

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2  
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN  
EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 4461-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 29 de marzo del 2021

Expediente N° 202100016774

Recurrente: [REDACTED]  
[REDACTED]

Materias: Excesivo consumo facturado

Suministro: [REDACTED]

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

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-20671-2020

**SUMILLA:**

-La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo facturado en el recibo emitido el 29 de setiembre de 2020 y los cargos asociados a este, considerando 4,5 m3.

- La empresa distribuidora no debió emitir pronunciamiento por el consumo facturado en el recibo emitido el 30 de octubre de 2020, dado que no fue parte del reclamo inicial

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

**1. ANTECEDENTES**

1.1. **10 de noviembre de 2020.**- La recurrente, a través de la plataforma de denuncias, Tukuy Rikuy de este organismo, reclamó por considerar excesivo el consumo facturado en el recibo emitido el 29 de setiembre de 2020.

1.2. **4 de enero de 2021.**- Mediante la Resolución N° GNLC-RES-20671-2020, la empresa distribuidora declaró fundado el parte el reclamo por los recibos emitidos el 29 de setiembre y el 30 de octubre de 2020.

1.3. **15 de enero de 2021.**- La recurrente presentó recurso de apelación contra la resolución N° GNLC-RES-20671-2020.

1.4. **21 de enero de 2021.**- 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 29 de setiembre de 2020.

- Determinar si correspondía que la empresa distribuidora emita pronunciamiento por el consumo facturado en el recibo emitido el 30 de octubre de 2020.

### 3. ANÁLISIS

#### Consumo facturado en el recibo emitido el 29 de setiembre de 2020

- 3.1 En el presente caso, es materia de reclamo, el consumo facturado en el recibo emitido el 29 de setiembre 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 29 de setiembre 2020., corresponde 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 Nacional<sup>1</sup>" (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.
  - 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:
- 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.

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 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

---

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

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 preclusión<sup>2</sup> 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). 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 (...)”<sup>3</sup>.
- 3.8 En consecuencia, corresponde ordenar a la empresa distribuidora que refacture el consumo<sup>4</sup> del recibo emitido el 29 de setiembre de 2020, así como los cargos asociados a

---

<sup>2</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>3</sup> Morón Urbina, Juan Carlos. “Comentarios a Ley del Procedimiento Administrativo General”. Gaceta Jurídica, 15va ed., Lima, Agosto, 2020.

<sup>4</sup> Histórico de Consumos:

este, considerando un consumo de 4,50 m<sup>3</sup> (promedio de los dos consumos más bajos registrados en los meses anteriores no incluidos en la liquidación). **La empresa distribuidora no podrá efectuar algún recupero o cobro adicional por la liquidación de consumos de marzo a setiembre de 2020.**

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 77 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos.

**Consumo facturado en el recibo emitido el 30 de octubre de 2020**

3.10 Del reclamo de la recurrente se verifica que ésta cuestionó únicamente el consumo facturado en el recibo emitido el 29 de setiembre de 2020; sin embargo, la empresa distribuidora emitió pronunciamiento por el consumo facturado en el recibo emitido el 30 de octubre de 2020.

3.11 Sobre el particular, en el inciso 5.4 del TUO de la LPAG, se establece que el contenido del acto administrativo, en este caso la resolución impugnada, debe comprender todas las cuestiones de hecho y de derecho planteadas por los administrados.

3.12 Por lo tanto, al haberse pronunciado la empresa distribuidora sobre una materia no reclamada, incurrió en causal de nulidad prevista en el numeral 2) del artículo 10° del TUO de la LPAG, concordado con el numeral 2) del artículo 3 de la misma norma (defecto de un requisito de validez del acto administrativo: objeto o contenido).

3.13 En consecuencia, corresponde aplicar lo dispuesto en el literal c) del numeral 3 del artículo 25 del Procedimiento de Reclamos, respecto de la Resolución N° GNLC-RES-20671-2020 y lo actuado con posterioridad a ésta, en el extremo referido al consumo facturado en el recibo emitido el 30 de octubre de 2020.

3.14 Sin perjuicio de lo resuelto, de considerarlo conveniente, queda expedito el derecho de la recurrente a fin que, de no haberlo hecho, presentar un reclamo por el excesivo consumo del recibo de octubre de 2020, a fin que sea resuelto conforme al Procedimiento de Reclamos.

Meses	Fecha	Lectura	Consumo m <sup>3</sup>
dic-20	21/12/2020	138.0	14.0
nov-20	23/11/2020	124.0	14.0
oct-20	23/10/2020	110.0	16.0
sep-20	22/09/2020	94.0	60.0
ago-20	24/08/2020	Promedio	3.0
jul-20	22/07/2020	Promedio	3.0
jun-20	22/06/2020	Promedio	3.0
may-20	25/05/2020	Promedio	3.0
abr-20	24/04/2020	Promedio	3.0
mar-20	23/03/2020	Promedio	2.0
1 feb-20	24/02/2020	17.0	4.0
2 ene-20	23/01/2020	13.0	5.0

4.50  
m<sup>3</sup>/mes

#### 4. RESOLUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin<sup>5</sup>, **SE RESUELVE:**

**Artículo 1.º.- REVOCAR** la Resolución N° GNLC-RES-20671-2020 y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo por el consumo facturado en el recibo emitido el 29 de setiembre de 2020 y los cargos asociados a este.

**Artículo 2.º.-** La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo del recibo emitido el 29 de setiembre de 2020 y los cargos asociados, considerando un consumo de 4,50 m3. La empresa distribuidora no podrá efectuar algún recupero o cobro adicional por la liquidación de consumos de marzo a setiembre de 2020.

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 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 **NULA** la Resolución N° GNLC-RES-20671-2020 y **LO ACTUADO**, con posterioridad a ésta, en el extremo por lo facturado en el recibo emitido el 30 de octubre de 2020 al haber resuelto una materia no reclamada en el presente procedimiento.

**Artículo 5.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: ARELLANO  
ARELLANO Maria  
Margarita FAU  
20376082114 soft  
Fecha: 29/03/2021  
18:56:44

Sala Unipersonal 2  
JARU

<sup>5</sup> Aprobado mediante la Resolución N° 044-2018-OS/CD.