

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 12433-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 29 de septiembre del 2021

Expediente N° 202100113636

Recurrente: [REDACTED]
[REDACTED]

Materias: Excesivo consumo facturado

Suministro: [REDACTED]

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

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-07745-2021

SUMILLA: La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo facturado en el recibo emitido el 23 de marzo de 2021 y los cargos asociados a este, considerando 7,5 m³.

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

1. ANTECEDENTES

- 1.1. **27 de abril de 2021.-** La recurrente reclamó por considerar excesivo el consumo facturado en el recibo N° S001-13865673, emitido el 23 de marzo de 2021. Manifestó que no reconoce el importe S/209,50, su medidor se encuentra ubicada en [REDACTED] cuenta con 8 lecturas estimadas de agosto hasta febrero de 2021 y recupero en marzo de 2021, no acepta la prueba de contraste y desea la notificación a la misma dirección del suministro.
- 1.2. **13 de mayo de 2021.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-07745-2021, la empresa distribuidora declaró infundado el reclamo.
- 1.3. **19 de mayo de 2021.-** La recurrente presentó recurso de apelación contra la resolución N° GNLC-RES-07745-2021.
- 1.4. **21 de mayo de 2021.-** La empresa distribuidora elevó los actuados en el presente procedimiento a esta Junta.
- 1.5. **16 de agosto de 2021.-** La recurrente solicitó una reunión virtual con el analista del su caso.
- 1.6. **20 de agosto de 2021.-** Se realizó, vía comunicación telefónica, la reunión entre la recurrente y el analista del caso, en la cual el primero expuso los argumentos que sustentan su reclamo.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si la empresa distribuidora facturó correctamente el consumo incluido en el recibo emitido el 23 de marzo de 2021.

3. ANÁLISIS

- 3.1 En el presente caso, es materia de reclamo, el consumo facturado en el recibo emitido el 23 de marzo de 2021, que corresponde a una liquidación de consumos estimados de los recibos noviembre de 2020 a febrero de 2021, según lo afirmado por la propia empresa distribuidora en la resolución impugnada, parte de los cuales fueron facturados durante 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.

Se le informa que, al realizar las verificaciones correspondientes, se comprobó que los meses de noviembre 2020 a febrero 2021 contienen lecturas estimadas, las cuales se calcularon automáticamente por nuestro sistema de facturación y regularizada en el recibo emitido el 23 de marzo del 2021.

- 3.2 Al respecto, 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.
- 3.3 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/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.
- 3.4 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 de marzo de 2021, corresponde a una liquidación de consumos facturados por estimados de noviembre de 2020 a febrero de 2021, donde parte de los cuales fueron emitidos durante la vigencia del estado de emergencia, por lo que corresponde ser evaluado y tramitado bajo el Procedimiento Especial de Reclamos.

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 Sin embargo, es necesario precisar que, en dicho recibo cuestionado (abril de 2021), también se realizó la liquidación de los consumos facturados en base a estimados en el periodo de enero y febrero de 2021, en los cuales no se encontraba vigente el Decreto de Urgencia N° 035-2020, por lo que la liquidación de dichos consumos se evaluará bajo los alcances del "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"⁴ (en adelante, Procedimiento de Reclamo Regular)⁵.

Liquidación de consumos⁶ realizada en marzo de 2021, bajo los alcances del Decreto de Urgencia N° 035-2020

- 3.7 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 obligatoria**:

- 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.

- 3.8 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.

⁴ Aprobado mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD.

⁵ Aprobada mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD.

⁶ Histórico de Consumos:

Meses	Fecha de Emisión	Fecha de Lectura	Lectura	Consumo m ³
abr-21	22/04/2021	14/04/2021	814,0	22,0
---	---	12/03/2021	792,9	
mar-21	23/03/2021	12/03/2021	792,0	137,0
feb-21		12/02/2021	655,0	0,0
ene-21		15/01/2021	655,0	5,0
dic-20		13/12/2020	650,0	5,0
nov-20		10/11/2020	645,0	4,0
oct-20		12/10/2020	641,0	5,0
sep-20		09/09/2020	636,0	4,0
ago-20		11/08/2020	632,0	5,0
jul-20		09/07/2020	627,0	21,0
jun-20		09/06/2020	606,0	37,0
may-20		09/05/2020	569,0	9,0
abr-20		08/04/2020	560,0	9,0
mar-20		10/03/2020	551,0	10,0
feb-20		11/02/2020	541,0	7,0
ene-20		10/01/2020	534,0	8,0

Meses	Fecha de Lectura	Periodo de facturación (días)	Consumo diario (m3/día)	Consumo real (m3)
mar-21	12/03/2021	28	1,00	28,00
feb-21	12/02/2021	28	1,00	28,00
ene-21	15/01/2021	33	1,00	33,00
dic-20	13/12/2020	33	1,00	33,00
nov-20	10/11/2020	29	1,00	29,00
	12/10/2020		Consumo total	151,00

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.

- 3.9 Sin embargo, **no obra en el expediente la documentación suficiente que acredite que la empresa distribuidora haya cumplido con 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 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.**
- 3.10 En ese sentido, dado que la empresa distribuidora no acreditó el cumplimiento de los requisitos que son de su responsabilidad (**no realizó etapa informativa**), según lo establecido el numeral 3.1 del Procedimiento Especial de Reclamos, en el tiempo u oportunidad que exige dicho numeral, operó la preclusión⁷ regulada en el artículo 151 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444⁸ (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.
- 3.11 El artículo 151 del TUO de la LPAG, establece que la preclusión por el vencimiento de plazos administrativos opera en procedimientos bilaterales (*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 bilaterales 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.
- 3.12 En consecuencia, corresponde ordenar a la empresa distribuidora que refacture el consumo del recibo emitido el 23 de marzo de 2021 y los cargos asociados a este, considerando un consumo de **7,5 m³** (promedio de los dos consumos más bajos registrados en los meses anteriores).

⁷ 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.

⁸ Aprobado mediante el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

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

- 3.13 Cabe precisar que, de corresponder, la empresa distribuidora deberá reintegrar a la 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 Ductos¹⁰.

Liquidación de consumos realizada en marzo de 2021, bajo los del Procedimiento de reclamo Regular

- 3.14 De conformidad con lo establecido en el numeral 19.5 del Procedimiento de Reclamos Regular, se verifica que la empresa distribuidora informó a la recurrente sobre su derecho a solicitar el contraste de su medidor (verificación posterior del medidor¹¹). Sin embargo, la recurrente no solicitó la realización de la prueba antes descrita.

- 3.15 En consecuencia, esta Sala analizará el presente reclamo a base de los demás elementos probatorios que obran en el expediente, a fin de descartar otros motivos distintos al error de precisión (el cual se acredita mediante la ejecución de la verificación posterior), que hayan podido generar el consumo reclamado y determinar si éste fue facturado correctamente:

- 3.15.1 **Vista Fotográfica**, del 23 de marzo de 2021, elaborado por el personal de la empresa distribuidora, en el que se reportó que el medidor N° 0392331 registraba la lectura "792,9".

- 3.15.2 **Historial de lecturas y Consumos del suministro** [REDACTED] en el cual se observa que:

- i) El consumo reclamado del recibo emitido el 23 de marzo de 2021 (137 m³), corresponde a una liquidación de consumos efectuada en virtud a que en los meses anteriores (noviembre a febrero de 2021), se efectuaron facturaciones sobre la base de lecturas estimadas, entre ellos, los meses de enero y febrero de 2021, en los cuales no se encontraba vigente el Decreto de Urgencia N° 035-2020, por lo que corresponde establecer si corresponde que se efectúe la liquidación de los consumos dejados de facturar en dichos meses, en el mes reclamado de marzo de 2021.

- 3.16 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 Ductos¹² (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.
- El artículo 66 del TUO del Reglamento de Distribución, establece entre otros, que **la facturación de gas natural se hará mensualmente, de acuerdo a la lectura realizada en los equipos de medición**. El período de facturación no podrá ser inferior a veintiocho

¹⁰ Decreto Supremo N° 040-2008-EM.

¹¹ Actual denominación del contraste, según lo establecido en el Procedimiento de Verificación Posterior de Equipos de Medición, aprobado mediante la Resolución Directoral N° 001-2017-INACAL/DM.

¹² Decreto Supremo N° 040-2008-EM.

(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 a 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 111° de la Norma “Condiciones Generales del Servicio de Distribución de Gas Natural y de la Aplicación de las Tarifas al Usuario Final”¹³ (en adelante, la 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 (06) 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 proceder a 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”¹⁴ (en adelante, Norma de Calidad), establece que el Concesionario **deberá emitir facturas conforme a lo establecido en el Reglamento, basadas en lecturas reales o estimadas**. En caso que el Concesionario 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 importes distintos a los que efectivamente correspondan, el Concesionario procederá a la

¹³ Aprobada mediante la Resolución N° 054-2016-OS/CD

¹⁴ 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).

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.

- 3.17 Resulta oportuno mencionar que, en anteriores pronunciamientos¹⁵, para el caso de facturaciones en la modalidad de lecturas estimadas y/o liquidaciones de consumos que involucran a estas, esta Sala señaló que es de aplicación el artículo 77 del TUO del Reglamento de Distribución *(que establece que cuando por causa de una falta de adecuada medición o errores en el proceso de facturación, se considere importes distintos a los que efectivamente correspondan, el concesionario se encontraba facultado a recuperar tales importes o al reintegro, según sea el caso, por un período máximo de 12 meses)* aun cuando la empresa distribuidora no estaba autorizada a facturar bajo la referida modalidad.
- 3.18 Sin embargo, considerando una interpretación sistemática de la regulación, que abarca el referido artículo, las demás disposiciones aplicables, así como lo previsto en el contrato de suministro, en virtud de los principios del procedimiento administrativo aplicables al caso (legalidad, debido procedimiento, buena fe procedimental) y de la carga de la prueba que recae en el campo de la empresa distribuidora¹⁶, esta Sala procede a apartarse del criterio antes mencionado conforme tiene autorizado por ley¹⁷, motivando dicho cambio de manera debida y sustentada, considerando que una adecuada interpretación de la aplicación de dichos dispositivos es la siguiente:

¹⁵ Revisar las Resoluciones N° 2905-2019-OS/JARU-SC del 11 de setiembre de 2019, y N° 0266-2019-OS/JARU-SC del 21 de enero de 2019.

¹⁶ Considerando que en el numeral 19.1 del Procedimiento de Reclamo, se establece que la empresa distribuidora es quien se encontraba en el deber de acreditar que en la tramitación de lo que es objeto de reclamo cumple con las normas que regulan el servicio público, en este caso que los consumos habrían sido registrados satisfactoriamente, siguiendo el trámite del numeral 19.3 del Procedimiento de Reclamos y en atención del principio de la carga probatoria dinámica, que traslada la verificación de los hechos, en razón de la situación favorable en la cual se halla alguna de las partes para acreditar la realidad de los mismos, en referencia a los recursos, y las condiciones profesionales, técnicas o de hecho para producir la prueba, como es el caso de la empresa distribuidora.

¹⁷ Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General: Título Preliminar

Artículo II.-

(...)

“1.15. (...) Las actuaciones de la autoridad administrativa son congruentes con las expectativas legítimas de los administrados razonablemente generadas por la práctica y los antecedentes administrativos, salvo que por las razones que se expliciten, por escrito, decida apartarse de ellos. La autoridad administrativa se somete al ordenamiento jurídico vigente y no puede actuar arbitrariamente. En tal sentido, la autoridad administrativa no puede variar irrazonable e inmotivadamente la interpretación de las normas aplicables.”

Artículo 86.- Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes:
(...)

“8. Interpretar las normas administrativas de forma que mejor atienda el fin público al cual se dirigen, preservando razonablemente los derechos de los administrados.”

- ✓ Cuando el equipo de medición se encuentre instalado en un lugar accesible para el control de lecturas, la empresa distribuidora ésta obligada a realizar la facturación mensual sobre la base de las lecturas reales del medidor (mes actual y mes anterior), considerando el periodo mensual con un mínimo (28 días) y un máximo (33 días), salvo la primera facturación.
- ✓ Cuando la empresa distribuidora no pueda efectuar la medición mensual del consumo, es decir cuando exista impedimento para acceder al medidor¹⁸, podrá efectuar la facturación mensual sobre la base de lecturas estimadas siempre que no exceda más de 5 estimaciones consecutivas, siendo que en caso de no poder efectuar la lectura del medidor por sexto mes consecutivo, queda facultada a efectuar el corte del servicio, con el fin de registrar la lectura del medidor y realizar la respectiva liquidación de consumos.
- ✓ La empresa distribuidora está autorizada a efectuar recuperos o reintegros hasta por un plazo de 12 meses cuando cometa un error en cualquiera de las modalidades de facturación a la que está autorizada:
 - Con lecturas reales (cuando la medición es accesible para el control de lecturas) o;
 - Con lecturas estimadas (cuando la medición no es accesible para el control de lecturas).

Es decir, cuando facture con lecturas reales, se pueden presentar errores en la facturación (errores en la toma de lectura, errores en los consumos leídos por detectarse inadecuada medición, errores en el periodo mensual de facturación, errores de la valorización del consumo por no aplicar la tarifa que corresponde según la categoría tarifaria); y, cuando esté facultada a facturar sobre la base de lecturas estimadas, se pueden presentar errores en la determinación del consumo estimado.

En este mismo sentido, la empresa distribuidora no podrá efectuar recuperos por error de facturación, en las modalidades de facturación que se consideran no autorizadas o que transgreden las normas antes mencionadas, en casos como los siguientes:

- Facturación sobre la base de lecturas estimadas cuando el medidor se encuentra accesible para su control.
- Facturación que excede el plazo máximo de facturación con lecturas estimadas (5 meses), cuando el medidor está ubicado en [REDACTED] toda vez que, ante estos casos, el contrato faculta a la empresa distribuidora a cortar el servicio para registrar la lectura y liquidar los consumos, a fin de no continuar realizando facturaciones estimadas. Interpretar lo contrario, supondría que la empresa distribuidora está autorizada a facturar sobre la base de lecturas estimadas sin ningún límite ni condición y recuperar cualquier consumo, lo que no resulta razonable.

3.19 Para el caso materia de reclamo, se observa que la empresa distribuidora no ha demostrado que el medidor se encuentre en una ubicación no accesible para el control lecturas, conforme lo exige el numeral 19.1 del Procedimiento de Reclamos Regular, que prescribe que la empresa

¹⁸ La misma empresa distribuidora así lo informa en su página Web: <https://www.calidda.com.pe/atencion-al-cliente/Paginas/Informacion-Relevante/Preguntas%20frecuentes.aspx#seccion>

distribuidora deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa respecto de la materia reclamada, por lo que se infiere que no estaba facultada a facturar bajo la modalidad de lecturas estimadas.

- 3.20 Considerando que la empresa distribuidora no ha demostrado que estaba facultada a facturar los meses de enero y febrero de 2021 sobre la base lecturas estimadas, **no se encuentra facultada a liquidar los consumos dejados de facturar en dichos meses, en el recibo emitido el 23 de marzo de 2021.**
- 3.21 En consecuencia, solo corresponde que la empresa distribuidora se refacture el consumo incluido en el recibo emitido el 23 de marzo de 2020 y los cargos asociados a éste, considerando 7,5 m³, conforme lo establecido en el numeral 3.12 de la presente resolución.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin¹⁹, **SE RESUELVE:**

Artículo 1.º.- REVOCAR la Resolución N° GNLC-RES-07745-2021 y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo por el consumo facturado en el recibo emitido el 14 de abril de 2021.

Artículo 2.º.- La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo del recibo emitido el 23 de marzo de 2021 y los cargos asociados a este, considerando un consumo de **7,5 m³**.

De corresponder, deberá reintegrar a la 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.

Artículo 3.º.- La empresa distribuidora deberá informar a Osinergmin y a la recurrente del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los diez (10) 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 (3) meses contados desde la notificación de la presente resolución.


Firmado Digitalmente
por: ARELLANO
ARELLANO María
Margarita FAU
20376082114 hard
Fecha: 29/09/2021
17:06:46

Sala Unipersonal 2
JARU

¹⁹ Aprobado mediante la Resolución N° 044-2018-OS/CD.