

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 6768-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 24 de mayo del 2021

Expediente N° 202100078068

Recurrente: [REDACTED]
[REDACTED]

Materia: Excesivos consumos facturados

Suministro: [REDACTED]

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

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-00952-2021

SUMILLA: La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo incluido en el recibo emitido en marzo de 2020 y los cargos asociados a este, en aplicación de silencio administrativo positivo, así como los consumos incluidos en los recibos emitidos de abril a julio de 2020 y los cargos asociados a estos, considerando 8,50 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. **8 de octubre de 2020.-** El recurrente, a través del aplicativo Tukuy Rikuy, reclamó por considerar excesivos los consumos facturados en los recibos emitidos de marzo a julio de 2020. Manifestó que estuvo de viaje durante el mes de julio de 2020 por motivos familiares, pero el consumo le llegó igual, indicando que cuenta con todas las pruebas de lo mencionado.
- 1.2. **7 de enero de 2021.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-00952-2021, la empresa distribuidora declaró infundado el reclamo por los consumos facturados en los recibos emitidos de marzo a julio de 2020.
- 1.3. **4 de febrero de 2021.-** El recurrente presentó ante este organismo, recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-00952-2021. Manifestó que:
 - Antes del estado de emergencia sanitaria, su promedio mensual era de S/ 25, no superando los S/ 30, dado que solo cuenta con 1 cocina de 4 hornillas que usa 3 veces al día, pero después que reiniciaron la lectura del medidor, los consumos subieron en un 100% más de lo habitual.
 - Durante los meses de cuarentena, de marzo a julio de 2020, su persona y familia se han dedicada a la venta de verduras en el mercado, por lo que es falso que haya realizado fiestas u otras reuniones en su predio, más aún cuando no tiene algún otro artefacto que funcione con gas natural.
- 1.4. **10 de febrero de 2021.-** Este organismo trasladó a la empresa distribuidora el escrito del recurrente del 4 de febrero de 2021, a fin de que le otorgue el trámite correspondiente.

1.5. **29 de marzo de 2021.-** Mediante la Resolución N° 4544-2021 OS/JARU-S2, esta Junta declaró nulo el acto de elevación del recurso administrativo de fecha 15 de febrero de 2021, dado que el expediente administrativo no contenía el detalle de facturaciones ni el historial de consumos y lecturas del suministro [REDACTED]

1.6. **12 de abril 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 de marzo a julio de 2020.

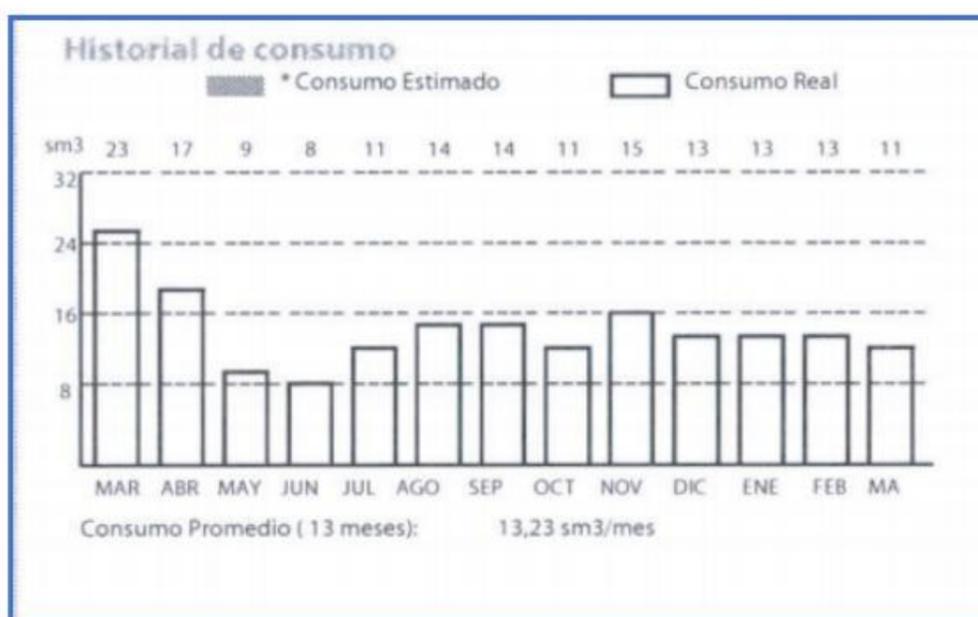
3. ANÁLISIS

Consumo facturado en el recibo emitido en marzo de 2020

3.1 En el presente caso, se advierte que el consumo facturado en el recibo emitido en marzo de 2020 fue obtenido en base a la diferencia de lecturas mensuales (conforme se visualiza en el recibo correspondiente¹), por lo que corresponde que el reclamo se evalúe considerando el "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"² (en adelante, Procedimiento de Reclamos regular).

3.2 En el literal d) del numeral 20.1 del Procedimiento de Reclamos regular, establece que la empresa distribuidora deberá de resolver los reclamos, en los que se cuestione materias distintas o adicionales a las mencionadas en los literales a), b) y c) de dicho numeral 20.1 (como en el presente caso, consumo de gas natural), **dentro del plazo de treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente a su recepción o subsanación de los requisitos de admisibilidad.**

¹ Detalle:



518451	553805	651449	05.05.2020	11:13	553	13	Estimación automática - SAP	Lectura periódica
518451	553805	651449	02.04.2020	06:41	540	12	Estimación automática - SAP	Lectura periódica
518451	553805	651449	03.03.2020	14:22	528	11	Lectura por empresa suministradora - SAP	Lectura periódica
518451	553805	651449	04.02.2020	11:33	517	13	Lectura por empresa suministradora - SAP	Lectura periódica

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

- 3.3 Asimismo, de conformidad con el numeral 21.1 del Procedimiento de Reclamos regular, es aplicable el silencio administrativo positivo si la empresa distribuidora no emite pronunciamiento en los plazos establecidos en el numeral 20.1 (salvo que estuviese facultada a suspender el procedimiento) o si no notifica su pronunciamiento dentro de los cinco (5) días hábiles desde su emisión.
- 3.4 En el caso bajo análisis, la empresa distribuidora registró el reclamo presentado por el recurrente el 8 de octubre de 2020, y considerando que el plazo para que la empresa distribuidora se pronuncie era de treinta (30) días hábiles, **el cual vencía 19 de noviembre de 2020**.
- 3.5 Sin embargo, la empresa distribuidora emitió la Resolución N° GNLC-RES-00952-2021, respecto del consumo facturado en el recibo emitido en marzo de 2020, el **7 de enero de 2021**, es decir, fuera del plazo previsto en la normativa vigente.
- 3.6 En ese sentido, dado que la empresa distribuidora emitió su pronunciamiento fuera del plazo previsto, se verifica que operó la aplicación del silencio administrativo positivo, por lo que corresponde ampararlo en los términos en que fueron solicitados, de conformidad con el numeral 21.2 del Procedimiento de Reclamos regular y los numerales 5.3³ y 10.3 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444⁴ (en adelante, TUO de la LPAG) y en los términos en que fueron solicitados, de acuerdo con los numerales 199.1 y 199.2 de la misma Ley.
- 3.7 En consecuencia, considerando que la pretensión del recurrente no contraviene el ordenamiento jurídico, corresponde declarar fundado el reclamo en aplicación del silencio administrativo positivo; y disponer que la empresa distribuidora proceda a refacturar el consumo facturado en el recibo emitido en marzo de 2020⁵ considerando **8,50 m³** (promedio de los dos consumos más bajos registrados en los meses anteriores).

³ Texto modificado según el artículo 2 del Decreto Legislativo N° 1272.

⁴ Aprobado mediante el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

⁵ Histórico de consumos y lecturas:

3.8 Cabe señalar que, de conformidad con lo establecido en el numeral 21.2 del Procedimiento de Reclamos regular, si la empresa distribuidora se pronuncia fuera de los plazos establecidos, dicha resolución es nula. En ese sentido, al haberse emitido la Resolución N° GNLC-RES-00952-2021, respecto del consumo facturado en el recibo emitido en marzo de 2020, fuera del plazo establecido en la normativa vigente, la empresa distribuidora incurrió en la causal de nulidad establecida en el numeral 10.1 del TUO de la LPAG (contravención a la norma).

Consumos facturados en los recibos emitidos de abril a julio de 2020

3.9 Los consumos en los recibos emitidos de abril a junio de 2020, fueron facturados a promedios y en el mes de julio de 2020, se efectuó la respectiva liquidación, siendo que estos se efectuaron 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.

3.10 En tal sentido, según lo establecido en los procedimientos de reclamos vigentes, el reclamo por los consumos facturados en los recibos emitidos de abril a julio de 2020, corresponden ser evaluados 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 Nacional⁶" (en adelante, Procedimiento Especial de Reclamos).

3.11 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

Fecha de Lectura	Lectura	Consumos m ³	Fecha de Lectura	Días del período de facturación	Consumo diario	Consumo real (m ³)
30/03/21	915	25.0	02/07/20	30	0.98	29.50
01/03/21	890.0	23.0	02/06/20	28	0.98	27.54
01/02/21	867.0	25.0	05/05/20	33	0.98	32.45
02/01/21	842.0	31.0	02/04/20	30	0.98	29.50
02/12/20	811.0	33.0	03/03/20	Consumo total		119.00
04/11/20	778.0	46.0				
05/10/20	732.0	41.0				
19/09/20	714.27	Inspección				
03/09/20	691.0	33.0				
04/08/20	658.0	11.0				
* 02/07/20	647.0	83.0				
02/06/20	Estimación	11.0			0.98	
05/05/20	Estimación	13.0			m ³ /día	
02/04/20	Estimación	12.0				
03/03/20	528.0	11.0				
04/02/20	517.0	13.0				
03/01/20	504.0	13.0				
03/12/19	491.0	13.0				
04/11/19	478.0	15.0				
02/10/19	463.0	11.0				
03/09/19	452.0	14.0				
02/08/19	438.0	14.0				
02/07/19	424.0	11.0				
04/06/19	413.0	8.0			8.5	
03/05/19	405.0	9.0			m ³ /mes	
02/04/19	396.0	17.0				

(*) Consumo neto

⁶ Aprobado mediante la Resolución N° 079-2020-OS/CD

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.

3.12 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 resolutoria de treinta (30) días hábiles.

3.13 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 (**si bien indicó que se comunicó por vía telefónica con el recurrente y le brindó la información del consumo, pero que este no aceptó desistimiento; no obstante, no adjuntó el archivo digital con la grabación de dicha llamada**), 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"⁷, 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.**

3.14 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 preclusión⁸ regulada

⁷ Aprobada mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD y modificatoria emitida en el artículo 3° de la Resolución N° 075-2015-OS-CD.

⁸ 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.

en el artículo 151 del 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.

- 3.15 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 (...)”⁹.
- 3.16 En consecuencia, corresponde ordenar a la empresa distribuidora que refacture los consumos facturados en los recibos emitidos de abril a julio de 2020 y los cargos asociados a estos, considerando 8,50 m³ para cada mes (promedio de los dos consumos más bajos registrados en los meses anteriores, que es menor que los consumos reales en el período liquidación y a los consumos facturados).

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin¹⁰, **SE RESUELVE:**

Artículo 1.º.- Declarar **NULA** la Resolución N° GNLC-RES-00952-2021, en el extremo referido al consumo facturado en el recibo emitido en marzo de 2020 y todo lo actuado con posterioridad a esta.

Artículo 2.º.- Declarar **FUNDADO** el reclamo del recurrente por el consumo facturado en el recibo emitido en marzo de 2020, en aplicación del silencio administrativo positivo.

Artículo 3.º.- **REVOCAR** la Resolución N° GNLC-RES-00952-2021 y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo por los consumos facturados en los recibos emitidos de abril a julio de 2020 y los cargos asociados a estos.

Artículo 4.º.- La empresa distribuidora deberá refacturar los consumos incluidos en los recibos emitidos de marzo a julio de 2020 y los cargos asociados a estos, considerando 8,50 m³ para cada mes.

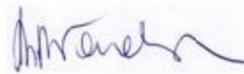
Asimismo, de corresponder, deberá reintegrar al recurrente el pago que hubiese efectuado en exceso, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 77 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos.

⁹ Morón Urbina, Juan Carlos. “Comentarios a Ley del Procedimiento Administrativo General”. Gaceta Jurídica, 15va ed., Lima, Agosto, 2020.

¹⁰ Aprobado mediante la Resolución N° 044-2018-OS/CD.

Artículo 5.º.- La empresa distribuidora deberá informar a este organismo y al recurrente del cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo anterior, dentro de los diez (10) días hábiles de recibida la presente resolución, adjuntando los documentos en los que conste el cumplimiento de lo ordenado (detalle de movimientos de la cuenta del suministro donde se precise las rebajas, saldos en disputa liberados e ingresados, entre otros).

Artículo 6.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 (3) meses contados desde la notificación de la presente resolución.



Firmado Digitalmente
por: BRASCHI O'HARA
Ricardo Abelardo Sixto
FAU 20376082114 hard
Fecha: 24/05/2021
19:57:47

Sala Unipersonal 2
JARU