

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 13305-2021-OS/JARU-S1**

Lima, 25 de octubre del 2021

Expediente N° 202100221414

Usuario: [REDACTED]

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

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

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro: [REDACTED]

SUMILLA: 1) *La queja por facturar deuda materia de reclamo con relación al reclamo del 29 de setiembre de 2020 es improcedente cuando el procedimiento de reclamo concluyó en resolución de segunda y última instancia administrativa.*
2) *La queja por aplicación de silencio administrativo positivo, por facturar deuda materia de reclamo y por corte del servicio estando en reclamo es improcedente cuando el usuario no acreditó haber presentado reclamo alguno en la fecha indicada.*

1. ANTECEDENTES

Procedimiento de reclamo (Expediente N° 202100164415)

- 1.1. **29 de setiembre de 2020.-** El usuario reclamó, vía telefónica, por el consumo facturado en el recibo emitido el 9 de setiembre de 2020. Consideró que el medidor podría estar fallando, toda vez que anterior al cambio de suministro de febrero de 2020, el consumo fluctuaba entre 10 a 15 m3 mensuales.
- 1.2. **2 de diciembre de 2020.-** Mediante Resolución N° GNLC-RES-18034-2020, la concesionaria declaró infundado el reclamo.
- 1.3. **4 de enero de 2021.-** El usuario apeló la Resolución N° GNLC-RES-18034-2020. Reiteró lo señalado en su reclamo y precisó que efectuó un pago por el cambio de suministro; sin embargo, la concesionaria no lo realizó.
- 1.4. **9 de abril de 2021.-** Mediante Resolución N° 4174-2021-OS/JARU-S1, esta Sala declaró nula la Resolución N° GNLC-RES-18034-2020 y dispuso que la concesionaria emita un nuevo pronunciamiento. (Expediente N° 202100006161).
- 1.5. **8 de julio de 2021.-** Mediante Resolución GNLC-RES-11012-2021, la concesionaria declaró infundado el reclamo.
- 1.6. **13 de julio de 2021.-** El usuario apeló la Resolución N° GNLC-RES-11012-2021.
- 1.7. **29 de setiembre de 2021.-** Mediante Resolución N° 12127-2021-OS/JARU-S1 esta Sala revocó la Resolución N° GNLC-RES-11012-2021 y, en consecuencia, declaró fundado el

reclamo del 29 de setiembre de 2020 por el consumo facturado en el recibo emitido el 9 de setiembre de 2020, quedando agotada la vía administrativa.

Procedimiento de queja

- 1.8 **30 de setiembre de 2021.-** El usuario presentó queja por aplicación de silencio administrativo positivo, por facturar deuda materia de reclamo y por corte del servicio estando en reclamo. Señaló, entre otros, que, el 13 de julio de 2021 presentó su recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-11012-2021; sin embargo, la concesionaria liberó el monto en reclamo hasta en dos oportunidades. Asimismo, señaló que el 14 de mayo de 2021, presentó un reclamo por el cobro de los cargos de corte y reconexión en el recibo del mismo año, ya que, nunca se efectuó el corte del servicio en su domicilio; sin embargo, a la fecha no ha obtenido respuesta alguna, y por el contrario, dicho monto fue liberado en el recibo de setiembre, y al no haber sido pagado, le cortaron el servicio el 30 de setiembre.
- 1.9 **20 de octubre de 2021.-** Mediante carta N° REC2021-020704, la concesionaria presentó sus descargos. Señaló que, respecto al reclamo N° REC-16139-TEL-2020, este culminó mediante Resolución Nro. 12127-2021- OS/JARU-S1, la cual declaró fundado el reclamo del 29 de setiembre de 2020, por lo que se refacturo de la cuenta del suministro, el consumo facturado en el recibo emitido el 9 de setiembre de 2020, así como los cargos asociados a este. Asimismo, señaló que, obra en sus registros el reclamo N° REC-01885-TEL-2021 por el cargo de interés compensatorio facturado en el recibo emitido el 9 de febrero de 2021 y el reclamo N° REC-03479-TEL-2021 por el cobro por cargo de Corte Tipo I facturado en el recibo emitido el 10 de marzo del 2021 los cuales fueron declarados fundados, por lo que se emitieron las notas de crédito correspondientes. Finalmente, señaló que, el reclamo N° REC-14502-ESC-2021, referido al cobro por cargo de Reconexión Tipo I facturado en el recibo emitido el 12 de octubre del 2021, fue declarado fundado, por lo que, se creó el aviso para efectuar el ajuste correspondiente.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si procede que esta Sala emita pronunciamiento respecto a la queja del 30 de setiembre de 2021.

3. ANÁLISIS

Reclamo del 29 de setiembre de 2020

- 3.1. El numeral 28.2 de la Directiva “Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”¹ (en adelante la Directiva), establece que con la resolución emitida por Osinergmin queda agotada la vía administrativa a efectos de interponer las acciones judiciales correspondientes.
- 3.2. De la revisión de los archivos que obran en esta Junta se advierte la Resolución N° 12127-2021-OS/JARU-S1 del 29 de setiembre de 2021, mediante la cual, esta Sala revocó la Resolución N° GNLC-RES-11012-2021 y, en consecuencia, declaró fundado el reclamo del 29 de setiembre de 2020 por el consumo facturado en el recibo emitido el 9 de setiembre de 2020, quedando agotada la vía administrativa.

¹ Aprobada mediante Resolución OSINERGMIN N° 269-2014-OS/CD

3.3. De acuerdo con el numeral 169.1 del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General², la finalidad de una queja es subsanar los defectos ocurridos antes 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 30 de setiembre de 2021, de conformidad con el numeral 37.2³ de la Directiva.

Reclamo del 14 de mayo de 2021

3.4. El usuario presentó queja el 30 de setiembre de 2021, por considerar que no recibió respuesta alguna a su reclamo presentado el 14 de mayo de 2021, por los cargos de corte y reconexión facturados en su recibo de mayo de 2021. Además, indicó que el monto en disputa se incluyó en su recibo de setiembre de 2021, y al no haberlo cancelado, le cortaron el servicio.

3.5. De la revisión del expediente, no se observa documento alguno presentado por la usuaria que sustente su afirmación respecto a la existencia de un reclamo presentado el 14 de mayo de 2021, como pudo hacerlo con la copia de la constancia de recepción del reclamo por parte de la concesionaria, la hoja del libro de reclamaciones o señalar el código con el que fue registrado, de ser el caso.

3.6. Por lo antes expuesto, este organismo no tiene certeza de la efectiva presentación del reclamo señalado por la usuaria. En consecuencia; 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 de la resolución definitiva de un procedimiento de reclamo; al no haberse acreditado la existencia de un reclamo en trámite, no procede que este organismo emita pronunciamiento respecto a la queja del 30 de setiembre de 2021.

3.7. Sin perjuicio de lo expuesto, el usuario tiene expedito su derecho a presentar una nueva queja, indicando de forma clara y concreta el petitorio, acreditando la presentación de su reclamo, de conformidad con lo establecido en la Directiva.

3.8. Finalmente, cabe precisar que, la concesionaria informó en sus descargos, que el 30 de setiembre de 2021 se registró un reclamo N° REC-14502-ESC-2021, por el cobro por cargo de reconexión tipo I facturado en el recibo emitido el 12 de octubre de 2021, el mismo que fue declarado fundado, motivo por el cual se creó el aviso para efectuar el ajuste correspondiente.

4. RESOLUCIÓN

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

² Aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

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 Aprobado por Resolución N° 044-2018-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° 13305-2021-OS/JARU-S1

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



Firmado Digitalmente
por: DIAZ DIAZ
Claudia Valeria FAU
20376082114 hard
Fecha: 25/10/2021
19:50:27

Sala Unipersonal 1
JARU