

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 14286-2021-OS/JARU-S1**

Lima, 15 de noviembre del 2021

Expediente N° 202100237557

Usuario: [REDACTED]

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

Materia: Queja por facturar deuda materia de reclamo, por no elevar expediente de apelación y por corte del servicio estando en reclamo

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro: [REDACTED]

Correo electrónico: [REDACTED]

SUMILLA: *La queja es improcedente cuando el procedimiento de reclamo concluyó con una resolución de segunda y última instancia administrativa.*

1. ANTECEDENTES

Procedimiento de reclamo (Expediente N° 202100148045)

- 1.1. **27 de mayo de 2021.-** La usuaria reclamó, vía telefónica, por el cobro del cargo por corte y reconexión de servicio facturado en el recibo emitido en mayo de 2021. Señaló que llamó para solicitar la reprogramación de su mantenimiento quincenal; sin embargo, hicieron caso omiso.
- 1.2. **16 de junio de 2021.-** Mediante Resolución GNLC-RES-09472-2021, la concesionaria declaró infundado el reclamo.
- 1.3. **25 de junio de 2021.-** La usuaria apeló la Resolución GNLC-RES-09472-2021. Señaló que se estuvo comunicando para indicar que iba a estar ausente y reprogramar el mantenimiento quincenal; sin embargo, los asesores no lograron hacerle la reprogramación por inconvenientes en el sistema.
- 1.4. **11 de noviembre de 2021.-** Mediante Resolución N° 14142-2021-OS/JARU-S1, esta Sala revocó la Resolución GNLC-RES-09472-2021 y, en consecuencia, declaró fundado el reclamo del 27 de mayo de 2021 por el cobro del cargo por corte y reconexión de servicio facturado en el recibo emitido en mayo de 2021, quedando agotada la vía administrativa.

Procedimiento de queja

- 1.5. **20 de octubre de 2021.-** La usuaria presentó queja por facturar deuda materia de reclamo, por no elevar expediente de apelación y por corte del servicio estando en reclamo. Señaló que, en el recibo de setiembre de 2021 se incluyó el monto de S/52,22 que corresponde a su reclamo por cargo por corte y reconexión facturado en mayo de 2021, a pesar que, aun se encuentra pendiente de respuesta su recurso de apelación; además, indicó que, el 18 de octubre de 2021 le llegó una notificación mencionando

que suspenderán el servicio por deuda de dos recibos vencidos, por lo que exige la suspensión del monto en reclamo, para poder pagar solo el consumo del mes. Finalmente, indicó que, la concesionaria no ha cumplido con elevar su recurso de apelación contra la Resolución GNLC-RES-09472-2021 presentado el 25 de junio de 2021.

- 1.6 **10 de noviembre de 2021.-** Mediante carta N° REC2021-022085, la concesionaria presentó sus descargos. Señaló que, por un error en sus sistemas se desbloqueó el importe correspondiente al reclamo Nro. REC-07858-TEL-2021, lo que originó que se efectuó el corte del servicio; sin embargo, se ha procedido a generar el aviso N° 4011242648 para que se ajuste el cargo de corte facturado en el recibo emitido el 26 de octubre del 2021. Indicó, además, respecto al recurso de apelación por el reclamo Nro. REC-07858- TEL-2021, que con fecha 1 de julio del 2021, se elevó dicha apelación, la misma que se encuentra aún en proceso de atención.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si procede que esta Sala emita pronunciamiento respecto a la queja del 20 de octubre de 2021.

3. ANÁLISIS

- 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° 14142-2021-OS/JARU-S1 del 11 de noviembre de 2021, mediante la cual esta Sala, revocó la Resolución GNLC-RES-09472-2021 y, en consecuencia, declaró fundado el reclamo del 27 de mayo de 2021 por el cobro del cargo por corte y reconexión de servicio facturado en el recibo emitido en mayo de 2021, quedando agotada la vía administrativa.
- 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 20 de octubre de 2021, de conformidad con el numeral 37.2³ de la Directiva.
- 3.4. Finalmente, cabe precisar que, el artículo 16.3 de la Directiva establece que el servicio no podrá ser interrumpido, siempre que el usuario cumpla con las demás obligaciones comerciales y técnicas; es decir, que no mantenga pendiente de pago facturaciones y/o cuotas, debidamente notificadas, de dos o más meses que no sean materia de reclamo, y que, además, no exista riesgo para la vida y la salud de las personas. Por tanto, de ser este el caso, la concesionaria deberá, de no haberlo hecho a la fecha, proceder a reconectar el servicio de energía eléctrica.

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

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. RESOLUCIÓN

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

Artículo Único. - Declarar **IMPROCEDENTE** la queja por facturar deuda materia de reclamo, por no elevar expediente de apelación y por corte del servicio estando en reclamo.



Firmado Digitalmente
por: DIAZ DIAZ
Claudia Valeria FAU
20376082114 hard
Fecha: 15/11/2021
18:46:03

Sala Unipersonal 1
JARU

⁴ Aprobado por Resolución N° 044-2018-OS/CD.