

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 16867-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 30 de diciembre del 2021

Expediente N° 202100249121

Recurrente: [REDACTED]
[REDACTED]

Materia: Excesivo consumo facturado

Suministro: [REDACTED]

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

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-15638-2021

SUMILLA: La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo facturado en el recibo emitido el 6 de setiembre de 2021 y los cargos asociados a este, considerando 5 m³.

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

1. ANTECEDENTES

- 1.1. **21 de setiembre de 2021.**- La recurrente, a través de la página web de la empresa distribuidora, reclamó por considerar excesivo el consumo facturado en el recibo emitido el 6 de setiembre de 2021. Solicitó se le facture el importe real de su consumo.
- 1.2. **6 de octubre de 2021.**- Mediante la Resolución N° GNLC-RES-15638-2021, la empresa distribuidora declaró infundado el reclamo por el consumo facturado en el recibo emitido el 6 de setiembre de 2021.
- 1.3. **2 de noviembre de 2021.**- La recurrente interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-15638-2021. Manifestó su desacuerdo con la resolución impugnada, ya que se debe cobrar el consumo que se realiza en forma mensual y no un promedio.
- 1.4. **5 de noviembre 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 6 de setiembre de 2021.

3. ANÁLISIS

- 3.1. En el artículo 19.5 del "Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"¹ (en adelante, el Procedimiento de Reclamos), establece que la empresa distribuidora, "**en el caso de los reclamos por excesivo**

¹ Aprobado mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD.

consumo de gas natural, corresponde que la empresa distribuidora, necesariamente, informe al reclamante acerca de su derecho a solicitar la realización de una prueba de contraste del equipo de medición (verificación posterior del medidor²), así como acerca de la relación de empresas existentes en el mercado autorizadas a realizar dicha prueba y los costos de la misma, otorgándole cuatro (4) días para que haga llegar su aceptación. Luego de realizada la citada prueba o transcurrido dicho plazo sin que medie respuesta del reclamante, la empresa distribuidora de gas natural podrá emitir la respectiva resolución que da respuesta al reclamo³.

- 3.2. Cabe indicar que el artículo 2 del Procedimiento de Reclamos, precisa que el referido procedimiento **regirá obligatoriamente para todas las empresas distribuidoras de los servicios públicos de electricidad y gas natural**, los usuarios y Osinergmin. Asimismo, corresponde precisar que en el numeral 19.1 del referido procedimiento, se establece que la empresa distribuidora deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa respecto de la materia reclamada.
- 3.3. En el caso bajo análisis, la empresa distribuidora emitió su pronunciamiento sin acreditar el estricto cumplimiento de lo establecido en el numeral 19.5 del Procedimiento de Reclamos a fin de demostrar que el consumo en reclamo está correctamente facturado **(no informó⁴ a la recurrente sobre su opción de solicitar la verificación posterior del medidor previamente a la emisión de la Resolución N° GNLC-RES-15334-2021)**, a pesar de su obligación de presentar la información antes señalada.
- 3.4. Cabe precisar que, si bien obra en el expediente el documento 2021-119660, del 23 setiembre de 2021, mediante el cual la empresa distribuidora pretendería informar a la recurrente sobre su opción de solicitar la verificación posterior de su medidor, no obstante, no obra en el expediente el cargo de notificación de dicho documento, toda vez que no existe la documentación que permita verificar que se cumplió con realizar el procedimiento establecido en el artículo 21, numeral 5) del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444⁵ (en adelante, el TUO de la LPAG) a fin de considerar válida su notificación bajo puerta **(copia de segunda visita de notificación)**.
- 3.5. En ese sentido, dado que la empresa distribuidora no acreditó el cumplimiento de los requisitos que son de su responsabilidad, según lo establecido el numeral 19.5 del Procedimiento de Reclamos, en el tiempo u oportunidad que exige dicho numeral, operó la preclusión⁶ regulada en el artículo 151 del TUO de la LPAG para actuar los medios probatorios necesarios para resolver un reclamo por excesivo consumo; por lo que corresponde amparar el reclamo.
- 3.6. 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 administrativo de reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas*

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 Numeral adicionado por el Artículo 3 de la Resolución Osinergmin N° 075-2015-OS-CD, publicada el 24 abril 2015, el mismo que entra en rige desde la fecha de puesta en vigencia de la presente Resolución, es decir, desde el 23 de mayo de 2015.

⁴ No consta en el expediente documento alguno que acredite haber informado a la recurrente sobre su derecho a solicitar la verificación del medidor, como pudo hacerlo con un formato firmado por la recurrente, carta debidamente notificada, grabación de una comunicación telefónica u otro medio que lo sustente.

⁵ Aprobado mediante el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

⁶ 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.

natural), concurrenciales, y en aquellos que por existir dos o más administrados con intereses divergentes, deba asegurárselas tratamiento paritario (cursiva y paréntesis nuestros). Esto es así porque incluso en doctrina se explica que los procedimientos trilaterales pueden ser iniciados en virtud de un reclamo de primer grado, o de “segundo grado, cuando lo que se presenta es la revisión de un acto emitido por una de las partes pretendiendo preliminarmente solucionar el diferendo. Por ejemplo, en “materia de servicios públicos donde el regulado ejerce la primera instancia y resuelve la controversia (...)”⁷.

- 3.7. En consecuencia, corresponde ordenar a la empresa distribuidora que refacture el consumo incluido en el recibo emitido el 6 de setiembre de 2021, así como los cargos asociados a este, considerando un consumo⁸ de 5 m³ (promedio de los dos consumos más bajos registrados en los meses anteriores, obtenidos en base a la diferencia de lecturas mensuales).
- 3.8. Cabe precisar que, de corresponder, deberá reintegrar a la recurrente el pago que hubiese 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 Ductos⁹.

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-15638-2021 y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo por el consumo facturado en el recibo emitido el 6 de setiembre de 2021.

Artículo 2.º.- La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo incluido en el recibo emitido el 6 de setiembre de 2021, así como los cargos asociados a este, considerando 5 m³; y de corresponder, deberá reintegrar a la recurrente el pago que hubiese 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.

⁷ Morón Urbina, Juan Carlos. “Comentarios a Ley del Procedimiento Administrativo General”. Gaceta Jurídica, 15va ed., Lima, Agosto, 2020.

⁸ Histórico de Lecturas y Consumos:

Meses	Fecha de Emisión	Fecha de Lectura	Lectura	Consumo m ³
---	---	28/09/2021	1501,106	Inspección
sep-21	---	22/09/2021	1499	55
ago-21	06/09/2021	26/08/2021	1444	42
1 jul-21	---	26/07/2021	1402	44
2 jun-21	---	25/06/2021	1358	46
3 may-21	---	27/05/2021	1312	19
4 abr-21	---	27/04/2021	1293	9
5 mar-21	---	25/03/2021	1284	9
6 feb-21	---	24/02/2021	1275	14
7 ene-21	---	27/01/2021	1261	8
8 dic-20	---	28/12/2020	1253	6
9 nov-20	---	26/11/2020	1247	6
10 oct-20	---	28/10/2020	1241	5
11 sep-20	---	28/09/2020	1236	5
12 ago-20	---	26/08/2020	1231	5

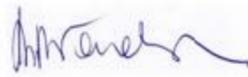
} 5,0
m³/mes

⁹ Decreto Supremo N° 040-2008-EM.

¹⁰ 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: BRASCHI O'HARA
Ricardo Abelardo Sixto
FAU 20376082114 hard
Fecha: 30/12/2021
18:53:17

Sala Unipersonal 2
JARU