

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2  
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN  
EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 11998-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 21 de septiembre del 2021

Expediente N° 202100201017

Recurrente: [REDACTED]  
[REDACTED]

Materia: Excesivos consumos facturados

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro: [REDACTED]  
[REDACTED]

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

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-13184-2021

**SUMILLA:** La empresa distribuidora deberá refacturar los consumos facturados en los recibos emitidos del 10 de mayo al 7 de julio de 2021 y los cargos asociados a estos, considerando 10,50 m3 para cada mes.

**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 reclamó por considerar excesivos los consumos facturados en los recibos emitidos del 10 de mayo al 7 de julio de 2021, y por el corte realizado en su suministro.
- 1.2 **23 de agosto de 2021.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-13184-2021, la empresa distribuidora declaró infundado el reclamo por los consumos facturados en los recibos emitidos del 10 de mayo al 7 de julio de 2021; y fundado por el corte tipo 1 realizado en el suministro.
- 1.3 **25 de agosto de 2021.-** El recurrente presentó, ante este organismo, recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-13184-2021. Manifestó, entre otros, lo siguiente:
- No se encuentra de acuerdo con sus 3 últimos meses facturados.
  - Que de no encontrar solución dejará de usar el gas.
  - Que no le congelan los montos reclamados.
- 1.4 **27 de agosto de 2021.-** Este organismo corrió traslado del recurso presentado por la recurrente.
- 1.5 **7 de setiembre de 2021.-** La empresa distribuidora elevó los actuados en el presente procedimiento a esta Junta.

<sup>1</sup> Correo electrónico autorizado al momento de presentar su reclamo inicial.

## 2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si la empresa distribuidora determinó correctamente los consumos facturados en los recibos emitidos del 10 de mayo al 7 de julio de 2021.

## 3. ANÁLISIS

- 3.1 En el presente procedimiento, se verifica que la recurrente impugnó lo resuelto por la empresa distribuidora solo respecto al extremo del reclamo por los consumos facturados en los recibos emitidos desde el 10 de mayo hasta el 7 de julio de 2021, por lo que esta Junta emitirá pronunciamiento al respecto.

### Saneamiento de notificación defectuosa

- 3.2 De conformidad con lo establecido en los literales b y c del numeral 20.1 del "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"<sup>2</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 del citado Procedimiento; **de no ser así, la empresa distribuidora 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.**
- 3.3 Asimismo, en el numeral 11.1 del Procedimiento de Reclamos, se establece que los actos administrativos emitidos por las empresas distribuidoras y por **JARU deben ser notificados dentro del plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de emitidos.**
- 3.4 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 c) del numeral 20.1 del Procedimiento de Reclamos, el cual vencía, el 14 de setiembre de 2021 (considerando que el reclamo fue presentado el 2 de agosto de 2021).**
- 3.5 Obra en el expediente, copia de la Resolución N° GNLC-RES-13184-2021, de fecha 23 de agosto de 2021, en la cual se verifica que, la empresa distribuidora emitió su pronunciamiento dentro del plazo previsto en el Procedimiento de Reclamos. Por ello, **el plazo para notificar dicho pronunciamiento vencía el 31 de agosto de 2021.**
- 3.6 Cabe señalar que, en los literales c del numeral 11.4 del Procedimiento de Reclamos, se establece que los cargos de notificación deberán contener **la fecha de recepción** y una breve descripción de las características del predio al que se notifica (numeración, color de la fachada) así como los predios colindantes, y de ser posible el número de suministro de dichos predios. Asimismo, se establece que si es recibida por persona distinta debe

---

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

contener nombre, firma, número de su documento nacional de identidad y relación con el usuario.

- 3.7 Consta en el expediente el “Cargo Electrónico” emitido el 23 de agosto de 2021, por la empresa SOFTNET<sup>3</sup>, mediante el cual la empresa distribuidora pretende acreditar la notificación de la Resolución N° GNLC-RES-13184-2021 al usuario Luz Petronila Delgado. En el citado Cargo Electrónico se señala que “La notificación fue enviada el día 23-08-2021 09:59:32 GMT-05:00, según consta en el Registro del Sistema de Intermediación Electrónica (...)”. **Sin embargo, no registra como documento notificado el número de resolución, solo se cita como nombre de documento “REC-11069-ESC-2021” y como tipo de documento “Reclamos”. Por lo que no se ha consignado el tipo de documento, ni el número de la Resolución que lo identifique.**
- 3.8 Por lo tanto, no obra en el expediente copia del cargo de notificación de la Resolución N° GNLC-RES-13184-2021 entregado a la recurrente, **por lo que no se puede verificar si la referida resolución se notificó dentro del plazo establecido en la normativa vigente** (cinco días hábiles contados a partir del día siguiente de emitida).
- 3.9 Cabe precisar que en el numeral 19.1 del Procedimiento de Reclamos, se indica que la empresa distribuidora deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa respecto de la materia reclamada; **por ello, le correspondía demostrar a la empresa distribuidora que la Resolución N° GNLC-RES-13184-2021 fue notificada dentro del plazo establecido en la normativa vigente**, sin embargo, no lo hizo.
- 3.10 No obstante, en el numeral 27 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General - Ley N° 27444<sup>4</sup> (en adelante, TUO de la LPAG), se regula el saneamiento de notificaciones defectuosas, estableciendo en su numeral 1 que se tendrá por bien notificado al administrado a partir de la fecha en que el interesado manifiesta expresamente haberla recibido, si no hay prueba en contrario.
- 3.11 De otro lado, en el numeral 2) del artículo 27 del TUO de la LPAG, se señala que también se tendrá por bien notificado al administrado a partir de la realización de actuaciones procedimentales del interesado que permitan suponer razonablemente que tuvo conocimiento oportuno del contenido o alcance de la resolución, o interponga cualquier recurso que proceda.
- 3.12 Al respecto, debe tenerse en cuenta que el recurso de apelación del recurrente fue presentada el 25 de agosto de 2021, es decir dentro de los cinco (5) días hábiles después de la emisión de la Resolución N° GNLC-RES-13184-2021, por lo tanto, **es de suponerse de forma razonable que tuvo conocimiento de dicho pronunciamiento dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de emisión de la misma**, por lo que el acto cumplió con la finalidad establecida precedentemente y supletoriamente en el artículo

---

<sup>3</sup> Softnet Perú S.A.C., identificado con RUC N° 20508357401.

<sup>4</sup> Aprobado mediante el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS

155 del Código Procesal Civil, referido al objeto de la notificación<sup>5</sup>, **subsannando, de esta manera, algún error que habría cometido la empresa distribuidora.**

**Consumos<sup>6</sup> facturados de mayo a julio de 2021 y cargos asociados a estos**

3.13 De la captura de pantalla del escrito de apelación presentado por la recurrente se advierte que esta impugnó lo relacionado a los consumos en los recibos emitidos del 10 de mayo al 7 de julio de 2021, por lo que esta sala emitirá pronunciamiento por dicha materia.

3.14 En el numeral **19.5 del Procedimiento** Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural<sup>7</sup> (en adelante, Procedimiento de Reclamos), se establece que 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, 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".

**Dichas actuaciones, constituyen medios de prueba que la empresa distribuidora de electricidad debe actuar obligatoriamente en un reclamo por exceso de consumo de gas natural a fin de descartar errores de facturación y/o error de medición.**

3.15 Cabe indicar que el artículo 2 del Procedimiento de Reclamos, precisa que el referido procedimiento regirá obligatoriamente para todas las empresas distribuidoras de los

<sup>5</sup> Artículo 155°.- El acto de la notificación tiene por objeto poner en conocimiento de los interesados el contenido de las resoluciones judiciales. El Juez, en decisión motivada, puede ordenar que se notifique a persona ajena al proceso.

<sup>6</sup> Histórico de consumos:

Meses	Fecha	Lectura	Consumo m3
jul.-21	30/07/2021	1139	27,0
jun.-21	30/06/2021	1112	20,0
may.-21	31/05/2021	1092	33,0
1 abr.-21	30/04/2021	1059	10,0
2 mar.-21	29/03/2021	1049	11,0
3 feb.-21	26/02/2021	1038	23,0
4 ene.-21	29/01/2021	1015	24,0
5 dic.-20	30/12/2020	991	30,0
6 nov.-20	30/11/2020	961	34,0
7 oct.-20	30/10/2020	927	52,0
8 sep.-20	30/09/2020	875	56,0
9 ago.-20	31/08/2020	819	59,0
10 jul.-20	31/07/2020	760	58,0
11 jun.-20	30/06/2020	702	61,0
12 may.-20	30/05/2020	Promedio	29,0
abr.-20	2/05/2020	Promedio	34,0
mar.-20	31/03/2020	Promedio	34,0
feb.-20	28/02/2020	544	30,0
ene.-20	31/01/2020	514	34,0

← 10,50 m3/mes

(\*) Consumo neto facturado.

<sup>7</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.

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.**

- 3.16 En el presente caso, 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 o consumos en reclamo está correctamente facturado (no adjuntó información que acredite que haya realizado las acciones establecidas en el numeral 3.1 de la presente resolución). **No informó al recurrente acerca de su derecho a solicitar la realización de una prueba de contraste del equipo de medición, a fin de obtener los datos del medidor a pesar de su obligación de presentar la información antes señalada (no obra en el expediente documento mediante el cual la empresa distribuidora haya informado la lista de empresas contrastadoras al recurrente).**
- 3.17 **Si bien obra en el expediente de reclamo el documento N° 2021-114243, del 3 de agosto de 2021, este no habría sido notificado correctamente, ya que fue dejado bajo puerta en primera visita.**
- 3.18 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>8</sup> regulada en el artículo 151 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General - Ley N 27444<sup>9</sup> (en adelante, TUO de la LPAG) para actuar los medios probatorios necesarios para resolver un reclamo por excesivo consumo; por lo que corresponde amparar el reclamo.
- 3.19 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>10</sup>.
- 3.20 En consecuencia, corresponde ordenar a la empresa distribuidora que refacture los consumos facturados en los recibos emitidos el 10 de mayo al 7 de julio de 2021 y los cargos asociados a estos, considerando 10,50 m<sup>3</sup> para cada mes. (promedio de los dos consumos menores registrados en los meses anteriores, obtenidos en base a la diferencia de lecturas mensuales).

---

<sup>8</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.

<sup>9</sup> Aprobado mediante el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

<sup>10</sup> Morón Urbina, Juan Carlos. “Comentarios a Ley del Procedimiento Administrativo General”. Gaceta Jurídica, 15va ed., Lima, Agosto, 2020.

3.21 Asimismo, 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.

#### 4. RESOLUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin<sup>11</sup>, **SE RESUELVE:**

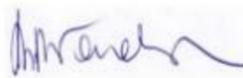
**Artículo 1.º.- REVOCAR** la Resolución N° GNLC-RES-13184-2021 y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo por los consumos facturados en los recibos emitidos del 10 de mayo al 7 de julio de 2021 y los cargos asociados a estos.

**Artículo 2.º.-** La empresa distribuidora deberá refacturar los consumos facturados en los recibos emitidos del 10 de mayo al 7 de julio de 2021 y los cargos asociados a estos, considerando 10,50 m<sup>3</sup> para cada mes.

De corresponder, la empresa distribuidora 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.

**Artículo 3.º.-** La empresa distribuidora deberá informar a este organismo y al recurrente del cumplimiento de lo dispuesto en el artículo precedente, dentro del plazo de 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 de 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: 21/09/2021  
16:06:55

Sala Unipersonal 2  
JARU

<sup>11</sup> Aprobado mediante la Resolución N° 044-2018-OS/CD.