

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 15760-2021-OS/JARU-S1**

Lima, 10 de diciembre del 2021

Expediente N° 202100171180

Recurrente: [REDACTED]

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

Materia: Cargo desconexión revisión quinquenal

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro: [REDACTED]

Correo electrónico: [REDACTED]

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-10918-2021

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

1. ANTECEDENTES

- 1.1. **8 de junio de 2021.-** El recurrente reclamó, vía llamada telefónica, por el cobro del cargo por corte de servicio facturado en el recibo emitido en mayo de 2021. Señaló que el personal de la concesionaria no se acercó al predio a efectuar el mantenimiento ni el corte (folio 1 y audio).
- 1.2. **8 de julio de 2021.-** Mediante Resolución N° GNLC-RES-10918-2021, la concesionaria declaró infundado el reclamo (folios 2 al 4).
- 1.3. **23 de julio de 2021.-** El recurrente apeló la Resolución N° GNLC-RES-10918-2021 (folios 12 al 14).

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si el cargo por corte de servicio fue debidamente facturado en el recibo emitido el 17 de mayo de 2021.

3. ANÁLISIS

- 3.1 El recurrente reclamó por el cobro del cargo por corte de servicio facturado en el recibo emitido el 17 de mayo de 2021.
- 3.2 Por su parte la concesionaria, declaró infundado el reclamo, precisó que envió una carta al recurrente informando el día que haría una visita de mantenimiento quinquenal y, al no encontrar a nadie en dicha visita, se procedió a dejar una segunda comunicación con nueva fecha; sin embargo, en esta segunda visita tampoco se pudo ejecutar la revisión quinquenal y mantenimiento de la acometida por ausencia del recurrente, por lo que procedió al corte de servicio el 7 de mayo de 2021.

- 3.3 El literal c) del artículo 71 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos¹ (en adelante, TUO del Reglamento), establece que es de responsabilidad del consumidor llevar a cabo revisiones generales cada cinco (5) años, desde la habilitación de la Instalación Interna. Asimismo, precisa que en el caso de los consumidores regulados cuyo consumo sea menor o igual a 300 m³/mes, la concesionaria se encargará de realizar la revisión de las Instalaciones internas, y los gastos derivados formarán parte de los costos de operación y mantenimiento de la concesión, de acuerdo a los estándares definidos por Osinergmin. Además, indica que la concesionaria no podrá seguir proporcionando el suministro a los consumidores que no hayan acreditado la revisión general señalada en el párrafo anterior.
- 3.4 Por otro lado, 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.
- 3.5 Sin embargo, solo obra en el expediente una carta cursada por parte de la concesionaria a la titular del servicio en la cual se informa que se iba a efectuar las revisiones quinquenales, de la cual no es posible determinar si corresponde a la primera o segunda comunicación; por lo que, la concesionaria no acreditó que cumplió con el procedimiento establecido en el numeral 4.2.2 de la "Norma de Calidad del Servicio de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos"³.
- 3.6 Por tanto, al no haber la concesionaria acreditado que se encontraba facultada a efectuar el corte de servicio y, por ende, el cobro por este facturado en el recibo emitido en mayo de 2021, corresponde amparar el reclamo.
- 3.7 En consecuencia, la concesionaria deberá refacturar la cuenta del suministro dejando sin efecto el cargo por corte de servicio facturado en el recibo emitido en mayo de 2021 y abstenerse de efectuar cualquier cobro por la reconexión del servicio efectuada el 17 de junio de 2021, por no haber seguido el procedimiento.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin⁴, **SE RESUELVE:**

Artículo 1°. - **REVOCAR** la Resolución N° GNLC-RES-10918-2021 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 en mayo de 2021 y abstenerse de cobrar algún importe por la reconexión del servicio reportada el 17 de junio de 2021; asimismo, de ser el caso, reintegrar el pago efectuado por dichos conceptos, incluidos los intereses y moras correspondientes, a elección del recurrente, mediante el

¹ Aprobada mediante el Decreto Supremo N° 042-99-EM.

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

³ Aprobado mediante la Resolución N° 306-2015-OS/CD.

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

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 TULO del Reglamento de Distribución de Gas Natural.

Artículo 3°. - La concesionaria deberá informar a Osinergmin y al 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 pueden, 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: 10/12/2021
22:25:49

Sala Unipersonal 1
JARU