

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 4530-2021 OS/JARU-S2

Lima, 29 de marzo del 2021

Expediente N° 202100032860

Recurrente: [REDACTED]

Materia: Excesivo consumo facturado

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro y domicilio procesal: [REDACTED]

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-02195-2021

SUMILLA: La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo facturado en los recibos emitidos del 16 de octubre al 18 de diciembre de 2020 (recibos de octubre a diciembre de 2020) y los cargos afectos a estos, considerando un consumo de 6 m³ para cada mes.

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

1. ANTECEDENTES

- 1.1. **11 de enero de 2021.-** La recurrente, a través de la plataforma de denuncias Tukuy Rikuy, reclamó por considerar excesivos los consumos facturados en los recibos de octubre a diciembre de 2020. Manifestó que su predio es ocupado por dos personas, un balón de gas licuado duraba aproximadamente un mes y medio, además, de que no se está realizando la toma de lecturas de su medidor y tampoco se entregan sus recibos.
- 1.2. **1 de febrero de 2021.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-02195-2021, la empresa distribuidora declaró infundado el reclamo por los consumos facturados en los recibos emitidos del 16 de octubre al 18 de diciembre de 2020.
- 1.3. **9 de febrero de 2021.-** La recurrente interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-02195-2021.
- 1.4. **12 de febrero de 2021.-** La empresa distribuidora elevó los actuados en el presente procedimiento a esta Junta.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si la empresa distribuidora facturó correctamente los consumos incluidos en los recibos emitidos del 16 de octubre al 18 de diciembre de 2020 (recibos de octubre a diciembre de 2020).

3. ANÁLISIS

- 3.1 En el presente caso, los consumos facturados en los recibos emitido el 16 de octubre de 2021 al 18 de diciembre de 2020 (recibos de octubre a diciembre de 2020), se obtuvieron por diferencia de lecturas mensuales¹, por lo que corresponde que el reclamo se evalúe de acuerdo con lo establecido en el “Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”² (en adelante, Procedimiento de Reclamos).
- 3.2 Sobre el particular, el artículo 19.5 del Procedimiento de Reclamos, establece que la empresa distribuidora, **“en el caso de los reclamos por excesivo consumo de gas natural, corresponde que la empresa distribuidora, necesariamente, informe al reclamante acerca de su derecho a solicitar la realización de una prueba de contraste del equipo de medición (verificación posterior del medidor³), así como acerca de la relación de empresas existentes en el mercado autorizadas a realizar dicha prueba y los costos de la misma, otorgándole cuatro (4) días para que haga llegar su aceptación. Luego de realizada la citada prueba o transcurrido dicho plazo sin que medie respuesta del reclamante, la empresa distribuidora de gas natural podrá emitir la respectiva resolución que da respuesta al reclamo”⁴.**
- 3.3 Cabe indicar que el artículo 2 del Procedimiento de Reclamos, precisa que el referido procedimiento **regirá obligatoriamente para todas las empresas distribuidoras de los servicios públicos de electricidad y gas natural**, los usuarios y Osinergmin. Asimismo, corresponde precisar que en el numeral 19.1 del referido procedimiento, se establece que la empresa distribuidora deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa respecto de la materia reclamada.
- 3.4 En el caso bajo análisis, la empresa distribuidora emitió su pronunciamiento sin acreditar el estricto cumplimiento de lo establecido en el numeral 19.5 del Procedimiento de Reclamos a fin de demostrar que los consumos en reclamo están correctamente facturados (**no informó a la recurrente sobre su opción de solicitar la verificación posterior del medidor previamente a la emisión de la Resolución N° GNLC-RES-02195-2021**), a pesar de su obligación de presentar la información antes señalada.
- 3.5 Cabe precisar que, si bien obra en autos el documento 2021-100598 de fecha 14 de enero de 2021, mediante el cual la empresa distribuidora pretende acreditar que informó a la recurrente sobre su opción de solicitar la verificación posterior de su medidor, el referido documento no se encuentra suscrito por persona alguna, por lo que no resulta un medio probatorio válido para resolver el reclamo.
- 3.6 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 19.5 del

¹ Según recibos que obra en expediente

² Aprobada por Resolución N° 269-2014-OS/CD.

³ Actual denominación del contraste, según lo establecido en el Procedimiento de Verificación Posterior de Equipos de Medición, aprobado mediante la Resolución Directoral N° 001-2017-INACAL/DM.

⁴ Numeral adicionado por el Artículo 3 de la Resolución Osinergmin N° 075-2015-OS-CD, publicada el 24 abril 2015, el mismo que entra en rige desde la fecha de puesta en vigencia de la presente Resolución, es decir, desde el 23 de mayo de 2015.

Procedimiento de Reclamos, en el tiempo u oportunidad que exige dicho numeral, operó la preclusión⁵ regulada en el artículo 151 del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General⁶ (en adelante, TUO de la LPAG) para actuar los medios probatorios necesarios para resolver un reclamo por excesivo consumo; 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 bilaterales (*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 bilaterales 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 (...)”⁷.
- 3.8 En consecuencia, corresponde ordenar a la empresa distribuidora que refacture los consumos facturados en los recibos emitido del 16 de octubre de 2020 al 18 de diciembre de 2020 (recibos de octubre a diciembre de 2020)⁸ y los cargos afectos a este, considerando 6 m³ (promedio de los dos consumos posteriores más bajos registrados en el suministro – febrero y marzo de 2021, dado que no se cuenta con consumos anteriores a los meses reclamados).
- 3.9 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.

Reparto de recibos

- 3.10 En relación al reparto de recibos, debemos informar que en el artículo 11 del Decreto de Urgencia 035-2020, se dispuso lo siguiente:

⁵ 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.

⁶ Aprobado mediante el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

⁷ Morón Urbina, Juan Carlos. “Comentarios a Ley del Procedimiento Administrativo General”. Gaceta Jurídica, 15va ed., Lima, Agosto, 2020.

⁸ Histórico de Consumos:

Meses	Emisión	Fecha de Lectura	Lectura	Consumo m ³
Mar-21	18/03/2021	11/03/2021	90	4
Feb-21	17/02/2021	11/02/2021	86	8
----	---	18/01/2021	71.610	Inspección
Ene-21	22/01/2021	14/01/2021	78	25
----	----	6/01/2021	53	0
----	----	4/01/2020	53	12
Dic-20	18/12/2020	12/12/2020	53	18
Nov-20	16/11/2020	9/11/2020	35	19
Oct-19	16/10/2020	9/10/2019	16	16
----	----	11/09/2020	0,237	Habilitación

“Durante el plazo de vigencia del Estado de Emergencia Nacional establecido mediante el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y sus prórrogas, las empresas proveedoras de los servicios públicos de electricidad, gas natural y telecomunicaciones pueden implementar las siguientes medidas de índole comercial:

- a) **Suspensión de la emisión y entrega de los recibos o facturas de los servicios públicos de electricidad, gas natural y telecomunicaciones en medios físicos.**
- b) **Autorización de entrega de recibos o facturas de los servicios públicos de electricidad, gas natural y telecomunicaciones por medios alternativos, como los digitales, aun cuando el usuario haya solicitado la remisión mediante documento impreso, siempre que el usuario cuente con dichos medios alternativos (...)**”.

3.11 Al respecto, la empresa distribuidora puso a disposición de los usuarios la plataforma donde se puede visualizar los 6 últimos recibos facturados mediante la página Web (<https://recibos.calidda.com.pe/>) o la central telefónica de servicio al cliente (614-9000), **siendo que esta Sala ha verificado la existencia de dichos medios alternativos (tecnológicos).**

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-02195-2021 y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo por el consumo incluido en los recibos emitidos del 16 de octubre al 18 de diciembre de 2020 (recibos de octubre a diciembre de 2020).

Artículo 2.º.- La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo facturado en los recibos emitidos del 16 de octubre al 18 de diciembre de 2020 (recibos de octubre a diciembre de 2020) y los cargos afectos a estos, considerando un consumo de 6 m³ para cada mes.

De corresponder, deberá reintegrar a la 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.

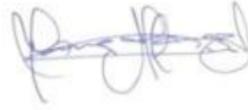
Artículo 3.º.- La empresa distribuidora deberá informar a este organismo y a la recurrente del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes de su notificación, remitiendo los documentos sustentatorios correspondientes (detalle de movimientos 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 de acudir a la vía judicial e interponer una demanda contencioso

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° 4530-2021 OS/JARU-S2**

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
19:19:29

Sala Unipersonal 2
JARU