

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 12498-2021-OS/JARU-S1

Lima, 06 de octubre del 2021

Expediente N° 202100191307

Usuaría: [REDACTED]

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

Materia: Queja por exigir deuda materia de reclamo

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro: [REDACTED]

Correo electrónico: [REDACTED]

SUMILLA: <i>La queja improcedente cuando ya no subsiste el defecto de tramitación cuestionado.</i>

1. ANTECEDENTES

- 1.1 **24 de mayo de 2021.-** La usuaria reclamó por la lectura errónea en las facturas N° S001-14595786 emitida el 14 de abril de 2021, y la factura N° 1 S001-15590930 emitida el 13 de mayo de 2021, por el importe total de S/425,07.
- 1.2 **14 de junio de 2021.-** Mediante Resolución N° GNLC-RES-09359-2021, la concesionaria declaró infundado el reclamo respecto a la lectura facturada en el recibo emitido en abril y fundado en parte respecto a la lectura facturada en el recibo de mayo de 2021.
- 1.3 **19 de junio de 2021.-** La usuaria impugnó la Resolución N° GNLC-RES-09359-2021.
- 1.4 **24 de agosto de 2021.-** La usuaria presentó queja por exigir deuda materia de reclamo. Señaló que, al ingresar al aplicativo del banco, se percató que figuraban los montos materia de reclamo (abril y mayo de 2021) como deudas a pagar, y al hacerle la consulta a la concesionaria le comunican que su reclamo se había declarado infundado; sin embargo, su recurso de apelación del 20 de junio de 2021 aún se encuentra en trámite; motivo por el cual, tuvo que cancelar el importe por desconexión y reconexión del gas.
- 1.5 **8 de setiembre de 2021.-** Mediante Carta N° REC2021-017763 la concesionaria presentó sus descargos. Señaló que, el bloqueo del monto reclamado se desactivo por 7 días, sin embargo, los importes reclamados no fueron incluidos en el recibo emitido en agosto del 2021. Asimismo, precisó que al haberse presentado recurso de apelación los importes se encuentran bloqueados.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si procede que esta Sala ampare la queja por exigir deuda materia de reclamo del 24 de agosto de 2021.

3. ANÁLISIS

- 3.1 El literal c) del artículo 34 de la Directiva establece que el usuario podrá presentar queja contra la concesionaria por incluir en el recibo el monto materia de reclamo, salvo que este haya sido emitido dentro de los cinco días hábiles siguientes a la presentación del reclamo; así también por gestionar o exigir por otros medios el pago de obligaciones que se encuentran comprendidas en procedimientos de reclamo en trámite.
- 3.2 La usuaria presentó queja por exigir deuda materia del reclamo el 24 de agosto de 2021. Señaló que, a través del aplicativo del banco, la concesionaria le exigió el pago del monto reclamado como condición para efectuar el pago de su recibo actual, pese a que su procedimiento de reclamo se encuentra en apelación.
- 3.3 De la revisión de los anexos adjuntos por la usuaria, se advierte una imagen del sistema bancario, correspondiente al suministro N° [REDACTED] donde se le está cobrando los importes de S/ 371,61 y de S/53,46, correspondiente al reclamo del 24 de mayo de 2021, por los recibos emitidos el 14 de abril y 13 de mayo de 2021.
- 3.4. De lo anterior, se desprende que la concesionaria exigió a la usuaria el pago del importe reclamado el 24 de mayo de 2021, pese a que el procedimiento de reclamo aún continuaba.
- 3.5. No obstante, la concesionaria informó en sus descargos que los importes reclamados se desbloquearon por 7 días; sin embargo, procedió a regularizarlo, conforme lo acreditó con capturas de pantalla de la visualización de los importes facturados, así como los movimientos de saldos del suministro de la usuaria.
- 3.6. Por lo tanto, al haber realizado la concesionaria la suspensión del monto materia del reclamo del 24 de mayo de 2021; ya no procede que esta Sala emita pronunciamiento al respecto, al ya no subsistir el defecto de tramitación materia de queja, de conformidad con el numeral 37.2¹ de la Directiva.
- 3.7. Sin perjuicio de lo expuesto, es oportuno mencionar que la concesionaria deberá mantener suspendido el monto reclamado hasta que culmine el presente procedimiento de reclamo en vía administrativa, de conformidad con lo establecido en la Directiva. Asimismo, la concesionaria debe permitir que la usuaria realice el pago de los montos que no son materia de reclamo.

¹ "37.2 La queja será declarada improcedente cuando el procedimiento de reclamo haya concluido o no subsista el defecto de tramitación materia de queja. Asimismo, podrá declararse improcedente la queja por las causales previstas en el numeral 2 del artículo 20, que resulten aplicables".

- 3.8. Asimismo, cabe precisar que, de considerarlo pertinente, la usuaria tiene expedito su derecho a presentar un reclamo por los cargos de desconexión y reconexión que alega haber cancelado, precisando su petitorio de forma detallada, de conformidad con lo establecido en la Directiva.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin², **SE RESUELVE:**

Artículo Único. - Declarar **IMPROCEDENTE** la queja por exigir deuda materia de reclamo.



Firmado Digitalmente
por: ARELLANO
ARELLANO Maria
Margarita FAU
20376082114 hard
Fecha: 06/10/2021
18:52:53

Sala Unipersonal 1
JARU

² Aprobado por Resolución N° 044-2018-OS/CD.