

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 14142-2021-OS/JARU-S1**

Lima, 11 de noviembre del 2021

Expediente N° 202100148045

Recurrente: [REDACTED]

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

Materia: Cargo desconexión revisión quinquenal

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro: [REDACTED]

Resolución impugnada: GNLC-RES-09472-2021

SUMILLA: *El reclamo es fundado cuando la concesionaria no acreditó estar facultada al corte y reconexión del servicio con la documentación pertinente.*

1. ANTECEDENTES

- 1.1 **27 de mayo de 2021.-** La recurrente reclamó, vía telefónica, por el cobro del cargo por corte y reconexión de servicio facturado en el recibo emitido en mayo de 2021. Señaló que llamó para solicitar la reprogramación de su mantenimiento quincenal; sin embargo, hicieron caso omiso (folio 1).
- 1.2 **16 de junio de 2021.-** Mediante Resolución GNLC-RES-09472-2021, la concesionaria declaró infundado el reclamo (folios 2 al 4).
- 1.3 **25 de junio de 2021.-** La recurrente apeló la Resolución GNLC-RES-09472-2021. Señaló que se estuvo comunicando para indicar que iba a estar ausente y reprogramar el mantenimiento quincenal; sin embargo, los asesores no lograron hacerle la reprogramación por inconvenientes en el sistema (folio 9).

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si el cargo por corte y reconexión de servicio fue debidamente facturado en el recibo emitido el 25 de mayo de 2021.

3. ANÁLISIS

- 3.1 La recurrente reclamó por el cobro del cargo por corte y reconexión de servicio facturado en el recibo emitido el 25 de mayo de 2021.
- 3.2 Por su parte la concesionaria, declaró infundado el reclamo, precisó que realizó una visita al predio por mantenimiento quinquenal en la que reportaron observaciones y defectos y precisó que reprogramó la visita para que la observación sea subsanada; sin embargo, no se pudo ejecutar la revisión quincenal y el mantenimiento por que la usuaria se encontraba ausente, por lo que procedió al corte de servicio el 15 de mayo de 2021.

- 3.3 El artículo 75 literal c) del Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos¹ (en adelante, TUO del Reglamento de Distribución de Gas Natural) señala que las concesionarias deberán efectuar el corte inmediato del servicio sin necesidad de aviso previo al consumidor ni intervención de las autoridades competentes, entre otros, cuando se ponga en peligro la seguridad de las personas o la propiedad de terceros por desperfectos de las instalaciones involucradas. Esta acción debe ser puesta en conocimiento de este organismo en forma inmediata.
- 3.4 Obra en el expediente el documento “Acta de revisión preventiva” del 29 de marzo de 2021 (folio 5), en la cual no se reportó ninguna avería en el sistema de distribución; por otro lado, no obra en el expediente las actas del 5 y el 15 de mayo de 2021, fecha de corte y la reconexión del servicio, respectivamente, que permita verificar el estado en que se encontró la instalación en dichas fechas.
- 3.5 De conformidad con lo establecido por el numeral 19.1 de la Directiva “Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”² (en adelante, la Directiva), es la empresa distribuidora quien debe acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa respecto a la materia reclamada.
- 3.6 En consecuencia, al no haber la concesionaria acreditado que se encontraba facultada a efectuar el cobro del citado corte y reconexión del servicio, facturado en el recibo emitido en mayo de 2021, corresponde amparar el reclamo; por lo que la concesionaria deberá dejarlo sin efecto, siempre que este no provenga de procedimientos anteriores concluidos o de transacciones extrajudiciales.
- 3.7 Sin perjuicio de lo anterior, es pertinente precisar que la concesionaria se encuentra obligada a efectuar el corte del servicio por seguridad, en caso se detecten desperfectos en las instalaciones de responsabilidad del usuario, que pongan en peligro la seguridad de las personas o la propiedad de terceros.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin, **SE RESUELVE:**

Artículo 1°. - **REVOCAR** la Resolución GNLC-RES-09472-2021 y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo.

Artículo 2°. - La concesionaria deberá refacturar la cuenta del suministro dejando sin efecto el importe por corte de servicio facturado en el recibo emitido el 25 de mayo de 2021 y, de ser el caso; reintegrar el pago efectuado por dichos conceptos, incluidos los intereses y moras correspondientes, a elección del recurrente, mediante el descuento de unidades de energía o volumen en facturas posteriores o en efectivo en una sola oportunidad, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 77 del TUO del Reglamento de Distribución de Gas Natural.

¹ Aprobada mediante D.S. N° 042-99-EM.

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

Artículo 3°. - La concesionaria deberá informar a Osinergmin y a la recurrente del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los 10 días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, remitiendo los documentos en los que conste el cumplimiento de lo ordenado (detalle de movimientos de la cuenta del suministro donde se precise las rebajas, detalle de notas de créditos, saldos en disputa liberados e ingresados, entre otros).

Artículo 4°. - **DECLARAR** agotada la vía administrativa; por tanto, si alguna de las partes no estuviese conforme con lo resuelto puede, de considerarlo conveniente, acudir a la vía judicial e interponer una demanda contencioso administrativa dentro del plazo de 3 meses contados desde la notificación de la presente resolución.



Firmado Digitalmente
por: DIAZ DIAZ
Claudia Valeria FAU
20376082114 hard
Fecha: 11/11/2021
18:44:18

Sala Unipersonal 1
JARU