

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 15944-2021-OS/JARU-S1

Lima, 14 de diciembre del 2021

Expediente: N° 202100264615

Usuaría: [REDACTED]

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

Materia: Queja por no elevar expediente de apelación y por exigir monto materia de reclamo

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro: [REDACTED]
[REDACTED]

SUMILLA: *1) La queja por no elevar expediente de apelación es improcedente cuando la usuaria carecía de interés para obrar al momento de su presentación.
2) La queja por exigir monto materia de reclamo es fundada, por lo que la concesionaria debe abstenerse de efectuar el cobro del importe total reclamado hasta que culmine el procedimiento en vía administrativa.*

1. ANTECEDENTES

- 1.1. **24 de mayo de 2021.-** La usuaria reclamó, vía telefónica, por considerar excesivos los consumos facturados en los recibos emitidos el 14 de abril y 13 de mayo de 2021, al señalar que la lectura tomada fue errónea. Asimismo, la concesionaria señaló que desde el mes de setiembre de 2020 no se estarían validando lecturas, por lo que sus anteriores consumos cobrados no reflejan lo real, siendo registrado con N° REC-07624-TEL-2021.
- 1.2. **14 de junio de 2021.-** Mediante Resolución N° GNLC-RES-09359-2021, la concesionaria declaró infundado el reclamo respecto a la lectura facturada en el recibo emitido en abril y fundado en parte respecto a la lectura facturada en el recibo de mayo de 2021.
- 1.3. **19 de junio de 2021.-** La usuaria impugnó la Resolución N° GNLC-RES-09359-2021.
- 1.4. **21 de octubre de 2021.-** Mediante Resolución N° 13172-2021-OS/JARU-S1, esta Sala declaró nulo el concesorio del recurso administrativo contenido en el documento la carta N° REC2021-012618 con fecha de elevación el 24 de junio de 2021 y ordenó a la concesionaria remitir el expediente de reclamo dentro del plazo de 5 días hábiles de notificada la presente resolución, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 23 de la Directiva.
- 1.5. **25 de noviembre de 2021.-** La usuaria presentó queja por no elevar expediente de apelación y por exigir monto materia de reclamo. Señaló que la concesionaria no ha cumplido con presentar lo solicitado en la Resolución N° 13172-2021-OS/JARU-S1 con fecha 21 de octubre de 2021 y que la concesionaria liberó los montos en reclamos (recibos emitidos el 14 de abril y 13 de mayo del 2021), generando un malestar porque no puede cancelar los pagos faltantes.

- 1.6. **9 de diciembre de 2021.**- Mediante Carta N° REC2021-024139, la concesionaria presentó sus descargos. Señaló que, 28 de octubre del 2021 se elevó la apelación del reclamo REC-07624-TEL-2021, el mismo que a la fecha todavía no tiene una resolución de segunda instancia, que los recibos materia de reclamo se encuentran bloqueados, y se muestran en montón en reclamo.

2. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

- 2.1 Determinar si procede que esta Sala emita pronunciamiento respecto a la queja del 25 de noviembre de 2021, por no elevar expediente de apelación.
- 2.2 Determinar si procede que esta Sala emita pronunciamiento respecto a la queja del 25 de noviembre de 2021, por exigir monto materia de reclamo.

3. ANÁLISIS

Queja por no elevar expediente de apelación

- 3.1. El literal f) del artículo 34 de la Directiva "Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"¹ (en adelante, la Directiva), establece que, en cualquier estado del procedimiento de reclamación, el usuario podrá recurrir en queja ante la JARU, entre otros supuestos, por no remitir a Osinergmin el recurso de apelación presentado.
- 3.2. Obra en los archivos de esta Junta, la Resolución N° 13172-2021-OS/JARU-S1 del 21 de octubre de 2021, notificada a la concesionaria el 22 de octubre de 2021, mediante el cual, esta Sala declaró nulo el concesorio del recurso administrativo contenido en el documento la carta N° REC2021-012618 con fecha de elevación el 24 de junio de 2021 y ordenó a la concesionaria remitir el expediente de reclamo dentro del plazo de 5 días hábiles de notificada la presente resolución, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 23 de la Directiva; por tanto, la concesionaria se encontraba obligada a elevarlo conjuntamente con todo el expediente a este organismo dentro del término de 5 días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la citada resolución; es decir, hasta el 29 de octubre de 2021.
- 3.3. De la revisión de los archivos que obran en esta Junta, se advierte el Informe N° REC2021-021297, mediante el cual la concesionaria elevó el recurso de apelación de la usuaria con fecha 28 de octubre de 2021, registrado por este organismo con el expediente N° 202100243656, es decir, dentro del plazo establecido por la Resolución N° 13172-2021-OS/JARU-S1; no obstante, la usuaria presentó queja por no elevar expediente de apelación el 25 de noviembre de 2021; es decir, cuando la concesionaria ya había realizado la elevación respectiva.
- 3.4. En ese sentido, se concluye la usuaria carecía de interés para obrar al momento de la presentación de su queja; motivo por el cual no procede emitir pronunciamiento al

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

respecto, de conformidad con lo establecido en el numeral 37.2² y literal b) del numeral 20.2³ de la Directiva.

Queja por exigir monto materia de reclamo

- 3.5. 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 como por gestionar o exigir por otros medios el pago de obligaciones que se encuentran comprendidas en procedimientos de reclamo en trámite.
- 3.6. La usuaria presentó queja por exigir deuda monto materia de reclamo el 25 de noviembre de 2021, señaló que la concesionaria ha liberado los montos en reclamos (recibos emitidos el 14 de abril y 13 de mayo del 2021), y que no puede cancelar los pagos faltantes, adjuntó captura de pantalla de los recibos pendientes de pago, a través del aplicativo de un banco.
- 3.7. De la revisión de los anexos adjuntos por la usuaria, se advierte una imagen del sistema bancario, correspondiente al suministro N° [REDACTED] donde se le está cobrando los importes de S/ 371,61 y de S/53,46, correspondientes al reclamo del 24 de mayo de 2021, por los recibos emitidos el 14 de abril y 13 de mayo de 2021; en ese sentido, se desprende que la concesionaria exigió a la usuaria el pago del importe reclamado el 24 de mayo de 2021, pese a que el procedimiento de reclamo aún continuaba.
- 3.8. De conformidad con lo establecido en el artículo 19.1 de la Directiva, corresponde a la concesionaria acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa.
- 3.9. Por lo expuesto, en la medida en que la concesionaria no acreditó que no exigió de manera indebida a la usuaria el importe reclamado, corresponde amparar la queja y ordenar a la concesionaria se abstenga de exigir el total del importe reclamado hasta que culmine el procedimiento de reclamo del 24 de mayo de 2021. Asimismo, la concesionaria debe mantener suspendido el importe reclamado y permitir que la usuaria realice el pago de los montos que no son materia de reclamo.

4. RESOLUCIÓN

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

Artículo 1°. - Declarar **IMPROCEDENTE** la queja por no elevar expediente de apelación.

Artículo 2°. - Declarar **FUNDADA** la queja por exigir deuda materia de reclamo.

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

³ "20.2 La empresa distribuidora declarará improcedente el reclamo cuando:

(...)

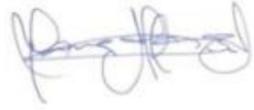
b) Quien reclama carezca de interés o legitimidad para obrar.

(...)"

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

Artículo 3°. - La concesionaria deberá abstenerse de exigir el total de la deuda materia de reclamo hasta que culmine el procedimiento en vía administrativa.

Artículo 4°. - La concesionaria deberá informar a la usuaria 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 (detalle de movimientos de la cuenta del suministro donde se precise las rebajas, detalle de notas de créditos, saldos en disputa liberados e ingresados, entre otros).



Firmado Digitalmente
por: ARELLANO
ARELLANO Maria
Margarita FAU
20376082114 hard
Fecha: 14/12/2021
22:25:36

Sala Unipersonal 1
JARU