

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 15784-2021-OS/JARU-S1**

Lima, 10 de diciembre del 2021

Expediente: N° 202100260209

Usuario: [REDACTED]

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

Materia: Queja por facturar deuda materia de reclamo y por corte del servicio estando en reclamo

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro: [REDACTED]

Domicilio procesal: [REDACTED]

Correo electrónico: [REDACTED]

SUMILLA: 1) *La queja por facturar deuda materia de reclamo y por corte del servicio estando en reclamo, con relación a la atención del 25 de octubre de 2021 (N° REC-15632-WEB-2021) es improcedente cuando esta no tenía la calidad de reclamo.*
2) *La queja por facturar deuda materia de reclamo, con relación al reclamo del 19 de julio de 2021 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.*
3) *La queja por corte del servicio estando en reclamo, con relación al reclamo del 19 de julio de 2021 es improcedente porque el usuario carecía de interés para obrar al momento de su presentación.*

1. ANTECEDENTES

Reclamo N° REC-10554-WEB-2021

- 1.1 **19 de julio de 2021.**- Valentina Salazar Vda. De Diaz reclamó, vía web, por el recibo emitido el 13 de julio de 2021.
- 1.2 **30 de julio de 2021.**- El usuario presentó un escrito, vía web, registrado con el código N° REC-10967-WEB-2021. Señaló que complementaba su reclamo N° REC-10554-WEB-2021, toda vez que, estarían exhortándolos a efectuar el pago de una deuda pendiente correspondiente a febrero de 2021, pese a ya haberse cancelado el 27 de julio del mismo año el monto de S/ 53,60, el cual se encuentra pendiente de pronunciamiento en este organismo.

- 1.3 **27 de agosto de 2021.-** Mediante Resolución N° GNLC-RES-13520-2021, la concesionaria declaró infundado el reclamo (Expediente N° 202100205572).
- 1.4 **27 de agosto de 2021.-** La concesionaria notificó la Resolución N° GNLC-RES-13520-2021, mediante correspondencia digital (Expediente N° 202100205572).
- 1.5 **6 de setiembre de 2021.-** Valentina Salazar Vda. De Díaz impugnó, ante la concesionaria, la Resolución N° GNLC-RES-13520-2021 (Expediente N° 202100205572).

Atención N° REC-15632-WEB-2021

- 1.6 **25 de octubre de 2021.-** Valentina Salazar Vda. De Díaz presentó, vía web, queja por facturar deuda materia de reclamo. Señaló que, en la fecha, se apersonó a un agente bancario a efectos de cancelar el recibo correspondiente al mes por S/ 32,70; no obstante, solo se permitía cancelar el importe de S/ 22,30 que correspondía al saldo en disputa correspondiente a su reclamo por la facturación de julio de 2021, el cual se encuentra pendiente de pronunciamiento, vía recurso de apelación, por este organismo. Asimismo, precisó que no presenta un reclamo por cobro excesivo sino por la situación recurrente antes descrita.
- 1.7 **5 de noviembre de 2021.-** Mediante Resolución N° GNLC-RES-17107-2021, la concesionaria declaró improcedente la atención N° REC-15632-WEB-2021 (Expediente N° 202100270541).
- 1.8 **5 de noviembre de 2021.-** La concesionaria notificó la Resolución N° GNLC-RES-17107-2021, mediante correspondencia digital (Expediente N° 202100270541).
- 1.9 **17 de noviembre de 2021.-** El usuario impugnó, ante este organismo, la Resolución N° GNLC-RES-17107-2021 (Expediente N° 202100270541).
- 1.10 **26 de noviembre de 2021.-** Mediante Oficio N° 8801-2021-OS/OR LIMA NORTE, este organismo trasladó a la concesionaria el recurso administrativo del 17 de noviembre de 2021 (Expediente N° 202100270541).

Procedimiento de queja

- 1.11 **18 de noviembre de 2021.-** El usuario presentó, ante este organismo, queja por facturar deuda materia de reclamo y por corte del servicio estando en reclamo. Señaló que el 18 de noviembre de 2021 al momento de verificar su consumo del mes, se percató que su deuda total es de S/ 60,20; pese a que tiene reclamos en trámite, siendo el último de ellos el presentado el 25 de octubre del mismo año, con el N° REC-15632-WEB-2021, el cual fue declarado infundado; sin embargo, presentó su recurso de apelación a través de este organismo. Asimismo, precisó que, la concesionaria programa fechas de corte de su servicio cobrándole montos que desconoce.
- 1.12 **26 de noviembre de 2021.-** El usuario incorporó información adicional a su queja del 18 de noviembre de 2021. Señaló que, el 25 del mismo mes y año, se acercó a un agente bancario

con el fin de realizar el pago de S/ 27,50 correspondiente al consumo del último mes; sin embargo, no se le permitió el pago, puesto que existía una deuda pendiente de S/ 32,70, monto que ya había sido liberado con anterioridad por parte de la concesionaria; motivo por el cual, tuvo que cancelarlo.

- 1.13 **2 de diciembre de 2021.**- Mediante Carta N° REC2021-023721 la concesionaria presentó sus descargos. Señaló que se realizaron las verificaciones correspondientes y se comprobó que con fecha 25 de octubre del 2021 el usuario presentó el reclamo N° REC-15632-WEB-2021, en el cual cuestionaba que se le había incluido el cobro por el recibo emitido el 13 de julio del 2021 el cual se encontraba en proceso de reclamo; sin embargo, se advierte que el recibo de julio del 2021 fue cancelado el día 25 de octubre del 2021, por tanto, no se realizaron acciones de cobranza por dicho recibo y tampoco fue incluido en su facturación. Asimismo, precisó que, el recibo emitido el 14 de octubre del mismo año fue cancelado el 25 de noviembre del 2021 e indicó que no se realizó corte alguno en el suministro N° [REDACTED] tal como se verifica del historial de cortes y reconexiones.

2. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

- 2.1 Determinar si procede que esta Sala emita pronunciamiento, respecto de la queja por facturar deuda materia de reclamo y por corte del servicio estando en reclamo, con relación a la atención del 25 de octubre de 2021 (N° REC-15632-WEB-2021).
- 2.2 Determinar si corresponde amparar la queja por facturar deuda materia de reclamo y por corte del servicio estando en reclamo, con relación al reclamo del 19 de julio de 2021 (N° REC-10554-WEB-2021).

3. ANÁLISIS

- 3.1 Si bien la atención N° REC-15632-WEB-2021 y el reclamo N° N° REC-10554-WEB-2021 fueron presentados por Valentina Salazar Vda. De Díaz y la queja por [REDACTED] de la revisión de los documentos que obran en el expediente se observa que este último indicó información relacionada al procedimiento de reclamo y al suministro, por lo que se desprende que es usuario del servicio, y, en consecuencia, 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"¹ (en adelante, la Directiva).

Atención N° REC-15632-WEB-2021

- 3.2 En el caso bajo análisis, el usuario presentó queja el 18 de noviembre de 2021, precisando que, en la misma fecha, al momento de verificar su consumo del mes, se percató que su deuda total es de S/ 60,20; pese a que tiene reclamos en trámite, siendo el último de ellos el presentado el 25 de octubre de 2021, con el N° REC-15632-WEB-2021, el cual fue declarado infundado; sin embargo, presentó su recurso de apelación a través de este organismo.

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

Asimismo, precisó que, la concesionaria programa fechas de corte de su servicio cobrándole montos que desconoce.

- 3.3 Obra en el expediente, la atención registrada con el código N° REC-15632-WEB-2021, donde se advierte que la usuaria consignó como fundamento, que el 25 de octubre de 2021, se apersonó a un agente bancario a efectos de cancelar el recibo correspondiente al mes por S/ 32,70; no obstante, solo se permitía cancelar el importe de S/ 22,30 que correspondía al saldo en disputa correspondiente a su reclamo por la facturación de julio de 2021, el cual se encuentra pendiente de pronunciamiento, vía recurso de apelación, por este organismo.
- 3.4 Además, consta en el expediente el reclamo N° REC-10554-WEB-2021 del 19 de julio de 2021, por el recibo emitido el 13 de julio de 2021, el cual viene siendo atendido por este organismo, bajo el expediente N° 202100205572.
- 3.5 En ese sentido, se verifica que el cuestionamiento de la usuaria registrada con la atención N° REC-15632-WEB-2021 calificaba como una queja por facturar deuda materia de reclamo, con relación al reclamo del 19 de julio de 2021 (N° REC-10554-WEB-2021), más no como un nuevo reclamo, por lo que correspondía que la concesionaria proceda a tramitarlo como tal y a elevarlo ante este organismo, conjuntamente con sus descargos.
- 3.6 Al respecto, 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.
- 3.7 Asimismo, el literal b) del artículo 34 del mismo cuerpo normativo, establece que, en cualquier estado del procedimiento de reclamo, el usuario podrá presentar ante la JARU queja contra la concesionaria, por efectuar el corte del servicio por falta de pago de un monto que es materia de reclamo
- 3.8 Es decir, de conformidad con la normativa vigente, la queja por facturar deuda materia de reclamo y por corte del servicio estando en reclamo procede ante la presentación previamente de un reclamo, mas no a una queja, solicitud u otro tipo de cuestionamiento, como sucede en el presente caso.
- 3.9 En consecuencia, dado que de acuerdo con el numeral 169.1 del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General² (en adelante, TUO de la LPAG), la finalidad de una queja es subsanar los defectos ocurridos antes de su resolución definitiva de un procedimiento de reclamo, por lo tanto, al no calificar como reclamo la atención registrada con el código N° REC-15632-WEB-2021, no procede que este organismo emita pronunciamiento respecto de ese extremo de la queja del 18 de noviembre de 2021, por facturar deuda materia de reclamo y por corte del servicio estando en reclamo.

² Aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

- 3.16 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.
- 3.17 Por lo tanto, en la medida que la concesionaria no acreditó que haya cumplido con suspender el importe total en disputa, correspondiente al reclamo del 19 de julio de 2021, por el recibo emitido el 13 del mismo mes y año, pese a que el procedimiento de reclamo no ha concluido, corresponde amparar ese extremo de la queja del usuario y disponer que, de no haberlo hecho a la fecha, la concesionaria refacture la cuenta del suministro, eliminando el monto total materia de reclamo y lo mantenga suspendido hasta que culmine el procedimiento en vía administrativa. Asimismo, la concesionaria deberá permitir que el usuario realice el pago de los montos que no son materia de reclamo.

Queja por corte del servicio estando en reclamo

- 3.18 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.
- 3.19 En el escrito de queja del 18 de noviembre de 2021, el usuario señaló que la concesionaria ha programado el corte de su servicio, cobrándole montos que desconoce, pese a que tiene reclamos en trámite.
- 3.20 Sobre el particular, de lo manifestado por la concesionaria en sus descargos y de la revisión del histórico de cortes y consumos del suministro N° [REDACTED] no se advierte que se haya efectuado algún corte de servicio en el suministro en cuestión luego de la fecha de presentación del reclamo N° REC-10554-WEB-2021 (19 de julio de 2021), verificándose, además, que hubo consumos generados con posterioridad a la fecha de presentada la queja, lo que evidencia se encontraba con servicio habilitado.
- 3.21 Por lo tanto, el usuario carecía de interés para obrar al momento de la presentación de su queja del 18 de noviembre de 2021; motivo por el cual, ese extremo de la queja deviene en

⁴ Histórico de cortes y consumos del suministro N° [REDACTED]

Reporte historial de cortes y reconexión									
REPORTE DE HISTORIAL DE CORTES Y RECONEXIONES									
Período:	17 . 12 . 2018 - 01 . 12 . 2021	Fecha:		Horario:					
Dirección:	AV 28 DE JULIO 1645 Piso 2 Urb. LA MERCED	N° Pto. Suministro:	1032010	Medidor:	905303				
Distribo:	CARMEN DE LA LEGUA REYNOSO	N° de Instalación:	1031728						
Nro.Pto.Suministro	Cta. Contrato	Nro. DI	Titular	F.Corte	F.Reconexión	Motivo del Corte	Nro.Aviso	Instalación	Doc.Bloqueo
1032010	1195286	401713624	VALENTINA SALAZAR VDA DE DIAZ	23.11.2020	01.02.2021	Por deuda	5008195728	1031728	10001787356
1032010	1195286	401713624	VALENTINA SALAZAR VDA DE DIAZ	09.03.2021	01.04.2021	Por deuda	5009105544	1031728	10002006915

improcedente, de conformidad con el numeral 37.2⁵ y literal b) del numeral 20.2 de la Directiva⁶.

- 3.22 Sin perjuicio de lo resuelto, cabe precisar a la concesionaria 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 lo tanto, la concesionaria deberá cumplir con las garantías del usuario mientras tenga procedimientos de reclamo en trámite.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin⁷, **SE RESUELVE:**

Artículo 1°. – Declarar **IMPROCEDENTE** la queja por facturar deuda materia de reclamo y por corte del servicio estando en reclamo, con relación a la atención del 25 de octubre de 2021 (N° REC-15632-WEB-2021).

Artículo 2°. – Declarar **FUNDADA** la queja por facturar deuda materia de reclamo, con relación al reclamo del 19 de julio de 2021, por el recibo emitido el 13 del mismo mes y año.

Artículo 3°. – Declarar **IMPROCEDENTE** la queja por corte del servicio estando en reclamo, con relación al reclamo del 19 de julio de 2021, por el recibo emitido el 13 del mismo mes y año.

Artículo 4°. - La concesionaria deberá refacturar, en la cuenta del suministro, eliminando el monto total que fuera materia del reclamo del 19 de julio de 2021, de no haberlo hecho a la fecha, y mantenerlo suspendido hasta que culmine el procedimiento en vía administrativa; asimismo debe permitir que el usuario 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 del usuario, 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.

⁵ “37.2 La queja será declarada improcedente cuando el procedimiento de reclamo haya concluido o no subsista el defecto de tramitación materia de queja (...)”.

⁶ “20.2 La empresa distribuidora declarará improcedente el reclamo cuando:

(...)

b) Quien reclama carezca de interés o legitimidad para obrar.

(...)”.

⁷ 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° 15784-2021-OS/JARU-S1

Artículo 5°. - La concesionaria deberá informar al usuario 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



Firmado Digitalmente
por: DIAZ DIAZ
Claudia Valeria FAU
20376082114 hard
Fecha: 10/12/2021
22:33:50

Sala Unipersonal 1
JARU