

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 6458-2021 OS/JARU-S2

Lima, 14 de mayo del 2021

Expediente N° 202100054445

Recurrente: [REDACTED]

Materias: Excesivo consumo facturado

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro y domicilio procesal: [REDACTED]

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-03449-2021

SUMILLA: La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo incluido en el recibo emitido el 19 de enero de 2021, así como los cargos asociados a este, considerando 41,00 m³.

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

1. ANTECEDENTES

- 1.1. **1 de febrero de 2021.-** La recurrente, vía comunicación telefónica¹, reclamó por considerar excesivo el consumo facturado el recibo emitido el 19 de enero de 2021. Manifestó que su consumo promedio es de S/ 60 mensuales, habiendo un excedente de S/ 91,99 (que no pagará) y que el medidor se encuentra al interior del predio.
- 1.2. **22 de febrero de 2021.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-03449-2021, la empresa distribuidora declaró fundado en parte el reclamo, ofreciendo al cliente el fraccionamiento del consumo reclamado hasta en 10 cuotas sin intereses ni moras.
- 1.3. **8 de marzo de 2021.-** La recurrente interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-03449-2021.
- 1.4. **12 de marzo 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 19 de enero de 2021.

3. ANÁLISIS

- 3.1 En el presente caso, es materia de reclamo, el consumo facturado en el recibo emitido el 19 de enero de 2021, que corresponde a una liquidación de consumos de consumos

¹ Consta en el expediente el archivo digital de la grabación del reclamo interpuesto por la recurrente vía telefónica.

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 vigentes, el reclamo por el consumo² facturado en el recibo emitido el 19 de enero de 2021, corresponde ser evaluado 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 Nacional³” (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 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;

² Histórico de Consumos:

Fecha de Lectura	Lectura	Consumos m ³
05/02/21	3302.0	49.0
08/01/21	3253.0	98.0
08/12/20	Estimación	37.0
10/11/20	Estimación	40.0
12/10/20	Estimación	48.0
09/09/20	Estimación	13.0
11/08/20	3017.0	55.0
09/07/20	2962.0	50.0
09/06/20	2912.0	42.0
09/05/20	2870.0	55.0
08/04/20	2815.0	55.0
10/03/20	2760.0	40.0
11/02/20	2720.0	59.0
10/01/20	2661.0	56.0

41.0
m³/mes

³ Aprobado mediante la Resolución N° 079-2020-OS/CD

- 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 Procedimiento Especial de Reclamos 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.

- 3.5 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 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"⁴, 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 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.
- 3.7 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 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 (referidos a facturaciones emitidas durante el estado de emergencia nacional por consumos estimados y/o su liquidación); por lo que corresponde amparar el reclamo.
- 3.8 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

⁴ Aprobada mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD y modificatoria emitida en el artículo 3° de la Resolución N° 075-2015-OS-CD.

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.

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.

- 3.9 En consecuencia, corresponde ordenar a la empresa distribuidora que refacture el consumo incluido en el recibo emitido el 19 de enero de 2021 y los cargos asociados a este, considerando 41,00 m³ (promedio de los dos consumos más bajos registrados en los meses anteriores).

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin⁸, **SE RESUELVE:**

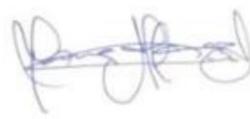
Artículo 1.º.- REVOCAR la Resolución N° GNLC-RES-03449-2021 y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo por el consumo facturado en el recibo emitido el 19 de enero de 2021 y los cargos asociados a este.

Artículo 2.º.- La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo facturado en el recibo emitido el 19 de enero de 2021 y los cargos asociados a este, considerando 41,00 m³.

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 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 hard
Fecha: 14/05/2021
21:30:13

Sala Unipersonal 2
JARU

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

⁸ Aprobado mediante la Resolución N° 044-2018-OS/CD.