

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 15789-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 07 de diciembre del 2021

Expediente N° 202100232937

Recurrente: [REDACTED]
[REDACTED]

Materia: Excesivo consumo facturado

Suministro: [REDACTED]

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

Correo electrónico autorizado: [REDACTED]

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-14645-2021

Monto en reclamo aproximado: S/ 450,83

SUMILLA: La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo incluido en el recibo emitido el 14 de julio de 2021, así como los cargos asociados a este, considerando un consumo de 0 m³ por cada mes, sin opción a que se efectúe por dichos meses un posterior recupero de consumos por error en el proceso de facturación.

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

1. ANTECEDENTES

1.1. **9 de agosto de 2021.**- La recurrente reclamó, vía web de la empresa distribuidora, por considerar excesivo el consumo facturado en el recibo emitido el 14 de julio de 2021. Manifestó, entre otros, que:

- El consumo que se le pretende cobrar es elevado, ya que, en junio de 2021 se facturó un monto de S/8,20, pero en el mes reclamado se incrementó a S/406,90 con un supuesto estimado de 375 m³, lo cual no es real para un domicilio donde vive solamente una persona.
- El consumo real facturado en el mes de diciembre de 2020 fue de S/12,80, por lo que considera que no puede ser posible que el consumo estimado en julio de 2021 sea de S/406,90.

1.2. **20 de setiembre de 2021.**- Mediante la Resolución N° GNLC-RES-14645-2021, la empresa distribuidora declaró fundado en parte el reclamo por el consumo elevado facturado en el recibo emitido el 14 de julio de 2021.

¹ Correo autorizado en su recurso de apelación.

1.3. **13 de octubre 2021.-** La recurrente, vía correo electrónico, interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-14645-2021. Señaló, entre otros, que:

- Interpone recurso de apelación contra la citada resolución, notificada el día 20 de setiembre de 2021.
- Del historial de consumos se puede verificar que de manera inexplicable el consumo entre junio y julio aumentó en “375”, lo cual no guarda relación con los consumos anteriores.
- Del documento Acta de Habilitación de Instalación de Instalaciones Internas Clientes Residenciales y Comerciales, se establece que el servicio fue instalado para la cocina y uso residencial, y no para local comercial.
- Lo señalado por la empresa distribuidora en la citada resolución no se condice con la realidad, debido que en el recibo reclamado se indica que el consumo es “estimado” y en ninguna parte indica que dicho consumo es real ni cuánto de ese supuesto consumo corresponde a junio y julio de 2021.
- En la resolución se señala que el 22 de junio de 2021 se hizo la toma de lectura real, pero en el recibo se señala que el consumo del periodo de julio de 2021 ha sido estimado.
- Solicita que la resolución final, así como cualquier otra comunicación le sea notificada al correo electrónico broszazza@gmail.com.

1.4. **15 de octubre de 2021.-** La empresa distribuidora elevó los actuados a esta Junta.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si la empresa distribuidora facturó correctamente el consumo incluido en el recibo emitido el 14 de julio de 2021

3. ANÁLISIS

3.1. Del Historial de lecturas y consumos del suministro [REDACTED] se observa que el consumo facturado en el recibo emitido el 14 de julio de 2021 (375 m³) corresponde a una estimación automática y no fue obtenido sobre la diferencia de lecturas reales.

3.2. Al respecto, no consta en el expediente documentación alguna que permita acreditar que hubo impedimentos para realizar la toma de lectura del recibo cuestionado; no obstante, si obra en el expediente el documento “Acta de Habilitación de Instalaciones Internas Clientes Residenciales y Comerciales” del 8 de mayo de 2019, elaborado por la empresa distribuidora, en el cual se reportó la instalación del medidor N° 851603, **colocando como ubicación de gabinete “exterior”**.

3.3. 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 Ductos² (en adelante, TUO del Reglamento

² Decreto Supremo N° 040-2008-EM.

de Distribución), establece que **el equipo de medición deberá ser instalado en lugar accesible para su control**. Deberá ser precintado por el Concesionario 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 con la lectura realizada en los equipos de medición**. El período de facturación no debe ser inferior a veintiocho (28) días calendario, ni exceder los treinta y tres (33) días calendario. Excepcionalmente para la primera facturación de un nuevo Suministro, puede aplicarse un periodo de facturación no mayor a cuarenta y cinco (45) días calendario, contados desde la fecha de habilitación del servicio.
- 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”³ (en adelante, 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 iv) del artículo 66° del TUO del Reglamento de Distribución establece que *“por imposibilidad de acceso al medidor, equipo de medición o corrector de volumen defectuosos u otras situaciones que no permitan una adecuada medición, el Concesionario puede realizar hasta tres (03) estimaciones durante un año calendario.”*
- 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**.
- Concordante con lo anterior, la cláusula SEXTA del Contrato de Suministro establece que **en caso de no poder efectuar la medición del consumo por el periodo al que está facultada a estimar, la empresa distribuidora podrá 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”⁴, establece que el Concesionario **deberá emitir facturas conforme a lo establecido en el Reglamento, basadas en lecturas reales o estimadas**. En caso de que el

³ Aprobada mediante la Resolución N° 054-2016-OS/CD

⁴ 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).

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 importes distintos a los que efectivamente correspondan, el Concesionario 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.

- 3.4. Resulta oportuno mencionar que, en anteriores pronunciamientos⁵, para el caso de facturaciones en la modalidad de lecturas estimadas y/o liquidaciones de consumos que involucran a estas, esta Junta señaló que, en aplicación del artículo 77° del TUO del Reglamento de Distribución (*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.
- 3.5. 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)⁶, esta Sala procede a alejarse del criterio antes mencionado conforme tiene autorizado por ley⁷, motivando

⁵ 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

⁶ Considerando que en el numeral 19.1 del Procedimiento de Reclamo, se establece que la concesionaria 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 concesionaria

⁷ **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

dicho cambio de manera debida y sustentada, considerando que una adecuada interpretación de la aplicación de dichos dispositivos es la siguiente:

- ✓ 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 que puede ser hasta 45 días.
- ✓ Cuando la empresa distribuidora no pueda efectuar la medición mensual del consumo, es decir por imposibilidad de acceso al medidor, equipo de medición o corrector de volumen defectuosos u otras situaciones que no permitan una adecuada medición, **podrá efectuar la facturación mensual sobre la base de lecturas estimadas siempre que no exceda más de 3 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 por modalidades de facturación 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.

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."**

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."

- ✓ Facturación que excede el plazo máximo de facturación con lecturas estimadas (3 meses) o 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.

- 3.6. Para el caso materia de reclamo se observa que la empresa distribuidora **no ha demostrado que exista imposibilidad de acceso al medidor, equipo de medición o corrector de volumen defectuosos u otras situaciones que no permitan una adecuada medición**, conforme lo exige el numeral 19.1 del “Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”⁸ (en adelante el Procedimiento de Reclamos), que prescribe que **la empresa distribuidora deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa respecto de la materia reclamada, por lo que no estaba facultada a facturar bajo la modalidad de lecturas estimadas, más aun cuando del documento “Acta de Habilitación de Instalaciones Internas Clientes Residenciales y Comerciales” del 8 de mayo de 2019, referido a instalación de medidor, la empresa distribuidora reportó como la ubicación de este “exterior”.**
- 3.7. Por lo tanto, considerando que la empresa distribuidora no ha demostrado que estaba facultada a facturar el consumo⁹ incluido en el recibo emitido el 14 de julio de 2021 sobre la base lectura estimada, se concluye que el reclamo es fundado.
- 3.8. En consecuencia, la empresa distribuidora deberá refacturar el consumo incluido en el recibo emitido el 14 de julio de 2021 (375 m³) y los cargos asociados a este, considerando un consumo **de 0 m³**, sin opción a que se efectúe por dicho mes un posterior recupero

⁸ Aprobada mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD

⁹ Detalle:

| Meses | Fecha de | | Lectura | Consumo m ³ | Motivo de Lectura |
|---------------|-------------------|-------------------|------------|---------------------------|------------------------------|
| | Lectura | Emisión | | | |
| Nov-21 | 02/11/2021 | 08/11/2021 | 589 | 1 | Lectura periódica |
| Oct-21 | 01/10/2021 | 07/10/2021 | 588 | 1 | Lectura periódica |
| Set-21 | 01/09/2021 | 08/09/2021 | 587 | 1 | Lectura periódica |
| Ago-21 | 02/08/2021 | 09/08/2021 | 586 | 3 | Lectura periódica |
| Jul-21 | 01/07/2021 | 14/07/2021 | 583 | 375 | Estimación automática |
| Jun-21 | 01/06/2021 | 08/06/2021 | 208 | 3 | Estimación automática |
| May-21 | 02/05/2021 | 10/05/2021 | 205 | 0 | Lectura periódica |
| Mar-21 | 30/03/2021 | 08/04/2021 | 205 | 4 | Lectura periódica |
| Feb-21 | 01/02/2021 | 08/03/2021 | 201 | 5 | Estimación automática |
| Ene-21 | 02/01/2021 | 05/02/2021 | 196 | 6 | Estimación automática |
| Dic-20 | 01/12/2020 | 11/01/2021 | 190 | 6 | Lectura periódica |
| Nov-20 | 02/11/2020 | 07/12/2020 | 184 | 0 | Estimación automática |
| Oct-20 | 01/10/2020 | 06/11/2020 | 184 | 0 | Estimación automática |
| Set-20 | 01/09/2020 | 08/10/2020 | 184 | 10 | Estimación automática |
| Ago-20 | 02/08/2020 | 07/09/2020 | 174 | 11 | Estimación automática |
| Jun-20 | 30/06/2020 | 07/08/2020 | 163 | 22 | Estimación automática |
| May-20 | 04/05/2020 | 07/07/2020 | 141 | 13 | Estimación automática |
| Abr-20 | 01/04/2020 | 04/06/2020 | 128 | 13 | Estimación automática |
| Mar-20 | 02/03/2020 | 07/05/2020 | 115 | 5 | Lectura periódica |

de consumos por error en el proceso de facturación (**toda vez que no estaba autorizada a facturar bajo la modalidad de estimados**)

4. RESOLUCIÓN

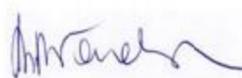
De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin¹⁰, **SE RESUELVE:**

Artículo 1.º.- REVOCAR la Resolución N° GNLC-RES-14645-2021 y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo por el consumo facturado en el recibo emitido el 14 de julio de 2021.

Artículo 2.º.- La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo incluido en el recibo emitido el 14 de julio de 2021 (375 m³) y los cargos asociados a este, considerando un consumo de 0 m³, sin opción a que se efectúe, por dicho mes, un posterior recupero de consumo por error en el proceso de facturación.

Artículo 3.º.- La empresa distribuidora deberá informar a este organismo y a la recurrente del cumplimiento de lo dispuesto en el artículo precedente, dentro del plazo de 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 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: 07/12/2021
17:41:56

Sala Unipersonal 2
JARU

¹⁰ Aprobado mediante la Resolución N° 044-2018-OS/CD.