

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 313-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 15 de enero del 2021

Expediente N° 202000181819

Recurrente: [REDACTED]

Materia: Excesivos consumos facturados

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro y domicilio procesal: [REDACTED]

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-15331-2020

Monto en reclamo: S/ 82,10

SUMILLA:

- La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo incluido en el recibo emitido el 24 de junio de 2020, considerando 18,50 m³.
- La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo incluido en el recibo emitido el 29 de julio de 2020, descontando el importe de S/ 37,90 (que corresponde al exceso cuestionado por el recurrente en su reclamo), en aplicación del silencio administrativo positivo.

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

1. ANTECEDENTES

- 1.1. **21 de agosto de 2020.-** El recurrente reclamó por considerar excesivos los consumos facturados en los recibos emitidos en junio y julio de 2020. Manifestó que su consumo máximo es de S/ 35,00 mensuales, por lo que existía un exceso de S/ 44,20 y S/ 37,90 en los meses reclamados, respectivamente; el medidor se encuentra en el exterior del predio, cuanta con 3 lecturas estimadas en los meses de marzo a mayo de 2020 y se realizó un recuperó en junio de 2020.
- 1.2. **10 de noviembre de 2020.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-15331-2020, la empresa distribuidora declaró infundado el reclamo.
- 1.3. **25 de noviembre de 2020.-** El recurrente presentó recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-15331-2020.
- 1.4. **1 de diciembre de 2020.-** La empresa distribuidora elevó los actuados en el presente procedimiento a esta Junta.

¹ Representado por [REDACTED]

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si la empresa distribuidora facturó correctamente los consumos incluidos en los recibos emitidos en junio y julio de 2020.

3. ANÁLISIS

Consumo facturado en el recibo emitido el 24 de junio de 2020

- 3.1 En el presente caso, es materia de reclamo, el consumo facturado en el recibo emitido en junio de 2020, que corresponde a una liquidación de consumos (que incluyen meses 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 vigente, el reclamo por los consumos facturados en el recibo emitido en junio de 2020, corresponden ser evaluados 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 Nacional²" (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:**
- 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.
 - Estado de cuenta, que incluya las facturaciones mensuales y pagos efectuados.
- 3.4 De otro Lado, 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:
- La información señalada en los literales a) al d) del numeral 3.1 del artículo 3 del presente procedimiento;
 - El sustento de los demás cargos reclamados, de ser el caso;
 - La información al usuario sobre el plazo de quince (15) días hábiles que tiene para impugnar la resolución de primera instancia.

² Aprobado mediante la Resolución N° 079-2020-OS/CD

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 documentación alguna mediante la cual se acredite que la empresa distribuidora haya iniciado 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 Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"³ (en adelante, el Procedimiento de Reclamos Regular), 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 Sobre el particular, la empresa distribuidora refirió en la Resolución N° GNLC-RES-15331-2020, que en cumplimiento de lo dispuesto en el Procedimiento Especial de Reclamos, intentó comunicarse vía telefónica con el recurrente, a fin de explicarle acerca del procedimiento aplicado en su facturación durante el periodo de emergencia, sin embargo, dicha comunicación no tuvo éxito; **no obstante, dicho argumento no exime de responsabilidad a la empresa distribuidora, de efectuar las acciones que son de su obligación, más aún cuando la finalidad del Procedimiento Especial de Reclamos es garantizar a los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural, una adecuada atención de sus reclamos referidos a la facturación de los recibos emitidos en el mes de marzo del 2020 o que comprendan algún consumo realizado durante el Estado de Emergencia Nacional, siendo ello la razón de que se brindará un plazo adicional de 30 días hábiles para que la empresa distribuidora realice correctamente la etapa informativa (en esta etapa, con la información otorgada debida y oportunamente la empresa distribuidora debía poner sus mejores oficios para intentar solucionar con el usuario el reclamo presentado).**
- 3.7 En el presente caso, la empresa distribuidora no acreditó el estricto cumplimiento de lo establecido en el numeral 3.1 del Procedimiento Especial de Reclamos, a fin de demostrar que el consumo o consumos en reclamo están correctamente facturados (**no realizó la etapa informativa obligatoria**), a pesar de su obligación de realizar tal etapa.
- 3.8 En ese sentido, dado que la empresa distribuidora no acreditó el cumplimiento de los requisitos que son de su responsabilidad, según lo establecido en el numeral 3.1 del Procedimiento Especial de Reclamos, en el tiempo u oportunidad que exigida, operó la

³ Aprobada mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD y modificatoria emitida en el artículo 3° de la Resolución N° 075-2015-OS-CD.

preclusión⁴ regulada en el artículo 151 del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General⁵ (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.

3.9 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 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*), 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 (...)”⁶

3.10 En consecuencia, corresponde ordenar a la empresa distribuidora que refacture el consumo⁷ incluido en el recibo emitido el 24 de junio de 2020 y los cargos asociados a este, considerando 18,50 m³ (promedio de los dos consumos más bajos registrados en los cinco meses anteriores, el cual es menor al obtenido en base al consumo real demandado en el periodo de liquidación de marzo a junio de 2020 y el consumo facturado en el mes reclamado).

Consumo facturado en el recibo emitido el 29 de julio de 2020

3.11 En el presente caso, según el Histórico de Consumos del suministro [REDACTED] el consumo facturado en el recibo emitido en julio de 2020, corresponde al **consumo registrado en el periodo del 18 de junio a 20 de julio de 2020**, obtenido sobre la base

⁴ 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.

⁵ Aprobado mediante el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

⁶ Morón Urbina, Juan Carlos. “Comentarios a Ley del Procedimiento Administrativo General”. Gaceta Jurídica, 15va ed., Lima, Agosto, 2020.

⁷ Histórico de Consumos:

Recibos	Fecha de Lectura	Fecha de Emisión	Lectura	Consumo Facturado m3	Observación
dic-20	17/12/2020		831	16	Lectura empresa
nov-20	19/11/2020		815	26	Lectura empresa
oct-20	21/10/2020		789	39	Lectura empresa
sep-20	18/09/2020		750	26	Lectura empresa
ago-20	20/08/2020		724	42	Lectura empresa
jul-20	20/07/2020	29/07/2020	682	35	Lectura empresa
jun-20	18/06/2020	24/06/2020	647	45	Lectura empresa
may-20	21/05/2020		602	26	Estimación
abr-20	21/04/2020		576	23	Estimación
mar-20	19/03/2020		553	19	Estimación
feb-20	20/02/2020		534	25	Lectura empresa
ene-20	21/01/2020		509	22	Lectura empresa
dic-19	19/12/2019		487	15	Lectura empresa
nov-19	21/11/2019		472	22	Lectura empresa
oct-19	21/10/2019		450	24	Lectura empresa

0,95
m³/día

18,50
m³/mes

Meses	Consumo diario X ciclo de facturación	Consumo real m3
jun-20	0.95 x 28	27,00
may-20	0.95 x 30	28,00
abr-20	0.95 x 33	31,00
mar-20	0.95 x 28	27,00
TOTAL		113,00

de la diferencia de lecturas mensuales, por lo que corresponde que el reclamo se evalúe considerando el Procedimiento de Reclamos Regular.

- 3.12 De conformidad con lo establecido en el literal d) del numeral 20.1 del Procedimiento de Reclamos, la empresa distribuidora deberá de resolver los reclamos, en los que se cuestione materias distintas o adicionales a las mencionadas en los literales a), b) y c) de dicho numeral 20.1 (como en el presente caso, consumo de gas natural), **dentro del plazo de treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente a su recepción o subsanación de los requisitos de admisibilidad**. Además, el numeral 11.1, establece que la notificación se efectuará en los cinco (5) días hábiles siguientes de la emisión.
- 3.13 Asimismo, de conformidad con el numeral 21.1 del Procedimiento de Reclamos Regular, es aplicable el silencio administrativo positivo si la empresa distribuidora no emite pronunciamiento en los plazos establecidos en el numeral 20.1 (salvo que estuviese facultada a suspender el procedimiento) o si no notifica su pronunciamiento dentro de los cinco (5) días hábiles desde su emisión.
- 3.14 De la documentación obrante en el expediente, esta Sala ha determinado que la empresa distribuidora tenía un plazo de treinta (30) días hábiles para emitir su pronunciamiento, **de conformidad con lo establecido en el citado literal d) del numeral 20.1 del Procedimiento de Reclamos, el cual vencía, el 2 de octubre de 2020 (considerando que el reclamo fue presentado el 21 de agosto de 2020)**.
- 3.15 Sobre el particular, la empresa distribuidora emitió la Resolución N° GNLC-RES-15331-2020, el 10 de noviembre de 2020; es decir, fuera del plazo previsto en el Procedimiento de Reclamos.
- 3.16 En ese sentido, dado que la empresa distribuidora emitió su pronunciamiento fuera del plazo previsto; se verifica que operó la aplicación del silencio administrativo positivo, resultando fundado el reclamo en todo aquello que sea física y jurídicamente posible, de conformidad con el numeral 21.2 del Procedimiento de Reclamos y los numerales 5.3 y 10.3 del TUO de la LPAG y en los términos en que fueron solicitados, de acuerdo con los numerales 199.1 y 199.2 de la misma Ley.
- 3.17 En consecuencia, la pretensión del recurrente referido al excesivo consumo facturado en julio de 2020, no contraviene el ordenamiento jurídico, por lo que corresponde declarar fundado el reclamo en aplicación del silencio administrativo positivo; y por lo tanto ordenar a la empresa distribuidora que refacture el consumo facturado en el recibo emitido el 29 de julio de 2020, descontando el importe de S/ 37,90 (que corresponde al exceso cuestionado por el recurrente en su reclamo).
- 3.18 Finalmente, al haberse emitido su pronunciamiento fuera del plazo establecido en la normativa vigente, la empresa distribuidora incurrió en la causal de nulidad establecida en el numeral 10.1 del TUO de la LPAG (contravención a la norma), por lo que, en aplicación del numeral 25.3, literal c) del Procedimiento de Reclamos, corresponde que esta Sala declare la nulidad de la Resolución N° GNLC-RES-15331-2020 y todo lo actuado con posterioridad a ésta, en el extremo referido al consumo incluido en el recibo emitido en julio de 2020.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin⁸, **SE RESUELVE:**

Artículo 1.º.- Declarar **NULA** la Resolución N° GNLC-RES-15331-2020 y todo lo actuado con posterioridad a ésta, en el extremo referido al consumo incluido en el recibo emitido en julio de 2020.

Artículo 2.º.- **REVOCAR** la Resolución N° GNLC-RES-15331-2020 y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo por el consumo facturado en el recibo emitido el 24 de junio de 2020.

Artículo 3.º.- Declarar **FUNDADO** el reclamo del recurrente por el consumo facturado en el recibo emitido el 27 de julio de 2020, en aplicación del silencio administrativo positivo.

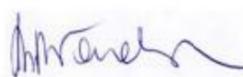
Artículo 4.º.- La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo facturado en el recibo emitido el 24 de junio de 2020, considerando un consumo de 18,50 m³.

Asimismo, deberá refacturar el recibo emitido el 27 de julio de 2020, descontando de este el importe de S/ 37,90.

De corresponder, deberá reintegrar al recurrente el pago que hubiese efectuado en exceso, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 77 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos.

Artículo 5.º.- La empresa distribuidora deberá informar a Osinergmin y al 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 6.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 de acudir a la vía judicial e interponer una demanda acción contencioso administrativa, dentro del plazo de tres (3) meses contados desde la notificación de la presente resolución.



Firmado Digitalmente
por: BRASCHI O'HARA
Ricardo Abelardo Sixto
FAU 20376082114 soft
Fecha: 15/01/2021
12:09:39

Sala Unipersonal 2
JARU

⁸ Aprobado mediante la Resolución N° 044-2018-OS/CD.