

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 14877-2021 OS/JARU-S2

Lima, 22 de noviembre del 2021

Expediente N° 202100226492

Recurrente: [REDACTED]

Materia: Excesivo consumo facturado

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro: [REDACTED]

Correo electrónico autorizado: [REDACTED]

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-05731-2020

SUMILLA: La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo facturado en el recibo emitido el 17 de junio de 2020 y los cargos asociados a este, considerando 13,50 m3.

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

1. ANTECEDENTES

- 1.1. **13 de marzo de 2021.-** El recurrente, vía comunicación telefónica², reclamó por considerar excesivos los consumos facturados en los recibos emitidos el 17 de junio de 2020 y el 23 de febrero de 2021, los cuales se registraron con Nos. REC-03504 y REC-03506, respectivamente. Asimismo, autorizó a ser notificado al correo electrónico eliofloresbcp@gmail.com.
- 1.2. **9 de abril de 2021.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-05731-2020, la empresa distribuidora declaró infundado el reclamo por el consumo facturado en el recibo emitido el 17 de junio de 2020 (REC-03504).
- 1.3. **16 de abril de 2021.-** El recurrente interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-05731-2020.
- 1.4. **23 de abril de 2021.-** Mediante el documento REC2021-008475, la empresa distribuidora elevó los actuados a esta Junta.
- 1.5. **4 de junio de 2021.-** Este Organismo mediante Resolución N° 7414-2021 OS/JARU-S2 dispuso que la empresa distribuidora eleve nuevamente el expediente debido a que se encontraba incompleto (no se incluyó el archivo digital con el audio del reclamo presentado por el recurrente).

¹ Correo electrónico autorizado al momento de presentar su reclamo inicial.

² Consta en el Sistema de Gestión de Documentos Digitales (SIGED) el el archivo digital (*.mp3), de la grabación del reclamo interpuesto vía telefónica.

- 1.6. **11 de junio de 2021.-** La empresa distribuidora elevó los actuados en el presente procedimiento a esta Junta.
- 1.7. **28 de setiembre de 2021.-** Este Organismo mediante Resolución N° 12338-2021 OS/JARU-S2 dispuso que la empresa distribuidora eleve nuevamente el expediente debido a que se encontraba incompleto (no se incluyó el archivo digital con el audio del reclamo presentado por el recurrente).
- 1.8. **6 de octubre de 2021.-** La empresa distribuidora elevó los actuados en el presente procedimiento a esta Junta.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si la empresa distribuidora determinó correctamente el consumo facturado en el recibo emitido el 17 de junio de 2020.

3. ANÁLISIS

- 3.1 En el presente caso, es materia de reclamo, el consumo facturado en el recibo emitido el 17 de junio de 2020, que corresponde a un consumo realizado durante el estado de emergencia nacional, que, además comprende una liquidación de consumos (que incluyen meses facturados sobre la base de lecturas estimadas durante en el estado de emergencia nacional, según la facultad que se les otorgó a las empresas de distribución de emplear esta modalidad de facturación mediante el Decreto de Urgencia N° 035-2020).
- 3.2 En tal sentido, según lo establecido en los procedimientos de reclamos vigente, el reclamo por el consumo facturado en el recibo emitido el 17 de junio de 2021, corresponde ser evaluados sobre la base del "Procedimiento especial para la tramitación de los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural, derivados de las facturaciones emitidas durante el Estado de Emergencia Nacional³" (en adelante, Procedimiento Especial de Reclamos).
- 3.3 En el numeral 3.1 del Procedimiento Especial de Reclamos, vigente desde el 5 de julio de 2020 (publicada el 4 de julio de 2020), se establece que, en los reclamos por la facturación de uno o más recibos que incluyan estimaciones de consumo y/o su liquidación, las empresas distribuidoras de electricidad y gas natural, deberán comunicarse con sus usuarios para explicarles de forma detallada la siguiente **información obligatoria**:
- a) Estimaciones de consumo utilizadas para las facturaciones, y cómo fueron determinadas.
 - b) Liquidación de consumos y lecturas del medidor utilizadas. También el promedio mensual de consumos con las lecturas del periodo de la liquidación y el promedio mensual de la facturación en dicho periodo.
 - c) Detalle de la evolución de los consumos del usuario.
 - d) Estado de cuenta, que incluya las facturaciones mensuales y pagos efectuados.
- 3.4 En el numeral 3.2 del PER, se establece que, de no haber desistimiento del usuario, acuerdo de partes, ni comunicación con el usuario, la empresa distribuidora deberá resolver el

³ Aprobado mediante la Resolución N° 079-2020-OS/CD

reclamo. Y el numeral 3.2.1, señala que las resoluciones de primera instancia deberán contener como mínimo:

- a) La información señalada en los literales a) al d) del numeral 3.1 del artículo 3 del presente procedimiento;
- b) El sustento de los demás cargos reclamados, de ser el caso;
- c) La información al usuario sobre el plazo de quince (15) días hábiles que tiene para impugnar la resolución de primera instancia.

Por lo tanto, toda la información de la etapa informativa que exige el PER constituyen medios de prueba para resolver un reclamo por exceso de consumo (por facturaciones emitidas durante el estado de emergencia nacional que incluyan estimaciones de consumo y/o su liquidación) a fin de que la empresa distribuidora demuestre que la facturación o facturaciones reclamadas se han realizado correctamente, inclusive descartando errores de facturación o de lecturas, por ello se le ha otorgado un plazo adicional de treinta (30) días hábiles para que la empresa realice un análisis completo y motivado sobre las facturaciones en reclamo, antes de realizar la etapa resolutive de treinta (30) días hábiles.

- 3.5 Sin embargo, **no obra en el expediente la documentación suficiente que acredite que la empresa distribuidora haya cumplido con la Etapa Informativa Obligatoria dispuesta en el artículo 3.1 del PER, el mismo que ya se encontraba vigente a la fecha de emisión de su pronunciamiento de primera instancia.** Además, corresponde precisar que en el numeral 19.1 del Procedimiento de Reclamos, de aplicación supletoria al presente caso, se establece que la empresa de distribución **deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa respecto de la materia reclamada.**
- 3.6 En ese sentido, dado que la empresa distribuidora no acreditó el cumplimiento de los requisitos que son de su responsabilidad **(no realizó etapa informativa)**, según lo establecido el numeral 3.1 del PER, en el tiempo u oportunidad que exige dicho numeral, operó la preclusión⁴ regulada en el artículo 151 del TUO de la LPAG para actuar los medios probatorios necesarios para resolver un reclamo por excesivo consumo (referidos a facturaciones emitidas durante el estado de emergencia nacional por consumos estimados y/o su liquidación); por lo que corresponde amparar el reclamo.
- 3.7 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 especial de reclamos-PER)*, concurrenciales, y en aquellos que por existir dos o más administrados con intereses divergentes, deba asegurárselas tratamiento paritario (Cursiva y paréntesis nuestros).
- 3.8 En consecuencia, corresponde ordenar a la empresa distribuidora que refacture el consumo⁵ del recibo emitido el 17 de junio de 2021, así como los cargos asociados a este,

⁴ 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.

⁵ Histórico de Consumos:

considerando un consumo de 13,50 m³ (promedio de los dos consumos menores registrados en los meses anteriores, el cual es menor al obtenido en base al consumo real demandado en el periodo de liquidación de marzo a agosto de 2020 y el consumo facturado en el mes reclamado). **La empresa distribuidora no podrá efectuar algún recupero o cobro adicional por dicho mes por la liquidación de consumos de marzo a junio de 2020.**

- 3.9 Asimismo, de corresponder, deberá reintegrar a el 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.

Otras consideraciones

- 3.10 Resulta oportuno indicar a las partes que el reclamo correspondiente al periodo de **febrero de 2021**, registrado con N° **REC-03506**, corresponde ser tramitado conforme al "Procedimiento para la tramitación de los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural"⁶, por lo que la empresa distribuidora debería haber emitido el pronunciamiento respectivo, conforme a los plazos establecidos en el citado procedimiento, quedando a salvo el derecho del recurrente de impugnar dicha resolución, de no encontrarse conforme con el pronunciamiento o, en caso la empresa distribuidora

Meses	Fecha	Lectura	Consumo m ³	
feb-21	17/02/2021	Estimación	50,0	**
ene-21	17/01/2021	Estimación	51,0	
dic-20	15/12/2020	Estimación	56,0	**
nov-20	12/11/2020	1475,0	34,0	**
oct-20	14/10/2020	1441,0	54,0	2i
sep-20	11/09/2020	1387,0	19,5	1i
ago-20	13/08/2020	1330,0	19,5	1i
jul-20	13/07/2020	1275,0	38,0	
jun-20	11/06/2020	1237,0	71,0	*
may-20	14/05/2020	Estimación	21,0	1,13 m ³ /día
abr-20	14/04/2020	Estimación	23,0	
mar-20	12/03/2020	Estimación	19,0	
1 feb-20	13/02/2020	1103,0	28,0	
2 ene-20	14/01/2020	1075,0	24,0	
3 dic-19	12/12/2019	1051,0	18,0	
4 nov-19	14/11/2019	1033,0	21,0	
5 oct-19	14/10/2019	1012,0	22,0	*
6 sep-19	11/09/2019	Estimación	16,0	
7 ago-19	12/08/2019	974,0	19,0	
8 jul-19	10/07/2019	955,0	12,0	13,50 m ³ /mes
9 jun-19	12/06/2019	943,0	15,0	
10 may-19	13/05/2019	928,0	16,0	
11 abr-19	10/04/2019	912,0	21,0	
12 mar-19	12/03/2019	891,0	15,0	
feb-19	12/02/2019	876,0	21,0	
ene-19	11/01/2019	855,0	17,0	

Meses	Fecha	Lecturas utilizadas	Consumo facturado (m ³)	Periodo de facturación (días)	Consumo diario (m ³ /día)	Consumo real (m ³)
jun-20	11/06/2020	1237	71,00	28	1,13	31,53
may-20	14/05/2020	Estimación	21,00	30	1,13	33,78
abr-20	14/04/2020	Estimación	23,00	33	1,13	37,16
mar-20	12/03/2020	Estimación	19,00	28	1,13	31,53
feb-20	13/02/2020	1103	Consumo total			134,00

(*) Consumo neto facturado.

(1i) Consumos refacturados mediante Resolución Osinergmin N° 1163-2021 OS/JARU-S2 (Exp. 202000193115).

(2i) Consumo refacturado mediante Resolución Osinergmin N° 1996-2021 OS/JARU-S2 (Exp. 202100000613).

(**) Consumos reclamados en otros procedimientos de reclamo.

⁶ Aprobado mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD.

no se pronuncie por dichas materias, presentar una queja por aplicación del silencio administrativo positivo.

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-05731-2020 y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo por el consumo facturado en el recibo emitido el 17 de junio de 2020 y los cargos asociados a este.

Artículo 2.º.- La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo del recibo emitido el 17 de junio de 2020 y los cargos asociados, considerando un consumo de 13,50 m3. La empresa distribuidora no podrá efectuar por dicho mes algún recupero o cobro adicional por la liquidación de consumos de marzo a junio de 2020.

De corresponder, deberá reintegrar a el 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.

Artículo 3.º.- La empresa distribuidora deberá informar a Osinergmin y a el recurrente del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los diez (10) 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: 22/11/2021
18:16:38

Sala Unipersonal 2
JARU

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