

**RESOLUCIÓN DE LA SALA COLEGIADA
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 3808-2021-OS/JARU-SC**

Lima, 6 de octubre de 2021

Expediente: 202100214340 - electrónico

Usuaría: [REDACTED]

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

Materia: Queja por negativa injustificada a admitir reclamo

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

SUMILLA: *La queja es improcedente al no subsistir el defecto de tramitación alegado, dado que la concesionaria ya registró el reclamo de la usuaria.*

1. VISTOS

- 1.1. La queja por negativa injustificada a admitir reclamo¹ presentada por la Sra. [REDACTED] [REDACTED] (en adelante, la usuaria) ante Osinergmin el 13 de setiembre de 2021. Señaló que reiteradamente viene intentando presentar un reclamo, vía telefónica, por la demora de Gas Natural de Lima y Callao S.A. - Cálidda (en adelante, la concesionaria) en proceder a la habilitación del suministro de gas natural contratado; no obstante, esta no registra sus llamadas como reclamo sino como “observaciones”, por lo que requirió se le ordene proceda a su registro.
- 1.2. La carta N° REC2021-019452 del 3 de octubre de 2021, mediante la cual la concesionaria presentó sus descargos. Indicó que no cuenta con ningún registro en su sistema respecto del ingreso de un reclamo de la usuaria por demora en la habilitación del servicio de gas natural; sin embargo, ya procedió a su registro con el N° REC-14595-ESC-2021, el cual será atendido dentro del plazo establecido en el procedimiento de reclamos.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si corresponde amparar la queja formulada por la usuaria.

¹ Corresponde precisar que si bien la usuaria manifestó estar presentado una queja por la negativa de la concesionaria a admitir a trámite reclamo y por negativa a prestación de servicio de gas natural, esto último no califica como tal, al no enmarcarse dentro de las causales de queja establecidas el artículo 34° de la Directiva de Reclamo; pues su pretensión es evidenciar un conflicto relacionado a la demora en la habilitación del suministro contratado y no la de subsanar los defectos de tramitación de un reclamo ya tramitado que impidan su procedimiento regular; por lo cual, este Tribunal Administrativo ha procedido a calificar su escrito del 13 de setiembre de 2021 únicamente como una queja por negativa injustificada a admitir reclamo.

Asimismo, es necesario indicar que la negativa a la prestación del servicio de gas natural alegada está relacionada, según los argumentos vertidos por la usuaria en el citado escrito, a la demora de la concesionaria en la habilitación del servicio, materia que califica como un reclamo y cuya admisión a trámite es objeto de la presente queja.

3. ANÁLISIS

- 3.1. Teniendo en cuenta la causal de queja alegada por la usuaria, corresponde señalar lo que establece la Directiva "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"² (en adelante, la Directiva de Reclamos), al respecto:
- a) Los usuarios pueden plantear quejas contra la concesionaria, entre otros casos, por la negativa injustificada de la concesionaria a recibir o admitir a trámite un reclamo (artículo 34°, literal a).
 - b) La queja será declarada improcedente cuando el procedimiento de reclamo haya concluido o no subsista el defecto de tramitación materia de queja (artículo 37°, numeral 37.2).
- 3.2. En la queja bajo análisis, la usuaria cuestionó la negativa de la concesionaria a admitir a trámite el reclamo efectuado vía telefónica, por la demora injustificada en habilitar el suministro contratado para su predio.
- 3.3. Al respecto, la concesionaria informó que si bien no tenía registrado algún reclamo de la usuaria sobre la materia citada, a raíz del oficio de traslado de la queja procedió con su tramitación.
- 3.4. Es preciso señalar que, de acuerdo al artículo 37°, numeral 37.6 de la Directiva de Reclamos, al remitir sus descargos a las quejas, la concesionaria deberá presentar la información que permita desvirtuar lo señalado por la usuaria en la queja.
- 3.5. Obra en el expediente copia del formato de reclamo de fecha 27 de setiembre de 2021, según el cual la concesionaria registró con el número de atención REC-14595-ESC-2021, el reclamo de la usuaria por demora en la habilitación del servicio en su predio.

Cálidda		FORMATO DE RECLAMO		Reclamo N°	
GAS NATURAL DEL PERÚ				REC-14595-ESC-2021	
Fecha	27.09.2021	No. Instalación	1279703	Código de cliente	1454847
Hora	17:43:25	No. Contacto	8894002	ID. Operación	8009534260
DATOS DEL RECLAMANTE					
Nombre y apellido o razón social			Relación con el Titular		
MERIDA MARLENI BREAS CARRION			Titular		
Dirección			Distrito		
CA 32 OSIN MZ-D2 LT-13 1 AAHH - LOMAS DE ZAPALLAL			PUENTE PIEDRA		
DNI/CEPAS/RUC		Teléfono 1		Teléfono 2	
45535246		932505739			
NOTIFICACIÓN					
Dirección					
CA. 32 S/N MZ-D2 LT-13 Piso 1, AAHH LOMAS DE ZAPALLAL, PUENTE PIEDRA, LIMA.					
Dirección			Distrito		
			PUENTE PIEDRA		
Acepto notificación electrónica / digital (*)			Correo electrónico		
<input type="checkbox"/>					
DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL					
Nombre y apellido					
DNI/CEPAS/RUC		Teléfono 1		Teléfono 2	
MOTIVO DEL RECLAMO					
Motivo del reclamo				Acepto Contrastación de Medidor	
DH. por demora en habilitación - TC				SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	

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

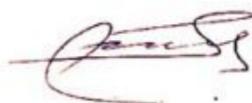
- 3.6. De lo antes expuesto se verifica que al haber dado trámite la concesionaria al reclamo de la usuaria, no subsiste el defecto de tramitación alegado; por lo que es aplicable el citado artículo 37° numeral 37.2 de la Directiva de Reclamos.
- 3.7. Sin perjuicio de lo señalado, se insta a la concesionaria a poner mayor cuidado en el manejo de los procedimientos de reclamo a su cargo y cumplir con respetar íntegra y oportunamente las garantías de protección a los usuarios previstas en la normativa vigente.
- 3.8. En cuanto al pedido de la usuaria para que se programe una audiencia de conciliación, cabe informar que la presente queja no está referida a la materia de fondo sino a defectos de tramitación, y que este Colegiado contaba con todos los elementos necesarios para resolverla, por lo que no correspondía atender dicho pedido.
- 3.9. Finalmente, corresponde informar a la usuaria que el Memorial adjunto a su escrito, el cual fue suscrito por quienes se identificaron como “los vecinos moradores del sector “D” Lomas de Zapallal del distrito de Puente Piedra, correspondiente a las calles: 6, 7, 31, 32 y 33”, en el que se cuestionaron diferentes problemas acarreados por las obras llevadas a cabo por la concesionaria, ha sido remitido a la División de Supervisión Regional de la Gerencia de Supervisión de Energía de este organismo, a efectos de que se efectúe su evaluación y se ejecuten las acciones que correspondan en el ámbito de sus atribuciones, al tener la calidad de denuncia por su carácter general.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el artículo 12° del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin³, **SE RESUELVE:**

Artículo Único. - Declarar **IMPROCEDENTE** la queja presentada por la usuaria, de conformidad con los considerandos expuestos en la presente resolución.

Con la intervención de los señores vocales: Fernando Momiy Hada y Víctor Revilla Calvo.


Firmado Digitalmente
por: MOMIY HADA
Fernando FAU
20376082114 hard
Fecha: 06/10/2021
12:34:09

Presidente (e)

sg/CC

³ Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 044-2018-OS/CD, publicado en el diario oficial El Peruano, el 14 de marzo de 2018.