

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 267-2025 OS/JARU-S2**

Lima, 15 de enero del 2025

Expediente N° 202400152545

Recurrente: [REDACTED]
[REDACTED]

Materia: Excesivo consumo facturado

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro: [REDACTED]
[REDACTED]

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-008925-2024

SUMILLA: Se ha determinado la existencia de un error de facturación, por lo que la empresa distribuidora deberá refacturar el consumo reclamado incluido en el recibo emitido el 13 de mayo de 2024 y los cargos que dependan de este, considerando para tal efecto un consumo de 11 m³ y el exceso de 81 m³, facturarlos en diez cuotas sin intereses ni moras.

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

1. ANTECEDENTES

- 1.1. **24 de mayo de 2024.-** La recurrente, vía página web de la empresa distribuidora, reclamó por considerar excesivo el consumo facturado en el recibo emitido el 13 de mayo de 2024. Manifestó que está conforme con el recibo que le ha llegado, dado que sus pagos oscilan entre S/9,00 y S/10,00, por lo que solicita que revisen su caso (Reclamo REC-008495-OFI-2024)
- 1.2. **17 de junio de 2024.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-008925-2024, la empresa distribuidora declaró **infundado** el reclamo por el consumo facturado en el recibo emitido el 13 de mayo de 2024.
- 1.3. **22 de junio de 2024.-** La recurrente interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-008925-2024. Manifestó que es elevado el recibo de mayo de 2024 en comparación con sus recibos anteriores, considera que luego de la instalación de un tercer medidor en su predio se inició el cobro indebido y que no realizó ningún gasto inusual que justifique el incremento.
- 1.4. **28 de junio de 2024.-** La empresa distribuidora elevó los actuados en el presente procedimiento a esta Junta.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si la empresa distribuidora facturó correctamente el consumo del recibo emitido el 26 de diciembre de 2024.

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”¹, se verifica que la empresa distribuidora informó a la recurrente sobre su derecho a solicitar la verificación posterior del medidor (según Documento REC2024-014660 notificado² el 31 de mayo de 2024). Sin embargo, la recurrente 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 Habilitación de Instalaciones Internas Clientes Residenciales y Comerciales**, del 17 de febrero de 2017, elaborado por el personal de la empresa distribuidora, en el cual se reportó la instalación del medidor N° 480588 con la lectura “0,720”, el cual cuenta con su respectivo Certificado de Verificación Inicial N° MD16-07321-3 que garantiza su correcto funcionamiento.

Además, de acuerdo con el documento “Búsqueda de Medidores de Gas Verificados”, referente a una consulta realizada a la página web del Instituto Nacional de Calidad - Inacal, se verifica que el medidor N° 1187160 fue verificado el 15 de abril de 2021, resultando CONFORME de acuerdo con lo establecido en la Norma Metrológica Peruana NMP 016:2012, **con lo cual, se acreditó su correcto funcionamiento al momento de su instalación.**

3.2.2 **Acta de Atención en Campo**, del 31 de mayo de 2024, elaborada por el personal de la empresa distribuidora, en la que se reportó que:

- i) El medidor N° 480588 registró una lectura de “931”. Adjuntó una vista fotográfica que acredita la lectura reportada.
- ii) Se realizó la prueba en vacío con resultados conformes.
- iii) Se evidenciaba que no estuvo tomada lectura y se acumuló en la última facturación.

3.2.3 **Historial de lecturas y consumos³ del suministro** [REDACTED] del que se observa que:

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

² Si bien el documento REC2024-014660 mediante el cual la empresa distribuidora pretendía informar a la recurrente sobre su opción de solicitar el contraste de su medidor, no se encuentra suscrito por persona alguna, se puede verificar que cumplió con realizar el procedimiento establecido en el Capítulo III, artículo 21°, numeral 5) del TUO de la LPAG la cual establece que en el caso de no encontrar al administrado u otra persona en el domicilio, el notificador deberá dejar constancia de ello en el acta y colocar un aviso en dicho domicilio indicando la nueva fecha en que se hará efectiva la siguiente notificación. Si tampoco pudiera entregar directamente la notificación en la nueva fecha, se dejará debajo de la puerta un acta conjuntamente con la notificación, copia de los cuales serán incorporados al expediente, tal como lo hizo la empresa distribuidora.

³ Detalle:

- i) La lectura registrada el 6 de mayo de 2024 (correspondiente al recibo reclamado, emitido el 13 de mayo de 2024: "912") es correlativa con la lectura registrada el 3 de abril de 2024 (recibo emitido en abril de 2024: "820"), y con la lectura reportada el 31 de mayo de 2024 (inspección de la empresa distribuidora: "931").
- ii) No obstante, lo anterior, se verifica que en los recibos noviembre de 2023 a marzo de 2024 (0, 5, 3, 4, 4 y 4 m³, respectivamente); se facturaron consumo menores a los consumos que se registraba en meses anteriores (julio a octubre de 2023: 7, 11, 16 y 10 m³, respectivamente); mientras que en el mes reclamado de mayo de 2024 se registró un consumo mayor (92 m³).

Al respecto, si consideramos las lecturas registradas el 4 de octubre de 2023 y el 6 de mayo de 2024, se advierte un consumo acumulado de 112m³ ("912" – "800"), en 112 días, el cual representa un consumo promedio mensual de 15,63 m³/mes, el cual sí pudo ser demandado por el suministro por el orden de sus consumos registrados en meses anteriores.

De lo indicado precedentemente, se desprende que el consumo incluido en el recibo emitido en mayo del 2024 (92 m³) corresponde a una liquidación de los recibos emitidos de noviembre de 2023 a mayo de 2024 (parte del consumo que correspondía facturar en los recibos emitidos de noviembre de 2023 a abril de 2024 se acumuló al consumo facturado en el recibo emitido en mayo del 2024), debido a un error en el proceso de facturación, específicamente a un error en el subproceso de toma de las lecturas, previsto en el artículo 77 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos⁴ (en adelante, TUO).

3.3 De acuerdo con lo establecido en el artículo 77 del TUO, 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. Asimismo, en la norma precitada se señala que el monto a recuperar por el concesionario se calculará utilizando la tarifa vigente a la fecha de detección y que la recuperación se efectuará en diez (10) mensualidades iguales, sin intereses ni moras.

| Recibo emitido | Fecha de Lectura | Lectura | Consumo m ³ | |
|----------------|------------------|------------|------------------------|------------------------------|
| Jul-24 | 3/07/2024 | 960,000 | 0 | |
| Jun-24 | 6/06/2024 | 960,000 | 48 | |
| -- | 31/05/2024 | 931,000 | Inspección | |
| May-24 | 6/05/2024 | 912 | 92 | 15,63 m ³ /mes |
| Abr-24 | 3/04/2024 | 820 | 4 | |
| Mar-24 | 5/03/2024 | 816 | 4 | |
| Feb-24 | 5/02/2024 | 812 | 4 | |
| Ene-24 | 4/10/2024 | 808 | 3 | |
| Dic-23 | 5/12/2023 | 805 | 5 | |
| Nov-23 | 6/11/2023 | 800 | 0 | 11,00 m ³ /mes |
| Oct-23 | 4/10/2023 | 800 | 10 | |
| Set-23 | 5/09/2023 | 790 | 16 | |
| Ago-23 | | 774 | 11 | |
| Jul-23 | | 763 | 7 | |
| --- | --- | --- | --- | |
| --- | --- | --- | --- | |
| --- | 17/02/2017 | 0 | Instalación | |

⁴ Aprobado mediante el Decreto Supremo N° 040-2008-EM

- 3.4 Por lo tanto, si bien el consumo acumulado incluido en el recibo reclamado emitido en mayo de 2024 corresponde a lo demandado por la recurrente, no correspondía que se facture la liquidación del consumo que no se facturó oportunamente en los recibos emitidos de noviembre de 2023 a abril de 2024 en un solo mes, como producto del error de facturación.
- 3.5 En consecuencia, de acuerdo con lo dispuesto en el numeral precedente, la empresa distribuidora deberá refacturar el consumo incluido en el recibo emitido el 13 de mayo de 2024 y los cargos que dependen de este, considerando un consumo de 11,0 m³, y el exceso de 81,00 m³ (92– 10,0 m³) que corresponde al consumo que se debía facturar en el recibo posterior, incluirlo en diez cuotas iguales sin intereses ni moras, en aplicación del artículo 77 del TUO.

4. RESOLUCIÓN

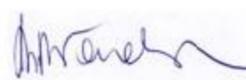
De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin⁵, **SE RESUELVE:**

Artículo 1.º.- **REVOCAR** la Resolución N° GNLC-RES-008925-2024, y en consecuencia declarar **FUNDADO EN PARTE** el reclamo por el consumo incluido en el recibo emitido el 13 de mayo de 2024.

Artículo 2.º.- La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo incluido en el recibo emitido el 13 de mayo de 2024 y los cargos que dependen de este, considerando un consumo de 11 m³ y el exceso de 81 m³, facturarlos en diez cuotas iguales sin intereses ni moras, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 77 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos.

Artículo 3.º.- La empresa distribuidora deberá informar a este organismo y a la recurrente del cumplimiento de lo dispuesto en los artículos precedentes, dentro de los diez días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, adjuntando los documentos sustentatorios correspondientes (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 meses contados desde la notificación de la presente resolución.


Firmado Digitalmente
por: BRASCHI O'HARA
Ricardo Abelardo Sixto
FAU 20376082114 hard
Fecha: 15/01/2025
16:38:53

Sala Unipersonal 2
JARU

⁵ Aprobado mediante la Resolución N° 044-2018-OS/CD.