

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2  
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN  
EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 2141-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 16 de febrero del 2021

Expediente N° 202100002922

Recurrente: [REDACTED]  
[REDACTED]

Materia: Excesivo consumo facturado

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro y domicilio procesal: [REDACTED]  
[REDACTED]

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-19702-2020

Monto en reclamo aproximado: S/ 77,74

**SUMILLA:** La empresa distribuidora no acreditó el cumplimiento de las acciones establecidas en el numeral 3.1 del Procedimiento de Especial de Reclamos en el tiempo u oportunidad que exige dicho numeral; en ese sentido, deberá refacturar el consumo incluido en el recibo emitido el 19 de agosto de 2020, considerando 8,0 m<sup>3</sup>.

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

**1. ANTECEDENTES**

- 1.1. **22 de setiembre de 2020.-** El recurrente reclamó por considerar excesivo el consumo facturado en el recibo emitido el 19 de agosto de 2020. Manifestó, entre otros, que su consumo no excede los S/ 33 mensuales.
- 1.2. **16 de diciembre de 2020.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-19702-2020, la empresa distribuidora declaró infundado el reclamo.
- 1.3. **28 de diciembre de 2020.-** El recurrente presentó un recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-19702-2020.
- 1.4. **6 de enero de 2021.-** La empresa distribuidora elevó los actuados en el presente procedimiento.

**2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN**

Determinar si la empresa distribuidora facturó correctamente el consumo incluido en el recibo emitido el 19 de agosto de 2020.

**3. ANÁLISIS**

3.1. En el numeral 3.1 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 Nacional<sup>1</sup>” (en adelante, Procedimiento Especial de Reclamos-PER), 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:

- 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.

3.2. 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.

**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 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.

3.3. **Considerando que el recibo emitido el 19 de agosto de 2020 correspondía a una liquidación de consumos estimados durante el estado de emergencia nacional, la empresa distribuidora debió iniciar 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; sin embargo, no obra el expediente la documentación que acredite haber actuado dicha información.** Además, corresponde precisar que en el numeral 19.1 “Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”<sup>2</sup> (en adelante, Procedimiento de Reclamos regular), de aplicación supletoria al presente caso, se

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

<sup>2</sup> Aprobado por la Resolución N° 269-2014-OS/CD

establece que la empresa de distribución **deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa respecto de la materia reclamada.**

- 3.4. En el presente caso, la empresa distribuidora emitió su pronunciamiento sin acreditar el estricto cumplimiento de lo establecido en el numeral 3.1 del PER, 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.
- 3.5. En ese sentido, dado que la empresa distribuidora no acreditó el cumplimiento de los requisitos que son de su responsabilidad, según lo establecido el numeral 3.1 del PER, en el tiempo u oportunidad que exige dicho numeral, operó la preclusión<sup>3</sup> regulada en el artículo 151 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General - Ley N 27444<sup>4</sup> (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.
- 3.6. El artículo 151 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N 27444 (en adelante, 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).
- 3.7. En consecuencia, corresponde ordenar a la empresa distribuidora que refacture el consumo incluido en el recibo emitido el 19 de agosto de 2020 considerando 8,0 m<sup>3</sup> (consumo promedio de los dos menores consumos realizados sobre la base de lecturas<sup>5</sup> en los últimos 12 meses).

#### 4. RESOLUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin<sup>6</sup>, **SE RESUELVE:**

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> Aprobado mediante el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

<sup>5</sup> Histórico de Consumos:

Mes	Fecha Lectura	Motivo Lectura	Lectura	Consumo (m <sup>3</sup> )
<b>Ago-20</b>	<b>12/08/2020</b>	<b>Lectura Real</b>	<b>315</b>	<b>65</b>
Jul-20	10/07/2020	Lectura Estimada	250	17
Jun-20	10/06/2020	Lectura Estimada	233	17
May-20	13/05/2020	Lectura Estimada	216	20
Abr-20	13/04/2020	Lectura Estimada	196	26
Mar-20	11/03/2020	Lectura Real	170	12
Feb-20	12/02/2020	Lectura Real	158	11
Ene-20	13/01/2020	Lectura Real	147	23
Dic-19	11/12/2019	Lectura Real	124	22
Nov-19	13/11/2019	Lectura Real	102	5

8.0  
m<sup>3</sup>/mes

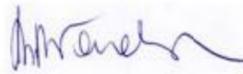
<sup>6</sup> Aprobado mediante la Resolución N° 044-2018-OS/CD.

**Artículo 1.º.-** **REVOCAR** la Resolución GNLC-RES-19702-2020 y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo por el consumo facturado en el recibo emitido el 19 de agosto de 2020.

**Artículo 2.º.-** La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo incluido en el recibo emitido el 19 de agosto de 2020 considerando 8,0 m<sup>3</sup>.

**Artículo 3.º.-** La empresa distribuidora deberá informar a este Organismo y al recurrente del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los siete (7) días hábiles siguientes de su notificación, remitiendo los documentos sustentatorios correspondientes.

**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 de acudir a la vía judicial e interponer una demanda 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: 16/02/2021  
20:02:29

Sala Unipersonal 2  
JARU