

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 13299-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 19 de octubre del 2021

Expediente N° 202100102691

Reclamante: [REDACTED]

Materias: Excesivo consumo facturado

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro y domicilio procesal: [REDACTED]

SUMILLA: La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo incluido en el recibo emitido el 3 de marzo de 2021, así como los cargos asociados a este, considerando 15,50 m³.

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

1. ANTECEDENTES

- 1.1. **18 de marzo de 2021.-** El recurrente, a través de la aplicación del Tukuy Rickuy de este organismo, reclamó por considerar excesivo el consumo facturado en el recibo emitido el 3 de marzo de 2021.
- 1.2. **8 de abril de 2021.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-05662-2021, la empresa distribuidora declaró infundado el reclamo.
- 1.3. **29 de abril de 2021.-** El recurrente, ante este organismo, interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-05662-2021. Reiteró su reclamo y precisó que durante los meses de noviembre y diciembre de 2020 y enero de 2021 se le facturó por promedios y en febrero de 2021 se realizó la liquidación correspondiente. Asimismo, señaló que en su predio son las mismas personas y su consumo no varió.
- 1.4. **3 de mayo de 2021.-** Este organismo, trasladó a la empresa distribuidora el recurso de apelación, a fin de que le otorgue el trámite correspondiente.
- 1.5. **10 de mayo de 2021.-** La empresa distribuidora elevó los actuados a esta Junta.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si la empresa distribuidora facturó correctamente el consumo incluido en el recibo emitido el 3 de marzo de 2021.

3. ANÁLISIS

[REDACTED]

[REDACTED] este

- 3.1. Mediante el artículo 11 del Decreto de Urgencia N° 035-2020¹ (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° 044-2020-PCM² 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.
- 3.2. Tomando en consideración, el tipo de facturación autorizado en el mencionado Decreto de Urgencia N° 035-2020, mediante la Resolución Osinermin N° 079-2020-OS/CD³ 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), 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.
- 3.3. 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 desde el mes de marzo hasta el 31 de diciembre de 2020, así como su respectiva liquidación de estos consumos estimados.
- 3.4. Considerando que el reclamo por el consumo de febrero de 2021 (recibo emitido el 3 de marzo de 2021), corresponde a la liquidación de consumos estimados que involucra a recibos emitidos hasta el 31 de diciembre de 2020, es aplicable el Procedimiento Especial de Reclamos.
- 3.5. Al respecto, 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 realizados durante el estado de emergencia nacional, las empresas 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.

¹ Modificado por el Decreto de Urgencia N° 062-2020.

² El DS N° 044-2020-PCM fue derogado por el DS N° 184-2020-PCM.

³ Publicada el 4 de julio de 2020, y vigente desde el 5 de julio de 2020.

3.6. En el numeral 3.2 del PER, 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 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.

3.7. **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, como se indicó en los considerandos anteriores, es aplicable al presente caso. 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"⁴ (en adelante, el Procedimiento de Reclamos Regular), 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.**

3.8. 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.

3.9. 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 preclusión⁵ regulada en el artículo 151 del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General⁶ (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.

⁴ Aprobada mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD y modificatoria emitida en el artículo 3° de la Resolución N° 075-2015-OS-CD.

⁵ 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.

⁶ Aprobado mediante el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

3.10. 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 (...)”⁷.

3.11. En consecuencia, corresponde ordenar a la empresa distribuidora que refacture el consumo incluido en el recibo emitido el 3 de marzo de 2021 y los cargos asociados a este, considerando 15,50⁸ m³/mes (promedio de los dos consumos más bajos registrados en los meses anteriores a la liquidación involucrada en el reclamo, el cual es menor al obtenido en base al consumo real demandado en el periodo de liquidación de noviembre de 2020 a enero de 2021 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 Osinergmin⁹, **SE RESUELVE:**

Artículo 1.º.- REVOCAR la Resolución N° GNLC-RES-05662-2021 y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo por el consumo facturado en el recibo emitido el 3 de marzo de 2021 y los cargos asociados a este.

Artículo 2.º.- La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo facturado en el recibo emitido el 3 de marzo de 2021, considerando 15,50 m³/mes.

De corresponder, deberá reintegrar al 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.

⁷ Morón Urbina, Juan Carlos. “Comentarios a Ley del Procedimiento Administrativo General”. Gaceta Jurídica, 15va ed., Lima, Agosto, 2020.

⁸ Histórico de Consumos:

Mes	Fecha de Emisión	Fecha de Lectura	Lectura	Consumo m ³
Abr-21	---	6/04/2021	658	7
Mar-21	---	25/03/2021	651	16
Feb-21	3/03/2021	24/02/2021	635	45 (*)
Ene-21	---	27/01/2021	Estimada	20
Dic-20	---	28/12/2020	Estimada	20
Nov-20	---	26/11/2020	Estimada	20
1 Oct-20	---	28/10/2020	530	25
2 Set-20	---	28/09/2020	505	24
3 Ago-20	---	26/08/2020	481	26
4 Jul-20	---	24/07/2020	455	12
5 Jun-20	---	25/06/2020	443	12
6 May-20	---	27/05/2020	Estimada	28
7 Abr-20	---	28/04/2020	Estimada	42
8 Mar-20	---	27/03/2020	Estimada	34
9 Feb-20	---	26/02/2020	327	22
10 Ene-20	---	29/01/2020	305	19

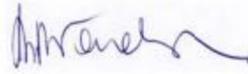
15.5
m³/mes

Mes	Consumo diario (m ³ /día)	Consumo real (m ³)
Feb-21	0,88 x 28	24.71
Ene-21	0,88 x 30	26.47
Dic-20	0,88 x 32	28.24
Nov-20	0,88 x 29	25.59

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

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 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.- 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: 19/10/2021
16:14:14

Sala Unipersonal 2
JARU