

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1  
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN  
EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 15345-2021-OS/JARU-S1**

Lima, 03 de diciembre del 2021

**Expediente:** N° 202100230779

**Usuaría:** [REDACTED]

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

**Materia:** Queja por exigir el monto materia de reclamo y por corte del servicio estando en reclamo

**Suministro:** [REDACTED]

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

**Correo electrónico:** [REDACTED]

**SUMILLA:** 1) *La queja por exigir deuda materia de reclamo es fundada por lo que la concesionaria debe abstenerse de efectuar el cobro del monto reclamado hasta que culmine el procedimiento de reclamo en vía administrativa.*  
2) *La queja por corte del servicio estando en reclamo es improcedente cuando ya no subsiste el defecto de tramitación cuestionado.*

**1. ANTECEDENTES**

- 1.1. **12 de febrero de 2021.-** Enrique Valverde Valverde reclamó, vía llamada telefónica, por la excesiva facturación de su recibo emitido el 29 de enero de 2021 (periodo de consumo realizado desde el 22 de diciembre del 2020 hasta el 22 de enero del 2021) (Expediente N° 202100193746).
- 1.2. **26 de marzo de 2021.-** Mediante Resolución N° GNLC-RES-05304-2021, la concesionaria declaró fundado en parte el reclamo.
- 1.3. **30 de marzo de 2021.-** La concesionaria habría notificado, vía correo electrónico, la Resolución N° GNLC-RES-05304-2021.
- 1.4. **22 de abril de 2021.-** [REDACTED] apeló, ante este organismo, la Resolución N° GNLC-RES-05304-2021. Señaló que no se le informó sobre su derecho a solicitar la prueba contraste ni efectuaron una visita técnica. Además, indicó que desde la instalación del medidor en el año 2018 ha venido cancelando las lecturas registradas por el medidor.
- 1.5. **26 de abril de 2021.-** Mediante Oficio N° 3117-2021-OS/OR LIMA NORTE, este organismo trasladó el recurso a la concesionaria (Expediente N° 202100089222).
- 1.6. **2 de agosto de 2021.-** Mediante Resolución N° 9194-2021-OS/JARU-S1, esta Sala declaró nulo el concesorio de apelación y ordenó a la concesionaria remitir a este organismo el expediente de reclamo en el plazo de 5 días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la referida resolución (Expediente N° 202100098387).

- 1.7. **13 de octubre de 2021.-** La usuaria presentó, ante este organismo, queja por exigir el monto materia de reclamo y por corte del servicio estando en reclamo. Señaló que, hasta la fecha no ha obtenido respuesta, en atención a su solicitud de verificación de cumplimiento, respecto de la Resolución N° 9194-2021-OS/JARU-S1. Asimismo, precisó que, el 12 de octubre de 2021 se apersonó a las oficinas de una entidad bancaria, a efectos de realizar el pago de su consumo del mes de setiembre de 2021 por el monto de S/ 48,10; sin embargo, nuevamente se efectuó el cobro de montos adicionales por S/ 1 052,82 y S/ 25,34, los cuales se encuentran en apelación; motivo por el cual, el mismo día se comunicó en tres oportunidades con la concesionaria, en el primer momento se le indicó que se procedió a bloquear los referidos montos; no obstante, al apersonarse al banco, se solicitó el pago de la totalidad de dichos importes. En la segunda oportunidad, se indicó que se bloquearon los montos, pero que debería esperar 24 horas, se registró la atención N° 8009594724. En la tercera oportunidad, se comunicó que existían los importes de S/ 24,34 y por su consumo S/ 45,10 y que se ha bloqueado el primer monto, por lo que deberá apersonarse dentro de una hora a efectuar el abono correspondiente; no obstante, agregaron que tiene orden de corte por el monto en apelación y por el recibo de setiembre de 2021. Además, precisó que el 13 de octubre de 2021 se apersonaron a realizar el corte del servicio, informándole que tenía pendiente de pagó la deuda sujeta a apelación.
- 1.8. **26 de octubre de 2021.-** Mediante Carta N° REC2021-021110, la concesionaria presentó sus descargos. Señaló que, se ha cumplido con elevar el expediente de apelación, correspondiente al reclamo del 12 de febrero de 2021. Asimismo, precisó que, a través del expediente N° 202100215314 se comprobó que se realizó la facturación del concepto materia de reclamo y que procedió a corregirlo, por lo que el monto se encontrará bloqueado hasta que sea resuelto en su totalidad.

## 2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si corresponde amparar la queja presentada el 13 de octubre de 2021, por exigir el monto materia de reclamo y por corte del servicio estando en reclamo.

## 3. ANÁLISIS

- 3.1. Si bien el reclamo fue presentado por Enrique Valverde Valverde y la queja por [REDACTED] de la revisión del expediente se observa que esta última es la titular del suministro; por tanto, se desprende que es usuaria del servicio y como tal cuenta con legitimidad para obrar, de conformidad con lo establecido en el Anexo 1: Definiciones de la Directiva "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"<sup>1</sup> (en adelante, la Directiva).
- 3.2. Asimismo, de la revisión del formato de queja presentado por la usuaria el 13 de octubre de 2021, aquella marcó como causales de queja "gestionar o exigir por otros medios el pago del monto materia de reclamo, no recibir o no admitir injustificadamente el reclamo y por corte del servicio por falta de pago de un monto reclamado", de la revisión de sus argumentos se verifica que su cuestionamiento califica como queja por exigir el monto

---

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

materia de reclamo y por corte del servicio estando en reclamo, motivo por el cual, esta Sala emitirá pronunciamiento al respecto.

**Queja por exigir el monto materia de reclamo**

- 3.3 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; así también por gestionar o exigir por otros medios el pago de obligaciones que se encuentran comprendidas en procedimientos de reclamo en trámite.
- 3.4 La usuaria indicó, en su queja del 13 de octubre de 2021, que el 12 del mismo mes y año se apersonó a las oficinas de una entidad bancaria, a efectos de realizar el pago de su consumo del mes de setiembre de 2021 por el monto de S/ 48,10; sin embargo, nuevamente se efectuó el cobro de montos adicionales por S/ 1 052,82 y S/ 25,34, los cuales se encuentran en apelación; motivo por el cual, el mismo día se comunicó en tres oportunidades con la concesionaria, en el primer momento se le indicó que se procedió a bloquear los referidos montos; no obstante, al apersonarse al banco, se solicitó el pago de la totalidad de dichos importes. En la segunda oportunidad, se indicó que se bloquearon los montos, pero que debería esperar 24 horas, se registró la atención N° 8009594724. En la tercera oportunidad, se comunicó que existían los importes de S/ 24,34 y por su consumo S/ 45,10 y que se ha bloqueado el primer monto, por lo que deberá apersonarse dentro de una hora a efectuar el abono correspondiente; no obstante, agregaron que tiene orden de corte por el monto en apelación y por el recibo de setiembre de 2021.
- 3.5 Por su parte la concesionaria precisó que, a través del expediente N° 202100215314 se comprobó que se realizó la facturación del concepto materia de reclamo y que procedió a corregirlo, por lo que, el monto se encontrará bloqueado hasta que culmine el procedimiento de reclamo; sin embargo, no cumplió con adjuntar medio probatorio alguno que permita acreditar su afirmación.
- 3.6 Por lo tanto, dado que el usuario manifestó que, pese a que el monto no figura en su recibo, al momento de realizar el pago si se le cobra el monto en reclamo; a esta Sala no le queda certeza de que la concesionaria cumplió con no exigir el monto materia de reclamo.
- 3.7 En consecuencia, corresponde amparar la queja de la usuaria y disponer que la concesionaria, de no haberlo hecho, deberá abstenerse de efectuar el cobro del importe total reclamado hasta que culmine el procedimiento de reclamo del 12 de febrero de 2021. Asimismo, la concesionaria debe permitir que la usuaria realice el pago de los montos que no son materia de reclamo.

**Queja por corte del servicio estando en reclamo**

- 3.8 El literal b) del artículo 34 de la Directiva establece que, en cualquier estado del procedimiento de reclamo, el usuario podrá presentar ante la JARU queja contra la concesionaria, por haber cortado el servicio por falta de pago de un monto que es materia de reclamo.

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1**  
**JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS**  
**ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA**  
**OSINERGMIN N° 15345-2021-OS/JARU-S1**

- 3.9 La usuaria en su queja del 13 de octubre de 2021, cuestionó que la concesionaria haya efectuado el corte del servicio en dicha fecha, toda vez que se encontraba en trámite su reclamo del 12 de febrero de 2021.
- 3.10 Sobre el particular, de la revisión del recibo emitido el 28 de octubre de 2021<sup>2</sup> se advierte que el suministro de la usuaria registró consumos con posterioridad a la fecha indicada por la usuaria como de realización del corte, por lo que se presume que, a la fecha, se encontraba activo.
- 3.11 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 37.2<sup>3</sup> de la Directiva.
- 3.12 Sin perjuicio de lo expuesto, cabe precisar que, la concesionaria deberá abstenerse de ejecutar el corte del servicio por la falta de pago de un monto reclamado hasta que el procedimiento de reclamo culmine en vía administrativa, de conformidad con lo establecido en la Directiva.
- 3.13 Finalmente, es preciso señalar que, el cuestionamiento de la usuaria referido a que, hasta la fecha, no ha obtenido respuesta, en atención a su solicitud de verificación de cumplimiento, respecto de la Resolución N° 9194-2021-OS/JARU-S1, 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>4</sup>, **SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.** - Declarar **FUNDADA** queja por exigir deuda materia de reclamo.

<sup>2</sup> Recibo emitido el 28 de octubre de 2021:

Resumen del total a pagar	
Consumo del Periodo	S/ 32.68
Cuotas de Financiamiento	S/ 1.42
Otros Conceptos	S/ 0.02
Impuesto General a las Ventas 18%	S/ 5.88
Cuota FISE	S/ 4.04
Redondeos	S/ - 0.04
<b>Total a pagar</b>	<b>S/ 44.00</b>
<b>Vencimiento</b>	<b>12/11/2021</b>
<b>Fecha de Corte</b>	

  

Detalle de facturación	
Consumo del Periodo	S/ 32.68
Gas Natural	30.09
Cargo Fijo	2.59
Cuota de Financiamiento	1.42
DUES Cuenta 16 de 24 Saldo S/11.28 (no afecto a IGV)	1.42
Otros Conceptos	0.02
Interés Compensatorio	0.02
Subtotal Conceptos Afectos a IGV	32.70
Subtotal Conceptos No Afectos a IGV	1.42
Impuesto General a las Ventas 18%	5.88
Total Facturado en el Mes	40.00
Finan. FISE - Cuota 9 de 120 (no afecto a IGV)	4.04
Redondeo mes anterior	0.05
Redondeo mes actual	-0.09

<sup>3</sup> "37.2 La queja será declarada improcedente cuando el procedimiento de reclamo haya concluido o no subsista el defecto de tramitación materia de queja (...)".

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

**Artículo 2°.** - La concesionaria deberá suspender el monto materia de reclamo del 12 de febrero de 2021, descontándolo de la cuenta del suministro, de no haberlo hecho a la fecha, y ordenar lo mantenga suspendido hasta que culmine el procedimiento en vía administrativa. Asimismo, de ser el caso, efectuará el reintegro correspondiente, incluidos los intereses y moras pertinentes, a elección de la recurrente, mediante el descuento de unidades de energía en facturas posteriores o en efectivo en una sola oportunidad, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 77 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos.

**Artículo 3°.** - Declarar **IMPROCEDENTE** la queja por corte del servicio estando en reclamo.



Firmado Digitalmente  
por: DIAZ DIAZ  
Claudia Valeria FAU  
20376082114 hard  
Fecha: 03/12/2021  
05:51:29

Sala Unipersonal 1  
JARU