

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 13475-2021-OS/JARU-S1**

Lima, 27 de octubre del 2021

Expediente N°202100228991

Usuaría: [REDACTED]

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

Materia: Queja por corte de servicio estando en reclamo

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro: [REDACTED]

Correo electrónico: [REDACTED]

SUMILLA: *La queja por corte del servicio es fundada cuando la concesionaria no acreditó estar facultada a realizarlo, por lo que deberá reconectar el servicio.*

1. ANTECEDENTES

- 1.1 **25 de junio de 2021.-** La usuaria reclamó por el cargo por corte de servicio facturado en el recibo emitido el 17 de junio de 2021 y por la falta de entrega de los recibos desde la instalación del suministro en el año 2020. Manifestó que su primer recibo le llegó a su correo electrónico el 17 de junio de 2021
- 1.2 **7 de julio de 2021.-** Mediante Resolución N° GNLC-RES-10771-2021, la concesionaria declaró infundado el reclamo por el cargo por el corte Tipo I incluido en el recibo emitido el 17 de junio de 2021; y por la falta de entrega de los recibos emitidos el 19 de abril y 19 de mayo de 2021.
- 1.3 **16 de julio de 2021.-** La usuaria apeló la Resolución N° GNLC-RES-10771-202128 de mayo de 2021.-
- 1.4 **11 de octubre de 2021.-** La usuaria presentó queja por corte de servicio estando en reclamo. Señaló que, pese a que su reclamo no había concluido y se encuentra en trámite de apelación, la concesionaria realizó el corte de su servicio el 6 de octubre de 2021.
- 1.5 **25 de octubre de 2021.-** Mediante Carta N° REC2021-020982, la concesionaria presentó sus descargos. Señaló que por un error en sus sistemas se desbloqueó el importe reclamado, lo cual originó el corte tipo I facturado en el recibo emitido el 22 de octubre de 2021.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si procede que esta Sala emita pronunciamiento respecto a la queja del 11 de octubre 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 haberle sido cortado el servicio por falta de pago de un monto que es materia de reclamo.
- 3.2. El usuario indicó en su escrito de queja, que la concesionaria efectuó el corte del servicio en su suministro el 6 de octubre del 2021, pese a encontrarse en trámite su reclamo.
- 3.3. La concesionaria manifestó en sus descargos que por un error de sus sistemas se desbloqueó el importe, lo cual originó el corte tipo I facturado en el recibo emitido el 22 de octubre de 2021; por lo que, efectuó el bloqueo respectivo y los ajustes respectivos.
- 3.4. Al respecto, la concesionaria adjuntó capturas de pantallas donde se advierte que procedió a regularizar el importe en disputa correspondiente al reclamo del 25 de junio de 2021, tramitando el ajuste correspondiente; sin embargo, no ha cumplido con acreditar que procedió a reconectar el servicio, como pudo hacerlo con el historial de cortes y reconexiones del suministro en cuestión.
- 3.5. De conformidad con lo establecido en el artículo 19.1 de la Directiva, corresponde a la concesionaria acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa.
- 3.6. Por tanto, al no haber la concesionaria sustentado que se encontraba facultada a realizar el corte del servicio en el predio de la usuaria; corresponde amparar este extremo de la queja y, por tanto, disponer que la concesionaria, de no haberlo hecho, proceda a reconectar el servicio, de no existir riesgo para la vida y la salud de las personas.

4. RESOLUCIÓN

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

Artículo 1°. – Declarar **FUNDADA** la queja por corte del servicio estando en reclamo.

Artículo 2°. - La concesionaria deberá, de no haberlo hecho a la fecha, reconectar el servicio en el suministro del usuario, dentro de las 24 horas siguientes de notificada la presente resolución, de no existir riesgo para la vida y la salud de las personas.

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

² 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° 13475-2021-OS/JARU-S1

Artículo 3°. - 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
20:01:40

Sala Unipersonal 1
JARU