

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 16886-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 30 de diciembre del 2021

Expediente N° 202100257213

Recurrente: [REDACTED]

Materia: Excesivo consumo facturado

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro y domicilio procesal: [REDACTED]

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-16531-2021

SUMILLA: La empresa distribuidora deberá emitir un nuevo pronunciamiento por el consumo facturado en el recibo emitido el 20 de setiembre de 2021, dado que no fue debidamente sustentado con la documentación pertinente.

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

1. ANTECEDENTES

1.1. **7 de octubre de 2021.-** La recurrente, a través de la página web de la empresa distribuidora, reclamó por el consumo facturado en el recibo de setiembre de 2021. Manifestó que:

- Desde junio viene reclamando sobre el tema de medidor invertido, por el cual la empresa distribuidora no se ha pronunciado ocasionando pago de reconexión.
- Los documentos que viene recibiendo (Nos. 2021-110772, 2021-117580 y REC 2021-019084) no guardan coherencia con el reclamo que realice, ya que en ninguna parte se menciona sobre medidor invertido y solo se basan al consumo elevado.
- Solicita el prorrateo correspondiente desde el momento de la instalación hasta el mes que se efectuó el corte de servicio.
- El suministro N° [REDACTED]

1.2. **25 de octubre de 2021.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-16531-2021, la empresa distribuidora declaró fundado en parte el reclamo, debido a que existió medidores invertidos, situación que fue corregida mediante el recupero de consumo no facturado, el mismo que se encuentra reflejado en próximos recibos.

1.3. **11 de noviembre de 2021.-** La recurrente interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-16531-2021. Reiteró lo expuesto en su reclamo y agregó, entre otros, que:

- Mediante la constatación de ambos medidores que estuvieron invertidos según la visita del 18 de agosto de 2021, trajo como consecuencia la desocupación de sus inquilinos de los departamentos 401 y 402.
- Es inverosímil que la empresa cobre importes por corte y reconexión, ya que el problema fue originado por la empresa distribuidora debido a un mal procedimiento de instalación.
- Solicita cualquier exoneración de pago arbitrario tales como corte, reconexión y moras de los recibos anteriores, y cualquier otro cargo adicional.
- Tener en consideración de manera coherente, que no solo fue afectado al cliente del suministro [REDACTED] por lo que requiere el fraccionamiento de pago de los clientes Nos. 1420361 y 1417344, concerniente a todos los recibos que no fueron cancelados hasta la fecha.
- Solicitó el cambio de titularidad de los suministros Nos. 1420361 y 1417344

1.4. **16 de noviembre de 2021.-** La empresa distribuidora elevó los actuados en el presente procedimiento a esta Junta.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si la empresa distribuidora facturó correctamente los consumos en el mes de setiembre de 2021.

3. ANÁLISIS

3.1 En el numeral 4) del artículo 3 Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General¹, Ley N° 27444 (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 Además, en el numeral 19.1 del “Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”²(en adelante, Procedimiento de Reclamos), se establece que la empresa distribuidora deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa respecto de la materia reclamada. Sin perjuicio de ello, el usuario podrá ofrecer medios probatorios para demostrar lo contrario.

3.3 Al respecto, mediante la Resolución N° GNLC-RES-16531-2021 la empresa distribuidora declaró fundado en parte el reclamo, sustentándose entre otros, que en la inspección del 18 de agosto de 2021 se reportó que los medidores N° 1073081 y 1073077 estaban invertidos, y que a la recurrente se le estaba facturando 48 m³ cuando le correspondía 49 m³; por lo que procedió a realizar las correcciones en el sistema y efectuó el recupero correspondiente, el mismo que se refleja en los próximos recibos, por encontrarse facultada su aplicación conforme con lo establecido en el artículo 77 del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos³.

¹ Aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

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

³ Decreto Supremo N° 042-99-EM

“Artículo 77.- 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.

- 3.4 Sin embargo, la empresa distribuidora emitió su pronunciamiento sin adjuntar **el acta de instalación de los suministros** [REDACTED] **reporte de su sistema comercial donde se verifique en qué fecha normalizó la inversión de** [REDACTED] **historial de lecturas y consumos desde su instalación de los suministros (medidores Nos. 1073081 y 1073077), histórico de facturaciones y pagos de ambos** [REDACTED] [REDACTED] **Además, no detalló en que consistió la inversión de medidores y la medida correctiva dispuesta (la empresa distribuidora debe precisar si para la normalización solo hizo cambios en su sistema comercial y en que consistieron, si cambió los medidores colocándolos en la acometida que corresponde, u otras acciones), incumpliendo lo establecido en el literal a) del numeral 3 del artículo 20 del Procedimiento de Reclamos.**
- 3.5 Por lo expuesto, se concluye que la empresa distribuidora ha incurrido en las causales de nulidad previstas en los numerales 1 y 2 del artículo 10 del TUO de la LPAG, referidas a la contravención de normas reglamentarias y al defecto de algún requisito de validez, concordado esta última con el numeral 4 del artículo 3 de la misma norma (motivación como requisito de validez del acto administrativo).
- 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 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 empresa distribuidora emita un nuevo pronunciamiento por el consumo facturado en el mes de setiembre de 2021, **actuando y evaluando previamente los medios probatorios señalados en la presente resolución (numeral 3.4), debiendo adjuntar al expediente dicha documentación legible**, en el plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución. Dicha resolución podrá ser impugnada de conformidad con el Procedimiento de Reclamos.

Ampliación de reclamo

- 3.8 La recurrente, al interponer su recurso de apelación, cuestionó cambio de titularidad, fraccionamiento de pago, el cobro de corte y reconexión. Al respecto, dado que dichas

El monto a recuperar por el Concesionario calculará utilizando la tarifa vigente a la fecha de detección. La recuperación se efectuará en diez (10) mensualidades iguales sin intereses ni moras.

El reintegro al Consumidor se efectuará, a su elección, mediante el descuento de unidades de energía o volumen, según corresponda, en facturas posteriores o en efectivo en una sola oportunidad, considerando las mismas tasas de interés y mora que tiene autorizado el Concesionario para el caso de deuda por consumos de Gas Natural.

Tanto la recuperación como el reintegro se efectuarán por un período máximo de doce (12) meses. La recuperación se efectuará por un Período máximo de un (1) mes en aquellos casos en que no existan indicios suficientes para determinar el Período total en el que se ha cobrado al Consumidor un importe inferior al que efectivamente correspondía.

(...)"

materias no formaron parte del presente procedimiento, corresponde que sea conocida y resuelta por la empresa distribuidora. En ese sentido, de acuerdo con lo previsto en el artículo 93 del TUO de la LPAG, esta Sala dispone su remisión a la empresa distribuidora a fin de que esta, de no haberlo hecho, le otorgue el trámite establecido en el Procedimiento de Reclamos, debiendo considerar -en tal supuesto- como fecha de interposición del reclamo la fecha de notificación de la presente resolución.

4. RESOLUCIÓN

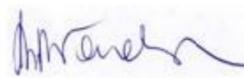
De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin⁴, **SE RESUELVE:**

Artículo 1.º.- Declarar **NULA** la Resolución N° GNLC-RES-16531-2021 y **LO ACTUADO** con posterioridad a esta en el procedimiento de reclamo seguido por la recurrente.

Artículo 2.º.- La empresa distribuidora deberá emitir un nuevo pronunciamiento por el consumo facturado en el recibo del mes de setiembre de 2021 (emitido el 20 de setiembre de 2021), a base de los medios probatorios señalados en la presente resolución (numeral 3.4), en el plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución.

Artículo 3.º.- La empresa distribuidora, de no haberlo hecho, deberá tramitar el reclamo de la recurrente por el cambio de titularidad, fraccionamiento de pago y cobro de los cargos por corte y reconexión; considerando como fecha de su presentación, la fecha de notificación de la presente resolución.

Artículo 4.º.- La empresa distribuidora deberá informar a este organismo del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes de vencido el plazo otorgado en el artículo precedente, remitiendo los documentos sustentatorios correspondientes, así como el cargo de notificación del nuevo pronunciamiento.



Firmado Digitalmente
por: BRASCHI O'HARA
Ricardo Abelardo Sixto
FAU 20376082114 hard
Fecha: 30/12/2021
18:45:34

Sala Unipersonal 2
JARU

⁴ Aprobado mediante la Resolución N° 044-2018-OS/CD.