

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 13549-2021-OS/JARU-S1**

Lima, 28 de octubre del 2021

Expediente N° 202100227054

Usuaría: [REDACTED]

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

Materia: Queja por corte de servicio estando en reclamo y facturar deuda materia de reclamo

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro: [REDACTED]
[REDACTED]

SUMILLA: *1) La queja por corte del servicio estando en reclamo es improcedente cuando ya no subsiste el defecto de tramitación cuestionado.
2) La queja por facturar deuda materia de reclamo es infundada cuando la concesionaria no incluyó indebidamente el importe reclamado en un recibo.*

1. ANTECEDENTES

- 1.1 **28 de junio de 2021.**- La usuaria reclamó por los cargos por corte y reconexión facturados en el recibo emitido el 17 de junio de 2021.
- 1.2 **6 de julio de 2021.**- Mediante Resolución N° GNLC-RES-10718-2021, la concesionaria declaró infundado improcedente el reclamo.
- 1.3 **27 de julio de 2021.**- La usuaria apeló la resolución N° GNLC-RES-10718-2021.
- 1.4 **7 de octubre de 2021.**- La usuaria presentó queja por corte de servicio estando en reclamo y facturar deuda materia de reclamo. Señaló que, pese a que tiene un procedimiento de reclamo en etapa de apelación, la concesionaria realizó un corte del servicio el 6 de octubre de 2021 y le ha facturado el importe reclamado en su recibo de setiembre del mismo año.
- 1.5 **25 de octubre de 2021.**- Mediante Carta N° REC2021-020986, la concesionaria presentó sus descargos. señaló que verificó que en el recibo facturado el 20 de setiembre se incluyó el monto materia en reclamo y se efectuó el corte del servicio con fecha 6 de octubre del 2021 debido a un error de sistema, por lo cual se procedió a la reconexión del servicio con fecha 8 de octubre del 2021; asimismo, indicó que procederá con el ajuste por el cobro del corte del servicio.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si procede que esta Sala emita pronunciamiento respecto a la queja del 7 de octubre de 2021.

3. ANÁLISIS

Queja por corte de servicio estando en reclamo

- 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 Natural¹ (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 que la concesionaria efectuó el corte del servicio en su suministro el 6 de octubre de 2021, pese a encontrarse en trámite su reclamo.
- 3.3. Sin embargo, de la revisión del histórico de cortes y reconexiones y de lo manifestado por la concesionaria en sus descargos, se aprecia que con fecha 8 de octubre de 2021, la concesionaria reconectó el servicio en el suministro N° [REDACTED]
- 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 37.2² de la Directiva.
- 3.5. Sin perjuicio de lo expuesto, cabe precisar que, la concesionaria deberá abstenerse de efectuar el corte del servicio por la falta de pago del importe reclamado, mientras el procedimiento de reclamo siga en trámite, de conformidad con lo establecido en la Directiva.

Queja por facturar deuda materia de reclamo

- 3.6. El literal c) del artículo 34 de la Directiva, establece que el usuario podrá presentar queja contra la concesionaria por incluir en el recibo el monto materia de reclamo, salvo que este haya sido emitido dentro de los cinco días hábiles siguientes a la presentación del reclamo.
- 3.7. En el caso bajo análisis, la usuaria señaló en su queja del 7 de octubre de 2021, que la concesionaria incluyó en el recibo de setiembre del mismo año, el monto facturado en junio de 2021 (S/54,30), pese a que, hasta la fecha, se encuentra en trámite de reclamo.
- 3.8. De la revisión del recibo de setiembre de 2021 emitido el 20 del mismo mes y año, el cual asciende a S/30,20 como total a pagar, no se advierte que se haya sumado a la facturación total el importe cuestionado por el usuario en su reclamo del 28 de junio de 2021 (S/54,30).
- 3.9. El numeral 16.2 de la Directiva establece que hasta que se resuelva el reclamo definitivamente en sede administrativa, los recibos posteriores no deberán incorporar la deuda reclamada; sin perjuicio de indicar de manera informativa el monto que se encuentra suspendido por encontrarse en reclamo.

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

² "37.2 La queja será declarada improcedente cuando el procedimiento de reclamo haya concluido o no subsista el defecto de tramitación materia de queja (...)".

- 3.10. Al respecto, se advierte que en el citado recibo se consignó en la sección "Mensajes al cliente", que la usuaria tiene un monto en reclamo de S/ 54,30, importe que no se incluyó en el total a pagar; es decir, figura en el recibo solo de manera informativa; en ese sentido, no corresponde amparar este extremo de la queja del 7 de octubre de 2021.
- 3.11. Sin perjuicio de lo anterior, es oportuno mencionar que la concesionaria deberá mantener suspendido el monto reclamado hasta que culmine el presente procedimiento de reclamo en vía administrativa. Asimismo, la concesionaria debe permitir que la usuaria realice el pago de los montos que no son materia de reclamo.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin³, **SE RESUELVE:**

Artículo 1°. - Declarar **IMPROCEDENTE** la queja por corte de servicio estando en reclamo.

Artículo 2°. - Declarar **INFUNDADA** la queja por facturar deuda materia de reclamo.


Firmado Digitalmente
por: DIAZ DIAZ
Claudia Valeria FAU
20376082114 hard
Fecha: 28/10/2021
21:11:26

Sala Unipersonal 1
JARU

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