

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 15469-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 01 de diciembre del 2021

Expediente N° 202100213764

Recurrente: [REDACTED]
[REDACTED]

Materia: Excesivo consumo facturado

Suministro: [REDACTED]

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

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-10790-2021

SUMILLA: La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo facturado en el recibo emitido el 14 de abril de 2021, así como los cargos asociados a este, considerando 17,50 m³, en aplicación de lo dispuesto en el numeral 10.1 de la "Norma de Calidad del Servicio de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos".

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

1. ANTECEDENTES

- 1.1. **25 de mayo de 2021.-** La recurrente, vía comunicación telefónica¹, reclamo por la lectura errónea (excesivo de consumo), en el recibo emitido el 14 de abril de 2021. Manifestó que el medidor se encuentra al exterior del predio, que no acepta la prueba de contrastación y que en varias ocasiones ya había presentado su reclamo, pero en el sistema solo se verifica que estos se ingresaron como solicitudes.
- 1.2. **7 de julio de 2021.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-10790-2021, la empresa distribuidora declaró fundado en parte el reclamo por el consumo facturado en el recibo emitido el 14 de abril de 2021, ofreciendo al cliente el fraccionamiento del consumo recuperado en dicho recibo, hasta en 10 cuotas sin intereses ni moras.
- 1.3. **26 de julio de 2021.-** La recurrente interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-10790-2021. Manifestó que:
- Lo facturado en los recibos emitidos hasta agosto de 2017 fueron normales, teniendo el medidor N° 127532.
 - Desde setiembre de 2017 hasta marzo de 2021 los recibos sufren un cambio.
 - En varias oportunidades reportó a la empresa distribuidora sobre el cambio en sus recibos, sin haber tenido respuesta alguna.

¹ Consta en el expediente, el archivo digital que contiene la grabación de la llamada telefónica efectuada por la recurrente.

- El 23 de abril de 2021, del cual se desprende que hubo un cambio del medidor, dado que ya no figuraba el N° 127532 sino el N° 416943, siendo que el primero de estos estuvo hasta marzo de 2021.
- En la inspección del 11 de junio de 2021 se le indicó que el medidor N° 416943 ya no figuraba en la base de datos.
- Es falso que el 28 de abril de 2021 se haya negado a la prueba de contrastación, dado que en esa fecha no tuvo comunicación alguna con la empresa distribuidora.

1.1. **30 de julio de 2021.**- La empresa distribuidora elevó los actuados en el presente procedimiento a esta Junta.

1.2. **15 de setiembre de 2021.**- Mediante Resolución N° 11791-2021 OS/JARU-S2, este Organismo dispuso que la empresa distribuidora eleve nuevamente el expediente debido a que se encontraba incompleto.

1.3. **22 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 de distribución facturó correctamente el consumo incluido en el recibo emitido el 14 de abril de 2021.

3. ANÁLISIS

3.1 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”² (en adelante, el Procedimiento de Reclamos), se verifica que la empresa distribuidora informó a la recurrente, según el audio del reclamo) sobre su derecho a solicitar el contraste de su medidor (verificación posterior del medidor³), con sus respectivos costos. Sin embargo, no solicitó la realización de la prueba antes descrita.

3.2 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 **Acta de Inspección**, del 21 de junio de 2011, elaborado por la empresa distribuidora, elaborado por la empresa distribuidora, en el cual se reportó la instalación del medidor N° 127532, así como que se efectuaron las pruebas de hermeticidad y se verificó la ventilación ductos y medición de monóxido en las instalaciones internas de gas del predio de la recurrente. El suministro [REDACTED]

3.2.2 **Acta de Revisión preventiva**, del 11 de mayo de 2016, elaborado por personal contratista de la empresa distribuidora, en la cual se reportó que en el suministro

² Aprobada mediante la Resolución N° 269-2014-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.

se encontraba instalado el medidor N° 127532, el cual registraba la lectura "1020,26".

3.2.3 **Acta de Atención en Campo**, del 11 de junio de 2021, elaborado por el personal de la empresa distribuidora, en el que se reportó que:

- En el suministro [REDACTED] el cual registraba la lectura "1075,991". Adjuntó vistas fotográficas que acreditan la lectura reportada.
- Se realizó la prueba en vacío con resultados conformes.

3.2.4 **Historial de lecturas⁴ del suministro N° [REDACTED]** del que se observa que:

- El 2 de marzo de 2021, la empresa distribuidora realizó una actualización en su sistema comercial, consignando que en el suministro en reclamo se encontraba instalado el medidor N° 416943 con la lectura "987".
- La lectura registrada en el recibo emitido en abril de 2021 ("1037") es correlativa con la lectura registradas el 11 de junio de 2021 (inspección de la empresa distribuidora: "1076"), con lo cual acredita el correcto registro de la lectura del recibo cuestionado.

Asimismo, se verifica que el consumo cuestionado fue facturado en base a las lecturas registradas por el medidor N° 416943, el cual según, la inspección realizada el 11 de junio de 2021, se encuentra actualmente instalado en el suministro N° [REDACTED]

- El consumo facturado en el recibo emitido en marzo de 2021 (0 m³), no se obtuvo en base a la diferencia de lecturas mensuales sino considerando un consumo estimado.

Asimismo, en el **recibo reclamado emitido en abril de 2021**, se facturó el consumo registrado en el periodo del 2 de marzo al 6 de abril de 2021, el cual se obtuvo en base a las lecturas que habría registrado el medidor N° 416943 en dichas fechas (50 m³ = "1037" – "987").

⁴ Histórico de consumos:

Meses	Fecha de Lectura	Lectura	Consumo m ³
sep-21	06/09/2021	1127	18
ago-21	05/08/2021	1109	19
jul-21	06/07/2021	1090	18
----	11/06/2021	1076	Inspección
jun-21	04/06/2021	1072	19
may-21	06/05/2021	1053	16
abr-21	06/04/2021	1037	50
mar-21	04/03/2021	Estimación	0
-----	02/03/2021	987	Alta
feb-21	04/02/2021	Estimación	0
ene-21	06/01/2021	Estimación	0
dic-20	04/12/2020	Estimación	0
nov-20	05/11/2020	Estimación	0
oct-20	06/10/2020	Estimación	0
sep-20	04/09/2020	Estimación	0

17,50
m³/mes

(*) Hasta antes del 2 de marzo de 2021, se consignó como numero de medidor el N° 107532, posterior al mismo el medidor N° 416943.

Sin embargo, si bien se ha acreditado que la lectura consignada en el recibo emitido en abril de 2021 ("1037") es correcta, la empresa distribuidora no adjuntó al expediente documentación que acredite que la lectura con la cual se realizó la actualización en el sistema comercial ("987") se haya registrado en la fecha consignada (2 de marzo de 2021), por lo que no es posible establecer en qué periodo se habría registrado el consumo reclamado.

- 3.3 En tal sentido, considerando que no es posible verificar en qué periodo se registró el consumo facturado en el recibo emitido en abril de 2021, correspondía que la empresa distribuidora evalúe el consumo cuestionado, aplicando de manera analógica lo dispuesto en el numeral 10.1 de la "Norma de Calidad del Servicio de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos"⁵ (en adelante, Norma de Calidad).
- 3.4 En ese sentido, en el referido numeral 10.1 de la Norma de Calidad, se establece la metodología de cálculo de reintegro por errores en el sistema de medición: **el promedio de los consumos de dos (2) meses posteriores de superada la condición defectuosa y de por lo menos dos (2) meses anteriores a la aparición de la condición defectuosa.**
- 3.5 Asimismo, considerando que no se cuenta con consumos anteriores al mes reclamado, la evaluación se realizará considerando los consumos de dos (2) meses posteriores.
- 3.6 De lo anterior, según la metodología antes descrita, se obtiene un consumo promedio de **17,50 m³** (consumo mensual obtenido en base a los consumos registrados en los recibos emitidos en mayo y junio de 2021).
- 3.7 En consecuencia, corresponde que la empresa distribuidora refacture el consumo del recibo emitido el 14 de abril de 2021, así como los cargos asociados a éste, **considerando un consumo de 17,50 m³.**
- 3.8 De corresponder, deberá reintegrar a la recurrente el pago que hubiese efectuado en exceso, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 77 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos⁶.

4. RESOLUCIÓN

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

Artículo 1.º.- REVOCAR la Resolución N° GNLC-RES-10790-2021 y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo por el consumo facturado en el recibo emitido el 14 de abril de 2021.

Artículo 2.º.- La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo facturado en el recibo emitido el 14 de abril de 2021, así como los cargos asociados a este, considerando **17,50 m³** por el pago 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.

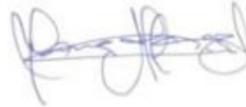
⁵ Aprobado mediante la Resolución N° 306-2015-OS/CD, publicada el 30 de diciembre de 2015 y vigente a partir del día siguiente de su publicación (31 de diciembre de 2015).

⁶ Aprobado por Decreto Supremo N° 040-2008-EM.

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

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 meses contados desde la notificación de la presente resolución.



Firmado Digitalmente
por: ARELLANO
ARELLANO Maria
Margarita FAU
20376082114 hard
Fecha: 01/12/2021
17:25:30

Sala Unipersonal 2
JARU