

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2**  
**JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS**  
**ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN**  
**ENERGÍA Y MINERÍA**  
**OSINERGMIN N° 6936-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 26 de mayo del 2021

**Expediente N° 202100082974**

**Recurrente:** [REDACTED]

**Materia:** Excesivo consumo facturado

**Suministro:** [REDACTED]

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

**Resolución impugnada:** N° GNLC-RES-01193-2021

**SUMILLA:** La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo facturado en el recibo emitido en noviembre de 2020 y los cargos asociados a este, considerando 40,33 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. **15 de diciembre de 2020.-** La recurrente, a través de la página Web de la empresa distribuidora, reclamó por el consumo facturado en el recibo N° S001-09195034 (emitido 10 de noviembre de 2020). Preciso que lo facturado por S/ 618,20 no guarda proporción ni relación con el promedio de consumo mensual que se ha venido facturando desde el inicio del contrato, por lo que solicitó la investigación de su caso.
- 1.2. **18 de enero de 2021.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-01193-2021, la empresa distribuidora declaró infundado el reclamo.
- 1.3. **10 de febrero de 2021.-** La recurrente interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-01193-2021. Solicitó se revise sus consumos de los años 2017, 2018, 2019 y 2020 porque no existe equivalencia de los consumos que se le está cobrando, considerando que su consumo sigue siendo el mismo y es utilizado por solo 3 personas, sin haber aumentado la cantidad de las mismas.
- 1.4. **5 de abril de 2021.-** Mediante la Resolución N° 4795-2021-OS/JARU-SU2, esta Junta declaró nulo el acto de elevación del recurso administrativo de fecha 12 de febrero de 2021, dado que el expediente de reclamo no contiene la fuente original del reclamo inicial.
- 1.5. **16 de abril de 2021.-** La empresa distribuidora elevó los actuados en el presente procedimiento a esta Junta.

**2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN**

Determinar si la empresa distribuidora facturó correctamente el consumo incluido en el

recibo emitido en noviembre de 2020.

### 3. ANÁLISIS

- 3.1. Sobre el particular, se verifica que el consumo facturado en el recibo emitido en noviembre de 2020 fue facturado en base a una liquidación de consumos estimados, 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 y modificado mediante Decretos de Urgencia Nos. 062-2020 y 074-2020, por lo tanto, corresponde que dicho extremo del reclamo se evalúe considerando el "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, el Procedimiento Especial de Reclamos).
- 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:**
- Estimaciones de consumo utilizadas para las facturaciones, y cómo fueron determinadas.
  - 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.
  - Detalle de la evolución de los consumos del usuario.
  - Estado de cuenta, que incluya las facturaciones mensuales y pagos efectuados.
- 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:
- La información señalada en los literales a) al d) del numeral 3.1 del artículo 3 del presente procedimiento;
  - El sustento de los demás cargos reclamados, de ser el caso;
  - 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.

---

<sup>1</sup> Aprobada mediante la Resolución N° 079-2020-OS/CD de fecha 2 de julio de 2020 (publicada el 4 de julio de 2020).

- 3.4. 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.
- 3.5. 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.
- 3.6. 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>2</sup> regulada 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.
- 3.7. 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>3</sup>.
- 3.8. En consecuencia, corresponde ordenar a la empresa distribuidora que refacture el consumo facturado en el recibo emitido en noviembre de 2020<sup>4</sup>, considerando **40,33 m<sup>3</sup>**

---

<sup>2</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>3</sup> Morón Urbina, Juan Carlos. “Comentarios a Ley del Procedimiento Administrativo General”. Gaceta Jurídica, 15va ed., Lima, Agosto, 2020.

<sup>4</sup> Histórico de Consumos:

(obtenido en base al consumo real demandado en el periodo de liquidación de noviembre 2019 a noviembre de 2020, los cuales son menores que el promedio de los dos consumos más bajos registrados en los seis meses anteriores y el consumo facturado en el mes reclamado).

#### 4. RESOLUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin<sup>5</sup>, **SE RESUELVE:**

**Artículo 1.º.-** Declarar **FUNDADO** el reclamo de la recurrente por el consumo facturado en el recibo emitido en noviembre de 2020.

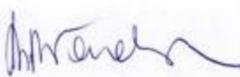
**Artículo 2.º.-** La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo facturado en el recibo emitido en noviembre de 2020, considerando 40,33 m<sup>3</sup>.

Asimismo, de corresponder, deberá reintegrar a la 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 este organismo y la recurrente del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes de su notificación, remitiendo los documentos sustentatorios correspondientes (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 meses contados desde la notificación de la presente resolución.

Firmado Digitalmente  
 por: BRASCHI O'HARA  
 Ricardo Abelardo Sixto  
 FAU 20376082114 hard  
 Fecha: 26/05/2021  
 21:22:36



Recibos	Fecha de Lectura	Lectura	Consumo Facturado m3	Observación
nov-20	03/11/2020	812	371	Lectura empresa
oct-20	02/10/2020	441	0	Estimación
sep-20	02/09/2020	441	0	Estimación
ago-20	04/08/2020	441	0	Estimación
jul-20	02/07/2020	441	0	Estimación
jun-20	02/06/2020	441	0	Estimación
may-20	05/05/2020	441	18	Estimación
abr-20	02/04/2020	423	16	Estimación
mar-20	03/03/2020	407	14	Estimación
feb-20	04/02/2020	393	15	Estimación
ene-20	03/01/2020	378	14	Estimación
dic-19	03/12/2019	364	12	Estimación
1 nov-19	04/11/2019	352	31	Lectura empresa
oct-19	02/10/2019	321	12	Estimación
sep-19	02/09/2019	309	309	Estimación

Meses	Consumo diario X ciclo de facturación	Consumo real m3
nov-20	1,26 x 32	40,33

1,26  
 m<sup>3</sup>/día

<sup>5</sup> Aprobado mediante la Resolución N° 044-2018-OS/CD.

Sala Unipersonal 2  
JARU