

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 14274-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 12 de noviembre del 2021

Expediente N° 202100193802

Recurrente: [REDACTED]
[REDACTED]

Materias: Excesivo consumo facturado

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro: [REDACTED]
[REDACTED]

Correo electrónico autorizado¹: [REDACTED]

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-12801-2021

SUMILLA: La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo neto incluido en el recibo emitido el 22 de julio de 2021 (362 m³) y los cargos asociados a este, considerando 21,5 m³.

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

1. ANTECEDENTES

- 1.1. **2 de agosto de 2021.-** La recurrente, a través de la plataforma Tukuy Rikuy, reclamó por considerar excesivo el consumo facturado en el recibo emitido en julio de 2021. Manifestó que ello ha originado que se eleve su facturación.
- 1.2. **16 de agosto de 2021.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-12801-2021, la empresa distribuidora declaró fundado en parte el reclamo por el consumo facturado en el recibo emitido el 22 de julio de 2021 y ofreció al cliente el fraccionamiento del consumo recuperado en dicho recibo, hasta en 10 cuotas sin intereses ni moras.
- 1.3. **20 de agosto de 2021.-** La recurrente interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-12801-2021. Manifestó que no se encuentra con las medidas correctivas, porque su consumo no supera los S/ 35.
- 1.4. **27 de agosto de 2021.-** La empresa distribuidora elevó los actuados a esta Junta.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si la empresa distribuidora facturó correctamente el consumo neto incluido en el recibo emitido el 22 de julio de 2021 (362 m³).

¹ Conforme con el Formato 4: Recursos Administrativos.

3. ANÁLISIS

- 3.1 Sobre el particular, el artículo 19.5 del “Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”² (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 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 medidor³), 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”⁴.**
- 3.2 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.
- 3.3 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 a la recurrente sobre su opción de solicitar la verificación posterior del medidor previamente a la emisión de la Resolución N° GNLC-RES-12801-2021)**, a pesar de su obligación de presentar la información antes señalada.
- 3.4 Cabe precisar que, si bien obra en el expediente el documento 2021-114970 del 11 de agosto de 2021, mediante el cual la empresa distribuidora pretendía informar a la 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, toda vez que 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° 27444⁵ (en adelante, TUO de la LPAG) a fin de considerar válida su notificación bajo puerta (copia de segunda visita de notificación).
- 3.5 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,

² Aprobada mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD y modificatoria emitida en el artículo 3° de la Resolución N° 075-2015-OS-CD.

³ 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.

⁴ 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.

⁵ Aprobada mediante el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

operó la preclusión⁶ 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.

- 3.6 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.
- 3.7 En consecuencia, corresponde ordenar a la empresa distribuidora que refacture el consumo neto incluido en el recibo emitido el 22 de julio de 2021 (362 m³) y los cargos afectos a este, considerando 21,5 m³ (consumo promedio obtenido de los dos consumos más bajos registrados en los meses anteriores al periodo cuestionado⁸).
- 3.8 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 Ductos⁹.

⁶ 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.

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

⁸ Histórico de Consumos:

	Fecha de Lectura	Fecha de Emisión	Lectura	Consumo (m ³ /mes)	
**	10/08/2021	17/08/2021	801	56	
	6/08/2021	Inspección	798.876	----	
	9/07/2021	22/07/2021	745	362	*
1	9/06/2021	15/06/2021	Estimación	0	
2	11/05/2021	17/05/2021	383	40	
3	9/04/2021	15/04/2021	343	0	
4	9/03/2021	17/03/2021	343	0	
5	9/02/2021	15/02/2021	343	0	
6	11/01/2021	21/01/2021	343	3	
	9/12/2020	16/12/2020	340	5	*
	6/11/2020	12/11/2020	Estimación	0	
	7/10/2020	14/10/2020	Estimación	0	
	7/09/2020	14/09/2020	Estimación	0	
7	7/08/2020	13/08/2020	Estimación	0	
	7/07/2020		Estimación	0	
	5/06/2020		Estimación	0	
	8/05/2020		Estimación	0	
	7/04/2020		Estimación	0	
8	6/03/2020		335	20	
9	7/02/2020		315	19	
10	8/01/2020		296	23	
11	6/12/2019		273	20	
	(*) Consumo neto				
	(**) En reclamo				

⁹ Decreto Supremo N° 040-2008-EM.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin¹⁰, **SE RESUELVE:**

Artículo 1.º.- REVOCAR la Resolución N° GNLC-RES-12801-2021 y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo por el consumo neto facturado en el recibo emitido el 22 de julio de 2021 (362 m³).

Artículo 2.º.- La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo neto incluido en el recibo emitido el 22 de julio de 2021 (362 m³) y los cargos asociados a este, considerando 21,5 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 siete (7) 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: BRASCHI O'HARA
Ricardo Abelardo Sixto
FAU 20376082114 hard
Fecha: 12/11/2021
15:16:38

Sala Unipersonal 2
JARU

¹⁰ Aprobado mediante la Resolución N° 044-2018-OS/CD.