

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2**  
**JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS**  
**ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN**  
**EN ENERGÍA Y MINERÍA**  
**OSINERGMIN N° 12949-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 13 de octubre del 2021

**Expediente N° 202100172481**

**Recurrente:** [REDACTED]

**Materias:** Excesivo consumo facturado

**Suministro:** [REDACTED]

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

**Correo electrónico autorizado<sup>1</sup>:** [REDACTED]

**Resolución impugnada:** N° GNLC-RES-09903-2021

**SUMILLA:**

- La solicitud de aplicación del silencio administrativo positivo es infundada, debido a que se ha verificado que las Resolución N° GNLC-RES-09903-2021, fue debidamente emitida y notificada dentro de los plazos establecidos en la normativa vigente.

- Corresponde confirmar el consumo incluido en el recibo emitido en abril de 2021, dado que es menor respecto del que correspondería refacturar según la evaluación realizada por este organismo.

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

**1. ANTECEDENTES**

- 1.1. **17 de mayo de 2021<sup>2</sup>.**- El recurrente, vía web de la empresa distribuidora, reclamó por considerar excesivo el consumo facturado en el recibo emitido en abril de 2021. Manifestó que el día 15 de mayo de 2021 registró con su equipo celular [REDACTED] sin embargo, en el recibo de pago que le han enviado del mes de abril de 2021 que el consumo al día 3 de abril del presente es de 2733 m<sup>3</sup>, indicando como mensaje que la lectura del mes es un estimado. Preciso que esta forma de facturación es reiterativa.
- 1.2. **24 de junio de 2021.**- Mediante la Resolución N° GNLC-RES-09903-2021, la empresa distribuidora declaró infundado el reclamo por el consumo facturado en el recibo emitido el 12 de abril de 2021.
- 1.3. **5 de julio de 2021<sup>3</sup>.**- El recurrente interpuso, ante este Organismo, recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-09903-2021. Señaló que:

<sup>1</sup> Autorizado en Formato 4: Recurso Administrativo.

<sup>2</sup> Si bien el reclamo se presentó el 15 de mayo de 2021, dicha fecha no se considera por ser día inhábil (sábado), considerándose presentado al día hábil siguiente (lunes, 17 de mayo de 2021).

<sup>3</sup> Si bien el recurso se presentó el 3 de julio de 2021, dicha fecha no se considera por ser día inhábil (sábado), considerándose presentado al día hábil siguiente (lunes, 5 de julio de 2021).

- Los consumos facturados por lecturas estimadas se realizan desde octubre de 2020, facturando montos acumulados que afectan su situación económica.
- La resolución N° GNLC-RES-09903-2021, no se ha notificado al domicilio donde vive.
- El 29 de diciembre de 2020, un técnico de la empresa distribuidora le indicó que no existe fuga de gas y que el problema de la acumulación se debe a que el personal de toma de lecturas al medidor no lo realiza, facturándose consumos estimados.

En esa misma fecha, Mediante Oficio N° 4851-2021-OS/OR LIMA NORTE, este Organismo trasladó a la empresa distribuidora el recurso de apelación presentado por el recurrente para el trámite correspondiente.

- 1.4. **2 de agosto de 2021.-** La empresa distribuidora elevó los actuados en el presente procedimiento a esta Junta.

## 2. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

- 2.1. Determinar si corresponde amparar la solicitud de aplicación del silencio administrativo positivo presentada por el recurrente.
- 2.2. Determinar si la empresa distribuidora facturó correctamente el consumo incluido en el recibo de abril de 2021.

## 3. ANÁLISIS

### Solicitud de aplicación del silencio administrativo positivo

- 3.1 En el presente procedimiento, en su recurso administrativo del 5 de julio de 2021, la recurrente solicitó la aplicación del silencio administrativo positivo, señaló que no se ha notificado correctamente la Resolución N° GNLC-RES-09903-2021; en ese sentido, esta Sala procederá a analizar si ha operado o no el silencio administrativo positivo.
- 3.2 De conformidad con lo establecido en el literal c) del numeral 20.1 del "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"<sup>4</sup> (en adelante, Procedimiento de Reclamos), 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 de la citado procedimiento; **de no ser así, la concesionaria 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.** Además, el numeral 11.1, establece que **la notificación se efectuará en los 5 días hábiles siguientes de la emisión.**
- 3.3 Asimismo, de conformidad con lo establecido en 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 del plazo de cinco días hábiles desde su emisión.

---

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

- 3.4 En ese sentido, considerando que la recurrente presentó su reclamo el 17 de mayo de 2021 y que, el plazo para que la empresa distribuidora se pronuncie era de treinta (30) días hábiles, por lo tanto, vencía el 24 de junio de 2021.
- 3.5 Sobre el particular, la empresa distribuidora emitió la Resolución N° GNLC-RES-09903-2021 el 24 de junio de 2021, es decir, dentro del plazo establecido en la normativa vigente. Por ello, el **plazo para notificar dicha Resolución vencía el 2 de julio de 2021.**
- 3.6 Cabe señalar que, en el numeral 11.5 de la Directiva de Reclamos, se estipula que a efectos de considerar válida la notificación bajo puerta (cuando no exista persona capaz alguna que pueda recibir la notificación en el domicilio respectivo o habiéndola, ésta se niegue a recibir el documento y firmar el correspondiente cargo de notificación) ésta debe ser constatada por notario público o por juez de paz en aquellos supuestos en que no exista notario competente para atender en la zona en que corresponde notificar.
- 3.7 Consta en el expediente la certificación notarial en la cual el notario público deja constancia que la Resolución N° GNLC-RES-09903-2021 fue entregada al destinatario, en el domicilio procesal señalado por el para estos efectos en el registro de reclamo ( [REDACTED] ) [REDACTED] cumpliendo con los requisitos señalados en el párrafo precedente.



Cabe precisar que el notificador acudió a la dirección registrada en los recibos de consumo del suministro.

- 3.8 Cabe indicar, que, al ser notificado por intermedio de notario público, el citado documento adquirió la calidad de instrumento público extra protocolar que, como tal, produce fe respecto de su diligenciamiento, de conformidad con lo previsto en los artículos 24°, 26° y 95° del Decreto Legislativo del Notariado<sup>5</sup>.
- 3.9 De lo anterior, contrariamente a lo manifestado por la recurrente, se verifica que la empresa distribuidora sí emitió oportunamente su pronunciamiento, por el consumo facturado en el recibo emitido en abril de 2021, cuya notificación se realizó observando lo previsto en el Procedimiento de Reclamos. **Por lo tanto, no corresponde la aplicación del silencio administrativo positivo.**

#### **Consumo facturado en el recibo emitido de abril de 2021**

- 3.10 Sobre el particular, el artículo 19.5 del “Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”<sup>6</sup> (en adelante, Procedimiento de Reclamos Regular), establece que la empresa distribuidora, **“en el caso de los reclamos por excesivo consumo de gas natural, corresponde que la empresa**

<sup>5</sup> Decreto Legislativo N° 1049, vigente a partir del 27 de junio de 2008.

<sup>6</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.

**distribuidora, necesariamente, informe al reclamante acerca de su derecho a solicitar la realización de una prueba de contraste del equipo de medición** (verificación posterior del medidor<sup>7</sup>), así como acerca de la relación de empresas existentes en el mercado autorizadas a realizar dicha prueba y los costos de la misma, otorgándole cuatro (4) días para que haga llegar su aceptación. **Luego de realizada la citada prueba o transcurrido dicho plazo sin que medie respuesta del reclamante, la empresa distribuidora de gas natural podrá emitir la respectiva resolución que da respuesta al reclamo**<sup>8</sup>.

- 3.11 Cabe indicar que el artículo 2 del Procedimiento de Reclamos, precisa que el referido procedimiento **regirá obligatoriamente para todas las empresas distribuidoras de los servicios públicos de electricidad y gas natural**, los usuarios y Osinergmin. Asimismo, corresponde precisar que en el numeral 19.1 del referido procedimiento, se establece que la empresa distribuidora deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa respecto de la materia reclamada.
- 3.12 En el caso bajo análisis, la empresa distribuidora emitió su pronunciamiento sin acreditar el estricto cumplimiento de lo establecido en el numeral 19.5 del Procedimiento de Reclamos a fin de demostrar que el consumo en reclamo está correctamente facturado (**no informó<sup>9</sup> al recurrente sobre su opción de solicitar la verificación posterior del medidor previamente a la emisión de la Resolución N° GNLC-RES-09903-2021**), a pesar de su obligación de presentar la información antes señalada.
- 3.13 Cabe precisar que, si bien obra en el expediente el documento 2021-108001 del 20 de mayo de 2021, mediante el cual la empresa distribuidora pretendía informar al recurrente sobre su opción de solicitar la verificación posterior de su medidor, no obstante, no obra en el expediente el cargo de notificación de dicho documento, por lo que no se acreditó la notificación del referido documento. Además, no existe la documentación que permita verificar que se cumplió con realizar el procedimiento establecido en el artículo 21, numeral 5) del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444<sup>10</sup> (en adelante, TUO de la LPAG) a fin de considerar válida su notificación bajo puerta (**copia de segunda visita de notificación**).
- 3.14 En ese sentido, dado que la empresa distribuidora no acreditó el cumplimiento de los requisitos que son de su responsabilidad, según lo establecido el numeral 19.5 del Procedimiento de Reclamos, en el tiempo u oportunidad que exige dicho numeral, operó la preclusión<sup>11</sup> regulada en el artículo 151 del TUO de la LPAG para actuar los medios probatorios necesarios para resolver un reclamo por excesivo consumo; por lo que corresponde amparar el reclamo.

---

<sup>7</sup> 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.

<sup>8</sup> Numeral adicionado por el Artículo 3 de la Resolución Osinergmin N° 075-2015-OS-CD, publicada el 24 abril 2015, el mismo que entra en rige desde la fecha de puesta en vigencia de la presente Resolución, es decir, desde el 23 de mayo de 2015.

<sup>9</sup> No consta en el expediente documento alguno que acredite haber informado al recurrente sobre su derecho a solicitar la verificación del medidor, como pudo hacerlo con un formato firmado por el recurrente, carta debidamente notificada, grabación de una comunicación telefónica u otro medio que lo sustente.

<sup>10</sup> Aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

<sup>11</sup> 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.

- 3.15 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 (...)”<sup>12</sup>.
- 3.16 En consecuencia, corresponde ordenar a la empresa distribuidora que refacture el consumo facturado en el recibo emitido en abril de 2021 y los cargos afectos a este, considerando 36 m<sup>3</sup> (consumo promedio obtenido de los dos consumos más bajos registrados en los doce meses anteriores al periodo cuestionado<sup>13</sup>). **Sin embargo, se verifica que el consumo facturado por la empresa distribuidora en el recibo emitido en abril de 2021 (33 m<sup>3</sup>) es menor al promedio de los dos consumos más bajos registrados en los doce meses anteriores (dado que se facturó un consumo a favor del usuario), por lo que corresponde confirmar dicho consumo reclamado, en virtud de lo dispuesto por el numeral 198.2 del TUO de la LPAG, que prohíbe agravar la situación de quien impugna.**
- 3.17 De corresponder, deberá reintegrar al 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<sup>14</sup>.
- 3.18 Respecto a lo indicado por el recurrente que en el recibo de pago que le han enviado del mes de abril de 2021, el consumo al día 3 de abril es de 2733 m<sup>3</sup> y que corresponde a una lectura estimada, corresponde precisar que la facturación de dicho recibo emitido<sup>15</sup> el 12

<sup>12</sup> Morón Urbina, Juan Carlos. “Comentarios a Ley del Procedimiento Administrativo General”. Gaceta Jurídica, 15va ed., Lima, Agosto, 2020.

<sup>13</sup> Histórico de Consumos:

Mes de Emisión	Fecha de lectura	Lectura	Consumo m <sup>3</sup>	Comentario
Jun-21	2/06/2021	2754.0	21.0	Lectura Periódica
May-21	3/05/2021	2733.0	52.0	Estimación
<b>Abr-21</b>	<b>31/03/2021</b>	<b>2681.0</b>	<b>33.0</b>	<b>Lectura Periódica</b>
1 Mar-21	2/03/2021	2648.0	35.0	Regularización
2 Feb-21	<b>2/02/2021</b>	<b>2613.0</b>	<b>46.0</b>	<b>Lectura Periódica</b>
3 Ene-21	4/01/2021	2567.0	41.0	Lectura Periódica
4 Dic-20	3/12/2020	2526.0	43.0	Estimación
5 Nov-20	5/11/2020	2483.0	81.0	Lectura Periódica (*)
6 Oct-20	<b>6/10/2020</b>	<b>2402.0</b>	<b>26.0</b>	<b>Lectura Periódica</b>
7 Set-20	4/09/2020	2376.0	507.0	Lectura Periódica
8 Ago-20	6/08/2020	1869.0	0.0	Estimación
9 Jul-20	6/07/2020	1869.0	15.0	Estimación
10 Jun-20	4/06/2020	1854.0	13.0	Estimación
11 May-20	7/05/2020	1841.0	15.0	Estimación
12 Abr-20	6/04/2020	1826.0	17.0	Estimación
Mar-20	5/03/2020	1809.0	12.0	Estimación
Feb-20	6/02/2020	1797.0	11.0	Estimación
Ene-20	7/01/2020	1786.0	18.0	Lectura Periódica

36.00 kW.h/mes

61.13 kW.h/mes

(\*) Consumo refacturado a 22,00 m<sup>3</sup> según Resolución N° 8147-2021 OS/JARU-S2

<sup>14</sup> Decreto Supremo N° 040-2008-EM.

<sup>15</sup> Recibo emitido el 12 de abril de 2021

de abril de 2021 se realizó sobre la base de diferencia de lecturas reales y no con lecturas estimadas.

- 3.19 En cuanto, a lo indicado por el recurrente en su apelación, en el sentido que la lectura al 3 de mayo de 2021, según el recibo de consumo, es de "2733" y no es correcta porque la lectura que registró mediante una vista fotográfica tomada desde su celular [REDACTED] [REDACTED] corresponde precisar que, según el registro histórico de consumos, la lectura del 3 de mayo de 2021 no es una lectura real sino una lectura estimada por lo que no es comparable con la lectura real que registró el recurrente; en todo caso, la empresa distribuidora ya realizó la lectura real el 2 de junio de 2021 y efectuó la liquidación que corresponde.
- 3.20 Finalmente, respecto de lo indicado por el recurrente en el sentido que la empresa de distribución no estaría acudiendo a tomar las lecturas a su suministro porque se estaría dirigiendo a un predio que no es el suyo; según las vistas fotográficas y la dirección que adjuntó en su apelación, esto se debería a que falta precisar que en su dirección la [REDACTED] [REDACTED] Zorritos y debe decir Jr. Zorritos, y también falta precisar en la dirección el número de Edificio (N° 12) porque se están dirigiendo a otro edificio; en ese sentido, la empresa distribuidora deberá realizar una inspección al suministro a fin de verificar lo indicado por el recurrente y, de ser así, actualizar la dirección correcta, realizando los cambios que corresponda en los recibos de consumo.

#### 4. RESOLUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin<sup>16</sup>, **SE RESUELVE:**

**Artículo 1.º.-** Declarar **INFUNDADA** la solicitud de aplicación del silencio administrativo presentada por la recurrente respecto a la Resolución N° GNLC-RES-09903-2021.

**Artículo 2.º.- CONFIRMAR** la Resolución N° GNLC-RES-09903-2021, que declaró **INFUNDADO** el reclamo por el consumo facturado en el recibo emitido en abril de 2021.

Detalle de consumo	Importe	Unidad
N°Medidor: 10060354		
Lectura Anterior: 2,648 (02.03.2021)		
Lectura Actual: 2,681 (31.03.2021)		
Volumen Consumido a Condiciones de Lectura	33.00	m3
Factor de Corrección del Volumen	1.0000	
Volumen a Condiciones Estándares	33.00	sm3
Volumen Facturado	33.00	sm3
Poder Calorífico Superior Promedio del Gas Natural	0.0398667	GJ/sm3
Su consumo del mes equivale aprox a 2.5 balones de GLP de 10kg.(3)		

  

Tarifas aplicadas	Importe	Unidad
Tipo de Usuario	Regulado	
Tipo de Tarifa	Regulada	
Categoría Tarifaria	CAT-A2	
<b>Gas Natural</b>		
Precio Medio del Gas Natural pagado por el Distribuidor al Productor	0.4770	S// sm3
<b>Servicio de Transporte</b>		
Costo Medio del Transporte *	0.2006785	S// sm3
<b>Servicio de Distribución</b>		
Distribución Variable	0.5172977	S// sm3
Comercialización Fijo	6.4745	S// mes
* Incluye recargo FISE (Ley 29852).		

Fecha de Emisión: 12/04/2021  
 Suministro: AV ZORRITOS 1200 Piso 5 Dpto. 504 | Conj Res. LOS ALAMOS

<sup>16</sup> Aprobado mediante la Resolución N° 044-2018-OS/CD.

**Artículo 3.º.-** La empresa distribuidora deberá realizar una inspección al suministro [REDACTED] [REDACTED] debiendo verificar si el predio se ubica en el edificio N° 12, de ser así, actualizar la dirección del suministro precisando el N° de edificio en el recibo de consumos y cualquier otro cambio que corresponda (como si a la dirección le corresponde la Av. Zorritos o Jr. Zorritos).

**Artículo 4.º.-** La empresa distribuidora deberá informar sobre lo ordenado en el artículo precedente en un plazo de diez (10) días hábiles de notificada la presente, adjuntando el informe de inspección y las actualizaciones que realizó en su sistema comercial, de corresponder, según los resultados de la inspección.

**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 hard  
Fecha: 13/10/2021  
16:44:32

Sala Unipersonal 2  
JARU