

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 13711-2021-OS/JARU-S1**

Lima, 03 de noviembre del 2021

Expediente N° 202100214114

Usuario: [REDACTED]

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

Materia: Queja por aplicación de silencio administrativo positivo y por corte del servicio estando en reclamo

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro: [REDACTED]

Domicilio procesal: [REDACTED]

Correo electrónico: [REDACTED]

SUMILLA: 1) *La queja por aplicación de silencio administrativo positivo, con relación al escrito del 12 de julio de 2021, es improcedente cuando el petitorio es jurídicamente imposible.*
2) *La queja por corte del servicio estando en reclamo, con relación al reclamo del 9 de julio de 2021, es improcedente cuando el procedimiento de reclamo concluyó en resolución de segunda y última instancia administrativa.*

1. ANTECEDENTES

Procedimiento de reclamo anterior (Expediente N° 202100165123)

- 1.1 **9 de julio de 2021.-** Eleodoro Rivera Pacheco reclamó, vía página web, por el cobro de los cargos por corte y reconexión del servicio, facturados en el recibo emitido el 13 de mayo de 2021 y por la falta de entrega de recibos que los ocasionaron. Señaló que, desde marzo de 2020, por motivo de la pandemia, la concesionaria suspendió el envío de sus recibos, lo que provocó que no tenga conocimiento del importe a pagar y poder estar al día en los pagos (REC10153-WEB-2021).
- 1.2 **13 de julio de 2021.-** Mediante Resolución GNLC-RES-11269-2021, la concesionaria declaró infundado el reclamo respecto al cobro de los cargos por corte y reconexión de servicio facturados en el recibo emitido el 13 de mayo de 2021 y por la falta de entrega de los recibos emitidos el 15 de marzo y 14 de abril de 2021.
- 1.3 **15 de julio de 2021.-** Eleodoro Rivera Pacheco apeló la Resolución GNLC-RES-11269-2021. Reiteró que desde marzo de 2020 la concesionaria no le envía sus recibos, sin embargo, le cobra mes a mes el cargo fijo por envío de recibos.
- 1.4 **7 de setiembre de 2021.-** Mediante Resolución N° 11042-2021-OS/JARU-S1, esta Sala revocó la Resolución N° GNLC-RES-11269-2021 y, en consecuencia, declaró fundado el reclamo del 9 de julio de 2021 respecto al cobro de los cargos por corte y reconexión del servicio, facturados en el recibo emitido el 13 de mayo de 2021 y por la falta de entrega de

recibos emitidos el 15 de marzo y 14 de abril de 2021, declarando agotada la vía administrativa.

REC-10266-WEB-2021

- 1.5 **12 de julio de 2021.-** Eleodoro Rivera Pacheco presentó, ante la concesionaria, una queja por corte del servicio estando en reclamo. Señaló que, con fecha 9 de julio de 2021 presentó un reclamo N° REC10153-WEB-2021, motivo por el cual le informaron que el monto en disputa sería congelado hasta que se emita pronunciamiento dentro de un plazo máximo de 30 días; sin embargo, la concesionaria efectuó el corte de su servicio, pese a todavía encontrarse en trámite dicho reclamo.
- 1.6 **26 de julio de 2021.-** Mediante Resolución N° GNLC-RES-12096-2021, la concesionaria calificó el escrito del 12 de julio de 2021 como reclamo, y lo declaró infundado.
- 1.7 **27 de julio de 2021.-** La concesionaria habría notificado la Resolución N° GNLC-RES-12096-2021.

Procedimiento de queja actual

- 1.8 **22 de setiembre de 2021.-** [REDACTED] presentó, ante este organismo, queja por aplicación de silencio administrativo positivo. Señaló que, no ha recibido por ningún medio respuesta alguna a su reclamo registrado con el código N° REC-10266 WEB-2021 de fecha 12 de julio del presente año.
- 1.9 **5 de octubre de 2021.-** Mediante Carta N° REC2021-019624, la concesionaria presentó sus descargos. Señaló que, el 26 de julio del 2021 mediante la resolución No. GNLC-RES-12096-2021 declaró infundado su reclamo, siendo notificada al correo [REDACTED] con fecha 27 de julio del 2021.

2. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

- 2.1. Determinar si procede emitir pronunciamiento sobre la queja del 22 de setiembre de 2021, por aplicación del silencio administrativo positivo.
- 2.2. Determinar si corresponde que esta Sala emita pronunciamiento sobre la queja del 12 de julio de 2021, por corte del servicio estando en reclamo.

3. ANÁLISIS

- 3.1. Si bien el reclamo fue presentado por Eleodoro Rivera Pacheco y la queja por [REDACTED] de la revisión del expediente se observa esta última presenta información referida al reclamo y al suministro; por tanto, se desprende que es usuaria del servicio y como tal cuenta con legitimidad para obrar, de conformidad con lo establecido en el Anexo 1: Definiciones de la Directiva "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural" ¹ (en adelante, la Directiva).

¹ Aprobada por Resolución N° 269-2014-OS/CD.

Queja por aplicación de silencio administrativo positivo

- 3.2. El usuario, en su escrito del 22 de setiembre de 2021, requirió que sea aplicado el silencio administrativo positivo con relación a un reclamo presentado el 12 de julio de 2021, toda vez que, a dicha fecha, no ha obtenido respuesta alguna.
- 3.3. Obra en el expediente copia del escrito ingresado el 12 de julio de 2021, en el que se observa que el usuario consignó como fundamento, que con fecha 9 de julio de 2021 presentó un reclamo N° REC10153-WEB-2021, motivo por el cual le informaron que el monto en disputa sería congelado hasta que se emita pronunciamiento de primera instancia dentro de un plazo máximo de 30 días hábiles: sin embargo, la concesionaria efectuó el corte de su servicio, pese a todavía encontrarse en trámite dicho reclamo.
- 3.4. De la lectura del antes citado escrito se desprende que este calificaba como queja por corte del servicio estando en reclamo, según lo establecido en el artículo 34 de la Directiva; y no como reclamo.
- 3.5. Al respecto, el numeral 21.1 de la Directiva señala que será aplicable el silencio administrativo positivo, entre otros, si la concesionaria no emite pronunciamiento por un reclamo, en los plazos establecidos en el numeral 20.1 de la citada norma o cuando no notifica su resolución de conformidad con la normativa vigente; no estableciéndose entre ellas que dicha garantía sea de aplicación por la falta de respuesta de una solicitud, queja, apelación u otro tipo de cuestionamiento.
- 3.6. Es decir, de conformidad con la normativa vigente, la aplicación del silencio administrativo positivo procede ante la falta de respuesta a un reclamo, mas no de una **queja**, como sucede en el presente caso.
- 3.7. De lo anterior se desprende que no procede que este organismo emita pronunciamiento respecto a la queja administrativa relacionada al escrito del 12 de julio de 2021 (queja por corte del servicio estando en reclamo), al ser un imposible jurídico, de conformidad con lo establecido en los numerales 37.2 y literal c) del numeral 20.2² de la Directiva.

Queja por corte del servicio estando en reclamo

- 3.8. El numeral 28.2 de la Directiva, establece que con la resolución emitida por Osinergmin queda agotada la vía administrativa a efectos de interponer las acciones judiciales correspondientes.
- 3.9. De la revisión de los archivos que obran en esta Junta se advierte la Resolución N° 11042-2021-OS/JARU-S1 del 7 de setiembre de 2021, mediante la cual, esta Sala revocó la Resolución N° GNLC-RES-11269-2021, y, en consecuencia, declaró fundado el reclamo, respecto al cobro de los cargos por corte y reconexión del servicio, facturados en el recibo emitido el 13 de mayo de 2021 y por la falta de entrega de recibos emitidos el 15 de marzo y 14 de abril de 2021, declarando agotada la vía administrativa.
- 3.10. De acuerdo con el numeral 169.1 del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General, la finalidad de una queja es subsanar los defectos ocurridos antes

² "20.2 La empresa distribuidora declarará improcedente el reclamo cuando: (...)
c) Cuando el petitorio sea jurídica o físicamente imposible. (...)"

de la resolución definitiva de los reclamos; por lo que, al haber concluido el procedimiento de reclamo con una resolución de segunda y última instancia administrativa, no procede emitir pronunciamiento por la queja del 22 de setiembre de 2021, de conformidad con el numeral 37.2³ de la Directiva.

- 3.11. Finalmente, cabe precisar que, el artículo 16.3 de la Directiva establece que el servicio no podrá ser interrumpido, siempre que el usuario cumpla con las demás obligaciones comerciales y técnicas; es decir, que no mantenga pendiente de pago facturaciones y/o cuotas, debidamente notificadas, de dos o más meses que no sean materia de reclamo, y que, además, no exista riesgo para la vida y la salud de las personas. Por tanto, de ser este el caso, la concesionaria deberá, de no haberlo hecho a la fecha, proceder a reconectar el servicio de energía eléctrica.

4. RESOLUCIÓN

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

Artículo Único. - Declarar **IMPROCEDENTE** la queja por aplicación de silencio administrativo positivo y por corte del servicio estando en reclamo.


Firmado Digitalmente
por: DIAZ DIAZ
Claudia Valeria FAU
20376082114 hard
Fecha: 03/11/2021
20:45:52

Sala Unipersonal 1
JARU

³ "37.2 (...) podrá declararse improcedente la queja por las causales previstas en el numeral 2 del artículo 20, que resulten aplicables".

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