

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1  
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN  
EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 15682-2021-OS/JARU-S1**

Lima, 09 de diciembre del 2021

**Expediente N° 202100255804**

**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 infundada cuando la concesionaria no incluyó en el recibo indicado por el usuario, monto cuestionado alguno.***

**1. ANTECEDENTES**

**Procedimiento de reclamo N° REC-14422-ESC-202**

- 1.1 **1 de setiembre de 2020.-** El usuario presentó reclamo por el fraccionamiento de su recibo de agosto de 2021, el cual no ha solicitado.

**Procedimiento de reclamo (Expediente N° 202100044769)**

**Reclamo N° REC-01171-ESC-2021**

- 1.2 **25 de enero de 2021.-** El usuario reclamó manifestando su disconformidad por el fraccionamiento que se habría efectuado en su suministro y por el despacho de sus recibos de servicio desde julio de 2020.

**Procedimiento de reclamo (Expediente N° 202100261867)**

**Reclamo N° REC-14810-ESC-2021**

- 1.3 **6 de setiembre de 2021.-** El usuario presentó ante [REDACTED] reclamo por consumo y otros conceptos facturados en recibos emitidos desde el setiembre 2020 hasta junio 2021.
- 1.4 **29 de setiembre de 2021.-** Mediante Oficio N° 5366-2021-OS/DSR [REDACTED] trasladó a la concesionaria el reclamo presentado por el usuario.
- 1.5 **13 de noviembre de 2021.-** El usuario presentó queja por facturar deuda materia de reclamo. Señaló que, en su recibo emitido el 28 de octubre de 2021 se ha incluido el cargo "otros conceptos" cuyo monto es de S/27,29 por un corte realizado injustificadamente que

ya había sido facturado anteriormente el 13 de enero de 2021, el cual está en reclamo, lo cual demuestra que la concesionaria está cobrando dos veces por un mismo corte.

- 1.6 **1 de diciembre de 2021.**- Mediante Carta N° REC2021-023723, la concesionaria presentó sus descargos. Señaló que se realizaron las verificaciones correspondientes, comprobando que el monto cuestionado incluido en el recibo emitido el 28 de octubre del 2021, corresponde al cargo por reconexión del servicio. Asimismo, indicó que dicho cargo a la fecha no ha sido reclamado, por tal motivo lo facturado se encuentra correctamente emitido.

## 2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si la concesionaria facturó de manera indebida importes reclamados en el recibo emitido el 28 de octubre de 2021.

## 3. ANÁLISIS

- 3.1. El literal c) del artículo 34 de la Directiva "Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"<sup>1</sup> (en adelante 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.
- 3.2. El usuario señaló en su queja del 13 de noviembre de 2021, que la concesionaria incluyó en su recibo de octubre de 2021 el cargo por otros conceptos cuyo monto es de S/ 27,29 por un corte injustificado que ya había sido facturado anteriormente, el mismo que se encuentra en reclamo.
- 3.3. Consta en el expediente copia del recibo emitido el 28 de octubre de 2021 por un total de S/41,40, verificándose de este y del histórico de cortes y reconexiones del suministro N° [REDACTED] que el monto incluido en el recibo como "otros conceptos" ascendente a S/27,29 corresponde al cargo por reconexión del servicio (S/27,11), más el interés compensatorio (S/0,18), el cual no ha sido materia de reclamo alguno.
- 3.4. Por tanto, al no haber la concesionaria facturado monto reclamado alguno en el recibo emitido el 28 de octubre de 2021, no corresponde amparar la queja presentada el 13 de noviembre de 2021.
- 3.5. Cabe precisar que, el usuario tiene expedito su derecho a presentar un reclamo, ante la concesionaria, por el cobro del cargo "otros conceptos" facturado en su recibo emitido el 28 de octubre de 2021, precisando su petitorio de forma clara y concreto, de conformidad con lo establecido en la Directiva.

## 4. RESOLUCIÓN

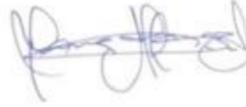
De conformidad con el Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin<sup>2</sup>, **SE RESUELVE:**

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

<sup>2</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° 15682-2021-OS/JARU-S1

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



Firmado Digitalmente  
por: ARELLANO  
ARELLANO Maria  
Margarita FAU  
20376082114 hard  
Fecha: 09/12/2021  
22:35:04

Sala Unipersonal 1  
JARU