

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 15660-2021-OS/JARU-S1**

Lima, 09 de diciembre del 2021

Expediente N° 202100263558

Usuaría: [REDACTED]

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

Materia: Queja 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 en resolución de segunda y última instancia administrativa.*

1. ANTECEDENTES

Procedimiento de reclamo (Expediente N° 202100228007)

- 1.1. **17 de agosto de 2021.-** La usuaria reclamó, vía telefónica, por el consumo facturado en el recibo emitido el 12 de julio de 2021.
- 1.2. **17 de setiembre de 2021.-** Mediante Resolución N° GNLC-RES-14578-2021, la concesionaria declaró fundado en parte el reclamo.
- 1.3. **23 de setiembre de 2021.-** Nelson Benigno Juan de Dios García apeló, vía correo electrónico, la Resolución N° GNLC-RES-14578-2021. Señaló que existe un excesivo consumo después del cambio de medidor.
- 1.4. **1 de diciembre de 2021.-** Mediante Resolución N° 15245-2021-OS/JARU-S1, esta Sala declaró fundado el recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-14578-2021 respecto al consumo facturado en el recibo emitido el 12 de julio de 2021.

Procedimiento de queja

- 1.5. **23 de noviembre de 2021.-** La usuaria presentó queja por corte del servicio estando en reclamo. Señaló que, el 22 de noviembre de 2021, se efectuó el corte del servicio sin aviso previo y cuando llamó a la concesionaria se verificó que el recibo que ocasionó el corte estaba en proceso de resolución de apelación.
- 1.6. **7 de diciembre de 2021.-** Mediante Carta N° REC2021-023938, la concesionaria presentó sus descargos. Señaló que, por un error no se efectuó el bloqueo del recibo reclamado, en virtud de su recurso de apelación del 23 de setiembre de 2021; sin embargo, con fecha 23 de noviembre del 2021 se ejecutó el bloqueo del importe reclamado y se procedió con la reconexión del servicio con fecha 24 de noviembre del 2021.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si procede que esta Sala emita pronunciamiento respecto a la queja del 23 de noviembre 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 confirmando o revocando lo resuelto por la empresa distribuidora u operando el silencio administrativo negativo, 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° 15245-2021-OS/JARU-S1 del 1 de diciembre de 2021, que declaró fundado el recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-14578-2021 respecto al consumo facturado en el recibo emitido el 12 de julio 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 23 de noviembre de 2021, de conformidad con el numeral 37.2³ de la Directiva.
- 3.4. Sin perjuicio de lo expuesto, cabe precisar que, del historial de corte y reconexiones del suministro, se advierte que el 24 de noviembre de 2021 la concesionaria procedió a reconectar el servicio de la usuaria.

4. RESOLUCIÓN

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

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


Firmado Digitalmente
por: ARELLANO
ARELLANO Maria
Margarita FAU
20376082114 hard
Fecha: 09/12/2021
22:27:26

Sala Unipersonal 1
JARU

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