

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 263-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 13 de enero del 2021

Expediente N° 202000180462

Recurrente: [REDACTED]

Materias: Excesivo consumo facturado

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro y domicilio procesal: [REDACTED]

Correo electrónico autorizado¹: [REDACTED]

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-16259-2020

SUMILLA: La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo facturado en el recibo emitido el 25 de agosto de 2020 y los cargos asociados a este, considerando 13,00 m³.

NOTA: Para facilitar la comprensión de la presente resolución, se sugiere la lectura del folleto explicativo que se adjunta.

1. ANTECEDENTES

- 1.1. **3 de setiembre de 2020.-** La recurrente reclamó, vía comunicación telefónica², por considerar excesivo el consumo facturado en el recibo emitido el 25 de agosto de 2020. Señaló que su consumo promedio es de S/ 30,00 mensuales.
- 1.2. **17 de noviembre de 2020.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-16259-2020, la empresa distribuidora declaró infundado el reclamo.
- 1.3. **23 de noviembre de 2020.-** La recurrente presentó recurso de apelación contra la resolución N° GNLC-RES-16259-2020.
- 1.4. **30 de noviembre de 2020.-** La empresa distribuidora elevó los actuados en el presente procedimiento a esta Junta.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si la empresa distribuidora facturó correctamente el consumo incluido en el recibo emitido el 25 de agosto de 2020.

¹ Autorizado al momento de presentar su reclamo.

² Consta en el expediente el archivo digital de la grabación del reclamo interpuesto por la recurrente vía telefónica.

3. ANÁLISIS

- 3.1. En el presente caso, es materia de reclamo, el consumo³ facturado en el recibo emitido el 25 de agosto de 2020, que corresponde a una liquidación de consumos facturados sobre la base de lecturas estimadas durante en el estado de emergencia nacional, según la facultad que se les otorgó a las empresas de distribución de emplear esta modalidad de facturación mediante el Decreto de Urgencia N° 035-2020.
- 3.2. En tal sentido, según lo establecido en los procedimientos de reclamos vigentes, el reclamo por el consumo facturado en el recibo emitido el 25 de agosto de 2020, corresponde ser evaluado sobre la base 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 Nacional⁴” (en adelante, Procedimiento Especial de Reclamos).
- 3.3. En el numeral 3.1 del Procedimiento Especial de Reclamos, vigente desde el 5 de julio de 2020 (publicada el 4 de julio de 2020), se establece que, en los reclamos por la facturación de uno o más recibos que incluyan estimaciones de consumo y/o su liquidación, las empresas distribuidoras de electricidad y gas natural, deberán comunicarse con sus usuarios para explicarles de forma detallada la siguiente **información obligatoria**:
- Estimaciones de consumo utilizadas para las facturaciones, y cómo fueron determinadas.
 - Liquidación de consumos y lecturas del medidor utilizadas. También el promedio mensual de consumos con las lecturas del periodo de la liquidación y el promedio mensual de la facturación en dicho periodo.
 - Detalle de la evolución de los consumos del usuario.

³ Histórico de Consumos:

Meses	Fecha de lectura	Lectura	Consumo m3
oct-20	19/10/2020	629	30
sep-20	16/09/2020	599	39
ago-20	18/08/2020	560	288
jul-20	16/07/2020	Estimado	0
jun-20	16/06/2020	Estimado	8
may-20	19/05/2020	Estimado	7
abr-20	18/04/2020	Estimado	9
mar-20	17/03/2020	Estimado	8
feb-20	18/02/2020	Estimado	11
ene-20	17/01/2020	Estimado	11
dic-19	17/12/2019	218	6
nov-19	19/11/2019	Estimado	0
oct-19	17/10/2019	Estimado	16
sep-19	16/09/2019	Estimado	16
ago-19	15/08/2019	Estimado	15
jul-19	15/07/2019	Estimado	14
jun-19	17/06/2019	Estimado	16
1 may-19	16/05/2019	135	18
2 abr-19	15/04/2019	117	18
3 mar-19	15/03/2019	99	15
4 feb-19	15/02/2019	84	11
5 ene-19	16/01/2019	73	15

1.40
m3/día

	Consumo diario X ciclo de facturación	Consumo real m3
jul-20	1.4 x 33	46.07
jul-20	1.4 x 30	41.88
jun-20	1.4 x 28	39.09
may-20	1.4 x 31	43.27
abr-20	1.4 x 32	44.67
mar-20	1.4 x 28	39.09
feb-20	1.4 x 32	44.67
ene-20	1.4 x 31	43.27

13.00
m3/mes

⁴ Aprobado mediante la Resolución N° 079-2020-OS/CD

d) Estado de cuenta, que incluya las facturaciones mensuales y pagos efectuados.

3.4. En el numeral 3.2 del Procedimiento Especial de Reclamos, se establece que, de no haber desistimiento del usuario, acuerdo de partes, ni comunicación con el usuario, la empresa distribuidora deberá resolver el reclamo. Y el numeral 3.2.1, señala que las resoluciones de primera instancia deberán contener como mínimo:

- a) La información señalada en los literales a) al d) del numeral 3.1 del artículo 3 del presente procedimiento;
- b) El sustento de los demás cargos reclamados, de ser el caso;
- c) La información al usuario sobre el plazo de quince (15) días hábiles que tiene para impugnar la resolución de primera instancia.

Por lo tanto, **toda la información de la etapa informativa que exige el Procedimiento Especial de Reclamos constituyen medios de prueba para resolver un reclamo por exceso de consumo (por facturaciones emitidas durante el estado de emergencia nacional que incluyan estimaciones de consumo y/o su liquidación) a fin de que la empresa distribuidora demuestre que la facturación o facturaciones reclamadas se han realizado correctamente**, inclusive descartando errores de facturación o de lecturas, por ello se le ha otorgado un plazo adicional de treinta (30) días hábiles para que la empresa realice un análisis completo y motivado sobre las facturaciones en reclamo, antes de realizar la etapa resolutoria de treinta (30) días hábiles.

3.5. Sin embargo, **no obra en el expediente la documentación suficiente que acredite que la empresa distribuidora haya cumplido con la Etapa Informativa Obligatoria dispuesta en el artículo 3.1 del Procedimiento Especial de Reclamos, el mismo que ya se encontraba vigente a la fecha de emisión de su pronunciamiento de primera instancia**. Además, corresponde precisar que en el numeral 19.1 del “Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”⁵, de aplicación supletoria al presente caso, se establece que la empresa de distribución **deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa respecto de la materia reclamada**.

3.6. En ese sentido, dado que la empresa distribuidora no acreditó el cumplimiento de los requisitos que son de su responsabilidad (**no realizó etapa informativa**), según lo establecido el numeral 3.1 del Procedimiento Especial de Reclamos, en el tiempo u oportunidad que exige dicho numeral, operó la preclusión⁶ regulada en el artículo 151 del del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444⁷ (en adelante, TUO de la LPAG), para actuar los medios probatorios necesarios para resolver un reclamo por excesivo consumo (referidos a facturaciones emitidas durante el estado de emergencia nacional por consumos estimados y/o su liquidación); por lo que corresponde amparar el reclamo.

⁵ Aprobada mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD.

⁶ La preclusión, se concibe, como la pérdida, extinción o caducidad de una facultad o potestad procesal por no haber sido ejercida a tiempo. El fundamento de la preclusión se encuentra en el orden consecutivo del proceso, es decir, en la especial disposición en que se han de desarrollar los actos procesales.

⁷ Aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

- 3.7. El artículo 151 del TUO de la LPAG, establece que la preclusión por el vencimiento de plazos administrativos opera en procedimientos trilaterales (*como lo es el procedimiento administrativo de reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural*), concurrenciales, y en aquellos que por existir dos o más administrados con intereses divergentes, deba asegurárselas tratamiento paritario (Cursiva y paréntesis nuestros). Esto es así porque incluso en doctrina se explica que los procedimientos trilaterales pueden ser iniciados en virtud de un reclamo de primer grado, o de “segundo grado, cuando lo que se presenta es la revisión de un acto emitido por una de las partes pretendiendo preliminarmente solucionar el diferendo. Por ejemplo, en “materia de servicios públicos donde el regulado ejerce la primera instancia y resuelve la controversia (...)”⁸.
- 3.8. En consecuencia, corresponde ordenar a la empresa distribuidora que refacture el consumo del recibo emitido el 25 de agosto de 2020, así como los cargos asociados a este, **considerando un consumo de 13,00 m³** (promedio de los dos consumos más bajos registrados en los seis meses anteriores, el cual es menor al obtenido en base al consumo real demandado en el periodo de liquidación de abril a julio de 2020 y el consumo facturado en el mes reclamado).

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin⁹, **SE RESUELVE:**

Artículo 1.º.- REVOCAR la Resolución N° GNLC-RES-16259-2020 y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo por el consumo facturado en el recibo emitido el 25 de agosto de 2020.

Artículo 2.º.- La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo del recibo emitido el 25 de agosto de 2020 y los cargos asociados a este, considerando 13,00 m³; y, de corresponder, deberá reintegrar a la recurrente el pago que hubiese efectuado en exceso, 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.º.- La empresa distribuidora deberá informar a Osinergmin y la recurrente del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, adjuntando los documentos en los que conste su cumplimiento (detalle de movimientos de la cuenta del suministro donde se precise las rebajas, saldos en disputa liberados e ingresados, entre otros).

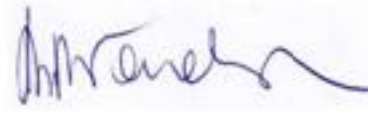
Artículo 4.º.- DECLARAR agotada la vía administrativa; y, por tanto, si alguna de las partes involucradas en el presente procedimiento no estuviese conforme con lo resuelto tiene expedito su derecho a acudir a la vía judicial e interponer una demanda

⁸ Morón Urbina, Juan Carlos. “Comentarios a Ley del Procedimiento Administrativo General”. Gaceta Jurídica, 15va ed., Lima, Agosto, 2020.

⁹ Aprobado mediante la Resolución N° 044-2018-OS/CD.

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 263-2021 OS/JARU-S2

contenciosa administrativa, dentro del plazo de tres meses contados desde la notificación de la presente resolución.



Firmado Digitalmente
por: BRASCHI O'HARA
Ricardo Abelardo Sixto
FAU 20376082114 soft
Fecha: 13/01/2021
15:52:58

Sala Unipersonal 2
JARU