

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 13149-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 15 de octubre del 2021

Expediente N° 202100201844

Recurrente: [REDACTED]
[REDACTED]

Materias: Excesivo consumo facturado

Suministro: [REDACTED]

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

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-11114-2021

SUMILLA:

- Es improcedente el reclamo referido a los consumos facturados en los recibos emitidos el 23 de diciembre de 2019, 8 de enero y 4 de agosto de 2020, ya que formaron parte de otros procedimientos de reclamo que comenzaron con anterioridad.

- Los consumos facturados en los recibos emitidos el 3 de setiembre de 2020 al 11 de enero de 2021 y del 8 de abril al 8 de junio de 2021 son correctos, debido a que la recurrente no solicitó la verificación posterior del medidor por una empresa autorizada, se han descartado errores en el registro de las lecturas y se ha verificado que el suministro se encuentra en la capacidad de demandar consumos como los reclamados.

- No corresponde amparar la apelación de la recurrente respecto a la medida dispuesta por los consumos facturados en los recibos emitidos el 5 de febrero y 8 de marzo de 2020, dado que, si encontraba facultada a facturar en base a estimados, y que el consumo acumulado en el periodo de liquidación corresponde al realmente demandado en el suministro.

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

1. ANTECEDENTES

1.1. **28 de mayo de 2021.-** La recurrente reclamó por considerar excesivos los consumos facturados en los recibos emitidos el 23 de diciembre de 2019, 8 de enero de 2020 y del 4 de agosto al 8 de junio de 2021. Señaló que:

- Los recibos de noviembre de 2020 a mayo de 2021 siguen considerando consumos totalmente exagerados.
- No tiene respuesta a sus reclamaciones por los periodos anteriores de agosto a octubre de 2020.

1.2. **12 de julio de 2021.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-11114-2021, la empresa distribuidora declaró improcedente el reclamo por los consumos facturados en los recibos emitidos el 23 de diciembre de 2019, 8 de enero de 2020 y 4 de agosto de 2020, infundado por los consumos facturados en los recibos emitidos del 3 de setiembre al 11

de enero de 2021, 8 de abril y 10 de mayo de 2021, y fundado por los consumos facturados en los recibos emitidos el 5 de febrero y 8 de marzo de 2021.

- 1.3. **21 de julio de 2021.-** La recurrente presentó recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-11114-2021.
- 1.4. **27 de julio de 2021.-** La empresa distribuidora elevó los actuados en el presente procedimiento a esta Junta.
- 1.5. **31 de agosto de 2021.-** Mediante Resolución N° 11114-2021 OS/JARU-S2, este Organismo dispuso que la empresa distribuidora eleve nuevamente el expediente debido a que se encontraba incompleto.
- 1.6. **8 de setiembre de 2021.-** La empresa distribuidora elevó los actuados en el presente procedimiento a esta Junta.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si la empresa distribuidora facturó correctamente los consumos facturados en los recibos emitidos el 23 de diciembre de 2019, 8 de enero de 2020 y del 4 de agosto al 8 de junio de 2021.

3. ANÁLISIS

Consumos facturados en los recibos emitidos el 23 de diciembre de 2019, 8 de enero y 4 de agosto de 2020

- 3.1 Conforme a lo dispuesto en el literal e) del numeral 20.2 y el numeral 25.2 del "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural" (en adelante, Procedimiento de Reclamos), se podrá declarar improcedente el reclamo cuando la materia reclamada **haya sido resuelta o se encuentre en trámite dentro de otro procedimiento administrativo.**
- 3.2 Al respecto, de la información que obra en autos en archivos de esta Junta, se aprecia que:
 - Los consumos facturados en los recibos emitidos el 23 de diciembre de 2019 y 8 de enero de 2020 formaron parte de un procedimiento administrativo anterior iniciado el 7 de diciembre de 2020, según consta en expediente N° 202000109113, el cual fue resuelto en primera instancia por la empresa distribuidora mediante la Resolución N° GNLC-RES-03903-2020 el 5 de marzo de 2021, la misma que quedó consentida, conforme se determinó en la Resolución N° 5200-2020-OS/JARU-S2.
 - El consumo facturado en el recibo emitido el 4 de agosto de 2020 formó parte de un procedimiento administrativo anterior iniciado el 17 de agosto de 2020, según consta en expediente N° 202000176439, el cual fue resuelto en segunda instancia mediante Resolución N° 111-2021-OS/JARU-S2 el 7 de enero de 2021.
- 3.3 Por lo tanto, considerando que los consumos facturados en los recibos emitidos el 23 de diciembre de 2019, 8 de enero y 4 de agosto de 2020, fueron parte de otros procedimientos de reclamo iniciados con anterioridad, no corresponde a esta Sala

evaluar cualquier nueva pretensión relacionada a dicha materia en el presente procedimiento.

Consumos¹ facturados en los recibos emitidos del 3 de setiembre de 2020 al 8 de junio de 2021

3.4 De conformidad con lo establecido en el numeral 19.5 del Procedimiento de Reclamos, se verifica que la empresa distribuidora informó a la recurrente sobre su derecho a solicitar el contraste de su medidor (verificación posterior del medidor²), con sus respectivos costos; sin embargo, no solicitó la realización de la verificación antes descrita.

3.5 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 prueba de contraste), que hayan podido generar el consumo en cuestión y determinar si éste fue facturado correctamente:

3.2.1 **Vista fotográfica**, del 30 de junio de 2021, en la que se advierte que, el medidor N° 0364885 registraba la lectura "4553,59".



¹ Histórico de consumos:

Meses	Fecha de Lectura	Emisión	Lectura	Consumo m³	
Jul-21	30/07/2021	9/08/2021	4570	17	
Jun-21	30/06/2021	7/07/2021	4553	16	
---	30/06/2021	---	4553.59	Fotografía	
May-21	31/05/2021	8/06/2021	4537	16	
Abr-21	30/04/2021	10/05/2021	4521	17	
Mar-21	29/03/2021	8/04/2021	4504	17	
Feb-21	26/02/2021	8/03/2021	ESTIMADO	90 (14)	
Ene-21	29/01/2021	5/02/2021	ESTIMADO	105 (15)	
Dic-20	30/12/2020	11/01/2021	4458	20	
Nov-20	30/11/2020	7/12/2020	4438	58	
Oct-20	29/10/2020	4/11/2020	4380	117	
Set-20	29/09/2020	5/10/2020	4263	130	
Ago-20	27/08/2020	3/09/2020	4133	178	
Jul-20	25/07/2020	4/08/2020	3955	16	1i
Jun-20	26/06/2020	---	3800	16	1i
May-20	28/05/2020	---	ESTIMADO	16	1i
Abr-20	29/04/2020	---	ESTIMADO	16	1i
Mar-20	30/03/2020	---	ESTIMADO	16	1i
Feb-20	27/02/2020	---	3217	16	1i
Ene-20	30/01/2020	---	3108	227	
Dic-19	30/12/2019	8/01/2020	2881	60	R
Nov-19	28/11/2019	23/12/2019	2821	1070	R
Oct-19	29/10/2019	---	ESTIMADO	0	
Set-19	27/09/2019	---	ESTIMADO	0	
Ago-19	28/08/2019	---	ESTIMADO	0	
Jul-19	30/07/2019	---	ESTIMADO	0	
Jun-19	27/06/2019	---	ESTIMADO	0	
May-19	30/05/2019	---	ESTIMADO	18	
Abr-19	29/04/2019	---	ESTIMADO	17	
Mar-19	28/03/2019	---	ESTIMADO	18	
Feb-19	27/02/2019	---	ESTIMADO	19	
Ene-19	30/01/2019	---	ESTIMADO	23	
Dic-18	28/12/2018	---	1656	18	
Nov-18	29/11/2018	---	1638	14	
Oct-18	29/10/2018	---	1624	8	

(1i) Consumos refacturados mediante Resolución N° 111-2021-OS/JARU-S2

(R) Consumos cuestionados en reclamos anteriores.

² 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.

3.2.2 **Historial de lecturas y Consumos del suministro** [REDACTED] de los que se observa que:

- i) Las lecturas del medidor registradas el 27 de agosto, 29 de setiembre, 29 de octubre, 30 de noviembre y 30 de diciembre de 2020, así como la del 30 de abril y 21 de mayo de 2021 (“4133”, “4263”, “4380”, “4438”, “4458”, “4521” y “4537”, respectivamente) son correlativas entre sí y con las lecturas anteriores, y la posterior del 30 de junio de 2021 (fotografía de la empresa distribuidora: “4553,59”), **con lo cual se descartan errores en la toma de la lectura en el mes cuestionado.**

Además, se verifica, que estos fueron facturados a base de la diferencia de lo registrado por el equipo de medición en un mes respecto al anterior y se demandan consumos variables, entre ellos consumos anteriores de similar orden de lo cuestionado.

- ii) Los consumos reclamados facturados en los recibos emitidos el 5 de febrero y 8 de marzo de 2021 (105 y 90 m³, respectivamente), corresponde a estimaciones de la empresa distribuidora, siendo liquidados en el recibo emitido el 8 de abril de 2021.

Consumos facturados en los recibos emitidos del 3 de setiembre de 2020 al 11 de enero de 2021 y del 10 de mayo al 7 de julio de 2021

- 3.6 En consecuencia, de la evaluación conjunta de los medios probatorios listados precedentemente, habiéndose descartado errores en la toma de las lecturas a base de las cuales se efectuó las facturaciones, que la recurrente no solicitó la verificación posterior del medidor mediante una empresa autorizada y habiéndose verificado la capacidad del suministro de demandar consumos como los reclamados, esta Sala concluye que los consumos facturados en los recibos emitido el 3 de setiembre de 2020 al 11 de enero de 2021 y del 10 de mayo al 7 de julio de 2021, fueron correctamente determinados por la empresa distribuidora.

Consumos facturados en los recibos emitidos del 5 de febrero 8 de abril de 2021

Análisis de la normativa vigente

- 3.7 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 Ductos³ (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 la empresa distribuidora 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

³ Decreto Supremo N° 040-2008-EM.

en los equipos de medición. El período de facturación no podrá ser inferior a veintiocho (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 32 de la Norma “Condiciones Generales del Servicio de Distribución de Gas Natural y de la Aplicación de las Tarifas al Usuario Final”⁴ (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”⁵, 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**

⁴ Aprobada mediante la Resolución N° 054-2016-OS/CD.

⁵ 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).

importes distintos a los que efectivamente correspondan, la empresa distribuidora procederá a la 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.

3.8 Resulta oportuno mencionar que, en anteriores pronunciamientos⁶, 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 (*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.

3.9 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 distribuidora⁷, **esta Sala procede a apartarse del criterio antes mencionado conforme tiene autorizado por ley⁸**, motivando dicho cambio de manera debida y sustentada, considerando que una adecuada interpretación de la aplicación de dichos dispositivos es la siguiente:

⁶ 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.

⁷ 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.

⁸ 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."

- ✓ 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 medidor⁹, 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:

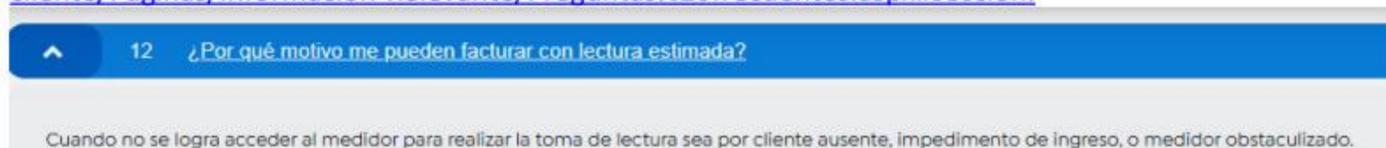
- Facturación sobre la base de lecturas estimadas cuando el medidor se encuentra accesible para su control.

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.”

⁹ 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>.



- 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.

3.10 Al respecto, de la documentación que obra en la documentación de esta Junta, se advierte el documento "Acta de Inspección de Habilitación – Clientes Residenciales y Comerciales" del 23 de setiembre de 2015, en el cual se reportó que el gabinete de medición se encontraba "interior", **por lo que estaba facultada a facturar bajo la modalidad de lecturas estimadas.**

3.11 Por lo tanto, según el contrato de suministro, al demostrar la empresa distribuidora que el medidor no es accesible para el control de lecturas, estaba facultada a facturar **un periodo máximo de 5 meses sobre la base de lecturas estimadas, tal como lo hizo en los recibos emitidos el 5 de febrero y 8 de marzo de 2021 (105 y 90 m³ por mes); sin embargo, al obtener la lectura del medidor el 29 de marzo de 2021 ("4504"), la empresa distribuidora determinó que el consumo acumulado del 30 de diciembre al 29 de marzo de 2021 fue de 46 m³ ("4504" – "4458"), por lo que procedió a re facturar dichos consumos considerando 15 y 14 m³, procediendo a realizar el descuento por dichos periodos de 166 m³ en el recibo emitido el 8 de abril de 2021 bajo el cargo "reliquidación de consumos" y facturar un consumo neto en dicho recibo de 17 m³.**

3.12 Por lo tanto, considerando que la empresa distribuidora procedió a refacturar los consumos de los recibos emitidos el 5 de febrero y 8 de marzo de 2021 considerando 15 y 14 m³, y consumo neto de 17 m³ en el recibo emitido el 8 de abril de 2021, el consumo acumulado total facturado en el periodo del 30 de diciembre de 2020 al 29 de marzo de 2021 fue de 46 m³, no corresponde amparar el reclamo en este extremo.

4. RESOLUCIÓN

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

Artículo 1.º.- Declarar **INFUNDADO** la apelación presentada por la medida dispuesta en la Resolución N° GNLC-RES-11114-2021 por los consumos facturados en los recibos emitidos el 5 de febrero y 8 de marzo de 2021.

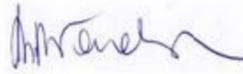
Artículo 2.º.- CONFIRMAR la Resolución N° GNLC-RES-11114-2021 que declaró **INFUNDADO** el reclamo por los consumos facturados en los recibos emitidos del 3 de setiembre de 2020 al 11 de enero de 2021 y del 8 de abril al 8 de junio de 2021, e **IMPROCEDENTE** respecto a los consumos facturados en los recibos emitidos el 23 de diciembre de 2019, 8 de enero y 4 de agosto de 2021.

Artículo 3.º.- DECLARAR agotada la vía administrativa; y, por tanto, si alguna de las partes involucradas en el presente procedimiento no estuviese conforme con lo

¹⁰ Aprobado mediante la Resolución N° 044-2018-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° 13149-2021 OS/JARU-S2**

resuelto, tiene expedito su derecho de acudir a la vía judicial e interponer una demanda 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: 15/10/2021
18:02:11

Sala Unipersonal 2
JARU