

**RESOLUCIÓN DE LA SALA COLEGIADA
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 3786-2021-OS/JARU-SC**

Lima, 5 de octubre de 2021

Expediente: 202100173726 - electrónico

Recurrente: ██████████

Concesionaria: Gas Natural de Lima y Callao S.A. – Cálidda

Materia: Excesivo consumo facturado

Número de suministro: ██████████

Ubicación del suministro: Avenida Maquinarias N° 2185- piso 1- Urbanización Conde de las Torres- Cercado- Lima

Domicilio procesal: Avenida Oscar R. Benavides N° 4525- oficina 21- 5to piso- edificio San Pedro- Callao

Correos electrónicos para notificaciones: gerencia1@tintecolor.com.pe y gerencia2@tintecolor.com.pe

Resolución impugnada: GNLC-RES-10769-2021

SUMILLA: *Corresponde que la concesionaria emita pronunciamiento de fondo debidamente motivado respecto del reclamo de la recurrente, toda vez que le exigió requisitos de admisibilidad no contemplados en la Directiva de Reclamos.*

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

1. VISTOS

1.1 El reclamo presentado por Tintecolor S.A.C. (en adelante, la recurrente) ante Gas Natural de Lima y Callao S.A. – Cálidda (en adelante, la concesionaria) el 25 de junio de 2021, por considerar excesivo el consumo de mayo de 2021². Manifestó lo siguiente:

- a) Su reclamo se basa en que su medidor se encontraba malogrado a la fecha de emisión del recibo reclamado, lo cual no asegura que se le facture un consumo real.
- b) El medidor fue revisado y manipulado por los técnicos de la concesionaria, quienes verificaron que este no efectuaba registros, y realizaron una limpieza de manera “artesanal”. Si bien actualmente el medidor registra consumos, no se tiene certeza de su correcta medición, dado que no fue calibrado; por lo que, solicitó que dicha acción sea ejecutada en una entidad imparcial.
- c) Mientras su medidor no sea calibrado, sus facturaciones considerarán malos registros, lo

¹ Representada por ██████████ Sra. ██████████ De Gonzales, de acuerdo con el Certificado de Vigencia del 18 de marzo de 2021, emitido según la información que consta en la partida electrónica N° 13291629. Dicho documento obra en el expediente N° 202100089837. Además, mediante poder legalizado, se otorgó poder especial a Dina Milagros Campos Donayre, lo cual también fue inscrito en la partida registral antes mencionada.

² Corresponde al recibo emitido el 11 de junio de 2021.

cual es de responsabilidad de la concesionaria, dado que le comunicó dicho percance con anterioridad.

- d) Mientras su reclamo se encuentre en trámite, solicitó que no se le cobren los montos reclamados ni se suspenda su servicio, caso contrario se estarían lesionando sus derechos constitucionales.
- e) Si bien el medidor fue reparado por una empresa contratista de la concesionaria, “*por estar trabado*”, ello se realizó de una manera “artesanal”, siendo que desconoce si el medidor llegó a ser calibrado, al no emitirse un certificado por una entidad imparcial.
- f) A la fecha se encuentra sin servicio de gas natural, a pesar de tener reclamos en trámite.

1.2 El documento REC2021-012950 del 28 de junio de 2021, mediante el cual la concesionaria requirió a la recurrente que proceda a subsanar los requisitos de admisibilidad de su reclamo, otorgándole el plazo de dos (2) días hábiles para tal efecto, bajo apercibimiento de declararse inadmisibile el reclamo.

1.3 La Resolución N° GNLC-RES-10769-2021 del 6 de julio de 2021, mediante la cual la concesionaria declaró inadmisibile el reclamo. Sustentó su pronunciamiento en lo siguiente:

- a) El 28 de junio de 2021, requirió a la recurrente que cumpla con aclarar el petitorio de su reclamo, el volumen del mes reclamado y el valor facturado que considera en exceso; sin embargo, esta no cumplió con atender dicho requerimiento.
- b) De conformidad con el numeral 17.2 del artículo 17° de la Directiva “Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”³ (en adelante, Directiva de Reclamos), el reclamo es inadmisibile.

1.4 El recurso de apelación interpuesto por la recurrente el 21 de julio de 2021, contra la Resolución N° GNLC-RES-10769-2021. Manifestó que, su reclamo se fundamentó en que el medidor no se encuentra calibrado, por lo que existen dudas sobre su funcionamiento. Agregó que, la concesionaria solicitó documentos e información que no maneja.

1.5 El documento REC2021-015092 del 26 de julio de 2021, mediante el cual la concesionaria elevó el expediente a este Tribunal Administrativo.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si correspondía que la concesionaria declare inadmisibile el reclamo.

3. ANÁLISIS

3.1 Respecto de la admisibilidad del reclamo, el artículo 17° de la Directiva de Reclamos establece lo siguiente:

- a) Es requisito para admitir a trámite el reclamo y se inicie el cómputo del plazo para que se resuelva, entre otros, que el petitorio sea claro y preciso (numeral 17.1, literal d).

³ Aprobada por Resolución N° 269-2014-OS/CD.

- b) De no cumplirse con alguno de los requisitos de admisibilidad, la concesionaria podrá requerir al usuario, en el plazo de dos (2) días hábiles, que subsane la omisión. Dicha subsanación deberá efectuarse dentro de los dos (2) días hábiles de solicitada. De no hacerlo, se declara inadmisibile el reclamo. Subsana la omisión, se inicia el cómputo del plazo para que la empresa distribuidora resuelva (numeral 17.2).
- 3.2 De la documentación que obra en el expediente, se advierte que mediante el documento REC2021-012950 del 28 de junio de 2021, la concesionaria requirió a la recurrente que, a fin de que se admita su reclamo, debía proceder a subsanar lo siguiente: **i)** aclarar el petitorio del reclamo interpuesto; y **ii)** especificar el volumen en sm^3 del mes cuestionado, así como el valor facturado que considera en exceso.
- 3.3 No obstante, de la revisión del escrito de reclamo del 25 de junio de 2021, se observa que la recurrente señaló que su cuestionamiento versa sobre el consumo correspondiente a mayo de 2021; es decir, su petitorio fue claro y preciso.
- 3.4 Cabe precisar que, lo requerido por la concesionaria a la recurrente (volumen del mes cuestionado y valor facturado que considera en exceso), no forma parte de los requisitos de admisibilidad que establece la Directiva de Reclamos. Además, resulta pertinente indicar que, en el presente caso, la recurrente cuestionó todo el consumo del mes materia de reclamo, bajo el argumento que lo facturado no correspondería a lo que realmente consumió, en tanto sostiene que el medidor se encontraría en mal estado.
- 3.5 En ese sentido, dado que la concesionaria no emitió un pronunciamiento de fondo sobre la materia reclamada, limitándose a declarar inadmisibile el reclamo; corresponde declarar la nulidad de la Resolución N° GNLC-RES-10769-2021, al haber incurrido en las causales de previstas en el artículo 10°, numerales 1 (contravención a una norma reglamentaria) y 2 (omisión o defecto de requisitos de validez del acto administrativo) del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General⁴ (en adelante, TUO de la LPAG), esta última en concordancia con el artículo 3°, numeral 4) de la citada norma (motivación del acto administrativo).
- 3.6 Asimismo, en aplicación de lo dispuesto por el artículo 227°, numeral 227.2 del TUO de la LPAG, corresponde disponer la reposición del procedimiento al estado en que la concesionaria emita un pronunciamiento debidamente motivado respecto del reclamo por el consumo del mes de mayo de 2021, considerando el procedimiento y la documentación señalada en la Directiva de Reclamos.
- 3.7 Es de precisar que, la concesionaria deberá actuar y adjuntar al expediente los registros de la memoria interna de la unidad correctora con la que cuenta el suministro en reclamo, en formato propio del equipo (archivo fuente) y también en archivo procesado (con extensión *.xls), correspondiente al periodo del consumo reclamado.
- 3.8 Finalmente, acorde con lo dispuesto en el artículo 16° de la Directiva de Reclamos⁵, la concesionaria debe tener en cuenta que, mientras que se encuentre en trámite el reclamo:

⁴ Aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

⁵ **“Artículo 16.- Garantías a favor del reclamante**

(...) 16.2 Hasta que se resuelva el reclamo definitivamente en sede administrativa, los recibos posteriores no deberán incorporar la deuda reclamada; sin perjuicio de indicar de manera informativa el monto que se encuentra suspendido por encontrarse en reclamo. La empresa distribuidora tampoco podrá efectuar gestión alguna con la finalidad de cobrar

i) debe suspender el cobro de la deuda reclamada y, *ii)* no puede interrumpir el servicio de gas natural, siempre que la recurrente cumpla con las demás obligaciones comerciales y técnicas que no sean materia del reclamo.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el artículo 12° del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin⁶, **SE RESUELVE:**

Artículo 1°.- Declarar **NULA** la Resolución N° GNLC-RES-10769-2021 y todo lo actuado con posterioridad a esta, en el procedimiento de reclamo iniciado por la recurrente.

Artículo 2°.- La concesionaria, en el plazo de diez (10) días hábiles de notificada la presente resolución, deberá emitir un pronunciamiento de fondo sobre la materia reclamada, de acuerdo a las consideraciones expuestas en la presente resolución.

Cabe indicar que, de ser impugnado su nuevo pronunciamiento vía recurso de apelación, la concesionaria deberá elevar el expediente de reclamo a través de un nuevo número de ingreso en el SIGED del Osinergmin.

Artículo 3°.- La concesionaria deberá informar a Osinergmin del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la emisión del nuevo pronunciamiento, adjuntando los documentos en los que conste el cumplimiento de lo ordenado, así como el cargo de notificación de dicho pronunciamiento.

Con la intervención de los señores vocales: Pedro Villa Durand y Humberto Sheput Stucchi.



Firmado Digitalmente
por: VILLA DURAND
Pedro Glicerio FAU
20376082114 hard
Fecha: 05/10/2021
12:33:21

Presidente

LA/RB/RH

las deudas reclamadas; no están comprendidas en este supuesto las propuestas que formule la distribuidora al usuario con el objetivo de intentar alcanzar un acuerdo.

16.3 Mientras el reclamo se encuentre en trámite, el servicio público de electricidad o gas natural no podrá ser interrumpido, siempre que el usuario cumpla con las demás obligaciones comerciales y técnicas que no sean materia del reclamo. (...)"

⁶ Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 044-2018-OS/CD, publicado en el diario oficial El Peruano, el 14 de marzo de 2018.