

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1  
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN  
EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 14504-2021-OS/JARU-S1**

Lima, 17 de noviembre del 2021

**Expediente:** N° 202100226332

**Usuario:** [REDACTED]

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

**Materia:** Queja por facturar deuda materia de reclamo

**Suministro:** [REDACTED]

**Ubicación del suministro:** [REDACTED]  
[REDACTED]

**SUMILLA:** *La queja por facturar deuda materia de reclamo es fundada cuando la concesionaria no acreditó que no incluyó indebidamente el importe reclamado en un recibo, pese a que aún se encontraba en trámite administrativo.*

**1. ANTECEDENTES**

- 1.1. **20 de julio de 2021.**- La usuaria reclamó por el excesivo consumo facturado en el recibo emitido el 13 de julio de 2021, correspondiente al periodo del 7 de junio al 7 de julio de 2021; registrado con el código N° REC-10573-TEL-2021 (Expediente N° 202100227323).
- 1.2. **3 de agosto de 2021.**- Mediante Resolución N° GNLC-RES-12305-2021, la concesionaria declaró fundado en parte el reclamo (Expediente N° 202100227323).
- 1.3. **4 de agosto de 2021.**- La concesionaria notificó la Resolución N° GNLC-RES-12305-2021 (Expediente N° 202100227323).
- 1.4. **5 de agosto de 2021.**- La usuaria impugnó, ante [REDACTED] la Resolución N° GNLC-RES-12305-2021 (Expediente N° 202100227323).
- 1.5. **29 de setiembre de 2021.**- Mediante Oficio N° 5339-2021-OS/DSR, [REDACTED] trasladó a la concesionaria, el recurso administrativo del 5 de agosto de 2021 (Expediente N° 202100227323).
- 1.6. **6 de octubre de 2021.**- La usuaria presentó, ante [REDACTED] queja por facturar deuda materia de reclamo. Señaló que, la concesionaria realizó, sin autorización del titular, un refinanciamiento indebido del monto en disputa, en su recibo emitido el 12 de agosto de 2021, el cual se encuentra en apelación desde el 5 de agosto de 2021.

- 1.7. **18 de octubre de 2021**<sup>1</sup>.- Mediante Oficio N° 5102-2021-OS-STOR-SU1, [REDACTED] puso en conocimiento de la concesionaria el escrito de queja presentada por la usuaria, el 6 de octubre de 2021, a fin de que presente sus descargos.

## 2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si corresponde amparar la queja presentada el 6 de octubre de 2021, por facturar deuda materia de reclamo.

## 3. ANÁLISIS

- 3.1. [REDACTED] mediante Oficio N° 5102-2021-OS-STOR-SU1, en cumplimiento de lo establecido por la Directiva "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural" (en adelante, la Directiva), le otorgó a la concesionaria un plazo de cinco días hábiles para presentar sus descargos contados desde la notificación de dicha carta (18 de octubre de 2021), plazo que venció el 25 de octubre de 2021; sin embargo, a la fecha, no ha presentado descargo alguno; por lo que esta Sala procederá a analizar lo afirmado por la usuaria, sobre la base de los elementos probatorios que constan en el expediente y en los archivos de [REDACTED]
- 3.2. 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.
- 3.3. La usuaria señaló en su queja del 6 de octubre de 2021, que la concesionaria facturó en su recibo emitido el 12 de agosto de 2021 el importe en disputa, correspondiente a su reclamo que se encuentra en trámite de apelación desde el 5 de agosto de 2021.
- 3.4. El numeral 16.1. de la Directiva establece como una de las garantías en favor del reclamante 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.
- 3.5. De la revisión del acervo documentario que obra en [REDACTED] se advierte que el 5 de agosto de 2021, la usuaria impugnó, ante [REDACTED] la Resolución N° GNLC-RES-12305-2021, correspondiente a su reclamo del 20 de julio del mismo año, por el excesivo consumo facturado en el recibo emitido el 13 de julio de 2021. En ese sentido, se advierte que, el 7 de octubre de 2021, la concesionaria elevó el expediente de apelación, siendo ingresado bajo el Expediente N° 202100227323, por lo que, a la fecha, se encuentra en trámite administrativo.
- 3.6. Asimismo, consta en el expediente, el recibo emitido el 12 de agosto de 2021<sup>2</sup>, donde se observa que se consignó bajo el cargo "Finan. Consumo 63559224 - Amortización Cuota 1 de

<sup>1</sup> Teniéndose en cuenta que la notificación fue realizada el 15 de octubre de 2021, con posterioridad a las 17:30 horas, se considerará como efectuada el día hábil siguiente, 18 de octubre de 2021.

<sup>2</sup> Recibo emitido el 12 de agosto de 2021:

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1  
 JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS  
 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
 OSINERGMIN N° 14504-2021-OS/JARU-S1**

9 Saldo S/ 193,55 (no afecto a IGV)” el importe de S/ 24,19, el cual se sumó al total a pagar. Al respecto, la concesionaria no ha acreditado que dicho importe no incluye el monto en disputa correspondiente al reclamo del 20 de julio de 2021, registrado con el código N° REC-10573-TEL-2021 (excesivo consumo facturado en el recibo emitido el 13 de julio de 2021); el cual se encuentra en trámite administrativo, por lo que se presume que si se incluyó, tal como lo indica la usuaria.

- 3.7. De conformidad con lo establecido por el numeral 19.1 de la Directiva, es la empresa distribuidora quien debe acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa respecto a la materia reclamada.
- 3.8. Por lo expuesto, en la medida en que se ha acreditado que el reclamo del 20 de julio de 2021 (N° REC-10573-TEL-2021) no ha concluido, toda vez que, aún se encuentra en trámite administrativo, corresponde amparar la queja del 6 de octubre del mismo año y disponer que, de no haberlo hecho a la fecha, la concesionaria refacture la cuenta del suministro de la usuaria, eliminando el importe materia de reclamo y lo mantenga suspendido hasta que culmine el procedimiento en vía administrativa. Asimismo, la concesionaria debe permitir que el usuario realice el pago de los montos que no son materia de reclamo.
- 3.9. Sin perjuicio de lo expuesto, es preciso señalar que, el cuestionamiento de la usuaria referido a las cuotas de refinanciación generadas sin autorización del titular, no califica como ninguna de las causales de queja establecidas en el artículo 34 de la Directiva, dado que no evidencia con lo señalado que cuestione la obstaculización del curso regular de un procedimiento de reclamo en trámite.

**4. RESOLUCIÓN**

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

**Artículo 1°.** – Declarar **FUNDADA** la queja por facturar deuda materia de reclamo.

**Artículo 2°.** – La concesionaria deberá refacturar, en la cuenta del suministro, eliminando el monto que fuera materia del reclamo del 20 de julio de 2021 (N° REC-10573-TEL-2021), de no haberlo hecho a la fecha, y mantenerlo suspendido hasta que culmine el procedimiento en

Resumen del total a pagar	
Consumo del Periodo	S/ 37.66
Cuotas de Financiamiento	S/ 45.86
Otros Conceptos	S/ 0.03
Impuesto General a las Ventas 18%	S/ 8.64
Redondeos	S/ 0.01
<b>Total a pagar</b>	<b>S/ 92.20</b>
<b>Vencimiento</b>	<b>27/08/2021</b>
<b>Fecha de Corte</b>	

  

Detalle de facturación	
Consumo del Periodo	37.66
Carga Fija	1.36
<b>Cuota de Financiamiento</b>	<b>45.86</b>
Finan. Instalación 8 (240.00) - Amortización Cuota 32 de 96	7.12
Finan. 8 (240.00) - Amortización Cuota 32 de 96	10.34
Finan. 8 (240.00) - Amortización Cuota 1 de 96	24.19
Finan. 8 (240.00) - Amortización Cuota 1 de 96	4.21
Otros Conceptos	0.03
Impuesto General a las Ventas 18%	8.64
Subtotal Conceptos Afectos a IGV	48.00
Subtotal Conceptos No Afectos a IGV	30.50
Impuesto General a las Ventas 18%	8.64
<b>Total Facturado en el Mes</b>	<b>92.19</b>
Redondeos más anterior	0.01
Redondeos más actual	-0.01

<sup>3</sup> 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° 14504-2021-OS/JARU-S1

vía administrativa; asimismo debe permitir que la usuaria realice el pago de los montos que no son materia de reclamo y, de corresponder, deberá efectuar el reintegro respectivo, incluidos los intereses y moras pertinentes, a elección de la usuaria, mediante el descuento de unidades de energía o volumen en facturas posteriores o en efectivo en una sola oportunidad, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 77 del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos.

**Artículo 3°.** – La concesionaria deberá informar a la usuaria y a Osinergmin del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, en el plazo de 10 días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, adjuntando los documentos sustentatorios correspondientes (detalle de movimientos de la cuenta del suministro donde se precise las rebajas, detalle de notas de créditos, saldos en disputa liberados e ingresados, entre otros).



Firmado Digitalmente  
por: DIAZ DIAZ  
Claudia Valeria FAU  
20376082114 hard  
Fecha: 17/11/2021  
18:45:21

Sala Unipersonal 1  
JARU