

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nº 13187-2021-OS/JARU-S1**

Lima, 21 de octubre del 2021

Expediente N° 202100217633

Usuario: [REDACTED]

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

Materia: Queja por corte de servicio por la falta de pago de un monto reclamado

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro: [REDACTED]
[REDACTED]

Correo electrónico: [REDACTED]

SUMILLA: *La queja es improcedente cuando ya no subsiste el defecto de tramitación cuestionado.*

1. ANTECEDENTES

- 1.1 **27 de abril de 2021.-** El usuario reclamó por el consumo facturado en el recibo emitido el 12 de abril del 2021.
- 1.2 **8 de junio de 2021.-** Mediante Resolución N°GNLC-RES-0900-2021, la concesionaria declaró fundado el reclamo.
- 1.3 **15 de junio de 2021.-** El usuario apeló la Resolución N°GNLC-RES-0900-2021.
- 1.4 **27 de setiembre de 2021.-** El usuario presentó, ante este organismo, queja por corte de servicio. Señaló que tiene pendiente de trámite el recurso de apelación presentado contra la Resolución N°GNLC-RES-0900-2021; sin embargo, la concesionaria procedió a cortar su servicio de gas.
- 1.5 **15 de octubre de 2021.-** Mediante Carta N°REC2021-020351, la concesionaria presentó sus descargos. Señaló que debido a un error en su sistema se procedió a generar el corte del servicio; no obstante, a la fecha, el servicio se encuentra activo y procederá con el ajuste por el cobro del corte del servicio.
- 1.6 **15 de octubre de 2021.-** Mediante Resolución N°12779-2021-OS/JARU-S1, esta Sala declaró nulo el recurso de apelación, ordenando a la concesionaria remitir el expediente de reclamo dentro del plazo de 5 días hábiles a partir del día siguiente de notificada la resolución.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si corresponde emitir pronunciamiento respecto a la queja del 27 de setiembre del 2021.

3. ANÁLISIS

- 3.1 El literal b) del 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) establece que, en cualquier estado del procedimiento de reclamo, el usuario podrá presentar ante la JARU queja contra la concesionaria, por haber cortado el servicio por falta de pago de un monto que es materia de reclamo.
- 3.2 La usuaria, en su escrito de queja del 27 de setiembre del 2021, cuestionó que la concesionaria haya efectuado un corte del servicio toda vez que se aún se encontraba en trámite su recurso de apelación.
- 3.3 Al respecto, de lo manifestado por la concesionaria en sus descargos, se advierte que el servicio se encuentra activo, siendo reconectado el 1 de octubre de 2021, para lo cual adjuntó una impresión de su sistema a fin de acreditar su afirmación².
- 3.4 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 37.2³ de la Directiva.
- 3.5 Finalmente, cabe recordar que la concesionaria debe cumplir con las garantías de protección al usuario mientras se encuentre en trámite el presente procedimiento de reclamo, así como abstenerse de ejecutar el corte del servicio por la falta de pago del monto reclamado, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente.

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

² Historial de cortes y reconexiones del suministro N° [REDACTED]

Reporte historial de cortes y reconexión

 Imprimir

Reporte de historial de cortes y reconexiones

Periodo:31 . 10 . 2018 - 15 . 10 . 2021

Fecha:

Hora:

Dirección:JR LOS TERRAZOS 2086 Piso 1 Urb. INCA

Nº Pto. Suministro: 51716

Medidor:1062238

Distrito:SAN JUAN DE LURIGANCHO

Nº de Instalación: 51578

Nro.Pto.Suministro	Cta.	Contrato	Nro. DI	Titular	F.Corte	F.Reconexión	Motivo del Corte	Nro.Aviso	Instalación	Doc.Bloqueo
51716	154173	9863200	DOMINGO PAJUELO RAMON	16.01.2020	29.12.2020	Solicitud del cliente	4006352862	51578	10001399989	
51716	154173	9863200	DOMINGO PAJUELO RAMON	27.09.2021	01.10.2021	Por deuda	4010941698	51578	10002379798	

[REDACTED] 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 Único. - Declarar **IMPROCEDENTE** la queja por corte de servicio estando en reclamo.



Firmado Digitalmente
por: DIAZ DIAZ
Claudia Valeria FAU
20376082114 hard
Fecha: 21/10/2021
20:11:37

Sala Unipersonal 1
JARU

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