

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 16271-2021-OS/JARU-S1**

Lima, 20 de
diciembre del 2021

Expediente: N° 202100268968

Usuaría: [REDACTED]

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

Materia: Queja por aplicación de silencio administrativo positivo, por facturar deuda materia de reclamo y por corte de servicio estando en reclamo

Suministro: [REDACTED]

Domicilio procesal: [REDACTED]

Correo electrónico: [REDACTED]

SUMILLA: *La queja es improcedente cuando esta Sala ya había emitido un pronunciamiento anterior respecto a la misma pretensión.*

1. ANTECEDENTES

Procedimiento de queja anterior (Expediente N° 202100268957)

- 1.1. **4 de octubre de 2021.**- La usuaria reclamó por el consumo facturado en el recibo N°S001-19754797 emitido el 26 de agosto de 2021 y el recibo N° S001-20950130 emitido el 27 de setiembre de 2021; siendo registrado con código N° REC-14656-TEL-2021.
- 1.2. **19 de noviembre de 2021.**- Mediante Resolución N° GNLC-RES-18019-2021, la concesionaria declaró infundado el reclamo.
- 1.3. **25 de noviembre de 2021.**- La concesionaria notificó, vía correo electrónico, la Resolución N° GNLC-RES-18019-2021.
- 1.4. **30 de noviembre de 2021.**- La usuaria presentó, ante este organismo, queja por aplicación de silencio administrativo positivo, por facturar deuda materia de reclamo y por corte de servicio estando en reclamo. Señaló que, el 4 de octubre de 2021, presentó un reclamo por excesivo consumo, registrado con código N° REC-14656-TEL-2021; sin embargo, pese a transcurrir más de 30 días hábiles no ha recibido ningún comunicado ni respuesta. Además, señaló que la concesionaria continúa cobrándole el monto materia de reclamo y, cortó el servicio en su suministro.
- 1.5. **17 de diciembre de 2021.** - Mediante Resolución N° 16171-2021-OS/JARU-S1, esta Sala declaró fundada la queja del 30 de noviembre de 2021 en aplicación del silencio administrativo positivo y, en consecuencia, fundado el reclamo, e improcedente la queja por facturar deuda materia de reclamo y por corte del servicio estando en reclamo.

Procedimiento de queja actual

- 1.6. **30 de noviembre de 2021.-** La usuaria presentó, ante este organismo, queja por aplicación del silencio administrativo positivo, por facturar deuda materia de reclamo y por corte de servicio estando en reclamo. Señaló que la concesionaria facturó el monto materia de reclamo en su recibo de octubre de 2021 por un importe de (S/695,22) y, le cortó el servicio de gas el 18 de octubre de 2021, pese a que su reclamo del 4 de octubre de 2021 (N°REC-14656-TEL-2021) se encuentra en trámite. Finalmente, señaló que, hasta la fecha, la concesionaria no resolvió su reclamo, pese a que se cumplió la fecha límite para hacerlo.
- 1.7. **9 de setiembre de 2021.-** Mediante Carta N° REC2021-024724, la concesionaria presentó sus descargos. Señaló que se realizaron las verificaciones correspondientes y comprobó que por error en su sistema se facturó los importes reclamados de agosto y setiembre en el recibo emitido en octubre 2021; asimismo, indicó que a la fecha los importes se encuentran bloqueados hasta culminar el proceso de reclamo.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si procede que esta Sala emita pronunciamiento respecto a la queja del 30 de noviembre de 2021, por aplicación del silencio administrativo positivo, por facturar deuda materia de reclamo y por corte de servicio estando en reclamo.

3. ANÁLISIS

- 3.1. De la revisión de los archivos obrantes en este organismo se observa que el 30 de noviembre de 2021, la usuaria presentó una queja por la aplicación de silencio administrativo positivo, por facturar deuda materia de reclamo y por corte de servicio estando en reclamo, relacionada al reclamo del 4 de octubre de 2021; la cual fue atendida por este organismo, mediante Resolución N° 16171-2021-OS/JARU-S1 del 17 de diciembre de 2021, que declaró fundado el reclamo en aplicación del silencio administrativo positivo, al determinar que la concesionaria no acreditó haber notificado su pronunciamiento de primera instancia, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente, e improcedente la queja por facturar deuda materia de reclamo y por corte del servicio estando en reclamo.
- 3.2. En consecuencia, al referirse la presente queja del 30 de noviembre de 2021 sobre la misma pretensión que tuvo la usuaria en la queja que presentara en la misma fecha, la cual fue atendida por este organismo mediante la Resolución N° 16171-2021-OS/JARU-S1, no procede que esta Sala emita un nuevo pronunciamiento al respecto, de conformidad con lo establecido en el numeral 37.2¹ y literal e) del numeral 20.2² de la Directiva "Procedimiento

¹ "37.2 (...) podrá declararse improcedente la queja por las causales previstas en el numeral 2 del artículo 20, que resulten aplicables".

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

(...)

e) Cuando la materia reclamada haya sido resuelta o se encuentre en trámite dentro de otro procedimiento administrativo".

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 16271-2021-OS/JARU-S1

Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”³.

4. RESOLUCIÓN

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

Artículo Único. - Declarar **IMPROCEDENTE** la queja por aplicación del silencio administrativo positivo, por facturar deuda materia de reclamo y por corte de servicio estando en reclamo.



Firmado Digitalmente
por: DIAZ DIAZ
Claudia Valeria FAU
20376082114 hard
Fecha: 20/12/2021
19:36:28

Sala Unipersonal 1
JARU

³ Aprobada por Resolución N° 269-2014-OS/CD.

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