

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1  
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN  
EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN Nº 12924-2021-OS/JARU-S1**

Lima, 15 de octubre del  
2021

**Expediente N° 202100221165**

**Usuario:** [REDACTED]

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

**Materia:** Queja por aplicación de silencio administrativo positivo

**Suministro:** S/S

**Ubicación del suministro:** [REDACTED]

**Correo electrónico:** [REDACTED]

**SUMILLA:** *La queja es improcedente cuando la materia cuestionada no es reclamable ante la JARU.*

**1. ANTECEDENTES**

- 1.1 **8 de setiembre de 2021.-** El usuario presentó, ante el Congreso de la República, una queja por aplicación del silencio administrativo positivo. Señaló que, el 4 de agosto de 2021, el personal de la empresa AGHASO, que instala tuberías a cargo de Cálidda, acudió a su domicilio para la instalación de una terma de 5.5 LT., para lo cual procedieron a romper su pared y el piso, pero al percatarse que el paso del agua era de tubo galvanizado, le indicaron que no podían continuar con la instalación. No obstante, antes de retirarse, no se encargaron de arreglar lo que previamente habían dañado, ocasionando que tenga que solucionarlo contratando a un técnico particular. Por este motivo, el 6 de agosto del mismo año presentó un reclamo solicitando el reembolso de S/340,00 por los gastos ocasionados, sin embargo, a la fecha, no ha tenido respuesta alguna por parte de la concesionaria.
- 1.2 **24 de setiembre de 2021.-** Mediante Oficio N° R.0016-2021-2022/CODECO-JLG-CR, el Congreso de la República, remitió a este organismo el escrito presentado por el usuario el 8 de setiembre de 2021.
- 1.3 **4 de octubre de 2021.-** Mediante Oficio N° 5005-2021-OS/STOR-SU1, esta Sala calificó el escrito del 8 de setiembre de 2021 como una queja, y lo remitió a la concesionaria, a fin de que remita sus descargos.
- 1.4 **13 de octubre de 2021.-** Mediante carta N° REC2021-020195, la concesionaria presentó sus descargos. Señaló que, se realizaron las verificaciones correspondientes y se comprobó que el usuario no cuenta con un suministro contratado a su nombre; y a la fecha, no ha interpuesto reclamo o requerimiento alguno.

**2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN**

Determinar si procede que esta Sala emita pronunciamiento por la queja del 8 de setiembre de 2021.

### 3. ANÁLISIS

- 3.1 En el caso bajo análisis, el usuario señaló que el 4 de agosto de 2021, el personal de la empresa AGHASO, que instala tuberías a cargo de la concesionaria, acudió a su domicilio para la instalación de una terma de 5.5 LT., para lo cual procedieron a romper su pared y el piso, pero al percatarse que el paso del agua era de tubo galvanizado, le indicaron que no podían continuar con la instalación. No obstante, antes de retirarse, no se encargaron de arreglar lo que previamente habían dañado, ocasionando que tenga que solucionarlo contratando a un técnico particular. Por este motivo, el 6 de agosto del mismo año presentó un reclamo solicitando el reembolso de S/340,00 por los gastos ocasionados, sin embargo, a la fecha, no ha tenido respuesta alguna por parte de la concesionaria.
- 3.2 De acuerdo al numeral 37.2 de la Directiva “Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”<sup>1</sup>, en adelante, la Directiva, *“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”*.
- 3.3 El numeral 20.2 de la Directiva, establece que se declarará improcedente el reclamo, entre otros, cuando el pedido esté vinculado a una materia que no es reclamable a través de este procedimiento.
- 3.4 Asimismo, el numeral 12.1 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin<sup>2</sup> dispone que esta Junta tiene competencia nacional, entre otros, para *“Resolver en segunda y última instancia administrativa, los reclamos formulados por los usuarios regulados ante los concesionarios de distribución de electricidad y gas natural bajo el ámbito de competencia de OSINERGMIN”*.
- 3.5 Al respecto, el numeral 13.1 de la Directiva precisa que son objeto de reclamo las siguientes materias: *“negativa a la instalación del suministro, excesivo consumo, excesiva facturación, recupero de energía, cobro indebido, corte del servicio, negativa al incremento de potencia, negativa al cambio de opción tarifaria, reembolso de aportes o contribuciones, reubicación de instalaciones que se encuentren bajo responsabilidad de la concesionaria, mala calidad (tensión, interrupciones), deuda de terceros y otras cuestiones vinculadas a la presentación de los servicios públicos de electricidad y gas natural”*.
- 3.6 En tal sentido, al advertirse que el petitorio cuestionado por el usuario en su queja versó sobre instalaciones internas e indemnización de daños y perjuicios, se concluye que no encuentra dentro de las materias reclamables ante esta Junta a través de un reclamo administrativo, no resulta procedente evaluar la queja derivada de aquel.

---

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

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

#### 4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin<sup>3</sup>, **SE RESUELVE:**

**Artículo Único.** - Declarar **IMPROCEDENTE** la queja por aplicación del silencio administrativo positivo.



Firmado Digitalmente  
por: DIAZ DIAZ  
Claudia Valeria FAU  
20376082114 hard  
Fecha: 15/10/2021  
18:28:29

Sala Unipersonal 1  
JARU

---

<sup>3</sup> Aprobado por Resolución N° 044-2018-OS/CD.