

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2  
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN  
EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 9207-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 19 de julio del 2021

Expediente N° 202100050123

Recurrente: [REDACTED]  
[REDACTED]

Materia: Excesivo consumo facturado

Suministro: [REDACTED]

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

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-18678-2020

**SUMILLA:** La empresa distribuidora no acreditó el cumplimiento de las acciones establecidas en el numeral 3.1 del Procedimiento Especial de Reclamos, en el tiempo u oportunidad que lo exige, en ese sentido, deberá refacturar el consumo facturado en el recibo emitido el 31 de agosto de 2020, considerando 7,00 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. **5 de octubre de 2020.-** El recurrente reclamó por considerar excesivo el consumo facturado en el recibo emitido el 31 de agosto de 2020.
- 1.2. **6 de enero de 2021.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-18678-2020, la empresa distribuidora declaró infundado el reclamo.
- 1.3. **28 de diciembre de 2020.-** El recurrente impugnó la Resolución N° GNLC-RES-18678-2020.
- 1.4. **17 de febrero de 2021.-** Mediante la Resolución N° 2218-2021 OS/JARU-S2, esta Junta declaró nulo el acto de elevación del recurso administrativo, elevado el 6 de enero de 2021, disponiéndose la remisión del expediente completo.
- 1.5. **8 de marzo 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 31 de agosto de 2020.

**3. ANÁLISIS**

- 3.1. Respecto del consumo incluido en el recibo emitido el 31 de agosto de 2020, debemos indicar que normativamente son dos las premisas que se deben tener en cuenta de cara a determinar la aplicación del denominado "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), para la tramitación de un reclamo en particular. Estas premisas son: *a) la temporalidad, y b) la especialidad.*
- a) **Por temporalidad en la aplicación del Procedimiento Especial de Reclamos,** debemos entender que se tramitan a través de este procedimiento los cuestionamientos o reclamos respecto de las facturaciones emitidas de marzo o que recojan consumos efectuados durante la Declaración del Estado de Emergencia Nacional (en adelante, EEN), declarado por el Decreto Supremo 044-2020-PCM, y sus prórrogas.
  - b) **Por la especialidad en la aplicación del Procedimiento Especial de Reclamos,** debemos entender que se tramitan a través de este procedimiento los cuestionamientos o reclamos respecto de las facturaciones emitidas en base a estimaciones, promedios y/o las respectivas liquidaciones de esos consumos; además del análisis de la necesidad de la realización de una Etapa Informativa Obligatoria, de cara a la mitigación de la asimetría informativa de la que padece el usuario con respecto a las condiciones y el método de facturación habilitado a las empresas distribuidoras por la regulación de excepción emitida durante el EEN.
  - c) Cabe referir que se deben cumplir las dos premisas en la facturación en cuestión para que el reclamo, que tiene por objeto la misma, sea tramitado por la vía del Procedimiento Especial de Reclamos (**como es el caso de auto por el consumo incluido en el recibo emitido el 31 de agosto de 2020**), de modo que no basta sólo verificar la temporalidad (el mes involucrado dentro del periodo del EEN), o la presencia de la especialidad (una facturación estimada, promediada o con la liquidación de los consumos) para concluir que es de aplicación el referido procedimiento administrativo.
- 3.2. 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:**
- 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.

---

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

3.3. 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:

- 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.

3.4. Asimismo, es necesario precisar que en el artículo 9 del Procedimiento Especial de Reclamos, se establece que:

*“Los procedimientos iniciados con anterioridad a la vigencia de la presente norma, que se encuentren dentro de sus alcances, **deberán adecuarse a este procedimiento especial en la etapa en que se encuentren. En aquellos casos en que no se hubiese emitido resolución de primera instancia, la empresa distribuidora deberá iniciar la etapa informativa obligatoria**”.*

3.5. Es de precisar que, el presente reclamo se inició el 5 de octubre de 2020, es decir, con vigencia del Procedimiento Especial de Reclamos (5 de julio de 2020), por lo que siendo la materia reclamada un consumo que deviene de la liquidación de consumos efectuada el periodo de diciembre de 2019 a agosto de 2020, **correspondía que la empresa distribuidora realice las acciones establecidas en el Procedimiento Especial de Reclamos.**

3.6. 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 presentación del reclamo y 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”<sup>2</sup> (en adelante, 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.**

---

<sup>2</sup> Aprobada mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD y modificatoria emitida en el artículo 3° de la Resolución N° 075-2015-OS-CD.

- 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. Sobre el particular, la empresa distribuidora refirió en la Resolución N° GNLC-RES-18678-2020, 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).**
- 3.9. 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 preclusión<sup>3</sup> regulada en el artículo 151 del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General<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.
- 3.10. 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 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 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>5</sup>.

---

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

3.11. En consecuencia, corresponde ordenar a la empresa distribuidora que refacture el consumo<sup>6</sup> incluido en el recibo emitido el 31 de agosto de 2020, considerando 7,00 m<sup>3</sup> (promedio de los dos consumos más bajos registrados en los ocho meses anteriores).

#### 4. RESOLUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin<sup>7</sup>, **SE RESUELVE:**

**Artículo 1.º.-** Declarar **FUNDADO** el recurso de apelación por el consumo facturado en el recibo emitido el 31 de agosto de 2020.

**Artículo 2.º.-** La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo facturado en el recibo emitido el 31 de agosto de 2020, considerando un consumo de 7,00 m<sup>3</sup>.

Asimismo, de corresponder, deberá reintegrar al 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 al recurrente del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los siete (7) 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

<sup>6</sup> Histórico de Consumos:

Meses	Fecha de lectura	Lectura	Consumo kW.h	Observación
Feb-21	11/02/2021	3135	49	Lectura periódica
Ene-21	14/01/2021	3086	73	Lectura periódica
Dic-20	14/12/2020	3013	65	Lectura periódica
Nov-20	13/11/2020	2948	71	Lectura periódica
Oct-20	15/10/2020	2877	90	Lectura periódica
Set-20	14/09/2020	2787	105	Lectura periódica
<b>Ago-20</b>	<b>14/08/2020</b>	<b>2682</b>	<b>1640</b>	<b>Lectura periódica</b>
Jul-20	14/07/2020	1042	0	Lectura estimada
Jun-20	12/06/2020	1042	5	Lectura estimada
May-20	15/05/2020	1037	6	Lectura estimada
Abr-20	15/04/2020	1031	7	Lectura estimada
Mar-20	13/03/2020	1024	6	Lectura estimada
Feb-20	14/02/2020	1018	7	Lectura estimada
Ene-20	15/01/2020	1011	6	Lectura estimada
Dic-19	13/12/2019	1005	6	Lectura estimada
1 Nov-19	15/11/2019	999	8	Lectura periódica
2 Oct-19	15/10/2019	991	8	
3 Set-19	12/09/2019	983	8	
4 Ago-19	13/08/2019	975	8	
5 Jul-19	11/07/2019	967	7	
6 Jun-19	13/06/2019	960	7	
7 May-19	14/05/2019	953	8	
8 Abr-19	11/04/2019	945	7	

7.00 m<sup>3</sup>/mes

187.00 m<sup>3</sup>/mes

<sup>7</sup> 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° 9207-2021 OS/JARU-S2**

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: 19/07/2021  
19:06:43

Sala Unipersonal 2  
JARU