

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2**  
**JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS**  
**ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN**  
**ENERGÍA Y MINERÍA**  
**OSINERGMIN N° 9736-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 30 de julio del 2021

Expediente N° 202100097312

Recurrente: [REDACTED]

Materia: Excesivos consumos facturados

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro y domicilio procesal: [REDACTED]

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-04064-2021

**SUMILLA:** La empresa distribuidora deberá refacturar los consumos facturados en los recibos emitidos de agosto a noviembre de 2020 y los cargos asociados a estos, de tal forma que el recibo de cada mes resulte en S/ 50, en aplicación de silencio administrativo positivo.

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

**1. ANTECEDENTES**

- 1.1. **3 de diciembre de 2020.-** A través del aplicativo Tukuy Ricuy, se registró el reclamo del recurrente por los excesivos consumos facturados en los recibos emitidos de agosto a noviembre de 2020. Manifestó que pagaba S/ 50 como máximo por su consumo, pero en setiembre de 2020 le cobraron S/ 216 y noviembre de 2020 el importe de S/ 277.
- 1.2. **27 de enero de 2021.-** A través del aplicativo Tukuy Ricuy, se registró el reclamo del recurrente por los excesivos consumos facturados en los recibos emitidos de agosto a noviembre de 2020. Manifestó que pagaba S/ 50 como máximo por su consumo, pero en setiembre de 2020 le cobraron S/ 216 y noviembre de 2020 el importe de S/ 277. Preciso que ingresó su reclamo el 3 de diciembre de 2020, pero la empresa distribuidora cerró la atención con una comunicación del 4 de diciembre de 2020 sin generarse un numero de reclamo.
- 1.3. **10 de marzo de 2021.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-04064-2021, la empresa distribuidora declaró infundado el reclamo por los consumos facturados en los recibos emitidos de agosto a noviembre de 2020.
- 1.4. **5 de abril de 2021.-** El recurrente presentó ante este organismo, recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-04064-2021. Manifestó que su reclamo fue claro, al señalar que los recibos no reflejan los consumos registrados por el medidor, por lo que la empresa distribuidora debió realizar la prueba de contrastación del medidor a efectos de determinar su operatividad y no resolver con sus pruebas actuadas de manera arbitraria.

- 1.5. **23 de abril de 2021.-** Este organismo trasladó a la empresa distribuidora el recurso de apelación del recurrente, a fin de que le otorgue el trámite correspondiente.
- 1.6. **3 de mayo de 2021.-** Mediante documento N° REC2021-009164 la empresa distribuidora elevó los actuados a esta Junta.

## 2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si la empresa distribuidora facturó correctamente los consumos facturados en los recibos emitidos de agosto a noviembre de 2020.

## 3. ANÁLISIS

- 3.1. En el presente caso, en el reclamo registrado el 27 de enero de 2021, el recurrente señaló que el 3 de diciembre de 2020 ya había presentado su reclamo por los consumos facturados en los recibos de agosto a noviembre de 2020, pero que la empresa distribuidora no lo registró, lo cual se ha verificado a través del aplicativo Tikuy Ricuy<sup>1</sup>; sin embargo, la empresa distribuidora en su resolución no sustentó el motivo por el cual no registró el primer reclamo por la misma materia efectuada el 3 de diciembre de 2020, ni obra en el expediente información alguna sobre ello, por lo que esta Sala considera que el reclamo se inició en esta última fecha.
- 3.2. Siendo así, de conformidad con lo establecido en los literales b) y c) del numeral 20.1 del Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos

<sup>1</sup> Detalle:

### Cargo Generado

#### DETALLE DE LA CONFORMIDAD

<b>Datos del solicitante</b>			
Nombres y apellidos	PAULO WALTER RAMOS CHAUPIN	Nro. Suministro	166735
DNI	07059151	Teléfono	
Correo electrónico	waltercitochaupin@gmail.com		

<b>Responsable de atención</b>			
Empresa CALIDDASA			

<b>Datos de la denuncia</b>			
Nro. Solicitud	3249161	Código EDE	
Fecha registro	03/12/2020 10:47 AM	Canal registro	
Sector	RED DE GAS NATURAL	Asunto	Excesivos consumos facturados.
<i>Ciudadano indica que calidda en el mes de setiembre le facturaron en exceso. Indica que se comunicó con la empresa ; pero no le hacen caso.</i>			

<b>Descripción de la denuncia</b>	Señala que su consumo era de 50 soles como máximo y setiembre le cobraron 216 soles , noviembre 277. Desea reclamar los meses de agosto a noviembre por excesiva facturación. DNI: 07059151		
<b>Ubicación</b>	Nombre: PAULO WALTER RAMOS CHAUPIN Email: waltercitochaupin@gmail.com null - LIMA, LIMA, EL AGUSTINO		

de Electricidad y Gas Natural”<sup>2</sup> (en adelante, Procedimiento de Reclamos regular), la empresa distribuidora deberá de resolver los reclamos, en los que se cuestione únicamente el exceso de consumo de energía eléctrica de usuarios en la opción tarifaria BT5B y/o cargos mínimos o cargos asociados al consumo, dentro del plazo de diez (10) hábiles cuando se verifique errores de facturación en la evaluación establecida en los literales a) y b) del numeral 19.3 del citado Procedimiento; de no ser así, la empresa distribuidora podrá resolver el reclamo dentro del plazo de treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente a su recepción o subsanación de los requisitos de admisibilidad, o cuando se trate de consumos reclamados dentro del periodo afecto a las disposiciones del Decreto de Urgencia N° 035-2020, modificado por los Decretos de Urgencia Nos. 062-2020 y 074-2020, el plazo para resolver el reclamo puede ser hasta en sesenta (60) días hábiles.

- 3.3. Asimismo, de conformidad con lo establecido en 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 del citado procedimiento** (salvo que estuviese facultada a suspender el procedimiento) o si no notifica su pronunciamiento dentro del plazo de cinco (5) días hábiles desde su emisión.

#### **Consumo facturado en el recibo emitido en agosto de 2020**

- 3.4. De la documentación obrante en el expediente, esta Sala ha determinado que la empresa distribuidora **tenía un plazo de sesenta (60) días hábiles para emitir su pronunciamiento por el consumo facturado en el recibo de agosto de 2020**, de conformidad con lo establecido en el citado el artículo 3 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 ” (en adelante Procedimiento Especial de Reclamos), dado que la materia reclamada se encuentra referida a una liquidación de consumos efectuado dentro del periodo considerado por el Decreto de Urgencia 035-2020 y modificatorias.
- 3.5. **Considerando que el reclamo fue presentado el 3 de diciembre de 2020, el plazo para que se pronuncie la empresa distribuidora por el consumo facturado en el recibo emitido en agosto de 2020, vencía el 4 de marzo de 2021.**
- 3.6. Al respecto, la empresa distribuidora emitió la Resolución N° GNLC-RES-04064-2021 por el consumo facturado en el recibo emitido en agosto de 2020, **el 10 de marzo de 2021**, es decir, fuera del plazo previsto en el Procedimiento Especial de Reclamos.

#### **Consumos facturados en los recibos emitidos de setiembre a noviembre de 2020**

- 3.7. Los consumos facturados en los recibos emitidos de setiembre a noviembre de 2020 fueron obtenidos en base a la diferencia de lecturas mensuales, por lo que corresponde estos se evalúen considerando el Procedimiento de Reclamos regular.
- 3.8. 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

---

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

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.**

- 3.9. **Considerando que el reclamo fue presentado el 3 de diciembre de 2020, el plazo para que se pronuncie la empresa distribuidora por los consumos facturados en los recibos emitidos de setiembre a noviembre de 2020, vencía el 21 de enero de 2021.**
- 3.10. Sin embargo, la empresa distribuidora emitió la Resolución N° GNLC-RES-04064-2021 por los consumos facturados en los recibos emitidos de setiembre a noviembre de 2020, **el 10 de marzo de 2021**, es decir, fuera del plazo previsto en el Procedimiento de Reclamos regular.
- 3.11. 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 5.3<sup>3</sup> y 10.3 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444<sup>4</sup> (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.
- 3.12. En consecuencia, la pretensión del recurrente referido a los consumos facturados en los recibos emitidos de agosto a noviembre de 2020 no contraviene el ordenamiento jurídico, por lo que corresponde declarar fundado el reclamo en aplicación del silencio administrativo positivo; y por lo tanto ordenar a la empresa distribuidora que refacture los consumos facturados en los recibos emitidos de agosto a noviembre de 2020 y los cargos asociados a estos, de tal forma que el recibo de cada mes resulte en S/ 50,00 (importe reconocido por el recurrente como pago máximo).
- 3.13. Finalmente, 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-04064-2021 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).

#### 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 **NULA** la Resolución N° GNLC-RES-04064-2021 y todo lo actuado con posterioridad a esta, al haberse emitido fuera del plazo establecido en la normativa vigente.

<sup>3</sup> Texto modificado según el artículo 2 del Decreto Legislativo N° 1272.

<sup>4</sup> Aprobado mediante el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

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

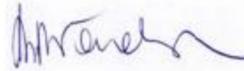
**Artículo 2.º.-** Declarar **FUNDADO** el reclamo por los consumos facturados en los recibos emitidos de agosto a noviembre de 2020, en aplicación del silencio administrativo positivo.

**Artículo 3.º.-** La empresa distribuidora deberá refacturar los recibos emitidos de agosto a noviembre de 2020, de tal forma que el recibo de cada mes resulte en S/ 50,00.

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

**Artículo 4.º.-** La empresa distribuidora deberá informar a este organismo y al 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 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 (3) meses contados desde la notificación de la presente resolución.



Firmado Digitalmente  
por: BRASCHI O'HARA  
Ricardo Abelardo Sixto  
FAU 20376082114 soft  
Fecha: 30/07/2021  
18:54:59

Sala Unipersonal 2  
JARU