

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 16840-2021-OS/JARU-S1**

Lima, 30 de diciembre del 2021

Expediente N° 202100234334

Recurrente: [REDACTED]

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

Materia: Cargo desconexión revisión quinquenal

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro: [REDACTED]

Correo electrónico: [REDACTED]

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-15217-2021

SUMILLA: *El reclamo es fundado cuando la concesionaria no acreditó estar facultada al corte del servicio con la documentación pertinente.*

1. ANTECEDENTES

- 1.1. **8 de setiembre de 2021.-** La recurrente reclamó, vía llamada telefónica, por el cobro del cargo “desconexión revisión quinquenal” facturado en el recibo emitido el 26 de julio de 2021. Señaló que el personal de la concesionaria no se acercó al predio a efectuar el mantenimiento ni el corte del servicio (folio 1 y audio).
- 1.2. **29 de setiembre de 2021.-** Mediante Resolución N° GNLC-RES-15217-2021, la concesionaria declaró infundado el reclamo (folios 2 al 4).
- 1.3. **11 de octubre de 2021.-** La recurrente apeló la Resolución N° GNLC-RES-15217-2021 (folio 14).
- 1.4. **21 de octubre de 2021.-** La concesionaria adjunto formato de apelación, como información complementaria.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si el cargo “desconexión revisión quinquenal” fue debidamente facturado en el recibo emitido el 26 de julio de 2021.

3. ANÁLISIS

- 3.1 La recurrente reclamó por el cobro del cargo “desconexión revisión quinquenal” facturado en el recibo emitido el 26 de julio de 2021.
- 3.2 Por su parte la concesionaria, declaró infundado el reclamo, precisó que envió una carta al recurrente informando el día que haría una visita de mantenimiento quinquenal y, al reprogramarse dicha visita, se procedió a dejar una segunda comunicación con nueva

fecha; sin embargo, en esta segunda visita tampoco se pudo ejecutar la revisión quinquenal y mantenimiento de la acometida por ausencia de la recurrente, por lo que procedió al corte de servicio el 23 de julio de 2021.

- 3.3 El literal c) del artículo 71 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos¹ (en adelante, TUO del Reglamento), establece que es de responsabilidad del consumidor llevar a cabo revisiones generales cada cinco (5) años, desde la habilitación de la Instalación Interna. Asimismo, precisa que en el caso de los consumidores regulados cuyo consumo sea menor o igual a 300 m³/mes, la concesionaria se encargará de realizar la revisión de las Instalaciones internas, y los gastos derivados formarán parte de los costos de operación y mantenimiento de la concesión, de acuerdo a los estándares definidos por Osinergmin. Además, indica que la concesionaria no podrá seguir proporcionando el suministro a los consumidores que no hayan acreditado la revisión general señalada en el párrafo anterior.
- 3.4 Por otro lado, de conformidad con lo establecido por el numeral 19.1 de la Directiva "Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"² (en adelante, la Directiva), es la empresa distribuidora quien debe acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa respecto a la materia reclamada.
- 3.5 Sin embargo, solo obra en el expediente una carta cursada por parte de la concesionaria a la titular del servicio en la cual se informe que se iba a efectuar las revisiones quinquenales, de la cual no es posible determinar si corresponde a la primera o segunda comunicación (folio 7); por lo que la concesionaria no acreditó que cumplió con el procedimiento establecido en el numeral 4.2.2 de la "Norma de Calidad del Servicio de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos"^{3 4}.
- 3.6 Por tanto, al no haber la concesionaria acreditado que se encontraba facultada a efectuar el corte de servicio y, por ende, el cobro por este facturado en el recibo emitido en julio de 2021, corresponde amparar el reclamo.
- 3.7 En consecuencia, la concesionaria deberá refacturar la cuenta del suministro dejando sin efecto el cargo "desconexión revisión quinquenal" facturado en el recibo emitido el 26 de julio de 2021, por no haber seguido el procedimiento.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin⁵, **SE RESUELVE:**

¹ Aprobada mediante el Decreto Supremo N° 042-99-EM.

² Aprobada por Resolución N° 269-2014-OS/CD.

³ Aprobado mediante la Resolución N° 306-2015-OS/CD.

⁴ El Concesionario se encargará de realizar la revisión de las Instalaciones Internas de acuerdo a los estándares establecidos en las normas técnicas y/o procedimientos establecidos por Osinergmin. La revisión de la instalación interna se realizará cada cinco (05) años desde la habilitación de la instalación interna o última revisión. El Concesionario deberá comunicar al usuario mediante carta adjunta a la factura mensual de consumo la fecha propuesta para la ejecución de la revisión quinquenal, brindando un número telefónico para que el usuario se comuniquen en caso no pueda estar presente para la fecha programada, de modo que puedan reprogramar la fecha.

⁵ Aprobado por Resolución N° 044-2018-OS/CD.

Artículo 1°. - **REVOCAR** la Resolución N° GNLC-RES-15217-2021 y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo.

Artículo 2°. - La concesionaria deberá refacturar la cuenta del suministro dejando sin efecto el importe por "desconexión revisión quinquenal" facturado en el recibo emitido el 26 de julio de 2021; y, de ser el caso, reintegrar el pago efectuado por dichos conceptos, incluidos los intereses y moras correspondientes, a elección del recurrente, mediante el descuento de unidades de energía o volumen en facturas posteriores o en efectivo en una sola oportunidad, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 77 del TUO del Reglamento de Distribución de Gas Natural.

Artículo 3°. - La concesionaria deberá informar a Osinergmin y la recurrente del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los 10 días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, remitiendo los documentos en los que conste el cumplimiento de lo ordenado (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).

Artículo 4°. - **DECLARAR** agotada la vía administrativa; por tanto, si alguna de las partes no estuviese conforme con lo resuelto pueden, de considerarlo conveniente, acudir a la vía judicial e interponer una demanda contencioso administrativa dentro del plazo de 3 meses contados desde la notificación de la presente resolución.



Firmado Digitalmente
por: DIAZ DIAZ
Claudia Valeria FAU
20376082114 hard
Fecha: 30/12/2021
13:44:55

Sala Unipersonal 1
JARU