

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2**  
**JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS**  
**ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN**  
**EN ENERGÍA Y MINERÍA**  
**OSINERGMIN N° 11812-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 15 de septiembre del 2021

**Expediente N° 202100097173**

**Recurrente:** [REDACTED]

**Materia:** Excesivo consumo

**Suministro:** [REDACTED]

**Ubicación del suministro:** [REDACTED]

**Domicilio procesal:** [REDACTED]

**SUMILLA:** La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo incluido en el recibo emitido el 15 de marzo de 2021 y los cargos asociados a este, considerando como consumo de 26,06 m<sup>3</sup>, dado que consideró un consumo estimado mayor al que correspondía.

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

**1. ANTECEDENTES**

- 1.1. **24 de marzo de 2021.-** El recurrente, a través de la página Web de la empresa distribuidora, reclamó por considerar excesivo el consumo facturado en el recibo emitido en marzo de 2021. Manifestó que la lectura actual de dicho recibo ("3072" al 5 de marzo de 2021) no corresponde a su consumo, dado que el 23 de marzo de 2021 que llegó el recibo, tomó una fotografía del medidor con la lectura "3063", siendo que ello ha generado montos incorrectos y que varíen la categoría (A2). Preciso que no hay excusas para que no midan correctamente el medidor, ya que por la pandemia su familia permanece en el predio.
- 1.2. **8 de abril de 2021.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-05692-2021, la empresa distribuidora declaró infundado el reclamo.
- 1.3. **27 de abril de 2021.-** El recurrente interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-05692-2021. Reiteró lo expuesto en su reclamo y agregó que la empresa distribuidora admite que el mes reclamado se facturó en base a una lectura estimada, situación que lleva a cálculos erróneos en su agravio que no corresponden a lo realmente consumido.
- 1.4. **3 de mayo de 2021.-** La empresa distribuidora elevó los actuados a esta Junta.

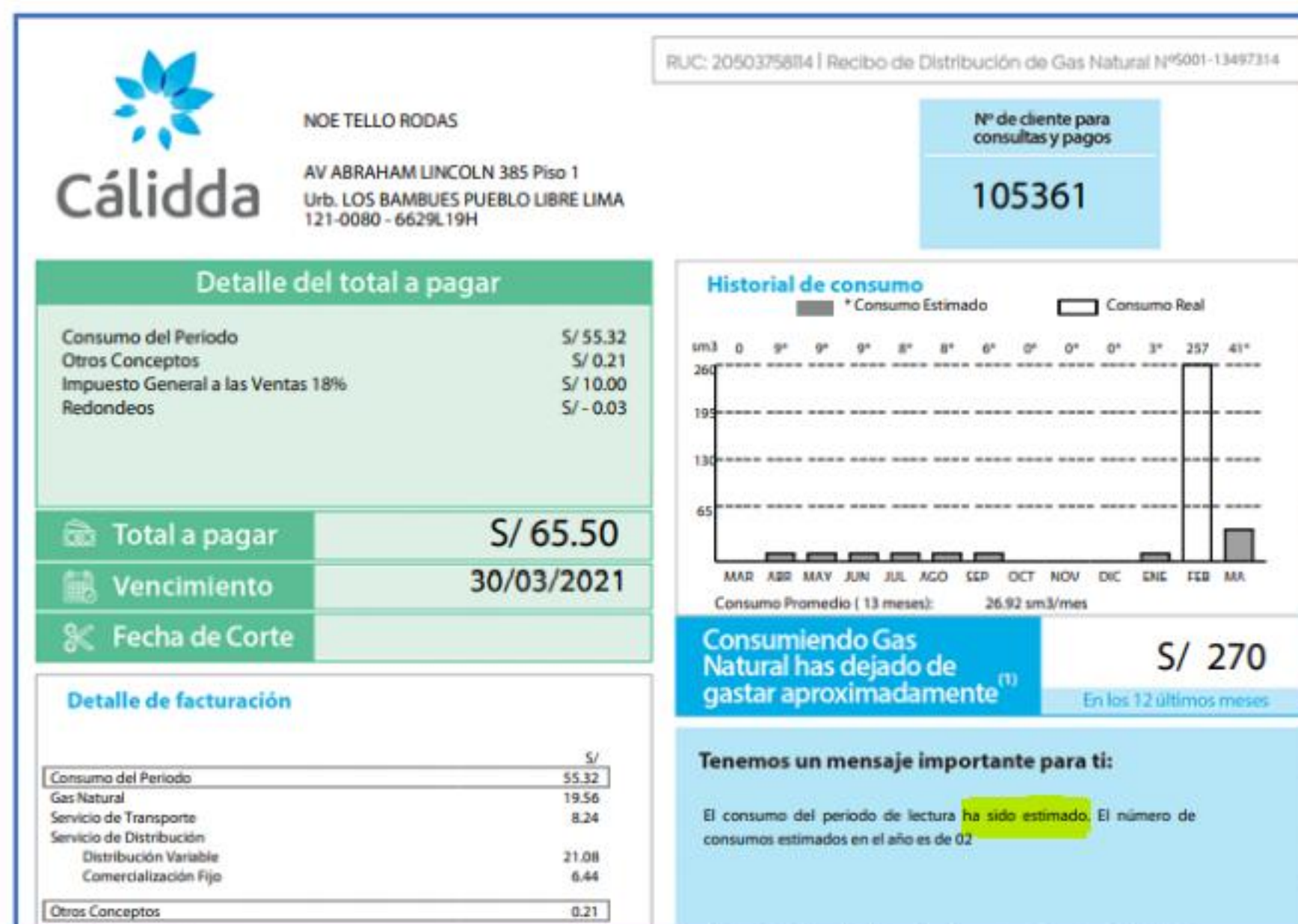
**2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN**

Determinar si la empresa distribuidora facturó correctamente los consumos incluidos en el recibo emitido el 15 de marzo de 2021.



### 3. ANÁLISIS

- 3.1. En el presente caso, de la revisión del histórico de consumos del suministro [REDACTED] se advierte que el consumo reclamado facturado en el recibo emitido el 15 de marzo de 2021, se obtuvo en base a una estimación de consumos, tal como figura en el propio recibo (en el área de mensajes al cliente) y no por diferencia de lecturas reales.



- 3.2. Al respecto, mediante el artículo 11 del Decreto de Urgencia N° 035-2020<sup>2</sup> (vigente hasta el 31 de diciembre de 2020), se estableció, entre otros, que durante el plazo de vigencia del Estado de Emergencia Nacional establecido mediante el Decreto Supremo N° 044-

<sup>1</sup> Histórico de consumos:

| Fecha de Lectura | Lectura    | Consumos m³ |  |
|------------------|------------|-------------|--|
| 07/04/21         | Estimación | 56.0        |  |
| 05/03/21         | Estimación | 41.0        |  |
| * 05/02/21       | 3031.0     | 257.0       |  |
| 08/01/21         | Estimación | 3.0         |  |
| 08/12/20         | Estimación | 0.0         |  |
| 10/11/20         | Estimación | 0.0         |  |
| 12/10/20         | Estimación | 0.0         |  |
| 09/09/20         | Estimación | 6.0         |  |
| 11/08/20         | Estimación | 8.0         |  |
| 09/07/20         | Estimación | 8.0         |  |
| 09/06/20         | Estimación | 9.0         |  |
| 09/05/20         | Estimación | 9.0         |  |
| 08/04/20         | Estimación | 9.0         |  |
| * 10/03/20       | 2722.0     | 0.0         |  |
| 11/02/20         | Estimación | 13.0        |  |
| 10/01/20         | Estimación | 13.0        |  |
| 10/12/19         | Estimación | 11.0        |  |
| * 12/11/19       | 2685.0     | 7.0         |  |
| 10/10/19         | Estimación | 15.0        |  |
| * 09/09/19       | 2663.0     | 18.0        |  |
| 08/08/19         | Estimación | 16.0        |  |
| 08/07/19         | Estimación | 15.0        |  |
| * 10/06/19       | 2614.0     | 9.0         |  |
| 09/05/19         | Estimación | 8.0         |  |
| 08/04/19         | Estimación | 25.0        |  |
| (*) Consumo neto |            |             |  |

0.93 m³/día

<sup>2</sup> Modificado por el Decreto de Urgencia N° 062-2020.



2020-PCM<sup>3</sup> y sus prórrogas, las empresas distribuidoras se encontraban, entre otros, autorizadas a emitir recibos o facturas de usuarios residenciales considerando consumos estimados en base al perfil de consumo de los últimos seis meses previos al mes a facturar, y de usuarios no residenciales utilizando métodos de cálculo, tales como la lectura remota u otros métodos de lectura que se ajusten a su perfil de consumo.

- 3.3. Tomando en consideración, el tipo de facturación autorizado en el mencionado Decreto de Urgencia N° 035-2020, mediante la Resolución Osinergmin N° 079-2020-OS/CD<sup>4</sup> se aprobó 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” (en adelante, Procedimiento Especial de Reclamos PER), que precisa en su artículo 1, que dicho procedimiento es aplicable a la facturación de recibos emitidos en el mes de marzo del 2020 o que comprendan algún consumo realizado durante el Estado de Emergencia Nacional, declarado mediante el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y sus prórrogas, en los que se cuestionen las facturaciones realizadas sobre la base del perfil de consumo de los últimos seis meses previos al mes a facturar, a partir de lecturas reales (en adelante, estimación de consumos); **así como la respectiva liquidación**. Incluye los demás cargos facturados en dichos recibos materia de reclamo.
- 3.4. De lo anterior, el Procedimiento Especial de Reclamos es aplicable a las facturaciones emitidas bajo la modalidad de **consumos estimados a la que estaban autorizadas a facturar las empresas de distribución hasta el 31 de diciembre de 2020**, así como su respectiva liquidación de estos consumos estimados.
- 3.5. Considerando que el reclamo por el consumo facturado en el recibo emitido el 15 de marzo de 2021 corresponde a un consumo estimado pero efectuado con posterioridad a la fecha máxima que facultaba el Procedimiento Especial de Reclamos, **este debe ser evaluado y tramitado bajo el “Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”<sup>5</sup> (en adelante, Procedimiento de Reclamos regular)**.
- 3.6. Al respecto, la empresa distribuidora en su resolución, indicó que el 27 de marzo de 2021 visitó el predio, pero que no tuvo éxito por no encontrar a nadie en el predio, adjuntando una vista fotográfica fechada el 27 de marzo de 2021, **en la que se aprecia la fachada del predio, con un portón de metal y que el medidor estaría al interior, no siendo accesible para el respectivo control de la lectura por parte del personal de la empresa distribuidora, lo cual no ha sido desvirtuado por el recurrente en su apelación**.
- 3.7. En ese sentido, la normativa vigente sobre la materia en reclamo establece lo siguiente:
- 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>6</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 Concesionario luego de su instalación y en cada oportunidad en que efectúe intervenciones en éste.

<sup>3</sup> El DS N° 044-2020-PCM fue derogado por el DS N° 184-2020-PCM.

<sup>4</sup> Publicada el 4 de julio de 2020, y vigente desde el 5 de julio de 2020.

<sup>5</sup> Aprobado mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD.

<sup>6</sup> Decreto Supremo N° 040-2008-EM.



- El artículo 66° del TUO del Reglamento de Distribución, establece entre otros, que **la facturación de gas natural se hará mensualmente, de acuerdo con 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 con 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 32° de la Norma “Condiciones Generales del Servicio de Distribución de Gas Natural y de la Aplicación de las Tarifas al Usuario Final”<sup>7</sup> (en adelante, 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 (6) 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 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>8</sup>, establece que la empresa distribuidora deberá emitir facturas conforme a lo establecido en el Reglamento, basadas en lecturas reales o estimadas. En caso de que la empresa distribuidora 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

<sup>7</sup> Aprobada mediante la Resolución N° 054-2016-OS/CD

<sup>8</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).



importes distintos a los que efectivamente correspondan, la empresa distribuidora 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.

- 3.8. Para el caso materia de reclamo se observa que la empresa distribuidora ha demostrado que el medidor no es accesible para el control lecturas, *según vista fotográfica adjunta a su resolución*, conforme lo exige el numeral 19.1 del Procedimiento de Reclamos regular, por lo que estaba facultada a facturar bajo la modalidad de lecturas estimadas.
- 3.9. En tal sentido, si bien la empresa distribuidora se encontraba facultada a facturar el consumo del recibo emitido el 15 de marzo de 2021, considerando una lectura estimada, este se debió obtener en base al criterio de razonabilidad, es decir, tomando en cuenta el consumo promedio diario de los meses anteriores con lecturas validas (del 10 de marzo de 2020 al 5 de febrero de 2021: 0,93 m<sup>3</sup>/día), multiplicado por los días del período de facturación del mes reclamado (del 5 de febrero al 5 de marzo de 2021: 28 días), **con lo cual resulta un consumo de 26,06 m<sup>3</sup> para dicho mes reclamado, pero se facturó un consumo mayor de 41 m<sup>3</sup>.**
- 3.10. En consecuencia, la empresa distribuidora deberá refacturar el consumo facturado en el recibo emitido el 15 de marzo de 2021 y los cargos asociados a este, considerando un consumo promedio de 26,06 m<sup>3</sup>.
- 3.11. Asimismo, de corresponder, deberá reintegrar al recurrente el pago que hubiese efectuado en exceso, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 77 TUO del Reglamento de Distribución.
- 3.12. Finalmente, la empresa distribuidora está obligada a realizar la liquidación de los consumos facturados en base a estimados una vez obtenida la lectura real de campo y, en caso, el recurrente no se encuentre conforme con dicha liquidación, queda expedito su derecho a interponer su reclamo, en la cual podrá cuestionar la lectura de la liquidación si considera que no es correlativa con la lectura anterior.

#### 4. RESOLUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin<sup>9</sup>, **SE RESUELVE:**

**Artículo 1.º.- REVOCAR** la Resolución N° GNLC-RES-05692-2021 y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo por el consumo facturado sobre la base de estimados en el recibo emitido el 15 de marzo de 2021.

---

<sup>9</sup> Aprobado mediante la Resolución N° 044-2018-OS/CD.

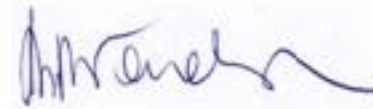


**Artículo 2.º.-** La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo incluido en el recibo emitido el 15 de marzo de 2021 (41 m<sup>3</sup>) y los cargos asociados a este, considerando un consumo promedio de 26,06 m<sup>3</sup>.

De corresponder, deberá reintegrar al recurrente el pago que hubiese efectuado en exceso, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 77 TUO del Reglamento de Distribución.

**Artículo 3.º.-** La empresa distribuidora deberá informar a este organismo y al recurrente del cumplimiento de la presente resolución, dentro de los diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, adjuntando 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 de acudir a la vía judicial e interponer una demanda acción 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: 15/09/2021  
16:24:08

Sala Unipersonal 2  
JARU