

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 13425-2021-OS/JARU-S1**

Lima, 27 de octubre
del 2021

Expediente: N° 202100215314

Usuaría: [REDACTED]

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

Materia: Queja por facturar deuda materia de reclamo, por no elevar expediente de apelación y por corte de servicio estando en reclamo

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro: [REDACTED]

Correo electrónico: [REDACTED]

SUMILLA: 1) *La queja por facturar deuda materia de reclamo es fundada cuando la concesionaria no acreditó que no incluyó indebidamente el importe reclamado en un recibo, pese a que aún se encontraba en trámite administrativo.*

2) *La queja por no elevar expediente de apelación y por corte de servicio estando en reclamo es improcedente cuando ya no subsiste el defecto de tramitación cuestionado.*

1. ANTECEDENTES

- 1.1. **12 de febrero de 2021.-** Enrique Valverde Valverde reclamó, vía llamada telefónica, por la excesiva facturación de su recibo emitido el 29 de enero de 2021 (periodo de consumo realizado desde el 22 de diciembre del 2020 hasta el 22 de enero del 2021), por un importe de S/. 1054,38. (Exp. 202100193746).
- 1.2. **26 de marzo de 2021.-** Mediante Resolución N° GNLC-RES-05304-2021, la concesionaria declaró fundado en parte el reclamo.
- 1.3. **30 de marzo de 2021.-** La concesionaria habría notificado, vía correo electrónico, la resolución N° GNLC-RES-05304-2021.
- 1.4. **22 de abril de 2021.-** [REDACTED] apeló, ante este organismo, la Resolución N° GNLC-RES-05304-2021. Señaló que no se le informó sobre su derecho a solicitar la prueba contraste ni efectuaron una visita técnica. Además, indicó que desde la instalación del medidor en el año 2018 ha venido cancelando las lecturas registradas por el medidor.
- 1.5. **23 de abril de 2021.-** Mediante Oficio N° 3117-2021-OS/OR LIMA NORTE¹, este organismo trasladó el recurso a la concesionaria (Exp. 202100089222).

¹ Notificado el 26 de abril de 2021.

- 1.6. **4 de mayo de 2021.-** Mediante Informe N° REC2021-009251, la concesionaria elevó el expediente de apelación y remitió sus descargos.
- 1.7. **2 de agosto de 2021.-** Mediante Resolución N° 9194-2021-OS/JARU-S1, esta Sala declaró nulo el concesorio de apelación y ordenó a la concesionaria remitir a este organismo el expediente de reclamo en el plazo de 5 días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la referida resolución (Exp. 202100098387).
- 1.8. **23 de setiembre de 2021.-** [REDACTED] presentó, ante este organismo, queja por facturar deuda materia de reclamo, por no elevar expediente de apelación y por corte de servicio estando en reclamo. Señaló que, mediante Resolución N° 9194-2021-OS/JARU-S1 del 2 de agosto de 2021, se determinó que, en el plazo de 5 días hábiles la concesionaria debía remitir el expediente de reclamo a este organismo, sin embargo, hasta la fecha, no lo hizo. Además, señaló que la concesionaria facturó en su recibo N° S001-19727362, emitido el 26 de agosto de 2021, la deuda sujeta a reclamo más los intereses. Finalmente, precisó que, desde enero de 2021 a agosto de 2021, la concesionaria ejecutó un corte de servicio, debido a que se acumuló dos recibos (adeudados), entre ellos el que es objeto de apelación; y se le cobró la reconexión.
- 1.9. **5 de octubre de 2021.-** Mediante Carta N° REC2021-019679, la concesionaria presentó sus descargos. Señaló que, realizó las verificaciones correspondientes y por error se facturó el concepto materia de reclamo; además, indicó que procedió a corregir el error y el monto se encontrará bloqueado hasta que el reclamo sea resuelto por la JARU.

2. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

- 2.1 Determinar si la concesionaria facturó indebidamente el monto materia de reclamo del 12 de febrero de 2021.
- 2.2 Determinar si procede que esta Sala emita pronunciamiento sobre la queja por no elevar expediente de apelación y por corte de servicio estando en reclamo del 23 de setiembre de 2021.

3. ANÁLISIS

- 3.1. Si bien el reclamo fue presentado por Enrique Valverde Valverde y la queja por [REDACTED] esta última es titular del suministro; por tanto, 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"² (en adelante, la Directiva).

Queja por facturar deuda materia de reclamo

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

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 13425-2021-OS/JARU-S1

- 3.2. 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.
- 3.3. En el caso bajo análisis, la usuaria señaló en su queja del 23 de setiembre de 2021, que la concesionaria facturó en su recibo N° S001-19727362, el importe en disputa, pese a que su reclamo se encuentra aún en trámite administrativo. Adjuntó recibo emitido el 26 de agosto de 2021.
- 3.4. Obra en el expediente el Recibo N° S001-19727362, emitido el 26 de agosto de 2021, donde se advierte que la concesionaria consignó bajo el cargo “deuda anterior (2 recibos)” el importe de S/1068,92, el cual correspondería al saldo en disputa del reclamo del 12 de febrero de 2021, pese a que, a la fecha de la emisión del recibo, el procedimiento de reclamo aún continuaba en trámite.
- 3.5. Asimismo, mediante carta N° REC2021-019679, la concesionaria informó que, debido a un error involuntario, su sistema liberó el importe materia de reclamo, por lo que procedió a suspender dicho importe hasta que culmine el procedimiento de reclamo; sin embargo, no cumplió con adjuntar medio probatorio alguno que permita acreditar su afirmación.
- 3.6. En consecuencia, al no haber acreditado la concesionaria que facturó el importe reclamado cuando aún se encuentra el procedimiento administrativo en trámite, corresponde amparar la queja de la usuaria y disponer que la concesionaria refacture el recibo emitido el 26 de agosto de 2021, eliminando el importe materia de reclamo, de no haberlo hecho a la fecha, y ordenar lo mantenga suspendido hasta que culmine el procedimiento en vía administrativa. Asimismo, debe permitir que la usuaria realice el pago de los montos que no son materia de reclamo.

Queja por no elevar expediente de apelación

- 3.7. El literal f) del artículo 34 de la Directiva señala que, en cualquier estado del procedimiento de reclamo y hasta antes de que este concluya, el usuario puede presentar queja ante la JARU, entre otros supuestos, cuando la concesionaria no cumpla con remitir a este organismo el recurso de apelación.
- 3.8. Consta en el expediente la queja presentada por la usuaria el 23 de setiembre de 2021, en la cual cuestionó que la concesionaria no cumplió con elevar a este organismo el recurso de apelación, de conformidad con lo establecido en la Resolución N° 9194-2021-OS/JARU-S1.
- 3.9. Asimismo, obra en los archivos de esta Junta, la Resolución N° 9194-2021-OS/JARU-S1, notificada a la concesionaria el 3 de agosto de 2021, mediante la cual, esta Sala declaró nulo el concesorio del recurso administrativo contenido en el documento N° REC2021-009251 del 4 de mayo de 2021, y ordenó a la concesionaria que proceda a elevar el expediente de reclamo de conformidad con lo dispuesto en el artículo 23 de la Directiva; por tanto, la concesionaria se encontraba obligada a elevarlo conjuntamente con todo el expediente a este organismo dentro del término de 5 días hábiles contados a partir del día siguiente de la

notificación de la citada resolución; es decir, hasta el 10 de agosto de 2021; sin embargo, no lo hizo.

- 3.10. No obstante, de los archivos que obran en esta Junta, se advierte que, mediante Informe de elevación N° 2021-116141 de fecha 27 de agosto de 2021, la concesionaria procedió a elevar a este organismo el expediente de apelación, es decir, con posterioridad a la presentación de la queja por parte de la usuaria.
- 3.11. Por lo tanto, en la medida que la concesionaria ya procedió a tramitar el recurso de apelación presentado por la usuaria y elevar el expediente a este organismo (registrado con el expediente N° 202100193746); 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 37.2³ de la Directiva.

Queja por corte de servicio estando en reclamo

- 3.12. El literal b) del artículo 34 de la Directiva establece que, en cualquier estado del procedimiento de reclamo, el usuario podrá presentar ante la JARU queja contra la concesionaria, por haberle sido cortado el servicio por falta de pago de un monto que es materia de reclamo.
- 3.13. La usuaria en su queja del 23 de setiembre de 2021 cuestionó que, en el periodo de enero de 2021 a agosto de 2021, la concesionaria ejecutó un corte de servicio, debido a que se acumuló dos recibos (adeudados), entre ellos el que es objeto de apelación; y que además se le cobró la reconexión.
- 3.14. Sobre el particular, se advierte que la usuaria precisó que, si bien se realizó un corte de servicio, se procedió a realizar la reconexión; además, adjuntó a su escrito de queja el Recibo N° S001-19727362, emitido el 26 de agosto de 2021, en el que se advierte que el suministro de la usuaria, a la fecha, se encontraba activo.
- 3.15. Por lo tanto, en la medida que se observa que el suministro actualmente cuenta con servicio; no procede que esta Sala emita pronunciamiento al respecto, al no subsistir el defecto de tramitación materia de queja, de conformidad con el numeral 37.2 de la Directiva.
- 3.16. Sin perjuicio de lo expuesto, cabe precisar que la concesionaria deberá abstenerse de efectuar el corte del servicio hasta que culmine el presente procedimiento de reclamo iniciado, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente.
- 3.17. Finalmente, respecto al cuestionamiento con la disconformidad por el cargo por reconexión y cobro de intereses, de considerarlo pertinente, la usuaria puede presentar reclamo, ante la concesionaria, por el periodo que considera se le habría facturado cargos de manera indebida, cumpliendo con los requisitos de la Directiva.

³ "37.2 La queja será declarada improcedente cuando el procedimiento de reclamo haya concluido o no subsista el defecto de tramitación materia de queja (...)".

4. RESOLUCIÓN

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

Artículo 1°. - Declarar **IMPROCEDENTE** la queja por no elevar expediente de apelación y por corte de servicio estando en reclamo.

Artículo 2°. - Declarar **FUNDADA** la queja por facturar deuda materia de reclamo.

Artículo 3°.- La concesionaria deberá refacturar la cuenta del suministro de la usuaria, eliminando del recibo N° S001-19727362, emitido el 26 de agosto de 2021, el importe reclamado, de no haberlo hecho a la fecha, y mantenerlo suspendido hasta que culmine el procedimiento en vía administrativa; asimismo, de corresponder, deberá efectuar el reintegro respectivo, incluidos los intereses y moras pertinentes, a elección de la usuaria, mediante el descuento en unidades de energía en facturas posteriores o en efectivo, en un sola oportunidad, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 77 del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos.

Artículo 4°. - La concesionaria deberá informar a la usuaria y a este organismo sobre el cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los 10 días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, adjuntando los documentos en los que conste el cumplimiento de lo ordenado.



Firmado Digitalmente
por: DIAZ DIAZ
Claudia Valeria FAU
20376082114 hard
Fecha: 27/10/2021
20:14:47

Sala Unipersonal 1
JARU

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