

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 13168-2021-OS/JARU-S1**

Lima, 21 de octubre del 2021

Expediente: N° 202100216865

Usuario: [REDACTED]

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

Materia: Queja por otros defectos de tramitación

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro: [REDACTED]
[REDACTED]

Correo electrónico: [REDACTED]

SUMILLA: La denominada "queja" es improcedente cuando no califica como tal, sobre la base de lo establecido en la normativa vigente.

1. ANTECEDENTES

- 1.1. **25 de setiembre de 2021.-** El usuario presentó "queja" por otros defectos de tramitación. Señaló que, desde la instalación de su suministro no [REDACTED] sin embargo, la concesionaria ha estado facturando un consumo que no existe; además, señaló que canceló las facturaciones para poder dar de baja al suministro, pero no recibió respuesta de la concesionaria. Finalmente, precisó que la concesionaria continúa facturando por el servicio.
- 1.2. **7 de octubre de 2021.-** Mediante Carta REC2021-019802, la concesionaria presentó sus descargos. Señaló que el usuario no cuenta con reclamos en trámite, sin embargo, procedió a registrar el escrito del usuario como reclamo, con fecha de registro 30 de setiembre de 2021.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si procede que esta Sala emita pronunciamiento respecto a la queja del 25 de setiembre de 2021.

3. ANÁLISIS

- 3.1. El usuario presentó un escrito el 25 de setiembre de 2021, al que denominó "queja", en el cual cuestionó las facturaciones realizadas desde la instalación de su suministro. Manifestó que desde la instalación de su suministro no [REDACTED] sin embargo, la concesionaria ha estado facturando un consumo que no existe; además, señaló que canceló

las facturaciones para poder dar de baja al suministro, pero no recibió respuesta de la concesionaria. Finalmente, indicó que la concesionaria continúa facturando por el servicio.

- 3.2. De la lectura del antes citado escrito se desprende que este no calificaba como queja por defectos de tramitación, como indicó el usuario, ni como ninguna de las causales de queja establecidas en el artículo 34 de la Directiva "Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"¹ (en adelante, la Directiva), dado que no se observa en ella se cuestione la obstaculización de un procedimiento de reclamo, siendo que, los argumentos del usuario se configuran como un reclamo.
- 3.3. Por tanto, al no configurar lo cuestionado por el usuario como queja por defecto de tramitación ni como ninguna de las otras causales de queja establecidas en el antes citado artículo 34 de la Directiva, no corresponde que esta Junta emita pronunciamiento al respecto en esta vía.
- 3.4. Sin perjuicio de lo anterior, en relación al cuestionamiento del usuario en su escrito del 25 de setiembre de 2021, al que denominó "queja"; es preciso informar que la concesionaria procedió a registrar su reclamo por dicha materia con N° REC-14801-ESC-2021, del 30 de setiembre de 2021.

4. RESOLUCIÓN

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

Artículo Único. - Declarar **IMPROCEDENTE** la "queja" por otros defectos de tramitación.



Firmado Digitalmente
por: DIAZ DIAZ
Claudia Valeria FAU
20376082114 hard
Fecha: 21/10/2021
20:16:28

Sala Unipersonal 1
JARU

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

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