RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 16190-2021-OS/JARU-S1

Lima, 17 de diciembre del 2021

Expediente N° 202100237863
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-09000-2021

SUMILLA: ***El recurso de apelación contra lo dispuesto por la concesionaria es fundado cuando el reclamo no fue evaluado conforme con lo establecido en el Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos.***

1. ANTECEDENTES

1.1 **27 de abril de 2021.-** El recurrente reclamó, vía llamada telefónica, por el consumo facturado en el recibo emitido el 12 de abril de 2021 (folio 4).

1.2 **8 de junio de 2021.-** Mediante Resolución N° GNLC-RES-09000-2021, la concesionaria declaró fundado el reclamo (folios 8 al 10).

1.3 **15 de junio de 2021.-** El recurrente apeló la Resolución N° GNLC-RES-09000-2021 (folios 14 al 40).

1.4 **15 de octubre de 2021.-** Mediante Resolución N° 12779-2021-OS/JARU-S1, esta Sala declaró nulo el concesorio del recurso administrativo contenido en el documento N° REC2021-012230 de elevación del 18 de junio de 2021.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

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

3. ANÁLISIS

3.1 De conformidad con el literal c) del artículo 10 de la Directiva "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"[1] (en adelante, la Directiva), las concesionarias deberán resolver los reclamos presentados considerando toda la información incluida en el expediente. Asimismo, en el literal b) del Anexo 4 de la citada Directiva se señala que, para el caso de reclamos por excesiva facturación, la concesionaria deberá incluir en el expediente el acta de verificación de lecturas.

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

3.2 Sin embargo, no obra en el expediente el acta de inspección de campo realizada con posterioridad al periodo reclamado, en la que se aprecie se haya realizado la verificación de lectura, lo que constituye una obligación contemplada en la Directiva, además de ser necesaria para establecer si las lecturas son reales y correlativas, para con ello descartar errores en la toma de los registros, así como los datos del medidor. Al respecto, no se advierte en el expediente los motivos de por qué no lo hizo. Por tanto, los consumos reclamados no resultan confiables.

3.3 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 acreditó que cumplió en el plazo y oportunidad en realizar lo dispuesto en el literal b) del Anexo 4 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 posteriores al periodo en reclamo (por reflejar los hábitos de consumo más próximos al cuestionado).

3.4 De la estadística de consumos[2], se aprecia que el promedio de los consumos, para el presente caso, de los 2 meses posteriores al reclamado en los que se obtuvieron lecturas reales y que no han sido cuestionados (de mayo y junio de 2021) es de 30,5 m^3/mes[3], el cual es menor que el consumo facturado en el recibo emitido de abril de 2021 (84 m^3).

3.5 En consecuencia, la concesionaria deberá refacturar el consumo y cargos asociados facturados en el recibo emitido de abril de 2021, considerando un consumo de 30,5 m^3/mes y, de corresponder, proceder al reintegro, según lo establecido en el artículo 77 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos[4].

4. RESOLUCIÓN

---

[2] Estadística de consumos:

Mes	Fecha de Lectura	Lectura	Consumo (m^3)	
Jul-21	05/07/2021	188	34	
Jun-21	03/06/2021	154	54	30.5
May-21	05/05/2021	100	7	m^3/mes
Abr-21	**05/04/2021**	**93**	**84**	
Mar-21	03/03/2021	9	9	
---	05/02/2021	---	Cambio medidor	
Feb-21	03/02/2021	4570	22	
Ene-21	05/01/2021	4548	22	
Dic-20	29/12/2020	4526	3	
Dic-20	03/12/2020	4523	22	

[3] ***30,5 m^3/mes*** = (∑ (Cons. de may-21 a jun-21)) / 2 = [7 + 54] / 2

[4] Decreto Supremo N° 040-2008-EM.

De conformidad con el Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin[5], **SE RESUELVE**:

Artículo 1°. - Declarar **FUNDADO** el recurso de apelación contra Resolución N° GNLC-RES-09000-2021.

Artículo 2°. - La concesionaria deberá refacturar en la cuenta del suministro el consumo y cargos asociados facturados en el recibo emitido en abril de 2021, considerando un consumo de 30,5 m^3, 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 TUO del Reglamento.

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 la 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: 17/12/2021
21:48:48

Sala Unipersonal 1
JARU

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