

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2  
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN  
EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 6332-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 11 de mayo del 2021

Expediente N° 202100066360

Recurrente: [REDACTED]

Materia: Excesivos consumos facturados

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro y domicilio procesal: [REDACTED]

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-01297-2021

**SUMILLA:**

- La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo incluido en el recibo emitido el 6 de febrero de 2020 (12 m<sup>3</sup>) y los cargos asociados a éste, considerando un consumo de 0 m<sup>3</sup> y efectuó un recuperó de 10 m<sup>3</sup> en 10 cuotas iguales sin intereses ni moras, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 77 del TUO del Reglamento de Distribución, al verificarse un error en el proceso de facturación.
- El consumo facturado en el recibo emitido el 8 de octubre de 2020 fue correctamente determinado por la empresa distribuidora, debido a que se han descartado errores en el registro de las lecturas, que el recurrente no solicitó la verificación posterior del medidor por una empresa autorizada y se ha verificado que el suministro se encuentra en la capacidad de demandar consumos como el cuestionado según se observa del registro variable de consumos.
- Corresponde confirmar el consumo facturado en el recibo emitido el 7 de abril de 2020, dado que es similar que el consumo que correspondía facturar según la evaluación realizada por este Organismo.

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

**1. ANTECEDENTES**

- 1.1. **16 de diciembre de 2020.**- El recurrente, por intermedio de la plataforma Tukuy Rikuy, reclamó por considerar excesivos los consumos facturados en los recibos emitidos en febrero, abril y octubre de 2020. Manifestó que pagaba en promedio entre S/ 10,00 y S/ 12,00, pero el importe facturado se elevó en los recibos cuestionados sin justificación alguna; además, de que desconocía la lectura facturada porque no llegaban los recibos a su predio.
- 1.2. **17 de diciembre de 2020.**- La empresa distribuidora registro el reclamo signándole el N° REC-21503-ESC-2020.

- 1.3. **25 de enero de 2021.**- Mediante la Resolución N° GNLC-RES-01297-2021, la empresa distribuidora declaró infundado el reclamo.
- 1.4. **28 de enero de 2021.**- El recurrente interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-01297-2021.
- 1.5. **3 de febrero de 2021.**- La empresa distribuidora elevó los actuados en el presente procedimiento a esta Junta.
- 1.6. **17 de marzo de 2021.**- Mediante la Resolución N° 3908-2021 OS/JARU-S2, este Organismo dispuso que la empresa distribuidora proceda a elevar nuevamente el expediente administrativo por encontrarse incompleto.
- 1.7. **26 de marzo de 2021.**- La empresa distribuidora elevó los actuados a esta Junta.

## 2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si la empresa distribuidora facturó correctamente los consumos incluidos en los recibos emitidos en febrero, abril y octubre de 2020.

## 3. ANÁLISIS

### Consumos facturados en los recibos emitidos en febrero y octubre de 2020

- 3.1. En el presente caso, se advierte que el consumo facturado en el recibo emitido en febrero de 2020 fue registrado con anterioridad al estado de emergencia nacional, mientras que el consumo facturado en el recibo emitido en febrero de 2020 fue obtenido sobre la base de la diferencia de lecturas mensuales, por lo que corresponde que este extremo del reclamo se evalúe considerando el "Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"<sup>1</sup> (en adelante, Procedimiento de Reclamos).
- 3.2. De conformidad con lo establecido en el numeral 19.5 del Procedimiento de Reclamos, se verifica que la empresa distribuidora informó al recurrente sobre su derecho a solicitar el contraste de su medidor (verificación posterior del medidor<sup>2</sup>). Sin embargo, el recurrente no solicitó la realización de la prueba antes descrita.
- 3.3. En consecuencia, esta Sala analizará el presente reclamo a base de los demás elementos probatorios que obran en el expediente, a fin de descartar otros motivos distintos al error de precisión (el cual se acredita mediante la ejecución de la verificación posterior), que hayan podido generar el consumo reclamado y determinar si éste fue facturado correctamente:

3.3.1. **Acta de Atención en Campo**, del 23 de diciembre de 2020, elaborado por el personal de la empresa distribuidora, en el que se reportó que el medidor

---

<sup>1</sup> Aprobada mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD.

<sup>2</sup> 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.

N° 869664 registraba la lectura “234,698”. Adjuntó una vista fotográfica que acredita la lectura reportada.

3.3.2. **Historial de lecturas y Consumos<sup>3</sup> del suministro** [REDACTED] en el cual se observa que:

- i) El consumo reclamado del recibo emitido el 6 de febrero de 2020 (12 m<sup>3</sup>), corresponde a una liquidación de consumos efectuada en virtud a que en los meses anteriores (noviembre y diciembre de 2019) se efectuaron facturaciones sobre la base de lecturas estimadas.
- ii) El consumo reclamado del recibo emitido el 8 de octubre de 2020 (18 m<sup>3</sup>) se obtuvo sobre la base de diferencias de lecturas.

Al respecto, la lectura del medidor registrada el 30 de setiembre de 2020 (recibo emitido el 8 de octubre de 2020: “188”), es correlativa con las lecturas registradas el 31 de agosto de 2020 (recibo emitido en setiembre de 2020: “170”), el 30 de octubre de 2020 (recibo de octubre de 2020: “207”), el 1 de diciembre de 2020 (recibo de noviembre de 2020: “224”) y el 23 de diciembre de 2020 (inspección de la empresa distribuidora: “234,698”), con lo cual se descartan errores en la toma de las lecturas en el mes cuestionado.

3.4. La normativa vigente sobre la materia en reclamo establece lo siguiente:

Consumo facturado en el recibo emitido el 6 de febrero de 2020

Obligatoriedad de realizar la facturación sobre la base de lecturas reales

- El literal a) del artículo 72 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos<sup>4</sup> (en adelante, TUO del Reglamento de Distribución), establece que el equipo de medición deberá ser instalado en lugar accesible para su control. Deberá ser precintado por el

<sup>3</sup> Histórico de Consumos:

Recibo	Fecha de Emisión	Fecha de Lectura	Lectura	Consumo m <sup>3</sup>
Inspección	---	23/12/2020	234,698	---
nov-20	---	02/12/2020	224	17
oct-20	---	30/10/2020	207	19
sep-20	08/10/2020	30/09/2020	188	18
ago-20	---	31/08/2020	170	16
jul-20	---	31/07/2020	154	13
jun-20	---	30/06/2020	Estimada	10
may-20	---	30/05/2020	Estimada	9
abr-20	---	02/05/2020	Estimada	11
mar-20	07/04/2020	31/03/2020	Estimada	11
feb-20	---	28/02/2020	100	8
ene-20	06/02/2020	31/01/2020	92	12
dic-19	---	31/12/2019	Estimada	11
nov-19	---	30/11/2019	Estimada	3
oct-19	---	02/11/2019	62	14
sep-19	---	30/09/2019	Estimada	11
ago-19	---	31/08/2019	37	12
jul-19	---	31/07/2019	25	13
jun-19	---	28/06/2019	12	12
4 Instalación	---	29/05/2019	0	0

0,35 m<sup>3</sup>/mes

12,00 m<sup>3</sup>/mes

Recibo	Fecha	Lecturas utilizadas	Consumo facturado	Periodo de facturación	Consumo diario	Consumo real (m <sup>3</sup> )
jul-20	31/07/2020	154	13	31	0,35	10,87
jun-20	30/06/2020	Estimada	10	31	0,35	10,87
may-20	30/05/2020	Estimada	9	28	0,35	9,82
abr-20	02/05/2020	Estimada	11	32	0,35	11,22
mar-20	31/03/2020	Estimada	11	32	0,35	11,22
feb-20	28/02/2020	100	Consumo total			54

<sup>4</sup> Decreto Supremo N° 040-2008-EM.

Concesionario luego de su instalación y en cada oportunidad en que efectúe intervenciones en éste.

- El artículo 66 del TUO del Reglamento de Distribución, establece entre otros, que la facturación de gas natural se hará mensualmente, de acuerdo a la lectura realizada en los equipos de medición. El período de facturación no podrá ser inferior a veintiocho (28) días calendario, ni exceder los treinta y tres (33) días calendario, salvo en el caso de la primera facturación para un nuevo Suministro.

Concordante con lo anterior, la Cláusula Quinta, del Contrato de Suministro de Gas Natural, vigente en el período de estimación de consumos, establece que la facturación correspondiente al servicio será mensual, de acuerdo a la lectura realizada en los equipos de medición conforme a lo dispuesto en el reglamento y demás normas aplicables.

- El literal e), numeral 3, del artículo 111° de la Norma “Condiciones Generales del Servicio de Distribución de Gas Natural y de la Aplicación de las Tarifas al Usuario Final”<sup>5</sup> (en adelante, la Norma de Tarifas), establece que el recibo de consumo, adicionalmente a lo señalado en el artículo 66° del TUO del Reglamento de Distribución, deberá contener la lectura del mes anterior y la lectura del mes a facturar. Incluir, de ser el caso, el factor de corrección para la lectura del medidor.

#### **Facturación sobre la base de lecturas estimadas**

- El literal e) del artículo 75 del TUO del Reglamento de Distribución, faculta a la empresa distribuidora a efectuar el corte inmediato del servicio sin necesidad de aviso previo al consumidor ni intervención de las autoridades competente, cuando el Consumidor impida el acceso al personal de la Empresa distribuidora para la revisión de las Instalaciones Internas, equipos y Acometida, así como para la toma de lecturas de los medidores.
- La cláusula SEXTA del Contrato de Suministro, establece que la empresa distribuidora podrá realizar estimaciones de la cantidad de gas natural suministrada al Usuario y considerar una medición estimada empleando un sistema de promedios en base a los seis (06) últimos períodos de consumo y aplicando un criterio de razonabilidad en caso existan los registros necesarios. Asimismo, la empresa distribuidora no podrá realizar a un mismo medidor, más de cinco (5) estimaciones de consumo consecutivas o conforme lo establezcan las normas aplicables. En caso de no poder efectuar la medición del consumo por sexto mes consecutivo en el mismo año calendario, la empresa distribuidora podrá proceder a cortar el servicio.

#### **Recupero o reintegro por error de facturación**

- Respecto a errores de facturación, el numeral 5.3.1 de la “Norma de Calidad del Servicio de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos”<sup>6</sup> (en adelante, Norma

<sup>5</sup> Aprobada mediante la Resolución N° 054-2016-OS/CD

<sup>6</sup> Aprobado mediante la Resolución N° 306-2015-OS/CD, publicada el 30 de diciembre de 2015 y vigente a partir del día siguiente de su publicación (31 de diciembre de 2015).

de Calidad), establece que el Concesionario deberá emitir facturas conforme a lo establecido en el Reglamento, basadas en lecturas reales o estimadas. En caso que el Concesionario detecte errores de facturación sea en volumen o montos facturados, dicho error no debe repetirse en las siguientes facturaciones.

- El artículo 77 del TUO del Reglamento de Distribución, establece que cuando por falta de adecuada medición o por errores en el proceso de facturación, se considere importes distintos a los que efectivamente correspondan, el Concesionario procederá a la recuperación de tales importes o al reintegro según sea el caso; y que tanto la recuperación como el reintegro se efectuarán por un período máximo de doce (12) meses.

Concordante con lo anterior, el último párrafo de la Cláusula SEXTA del Contrato de Suministro, señala que en caso la Distribuidora, sea por estimación, error de medición o de facturación, considere importes distintos a los que efectivamente correspondan, en el momento que pueda liquidar los consumos reales del Usuario puede proceder a la recuperación de tales importes o al reintegro según sea el caso. Dicho ajuste se efectuará en la siguiente facturación y la valorización del metro cúbico de ajuste se realizará según la tarifa del servicio vigente al momento del ajuste.

- 3.5. Resulta oportuno mencionar que, en anteriores pronunciamientos<sup>7</sup>, para el caso de facturaciones en la modalidad de lecturas estimadas y/o liquidaciones de consumos que involucran a estas, esta Sala señaló que es de aplicación el artículo 77 del TUO del Reglamento de Distribución (*que establece que cuando por causa de una falta de adecuada medición o errores en el proceso de facturación, se considere importes distintos a los que efectivamente correspondan, el concesionario se encontraba facultado a recuperar tales importes o al reintegro, según sea el caso, por un período máximo de 12 meses*) aun cuando la empresa distribuidora no estaba autorizada a facturar bajo la referida modalidad.
- 3.6. Sin embargo, considerando una interpretación sistemática de la regulación, que abarca el referido artículo, las demás disposiciones aplicables, así como lo previsto en el contrato de suministro, en virtud de los principios del procedimiento administrativo aplicables al caso (legalidad, debido procedimiento, buena fe procedimental) y de la carga de la prueba que recae en el campo de la empresa distribuidora<sup>8</sup>, esta Sala procede a apartarse del criterio antes mencionado conforme tiene autorizado por ley<sup>9</sup>,

<sup>7</sup> Revisar las Resoluciones N° 2905-2019-OS/JARU-SC del 11 de setiembre de 2019, y N° 0266-2019-OS/JARU-SC del 21 de enero de 2019.

<sup>8</sup> Considerando que en el numeral 19.1 del Procedimiento de Reclamo, se establece que la empresa distribuidora es quien se encontraba en el deber de acreditar que en la tramitación de lo que es objeto de reclamo cumple con las normas que regulan el servicio público, en este caso que los consumos habrían sido registrados satisfactoriamente, siguiendo el trámite del numeral 19.3 del Procedimiento de Reclamos y en atención del principio de la carga probatoria dinámica, que traslada la verificación de los hechos, en razón de la situación favorable en la cual se halla alguna de las partes para acreditar la realidad de los mismos, en referencia a los recursos, y las condiciones profesionales, técnicas o de hecho para producir la prueba, como es el caso de la empresa distribuidora.

<sup>9</sup> Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General:  
Título Preliminar

motivando dicho cambio de manera debida y sustentada, considerando que una adecuada interpretación de la aplicación de dichos dispositivos es la siguiente:

- ✓ Cuando el equipo de medición se encuentre instalado en un lugar accesible para el control de lecturas, la empresa distribuidora ésta obligada a realizar la facturación mensual sobre la base de las lecturas reales del medidor (mes actual y mes anterior), considerando el periodo mensual con un mínimo (28 días) y un máximo (33 días), salvo la primera facturación.
- ✓ Cuando la empresa distribuidora no pueda efectuar la medición mensual del consumo, es decir cuando exista impedimento para acceder al medidor<sup>10</sup>, podrá efectuar la facturación mensual sobre la base de lecturas estimadas siempre que no exceda más de 5 estimaciones consecutivas, siendo que en caso de no poder efectuar la lectura del medidor por sexto mes consecutivo, queda facultada a efectuar el corte del servicio, con el fin de registrar la lectura del medidor y realizar la respectiva liquidación de consumos.
- ✓ La empresa distribuidora está autorizada a efectuar recuperos o reintegros hasta por un plazo de 12 meses cuando cometa un error en cualquiera de las modalidades de facturación a la que está autorizada:
  - Con lecturas reales (cuando la medición es accesible para el control de lecturas) o;
  - Con lecturas estimadas (cuando la medición no es accesible para el control de lecturas).

Es decir, cuando facture con lecturas reales, se pueden presentar errores en la facturación (errores en la toma de lectura, errores en los consumos leídos por detectarse inadecuada medición, errores en el periodo mensual de facturación, errores de la valorización del consumo por no aplicar la tarifa que corresponde según la categoría tarifaria); y, cuando esté facultada a facturar sobre la base de lecturas estimadas, se pueden presentar errores en la determinación del consumo estimado.

---

(...)

"1.15. (...) Las actuaciones de la autoridad administrativa son congruentes con las expectativas legítimas de los administrados razonablemente generadas por la práctica y los antecedentes administrativos, salvo que por las razones que se expliciten, por escrito, decida apartarse de ellos. La autoridad administrativa se somete al ordenamiento jurídico vigente y no puede actuar arbitrariamente. En tal sentido, la autoridad administrativa no puede variar irrazonable e inmotivadamente la interpretación de las normas aplicables."

**Artículo 86.-** Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes:

(...)

"8. Interpretar las normas administrativas de forma que mejor atienda el fin público al cual se dirigen, preservando razonablemente los derechos de los administrados."

<sup>10</sup> La misma empresa distribuidora así lo informa en su página Web: <https://www.calidda.com.pe/atencion-al-cliente/Paginas/Informacion-Relevante/Preguntas%20frecuentes.aspx#seccion>

En este mismo sentido, la empresa distribuidora no podrá efectuar recuperos por error de facturación, en las modalidades de facturación que se consideran no autorizadas o que transgreden las normas antes mencionadas, en casos como los siguientes:

- Facturación sobre la base de lecturas estimadas cuando el medidor se encuentra accesible para su control.
- Facturación que excede el plazo máximo de facturación con lecturas estimadas (5 meses), cuando el medidor está ubicado en [REDACTED] toda vez que, ante estos casos, el contrato faculta a la empresa distribuidora a cortar el servicio para registrar la lectura y liquidar los consumos, a fin de no continuar realizando facturaciones estimadas. Interpretar lo contrario, supondría que la empresa distribuidora está autorizada a facturar sobre la base de lecturas estimadas sin ningún límite ni condición y recuperar cualquier consumo, lo que no resulta razonable.

- 3.7. Para el caso materia de reclamo, se observa que la empresa distribuidora no ha demostrado que el medidor se encuentre en una ubicación no accesible para el control lecturas, conforme lo exige el numeral 19.1 del Procedimiento de Reclamos, que prescribe que la empresa distribuidora deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa respecto de la materia reclamada, por lo que se infiere que no estaba facultada a facturar bajo la modalidad de lecturas estimadas.
- 3.8. Considerando que la empresa distribuidora no ha demostrado que estaba facultada a facturar los meses de noviembre y diciembre de 2019 sobre la base lecturas estimadas, no se encuentra facultada a facturar el consumo reclamado en el recibo emitido el 6 de febrero de 2020 como una liquidación de consumos prevista en el contrato de suministro.
- 3.9. Sin embargo, en la medida que la empresa distribuidora cometió un error en el proceso de facturación en el recibo emitido el 6 de febrero de 2020, toda vez que si bien efectuó la toma de lectura del mes, no realizó la facturación del mes considerando la lectura del mes anterior y la lectura del mes a facturar (conforme lo establece el artículo 66 del Reglamento de Distribución y el literal e), numeral 3, del artículo 111 de la Norma de Tarifas), corresponde que aplique un recuperado de consumos solo en este mes en virtud de lo establecido por el artículo 77 del TUO del Reglamento de Distribución.
- 3.10. En consecuencia, la empresa distribuidora deberá refacturar el consumo incluido en el recibo emitido el 6 de febrero de 2020 (12 m<sup>3</sup>) y los cargos asociados a éste, considerando un consumo de 0 m<sup>3</sup> y efectuó un recuperado de 10 m<sup>3</sup> (consumo promedio registrado en el período de la liquidación de consumos) en 10 cuotas iguales sin intereses ni moras, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 77 del TUO del Reglamento de Distribución.

Consumo facturado en el recibo emitido el 8 de octubre de 2020

- 3.11. El consumo reclamado ha sido facturado a base de la diferencia de lo registrado por el equipo de medición en un mes respecto del anterior (recibo emitido el 8 de octubre de

2020: 18 m<sup>3</sup> = “188” - “170”). Este mecanismo de facturación es el que contempla la normativa vigente a fin de que se cobre al usuario por la cantidad de gas demandado en un determinado periodo.

- 3.12. En el predio del recurrente anteriormente se demandan consumos variables, entre ellos, de similar orden e inclusive superiores al reclamado, según se puede apreciar en el histórico de consumos.

Cabe indicar que la facturación mensual se realizó a base de los registros de un equipo de medida (del cual no se ha demostrado su incorrecto funcionamiento), que refleja la demanda de gas en un determinado periodo, que puede variar de acuerdo con el uso de los equipos instalados en el predio.

Asimismo, es necesario precisar que si el recurrente consideraba que el exceso del consumo alegado se debía a un problema en el funcionamiento del medidor y habiendo sido informada de su derecho a solicitar la verificación posterior tal como lo exige el Procedimiento de Reclamos, recaía en él la carga del ofrecimiento de tal medio probatorio. Sin embargo, el recurrente no requirió la actuación de dicha prueba; por lo que, no se ha demostrado con la prueba técnica pertinente el incorrecto funcionamiento del medidor.

De lo anterior, se verifica la capacidad del recurrente de demandar consumos como el cuestionado.

- 3.13. En consecuencia, de la evaluación conjunta de los medios probatorios listados precedentemente, habiéndose descartado errores en la toma de las lecturas a base de las cuales se efectuó la facturación, no habiéndose demostrado con la prueba técnica pertinente el incorrecto funcionamiento del medidor y habiéndose verificado la capacidad del suministro de demandar consumos como el reclamado según se observa del registro de sus consumos anteriores, esta Sala concluye que el consumo facturado en el recibo emitido el 8 de octubre de 2020 fue correctamente determinado por la empresa distribuidora.

#### **Consumo facturado en el recibo emitido el 7 de abril de 2020**

- 3.14. En el presente caso, es materia de reclamo, el consumo facturado en el recibo emitido el 7 de abril de 2020, el cual fue obtenido 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; por lo que, según lo establecido en los procedimientos de reclamos vigente, el reclamo debe 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 Nacional”<sup>11</sup> (en adelante, Procedimiento Especial de Reclamos).

- 3.15. 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

---

<sup>11</sup> Aprobado mediante la Resolución N° 079-2020-OS/CD.

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.

3.16. 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 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.

3.17. 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 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.

3.18. 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>12</sup> regulada en el artículo 151 del Texto Único Ordenado de la Ley del

---

<sup>12</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.

Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444<sup>13</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.

- 3.19. 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>14</sup>.
- 3.20. En ese sentido, se verifica que el consumo facturado en el recibo emitido el 7 de abril de 2020 (11 m<sup>3</sup>), es similar que el consumo promedio que correspondería facturar según la evaluación realizada por este Organismo (11,22 m<sup>3</sup>/mes – obtenido sobre la base del consumo real demandado en el periodo de liquidación de marzo a julio de 2020, el cual es menor que el promedio de los dos consumos más bajos registrados en los doce meses anteriores), por lo que corresponde confirmar el consumo facturado por la empresa distribuidora en dicho mes.

#### 4. RESOLUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin<sup>15</sup>, **SE RESUELVE:**

**Artículo 1.º.- REVOCAR EN PARTE** la Resolución N° GNLC-RES-01297-2021 y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo por el consumo facturado en el recibo emitido el 6 de febrero de 2020.

**Artículo 2.º.-** La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo incluido en el recibo emitido el 6 de febrero de 2020 (12 m<sup>3</sup>) y los cargos asociados a éste, considerando un consumo de 0 m<sup>3</sup> y efectuó un recupero de 10 m<sup>3</sup> en 10 cuotas iguales sin intereses ni moras, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 77 del TUO del Reglamento de Distribución.

**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 diez días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, adjuntando los documentos en los

<sup>13</sup> Aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

<sup>14</sup> Morón Urbina, Juan Carlos. “Comentarios a Ley del Procedimiento Administrativo General”. Gaceta Jurídica, 15va ed., Lima, Agosto, 2020.

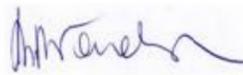
<sup>15</sup> Aprobado mediante la Resolución N° 044-2018-OS/CD.

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2  
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 6332-2021 OS/JARU-S2

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.- CONFIRMAR** la Resolución N° GNLC-RES-01297-2021 que declaró **INFUNDADO** el reclamo del recurrente por los consumos facturados en los recibos emitidos el 7 de abril y 8 de octubre 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 de acudir a la vía judicial e interponer una demanda contencioso 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: 11/05/2021  
17:58:45

Sala Unipersonal 2  
JARU