

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 16420-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 21 de diciembre del 2021

Expediente N° 202100205485

Recurrente: [REDACTED]
[REDACTED]

Materia: Excesivo consumo facturado

Suministro: [REDACTED]

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

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-07001-2021

SUMILLA:

- El pronunciamiento de la concesionaria respecto del reclamo por el consumo incluido en el recibo emitido el 22 de julio de 2020 es nulo, debido a que no detalló en qué consistía la medida correctiva que aplicaría por dicho mes a fin de verificar si es correcta.
- El consumo facturado en el recibo emitido del 15 de marzo de 2021 fue correctamente determinado por la empresa distribuidora, debido a que no se ha acreditado el incorrecto funcionamiento del medidor que los registró, se han descartado errores en el registro de las lecturas y que el suministro se encuentra en la capacidad de demandar consumos como los cuestionados.
- La empresa distribuidora no debió emitir pronunciamiento por los consumos facturados los recibos de agosto de 2020 a febrero de 2021, dado que estas no formaron parte de lo dispuesto en la Resolución N° 9800-2021 OS/JARU-S2.

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 marzo de 2021.-** El recurrente, ante este Organismo, reclamó por considerar excesivos los consumos facturados en los recibos emitidos del 22 de julio de 2020 y 15 de marzo de 2021, así como por el cobro de los cargos de corte y reconexión. Manifestó que:

- Ha pagado puntualmente sus recibos durante el confinamiento.
- Solo dos personas utilizaban la cocina, a pesar de lo cual tiene que pagar un fraccionamiento durante dos años.
- La lectura actual en el recibo cuestionado de julio de 2020 ("143") no guarda relación con la lectura que registraba su medidor el 31 de julio de 2020 ("121").
- La empresa distribuidora tomó en cuenta su lectura para refacturar el recibo de julio de 2020, pero solo descontaron S/30,77, quedando un saldo de S/103,90 que se fraccionó en dos años.
- El 3 de noviembre de 2020 se comunicó con la empresa distribuidora para reportar una fuga de gas, condición que fue constatada por personal técnico de esta, situación que

afectó el registro de sus consumos durante la cuarentena; sin embargo, a pesar de que se le informó que analizarían el problema, ello no ocurrió.

- El 26 de febrero de 2021 se acercaron a revisar su medidor, oportunidad en la cual se le informó que tenía dos meses de deuda y se efectuaría el corte del servicio, por lo cual tuvo que mostrar su recibo cancelado de febrero de 2021, en el cual no se consignaba ninguna orden de corte.
- El 1 de marzo de 2021 se acercó a la empresa para a realizar su reclamo, pero se le informó que debía realizar el pago de todas maneras, por lo cual canceló un pago de S/20,00 de un total de S/45,64, quedando un saldo S/25,64 que se fraccionó en 5 cuotas.
- En el recibo de marzo de 2021 se facturó un consumo excesivo, además, desconocía el cobro que se pretendía realizar por desconexión y reconexión de servicio, dado que en ningún momento se quedó sin gas desde la instalación del año 2019 hasta la fecha la fecha.
- Su consumo es el mismo hasta la fecha, pero la fuga cambió su consumo facturado.
- Asimismo, dio autorización para notificaciones a los correos electrónicos pilcoticona29@gmail.com y reginapilco3@gmail.com.

1.2. **30 de marzo de 2021.**- Mediante el Oficio N° 1612-2021-OS/DSR, este Organismo trasladó a la empresa distribuidora del reclamo presentado por el recurrente, a fin que le otorgue el trámite correspondiente.

1.3. **30 de abril de 2021.**- Mediante la Resolución N° GNLC-RES-07001-2021, la empresa distribuidora declaró infundado el reclamo por los consumos facturados en los recibos emitidos el 22 de julio de 2020 y 15 de marzo de 2021, así como por el cobro de los cargos por corte y reconexión facturados en el recibo emitido el 15 de marzo de 2021.

1.4. **7 de mayo de 2021.**- El recurrente, ante este Organismo, interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-07001-2021. Reiteró lo señalado en su reclamo.

1.5. **12 de mayo de 2017.**- Mediante Oficio N° 2537-2020-OS/DSR, [REDACTED] a fin que le otorgue el trámite correspondiente.

1.6. **20 de mayo de 2021.**- La empresa distribuidora elevó los actuados a esta Junta.

1.7. **22 de junio de 2021.**- El recurrente presentó, ante este organismo, un escrito solicitando una reunión con el especialista que está evaluando su caso.

1.8. **2 de julio de 2021.**- Se realizó la reunión solicitada por el recurrente, vía comunicación telefónica.

1.9. **3 de agosto de 2021.**- Mediante Resolución N° 9800-2021 OS/JARU-S2, esta Junta, declaró fundado el reclamo del recurrente por el cobro de los cargos por corte y reconexión facturados en el recibo emitido el 15 de marzo de 2021, y dispuso que la empresa distribuidora **emita un nuevo pronunciamiento por el consumo facturado en los recibos emitidos el 22 de julio de 2020 y 15 de marzo de 2021.**

1.1 **13 de agosto de 2021.**- Mediante Resolución N° GNLC-RES-13025-2021, la empresa distribuidora declaró fundado el reclamo por el consumo facturado en el recibo emitido del 22

de julio de 2020 hasta el 20 de octubre de 2020 e infundado por el consumo facturado en los recibos emitidos el 18 de noviembre hasta el 15 de marzo de 2021.

- 1.2 **2 de setiembre de 2021.-** El recurrente, ante este Organismo, interpuso un recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-13025-2021.
- 1.3 **7 de setiembre de 2021.-** Mediante Oficio N° 6520-2021-OS/OR LIMA NORTE, [REDACTED] a fin que le otorgue el trámite correspondiente.
- 1.4 **13 de setiembre de 2021.-** La empresa distribuidora elevó los actuados a esta Junta

2. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

Determinar si la empresa distribuidora facturó correctamente los consumos incluidos en los recibos emitidos del 22 de julio de 2020 y 15 de marzo de 2021.

3. ANÁLISIS

Consumos facturados en los recibos emitidos el 22 de julio de 2020 y 15 de marzo de 2021

- 3.1 Asimismo, en el numeral 4) del artículo 3 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444¹ (en adelante, TUO de la LPAG) se establece que **el acto administrativo debe estar debidamente motivado en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico.**
- 3.2 Sobre el particular, mediante la Resolución N° GNLC-RES-13025-2021 de fecha 13 de agosto de 2021, la concesionaria declaró fundado en parte el reclamo por los consumos incluidos en el recibo emitidos el 22 de julio de 2021, sustentando su pronunciamiento en que, **verificó la existencia de fugas de gas ubicada en [REDACTED] En razón de ello emitiría una reliquidación por consumo anteriores, para corregir el inconveniente.**
- 3.3 Al respecto, en el literal a) del numeral 3 del artículo 20.º del “Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”² (en adelante, Procedimiento de Reclamos) se establece que en los casos en que se declare fundado el reclamo, la concesionaria deberá señalar obligatoriamente de forma clara y expresa la medida correctiva que aplicará y el plazo en el que la realizará.
- 3.4 Sin embargo, la concesionaria emitió su pronunciamiento sin detallar en forma expresa en qué consistía la medida correctiva dispuesta por el consumo en reclamo (reliquidación de consumos- detalle del consumo e importe rebajado) a fin de verificar si resultaba correcta, considerando que el recurrente impugnó su pronunciamiento, incumpliendo lo establecido en el literal a) del numeral 3 del artículo 20 del Procedimiento de Reclamos.
- 3.5 Por lo expuesto, se ha incurrido en la causal de nulidad establecida en el numeral 1) del artículo 10 del TUO de la LPAG (contravención a una norma de carácter reglamentario).
- 3.6 En consecuencia, corresponde aplicar lo dispuesto en el literal c) del numeral 3 del artículo 25 del Procedimiento de Reclamos, en el que se establece que, constatada la existencia de una

¹ Aprobado mediante Decreto Supremo N° 006-2017-JUS.

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

causal de nulidad, además de proceder con su declaración, cuando no sea posible pronunciarse sobre el fondo del asunto, se dispondrá la reposición del procedimiento al momento en que el vicio se produjo estableciendo el plazo para las acciones que se dispongan.

- 3.7 Por lo tanto, corresponde reponer el procedimiento al estado en que la concesionaria emita un nuevo pronunciamiento por el consumo facturado en el recibo emitido el 22 de julio de 2020, en el cual deberá detallar la medida correctiva que dispuso por dicho mes (reliquidación de consumos), dentro de siete días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, la cual podrá ser impugnada en el plazo establecido en el citado procedimiento.

Consumo³ facturado en el recibo emitidos el 15 de marzo de 2021

- 3.8 De conformidad con lo establecido en el numeral 19.5 del “Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”⁴, se verifica que la empresa distribuidora informó al recurrente sobre su derecho a solicitar la verificación posterior del medidor⁵, con sus respectivos costos. **Sin embargo, la recurrente no solicitó la realización de la verificación antes descrita.**

- 3.9 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:

- 3.9.1 **Atención de Llamada de Emergencia y Urgencia**, del 3 de noviembre de 2020, elaborado por la empresa distribuidora, en el cual se reportó: Resultado Controlado – Imp. a Contratistas, casa defecto de construcción, ubicación de la fuga en Regulados. Asimismo, en la Resolución precisó que dicha situación fue normalizada en la misma fecha 3 de noviembre de 2020

³ Histórico de consumos:

Mes	Fecha de Lectura	Fecha de Emisión	Lectura	Consumo m ³	Motivo de Lectura
Abr-21	7/04/2021	14/04/2021	202	10	Lectura periódica
Mar-21	5/03/2021	15/03/2021	192	7	Lectura periódica
---	2/03/2020		192	Inspección	
Feb-21	5/02/2021	13/02/2021	185	8	Lectura periódica
Ene-21	8/01/2021	19/01/2021	177	9	Lectura periódica
Dic-20	14/12/2020	9/12/2021	168	7	Lectura periódica
Nov-20	11/11/2020	18/11/2020	161	9	Lectura periódica
---	3/11/2000			Nomalización fuga	
Oct-20	13/10/2020	20/10/2020	152	13	Lectura periódica
Set-20	10/09/2020	18/09/2020	139	4	Lectura periódica
Ago-20	12/08/2020	19/08/2020	135	14	Lectura Estimado
Jul-21	10/07/2021	22/07/2020	143	60	Lectura periódica

⁴ Aprobada mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD.

⁵ 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.

- 3.9.2 **Vista fotográfica fechada**, del 2 de marzo de 2021, elaborado por el personal de la empresa distribuidora, en la que se reportó que el medidor N° 875693 registraba la lectura “192”.

Cabe precisar que el recurrente no requirió la realización de la verificación posterior de su medidor, la cual implica efectuar pruebas de precisión al medidor.

- 3.9.3 **Historial de lecturas del suministro** [REDACTED] del que se observa que:

- i) Las lecturas registradas en el recibo emitidos 13 de marzo de 2021: “192”, el cual es correlativa son correlativas con las lecturas reales registradas el 5 de febrero de 2021 (recibo emitido en febrero de 2021: “185”), del 2 de marzo de 2021: “192”, lectura de inspección, y el 7 de abril de 2021 (recibo emitido en febrero de 2021: “185”), con lo cual se descartan errores en la toma de las lecturas en el periodo cuestionado.
- ii) El consumo reclamado ha sido facturado a base de la diferencia de lo registrado por el equipo de medición en un mes respecto del anterior (a manera de ejemplo: recibo emitido el 15 de marzo de 2021: $7 \text{ m}^3 = “192” - “185”$). Este mecanismo de facturación es el que contempla la normativa vigente a fin de que se cobre al usuario por la cantidad de gas demandado en un determinado periodo.

Asimismo, al no haberse acreditado el incorrecto funcionamiento del medidor y al haberse descartado errores en la toma de lecturas y verificarse que los consumos cuestionados son similares, se desprende que el suministro se encuentra en la capacidad de demandarlos.

- 3.10 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 la facturación, no habiéndose demostrado con la prueba técnica pertinente el incorrecto funcionamiento del medidor y habiéndose verificado la capacidad del suministro de demandar los consumos reclama, **esta Sala concluye que el consumo facturado en el recibo emitido el 15 de marzo de 2021 es infundado.**

Consumos facturados de agosto de 2020 a febrero de 2021

- 3.11 En la Resolución N° 9800-2021 OS/JARU-S2, se dispuso, entre otros, que emita un nuevo pronunciamiento el consumo facturado de los recibos emitido el 22 de julio y 15 de marzo de 2021; sin embargo, la empresa distribuidora también emitió pronunciamiento por el consumo facturado en los recibos de agosto de 2020 a febrero de 2020.
- 3.12 Sobre el particular, en el inciso 5.4 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444⁶ (en adelante, TUO de la LPAG), se establece que el contenido del acto administrativo, en este caso la resolución impugnada, debe comprender todas las cuestiones de hecho y de derecho planteadas por los administrados.
- 3.13 Por lo tanto, al haberse pronunciado la empresa distribuidora sobre una materia no reclamada, incurrió en causal de nulidad prevista en el numeral 2) del artículo 10 del TUO de la LPAG,

⁶ Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

concordado con el numeral 2) del artículo 3 de la misma norma (defecto de un requisito de validez del acto administrativo: objeto o contenido).

- 3.14 En consecuencia, corresponde aplicar lo dispuesto en el literal c) del numeral 3 del artículo 25 del Procedimiento de Reclamos regular, respecto de la Resolución N° 1724986081-2021-ENEL DISTRIBUCIÓN PERÚ S.A.A./CPP y lo actuado con posterioridad a esta, en el extremo referido al consumo facturado en los recibos de agosto de 2020 a febrero de 2020.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin⁷, **SE RESUELVE:**

Artículo 1.º.- Declarar **NULA** la Resolución N° GNLC-RES-07001-2021 y **LO ACTUADO** con posterioridad a esta, en el extremo referido al consumo facturado en los recibos de agosto de 2020 a febrero de 2021, dado que no fue parte del reclamo inicial.

Artículo 2.º.- Declarar **NULA** la Resolución N° GNLC-RES-07001-2021 y **LO ACTUADO** con posterioridad a ésta en el procedimiento de reclamo seguido por el recurrente respecto del consumo facturado en el recibo emitido el 22 de julio de 2020.

Artículo 3.º.- La concesionaria deberá emitir un nuevo pronunciamiento por el consumo facturado en el recibo emitido el 22 de julio de 2020, conforme a las consideraciones expuestas en la presente resolución, en un plazo máximo de siete días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución.

Artículo 4.º.- **CONFIRMAR** la Resolución N° GNLC-RES-07001-2021 que declaró **INFUNDADO** el reclamo por el consumo facturado en el recibo emitido del 15 de marzo de 2021.

Artículo 5.º.- **DECLARAR** agotada la vía administrativa en el extremo del reclamo por el por el consumo facturado en el recibo emitido el 15 de marzo de 2021; 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: 21/12/2021
18:27:14

Sala Unipersonal 2
JARU

⁷ Aprobado mediante la Resolución N° 044-2018-OS/CD.