

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"¹ (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. En el caso bajo análisis, la usuaria señaló en su queja del 6 de diciembre de 2021, que la concesionaria no ha congelado el monto de su reclamo, y está incluyendo el importe de S/85,80 en su recibo de noviembre de 2021.
- 3.3. De la revisión del recibo N° S001-23128428, emitido el 22 de noviembre de 2021 y con fecha de vencimiento, 7 de diciembre de 2021, se advierte que la concesionaria consignó bajo el cargo "deuda anterior" el importe de S/85,80.
- 3.4. Asimismo, mediante carta N° REC2021-025510, la concesionaria informó que, debido a un error involuntario de su sistema, liberó el importe materia de reclamo, por lo que procedió a suspenderlo hasta que culmine el procedimiento de reclamo; sin embargo, no cumplió con adjuntar medio probatorio alguno que permita acreditar su afirmación².
- 3.5. En consecuencia, al no haber acreditado la concesionaria que suspendió el importe reclamado debidamente cuando aún se encuentra el procedimiento administrativo en trámite, corresponde amparar la queja de la usuaria y disponer que la concesionaria refacture el recibo emitido el 22 de noviembre de 2021, eliminando el importe materia de reclamo, de no haberlo hecho a la fecha, y ordenar lo mantenga suspendido hasta que culmine el procedimiento en vía administrativa. Asimismo, debe permitir que la usuaria realice el pago de los montos que no son materia de reclamo.
- 3.6. Sin perjuicio de lo expuesto, cabe precisar que, de considerar que no ha recibido respuesta alguna dentro de los plazos establecidos en la Directiva, la usuaria tiene expedito su derecho a presentar una queja por aplicación del silencio administrativo, cumpliendo con señalar su petitorio de forma clara y precisa.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin³, **SE RESUELVE:**

Artículo 1°. - Declarar **FUNDADA** la queja por facturar deuda materia de reclamo.

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

² Cabe precisar que, si bien adjuntó capturas de pantalla con la finalidad de acreditar la suspensión del monto reclamado, de ella no se advierte cuál es el monto congelado ni el número de reclamo al cual pertenecería, por lo que, no genera certeza de su debida suspensión.

³ 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° 16842-2021-OS/JARU-S1

Artículo 2°.- La concesionaria deberá refacturar la cuenta del suministro de la usuaria, eliminando del recibo N° S001-23128428, emitido el 22 de noviembre de 2021, el importe reclamado, de no haberlo hecho a la fecha, y mantenerlo suspendido hasta que culmine el procedimiento en vía administrativa; asimismo, de corresponder, deberá efectuar el reintegro respectivo, incluidos los intereses y moras pertinentes, a elección de la usuaria, mediante el descuento en unidades de energía en facturas posteriores o en efectivo, en un sola oportunidad, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 77 del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos.

Artículo 3°. - La concesionaria deberá informar a la usuaria y a este organismo sobre el cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los 10 días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, adjuntando los documentos en los que conste el cumplimiento de lo ordenado.



Firmado Digitalmente
por: DIAZ DIAZ
Claudia Valeria FAU
20376082114 hard
Fecha: 30/12/2021
13:44:48

Sala Unipersonal 1
JARU