradora - SAP	
dic-20	30/11/2020	12	0	Estimación automática - SAP	
nov-20	30/10/2020	12	0	Lectura por empresa Suministradora - SAP	
oct-20	30/09/2020	12	0	Lectura por empresa Suministradora - SAP	

[2] Decreto Supremo N° 040-2008-EM.

medición, y que el periodo de facturación no podrá ser inferior a veintiocho (28) días calendario, ni exceder los treinta y tres (33) días calendario, salvo en el caso de la primera facturación para un nuevo suministro.

3.5 Asimismo, el literal e) del numeral 32.3 de la Norma "Condiciones Generales del Servicio de Distribución de Gas Natural y de la Aplicación de las Tarifas al Usuario Final"[3] (en adelante, Norma de Tarifas), establece que el recibo de consumo, adicionalmente a lo señalado en el artículo 66 del TUO, deberá contener la lectura del mes anterior y la lectura del mes a facturar.

3.6 Por otra parte, la cláusula Quinta.- TARIFA Y FACTURACIÓN del modelo de Contrato de Suministro de Gas Natural aprobado por la Dirección General de Hidrocarburos del Ministerio de Energía y Minas (en adelante, Contrato de Suministro), aprobado el 9 de mayo de 2018, vigente en el período de estimación de consumos, establece que la facturación correspondiente al servicio será mensual, de acuerdo con la lectura realizada en los equipos de medición conforme a lo dispuesto en el reglamento y demás normas aplicables.

3.7 No obstante, en la cláusula Sexta. - ESTIMACIÓN DE CONSUMOS del referido contrato se indica que la distribuidora podrá realizar estimaciones de la cantidad de gas natural suministrada al usuario y considerar una medición estimada empleando un sistema de promedios sobre la base de los seis (6) últimos períodos de consumo y aplicando un criterio de razonabilidad en caso existan los registros necesarios. Además, se precisa que la distribuidora no podrá realizar a un mismo medidor, más de cinco (5) estimaciones de consumo consecutivas o conforme lo establezcan las normas aplicables. En caso de no poder efectuar la medición del consumo por sexto mes consecutivo en el mismo año calendario, la distribuidora podrá cortar el servicio.

3.8 De lo anterior se desprende que la concesionaria está autorizada a facturar empleando un sistema de promedios por un período máximo de cinco meses, cuando el equipo de medición no se encuentre ubicado en [redacted] lo que no sucede en el presente caso, toda vez que la concesionaria no acreditó impedimento alguno para efectuar la toma de lectura, además la recurrente señaló que medidor se encuentra ubicado en la parte externa del predio, lo que no fue desvirtuado por la concesionaria.

3.9 Por tanto, en la medida que la concesionaria no tomó la lectura real del medidor para las facturaciones de mayo a julio de 2021, se desprende que el consumo facturado en agosto de 2021, no se obtuvo sobre la base de lecturas reales mensuales registradas por el medidor, por lo que se concluye que la concesionaria no lo facturó de acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente.

3.10 En tal sentido, la concesionaria deberá refacturar el consumo y cargos asociados facturados de agosto de 2021, considerando un consumo de 0,0 m^3 y, de corresponder, proceder al reintegro, según lo establecido en el artículo 77 del TUO del Reglamento.

3.11 Además, considerando que en agosto de 2021 la concesionaria tomó una lectura real, no obstante, no calculó el consumo considerando la del mes anterior (que es una estimación);

---

[3] Aprobada mediante la Resolución N° 054-2016-OS/CD

incurrió en un error en el proceso de facturación. En tal sentido, corresponde calcular el consumo que puede recuperar la concesionaria por dicho error.

3.12 De conformidad con lo señalado en el numeral 19.5 de la Directiva Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"[4] (en adelante, la Directiva), la concesionaria informará al reclamante acerca de su derecho a solicitar la contrastación del sistema de medición, el costo de la prueba y la existencia de empresa privadas u otras empresas o entidades, de ser el caso, otorgándole un plazo de 4 días hábiles para su respuesta.

3.13 De la revisión del expediente, no se observa documentación alguna mediante la cual se verifique que la concesionaria haya comunicado a la recurrente[5] sobre su derecho a solicitar el contraste de su medidor a cargo de una empresa autorizada. Por lo tanto, el consumo liquidado en agosto de 2021 no resulta confiable.

3.14 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 meses anteriores al periodo en reclamo (por reflejar los hábitos de consumo más próximos al cuestionado).

3.15 Sobre el particular, de la citada estadística de consumos se aprecia que el promedio de los consumos de los 3 meses anteriores al reclamado en los que se tuvieron lecturas y que no han sido cuestionados (de febrero a abril de 2021) es 1,00 m^3/mes[6], el cual es de menor que el consumo prorrateado registrado del 29 de marzo al 30 de julio de 2021 (consumos de mayo a agosto de 2021: 14,50 m^3/mes) y lo facturado en agosto de 2021 (consumo neto: 58 m^3).

3.16 En tal sentido, la concesionaria podrá facturar por concepto de recupero el consumo obtenido de 1,00 m^3/mes, en 10 cuotas iguales sin intereses ni moras, de acuerdo con el citado artículo 77 del TUO del Reglamento.

<u>Demás cargos facturados en agosto de 2021</u>

3.17 De conformidad con el citado literal a) del numeral 21.1 de la Directiva, corresponde aplicar el silencio administrativo positivo si a pesar de haber resuelto el reclamo y comunicado tal decisión en el plazo normativamente establecido, la concesionaria omite analizar y pronunciarse sobre algún punto del petitorio.

---

[4] Aprobada por Resolución N° 269-2014-OS/CD.
[5] Si bien consta en el expediente el documento N° 2021-115675 emitido el 19 de agosto de 2021 y la constancia de visita del 23 de agosto de 2021 (folios 5 al 7), mediante el cual la concesionaria pretendió comunicar a la recurrente su derecho a solicitar el contraste de su medidor a cargo de una empresa autorizada, se verifica que el documento fue dejado bajo puerta; y no se acreditó la segunda visita.
[6] 1,00 m^3/mes = (Σ (Cons. de feb-21 a abr-21)) / 3 = [2 + 0 + 1] / 3

3.18 En el caso bajo análisis, se verifica que la recurrente reclamó por facturación del recibo emitido el 9 de agosto de 2021; sin embargo, la concesionaria se limitó a emitir pronunciamiento por el consumo facturado en dicho mes.

3.19 En consecuencia, en la medida que la concesionaria omitió pronunciarse sobre parte de materia reclamada, procede la aplicación del silencio administrativo positivo, debiendo considerarse fundado el reclamo en todo aquello que tenga sustento legal, de conformidad con lo establecido en el numeral 5.3 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General[7].

3.20 De la revisión del recibo emitido en agosto de 2021 (folio 17), se aprecia se facturaron los siguientes cargos distintos al consumo y cargos asociados: cargo fijo y DU035 Cuota 12 de 24 Saldo S/ 31,44 (no afecto a IGV).

3.12 Respecto al cargo "**DU035 Cuota 12 de 24 Saldo S/ 31,44 (no afecto a IGV)**", que en el numeral 7.7 de la Resolución N° 071-2020-OS/CD[8] se establece que el usuario puede solicitar la modificación del número de cuotas del fraccionamiento debiendo las Empresas Prestadoras recalcular el pago que se le asigne al usuario y los intereses compensatorios correspondientes. En consecuencia, la recurrente no está obligada a aceptar un fraccionamiento y de ser el caso, podrá solicitar su anulación a la concesionaria (en este caso le aplicarán la deuda fraccionada en una sola cuota).

3.13 Respecto al **cargo fijo,** no corresponde que sea anulado de la facturación, al ser aplicado por ley; por lo que el reclamo es infundado en dicho extremo.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin[9], **SE RESUELVE:**

Artículo 1°. - Declarar **FUNDADO** el recurso de apelación contra lo dispuesto en la Resolución N° GNLC-RES-13864-2021 respecto al consumo y cargos asociados facturados en agosto de 2021.

Artículo 2°. - Declarar **INFUNDADO** el reclamo en lo referido los demás cargos facturados en el recibo de agosto de 2021.

Artículo 3°. - La concesionaria deberá refacturar en la cuenta del suministro el consumo y cargos asociados facturados en el recibo emitido el 9 de agosto de 2021, sobre la base de 0,0 m^3/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 TUO del Reglamento. Asimismo, la

---

[7] Aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.
[8] Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 20 de junio de 2020
[9] Aprobado por Resolución N° 044-2018-OS/CD.

concesionaria podrá facturar por concepto de recupero el consumo de 1,00 m^3 en 10 cuotas iguales sin intereses ni moras.

Artículo 4°. - 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 5°. - 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: 30/12/2021
13:45:13

Sala Unipersonal 1
JARU