

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 381-2021 OS/JARU-S2

Lima, 19 de enero del 2021

Expediente N° 202000183680

Recurrente: [REDACTED]

Materia: Excesivo consumo facturado

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro y domicilio procesal: [REDACTED]

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-12844-2020

SUMILLA:

La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo facturado en el recibo emitido el 20 de julio de 2020 y los cargos asociados a este, considerando 19,0 m3.

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

1. ANTECEDENTES

- 1.1. **31 de julio de 2020.-** El recurrente reclamó por considerar excesivo el consumo (lectura errónea) facturado en el recibo N° S001-05333677 por el importe de S/ 88,40. Manifestó que su medidor se encuentra en interior, cuenta con tres lecturas estimadas en los meses de abril, mayo y junio de 2020 y un recupero en julio de 2020. Dicho reclamo se registró con el Formato de Reclamo N° REC-10401-PER-2020.
- 1.2. **21 de octubre de 2020.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-12844-2020, la empresa distribuidora declaró infundado el reclamo.
- 1.3. **4 de noviembre de 2020.-** El recurrente presentó recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-12844-2020.
- 1.4. **10 de noviembre de 2020.-** Mediante el documento N° REC2020-019040, se elevó los actuados a esta Junta.
- 1.5. **25 de noviembre de 2020.-** Esta sala, mediante Resolución Osinergmin N° 7202-2020 OS/JARU-S2, dispuso que la empresa distribuidora eleve nuevamente el expediente de reclamo, dado que este se encontraba incompleto.
- 1.6. **3 de diciembre de 2020.-** La empresa distribuidora elevó los actuados a esta Junta.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si la empresa distribuidora determinó correctamente el consumo facturado en el recibo emitido el 20 de julio de 2020.

3. ANÁLISIS

- 3.1 En el presente caso, es materia de reclamo, el consumo facturado en el recibo emitido el 20 de julio de 2020, que corresponde a un consumo realizado durante el estado de emergencia nacional, que, además comprende 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 el consumo facturado en el recibo emitido el 20 de julio 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 Nacional¹" (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**:
- a) Estimaciones de consumo utilizadas para las facturaciones, y cómo fueron determinadas.
 - b) 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.
 - c) Detalle de la evolución de los consumos del usuario.
 - d) Estado de cuenta, que incluya las facturaciones mensuales y pagos efectuados.
- 3.4 En el numeral 3.2 del PER, 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 PER 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

¹ Aprobado mediante la Resolución N° 079-2020-OS/CD

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 PER, 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 de Reclamos, 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 PER, en el tiempo u oportunidad que exige dicho numeral, operó la preclusión² regulada en el artículo 151 del 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.
- 3.7 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 especial de reclamos-PER*), concurrenciales, y en aquellos que por existir dos o más administrados con intereses divergentes, deba asegurárselas tratamiento paritario (Cursiva y paréntesis nuestros).
- 3.8 En consecuencia, corresponde ordenar a la empresa distribuidora que refacture el consumo³ del recibo emitido el 20 de julio de 2020, así como los cargos asociados a este, considerando un consumo de 19,0 m3 (promedio de los dos consumos más bajos registrados en los seis meses anteriores, el cual es menor al obtenido en base al consumo

² 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.

³ Histórico de Consumos:

Meses	Fecha	Lectura	Consumo kW.h		Meses	Fecha	Lecturas utilizadas	Consumo facturado (kWh)	Periodo de facturación (días)	Consumo diario (kWh/día)	Consumo real (kWh)
Jul-20	8/07/2020	510,0	52,0	*	Jul-20	8/07/2020	510	52,00	30	0,98	29,50
Jun-20	8/06/2020	Promedio	20,0		Jun-20	8/06/2020	Promedio	20,00	28	0,98	27,54
May-20	11/05/2020	Promedio	22,0		May-20	11/05/2020	Promedio	22,00	30	0,98	29,50
Abr-20	11/04/2020	Promedio	25,0		Abr-20	11/04/2020	Promedio	25,00	33	0,98	32,45
1 Mar-20	9/03/2020	391,0	16,0		Mar-20	9/03/2020	391	Consumo total			119,00
2 Feb-20	10/02/2020	375,0	25,0								
3 Ene-20	9/01/2020	350,0	22,0								
4 Dic-19	9/12/2019	328,0	24,0								
5 Nov-19	11/11/2019	304,0	29,0								
6 Oct-19	9/10/2019	275,0	27,0								

(*) Consumo neto

real demandado en el periodo de liquidación de enero a agosto de 2020 y el consumo facturado en el mes reclamado).

- 3.9 Asimismo, de corresponder, deberá reintegrar a la recurrente el pago que hubiese efectuado en exceso, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 68 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin⁴, **SE RESUELVE:**

Artículo 1.º.- REVOCAR la Resolución N° GNLC-RES-16957-2020 y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo por el consumo facturado en el recibo emitido el 20 de julio de 2020 y los cargos asociados a este.

Artículo 2.º.- La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo del recibo emitido el 20 de julio de 2020 y los cargos asociados, considerando un consumo de 19,0 m3.

De corresponder, deberá reintegrar a la recurrente el pago que hubiese efectuado en exceso, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 68 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 a 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 contenciosa 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: 19/01/2021
15:57:05

Sala Unipersonal 2
JARU

⁴ Aprobado mediante la Resolución N° 044-2018-OS/CD.