

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 8416-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 30 de junio del 2021

Expediente N° 202100057276

Recurrente: [REDACTED]

Materia: Excesivo consumo facturado

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro: [REDACTED]

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-20416-2020

Monto en reclamo aproximado: S/377,19

SUMILLA:

- La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo incluido en el recibo emitido el 14 de setiembre de 2020 y los cargos asociados a este, considerando 0,00 m³.
- La empresa distribuidora no debió emitir pronunciamiento referido al consumo facturado de junio de 2020, dado que no fue materia 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 **28 de setiembre de 2020.-** El recurrente reclamó por lectura errónea en el recibo N° S001-07288878 (emitido el 14 de setiembre de 2020) del periodo del 7 de agosto de 2020 al 7 de setiembre de 2020.
- 1.2 **22 de diciembre de 2020.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-20416-2020, la empresa distribuidora declaró infundado el reclamo respecto al consumo errado facturado en los recibos de junio y setiembre de 2020.
- 1.3 **18 de enero de 2021.-** El recurrente interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-20416-2020. Manifestó que el consumo de setiembre de 2020 es excesivo y que los consumos detallados en la resolución no corresponden a los suyos, que no ha realizado consumo y que no es posible facturarle consumos promedios, que las inspecciones realizadas no corresponden a su medidor, ya que su lectura actual es de 282,3 m³.
- 1.4 **22 de enero de 2021.-** Mediante el documento REC2021- 002054, la empresa distribuidora elevó los actuados a esta Junta.
- 1.5 **6 de marzo de 2021.-** Mediante la Resolución N° 3307-2021 OS/JARU-S2, este Organismo dispuso que la empresa distribuidora eleve nuevamente el expediente administrativo por encontrarse incompleto.

1.6 **16 de marzo de 2021.-** La empresa distribuidora elevó los actuados a esta Junta.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si la empresa distribuidora facturó correctamente el consumo incluido en el recibo emitido el 14 de setiembre de 2020.

3. ANÁLISIS

Consumo facturado de setiembre de 2020

3.1 En el presente caso, es materia de reclamo, el consumo facturado en el recibo emitido el 14 de setiembre de 2020, que corresponde a una liquidación de consumos de consumos 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 consumo¹ facturado en el recibo emitido el 14 de setiembre de 2020, 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 Nacional²" (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.

¹ Histórico de Consumos:

Mes	Fecha de Emisión	Fecha de Lectura	Lectura	Consumo m ³
feb-21	11/02/2021	04/02/2021	282	0
ene-21	19/01/2021	06/01/2021	Estimada	58
dic-20	14/12/2020	04/12/2020	Estimada	43
nov-20	12/11/2020	07/10/2020	282	0
oct-20	14/10/2020	07/09/2020	282	43
sep-20	14/09/2020	07/08/2020	239	239
ago-20	13/08/2020	07/07/2020	Estimada	0
jul-20	17/07/2020	05/06/2020	Estimada	0
jun-20	10/06/2020	08/05/2020	Estimada	0
may-20	13/05/2020	07/04/2020	Estimada	0
abr-20	14/04/2020	06/03/2020	Estimada	0
mar-20	12/03/2020	07/02/2020	0	0
feb-20	16/02/2020	08/01/2020	0	0
ene-20	---	06/12/2019	0	0
dic-19	---	08/11/2019	0	0

0.00
m³/día

² Aprobado mediante la Resolución N° 079-2020-OS/CD

- 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;
- 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 resolutive 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"³, 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 preclusión⁴ regulada en el artículo 151 del Texto Único Ordenado de la Ley de

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

⁴ 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.

Procedimiento Administrativo General⁵ (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 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 (...)”⁶.
- 3.9 En consecuencia, corresponde ordenar a la empresa distribuidora que refacture el consumo incluido en el recibo emitido el 14 de setiembre de 2020 y los cargos asociados a este, considerando 0,00 m³ (promedio de los dos consumos anteriores obtenidos en base a diferencia de lecturas).

Consumo facturado de junio de 2020

- 3.10 De la revisión del reclamo presentado el 28 de setiembre de 2020, se advierte que la recurrente cuestionó el consumo facturado en su recibo emitido en setiembre de 2020; sin embargo, la empresa distribuidora también emitió pronunciamiento por el consumo facturado de junio de 2020, lo cual no fue materia del reclamo inicial.
- 3.11 Sobre el particular, en el inciso 5.4 del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444⁷ (en adelante, 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 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-20416-2020 y lo actuado con posterioridad a ésta, en el extremo referido al consumo facturado de junio de 2020.

⁵ Aprobado mediante el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

⁶ Morón Urbina, Juan Carlos. “Comentarios a Ley del Procedimiento Administrativo General”. Gaceta Jurídica, 15va ed., Lima, Agosto, 2020.

⁷ Aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

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-20416-2020 y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo por el consumo facturado en el recibo emitido el 14 de setiembre de 2020 y los cargos asociados a este.

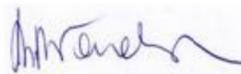
Artículo 2.º.- La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo facturado en el recibo emitido el 14 de setiembre de 2020, considerando 0,00 m³.

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 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-20416-2020 y **LO ACTUADO** con posterioridad a ésta, en el extremo referido al consumo facturado en junio de 2020.

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 meses contados desde la notificación de la presente resolución.



Firmado Digitalmente
por: BRASCHI O'HARA
Ricardo Abelardo Sixto
FAU 20376082114 hard
Fecha: 30/06/2021
18:49:31

Sala Unipersonal 2
JARU

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