

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 11600-2021 OS/JARU-S2

Lima, 10 de septiembre del 2021

Expediente N° 202100169747

Recurrente¹: [REDACTED]

Materia: Excesivo consumo facturado

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro: [REDACTED]

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-10586-2021

SUMILLA: La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo (volumen facturado) en el recibo emitido el 13 de abril de 2021 y los cargos asociados a este, considerando 386 m³; en aplicación del 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. **26 de abril de 2021.-** La recurrente, vía correo electrónico, reclamó por considerar excesivo el consumo facturado en el recibo S001-14477564 emitido el 13 de abril de 2021. Manifestó que:

- El 22 de octubre de 2020, se reportó que todo estaba conforme, pero, por el contrario, se le informó que la unidad correctora no indicaba nada, por lo que recién el 8 de marzo de 2021 se apersonaron para hacerlo funcionar y sincronizar, siendo que, en ese instante, el contador mecánico, del cual adjunta foto, medía "948,234", por lo que no tiene sentido las lecturas del 28 de febrero y 8 de marzo de 2021.
- Las mediciones que hace la empresa distribuidora, son desconocidas por el cliente, quien es el que paga.
- El 8 de abril de 2021 se hizo el mantenimiento semestral, el medidor registraba "949,620", por lo que no se explica cómo el 31 de marzo de 2021 puede estar registrándose "949,711", no existe concordancia.
- Las personas encargadas que ingresaron a las instalaciones, no abrieron el corrector interno, debido a que no tenían la llave, por lo que no hicieron nada, solo colocaron un cartel de seguridad y dieron por terminado su trabajo.
- Adjuntó copia del recibo cuestionado, foto del medidor de lo que registraba el 8 de marzo de 2021, foto de la persona que intervino la unidad correctora para la sincronización, entre otros.

1.2. **21 de mayo de 2021.-** La empresa distribuidora registró el reclamo de la recurrente.

¹ Representado por [REDACTED]

- 1.3. **5 de julio de 2021.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-10586-2021, la empresa distribuidora declaró infundado el reclamo por el consumo facturado en el recibo emitido el 13 de abril de 2021.
- 1.4. **19 de julio de 2021.-** La recurrente presentó recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-10586-2021. Reiteró lo expuesto en su reclamo y agregó lo siguiente:
- El reclamo no es por el funcionamiento del medidor, sino sobre la toma de la lectura, que erróneamente se está calculando.
 - Su conexión es por telemetría, por lo que puede tomarse la lectura de manera presencial o remotamente, por lo que no entiende porque si el sistema es preciso, no se refleja en el recibo.
 - Se le está cobrando por 39 días, pero en el recibo dice 31 días, así como en el reporte mensual.
 - Lo que pide es que se le facture lo que registra el medidor, en la fecha indicada y no cualquier otro día, debiéndose transparentar la medición en el recibo, a fin de que se cobre mensualmente por 30 o 31 días como corresponde.
 - Adjuntó copia del recibo cuestionado, foto del contador mecánico, entre otros.
- 1.5. **27 de julio de 2021.-** La empresa distribuidora elevó los actuados a esta Junta.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si la empresa distribuidora facturó correctamente el consumo en el recibo emitido el 13 de abril de 2021.

3. ANÁLISIS

- 3.1 En el literal d) del numeral 20.1 del "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"² (en adelante, Procedimiento de Reclamos), establece que la empresa distribuidora deberá de resolver los reclamos, en los que se cuestione 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. Además, el numeral 11.1, establece que la notificación se efectuará en los cinco (5) días hábiles siguientes de la emisión.**
- 3.2 Asimismo, de conformidad con el numeral 21.1 del Procedimiento de Reclamos, es aplicable el silencio administrativo positivo si la empresa distribuidora no emite pronunciamiento en los plazos establecidos en el numeral 20.1 (salvo que estuviese facultada a suspender el procedimiento) o si no notifica su pronunciamiento dentro de los cinco (5) días hábiles desde su emisión.
- 3.3 De la documentación obrante en el expediente, esta Sala ha determinado que la empresa distribuidora tenía un plazo de treinta (30) días hábiles para emitir su pronunciamiento, **de conformidad con lo establecido en el citado literal d) del numeral 20.1 del Procedimiento de Reclamos, el cual vencía el 7 de junio de 2021 (considerando que el reclamo fue presentado por correo electrónico el 26 de abril de 2021).**

² Aprobada mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD.

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 11600-2021 OS/JARU-S2

- 3.4 Sobre el particular, la empresa distribuidora emitió la Resolución N° GNLC-RES-10586-2021, el 5 de julio de 2021; es decir, **fuera del plazo** previsto en el Procedimiento de Reclamos.
- 3.5 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, resultando fundado el reclamo en todo aquello que sea física y jurídicamente posible, de conformidad con el numeral 21.2 del Procedimiento de Reclamos y los numerales 5.3 y 10.3 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General N° 274443 (en adelante, el 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.
- 3.6 En consecuencia, considerando que la pretensión de la recurrente no contraviene el ordenamiento jurídico, corresponde declarar fundado el reclamo en aplicación del silencio administrativo positivo, y disponer que la empresa distribuidora refacture el consumo⁴ (volumen facturado) en el recibo emitido el 13 de abril de 2021, así como los cargos asociados a este, considerando un consumo de 386 m³ (promedio de los dos consumos más bajos registrados en los doce meses anteriores).
- 3.7 Asimismo, 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 68 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos.
- 3.8 Finalmente, de conformidad con lo establecido en el numeral 21.2 del Procedimiento de Reclamos, 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-10586-2021 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).

³ Aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

⁴ Histórico de Consumos:

	Fecha de emisión	Consumo V _{sc} (m ³)	Factor de Corrección	Consumo V _c (Sm ³)	
	13/04/2021	1175.8	2.37	2792.48	
1	Mar-21	879.0	2.37	2086.0	
2	Feb-21	1552.0	2.39	3706.0	
3	Ene-21	2703.0	2.40	6489.0	**
4	Dic-20	1632.0	2.41	3934.0	**
5	Nov-20	1199.0	2.42	2897.0	
6	8/10/2020	745.0	2.43	1811.0	*
7	8/09/2020	551.0	2.43	1341.0	*
8	Ago-20	986.0	2.43	2397.0	
9	Jul-20	269.0	2.43	651.0	
10	Jun-20	137.0	2.39	327.0	← 386.00 m ³ /mes
11	May-20	188.0	2.37	445.0	
12	Abr-20	955.0	2.37	2263.0	
	Mar-20	2572.0	2.38	6116.0	
	Feb-20	3016.0	2.39	7201.0	
	Ene-20	4293.0	2.41	10327.0	
	Dic-19	3169.0	2.42	7661.0	

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos del Osinergmin⁵, **SE RESUELVE:**

Artículo 1.º.- Declarar **NULA** la Resolución N° GNLC-RES-10586-2021 y todo lo actuado con posterioridad a esta, por haberse emitido fuera del plazo establecido en la normativa vigente.

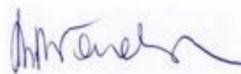
Artículo 2.º.- Declarar **FUNDADO** el reclamo por el consumo facturado en el recibo emitido el 13 de abril de 2021, en aplicación del silencio administrativo positivo.

Artículo 3.º.- La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo (volumen facturado) en el recibo emitido el 13 de abril de 2021, así como los cargos asociados a este, considerando un consumo de 386 m³.

De ser el caso, deberá reintegrar el pago efectuado en exceso, incluidos los intereses y moras correspondientes, a elección de la recurrente, mediante el descuento en unidades de energía en facturas posteriores o en efectivo en una sola oportunidad, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 77 del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos.

Artículo 4.º.- La empresa distribuidora deberá informar a este organismo y a la recurrente del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro del plazo de 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 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 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: 10/09/2021
15:51:39

Sala Unipersonal 2
JARU

⁵ Aprobado mediante la Resolución N° 044-2018-OS/CD