

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 11592-2021 OS/JARU-S2

Lima, 10 de septiembre del 2021

Expediente N° 202100022912

Usuario: [REDACTED]

Materia: Queja por corte del servicio por la falta de pago de un monto reclamado

Suministro: [REDACTED]

Correo electrónico autorizado: [REDACTED]

SUMILLA: La queja por corte del servicio por la falta de pago de un monto reclamado es fundada, debido a que se determinó que la empresa distribuidora efectuó el corte indebidamente.

1. ANTECEDENTES

Procedimiento de reclamo N° REC-17121-ESC-2020 (Expediente N° 202000192037)

- 1.1 **28 de setiembre de 2020.**- Este organismo trasladó, a la empresa distribuidora, el reclamo presentado por el usuario respecto a los consumos facturados en los recibos de marzo a setiembre de 2020.
- 1.2 **2 de diciembre de 2020.**- Mediante la Resolución N° GNLC-RES-18023-2020, la empresa distribuidora declaró infundado el reclamo.
- 1.3 **11 de diciembre de 2020.**- El usuario presentó recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-18023-2020.
- 1.4 **15 de diciembre de 2020.**- La empresa distribuidora elevó los actuados a esta Junta.
- 1.5 **29 de enero de 2021.**- Mediante Resolución N° 1074-2021 OS/JARU-S2, esta Sala declaró nula la Resolución N° GNLC-RES-18023-2020 y lo actuado, con posterioridad a ésta, en el extremo referido al consumo facturado en los recibos de julio a setiembre de 2020 y fundado el reclamo en dicho extremo, en aplicación del silencio administrativo positivo, así como en el extremo referido a los consumos facturados en los recibos de marzo a junio de 2020 y los cargos asociados a estos; disponiendo, por consiguiente -entre otros- que la empresa distribuidora refacture los consumos incluidos en los recibos de marzo a setiembre de 2020, así como los cargos asociados a estos, considerando 7,50 m³ para cada mes. Asimismo, se dispuso que la empresa distribuidora no podrá efectuar algún recupero o cobro adicional por la liquidación de consumos efectuados en los recibos de marzo a junio de 2020.

¹ Tal como consta en el "Formato 3: Queja" del 30 de enero de 2021, cuya copia obra en el expediente, según el cual el usuario manifestó expresamente su aceptación con la notificación digital al correo electrónico consignado.

- 1.6 **6 de febrero de 2021.-** Se notificó la Resolución N° 1074-2021 OS/JARU-S2, a la empresa distribuidora.

Procedimiento de queja (Expediente N° 202100022912)

- 1.7 **1 de febrero de 2021².**- El usuario presentó, ante este organismo, una queja por corte del servicio por la falta de pago de un monto reclamado. Manifestó que, el 29 de enero de 2021 la empresa distribuidora efectuó el corte del servicio por la falta de pago del monto reclamado, a pesar que el procedimiento respectivo aún continúa en trámite, toda vez que el recurso de apelación que interpuso contra la Resolución N° GNLC-RES-18023-2020, aún no se había resuelto.
- 1.8 **9 de marzo de 2021.-** Mediante el oficio N° 676-2021-OS-STOR-SU2, esta Junta remitió a la empresa distribuidora la queja presentada por el usuario, a fin de que emita sus descargos correspondientes.
- 1.9 **16 de marzo de 2021.-** La empresa distribuidora remitió ante esta Junta sus descargos.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si corresponde amparar la queja por corte del servicio por la falta de pago de un monto reclamado.

3. ANÁLISIS

- 3.1 En cualquier estado del procedimiento de reclamo, los usuarios podrán recurrir en queja ante esta Junta, entre otros casos, por corte del servicio por la falta de pago de un monto reclamado, según el artículo 34 del *"Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"*³ (en adelante, el Procedimiento de Reclamos).
- 3.2 Mientras el reclamo se encuentra en trámite, el servicio público de electricidad o gas natural no podrá ser interrumpido, siempre que el usuario cumpla con las demás obligaciones comerciales y técnicas que no sean materia del reclamo, según el numeral 16.3 del Procedimiento de Reclamos.
- 3.3 La empresa distribuidora está facultada a efectuar el corte inmediato del servicio, sin necesidad de aviso previo al usuario ni intervención de las autoridades competentes, cuando estén pendientes el pago de comprobantes debidamente notificados de dos meses derivados de la prestación del Servicio Público de Electricidad, con los respectivos intereses y moras, según lo dispuesto en el artículo 90, literal a) de la Ley de Concesiones Eléctricas (en adelante LCE).
- 3.4 En el caso bajo análisis, el usuario presentó una queja el 1 de febrero de 2021, manifestando que la empresa distribuidora el 29 de enero de 2021 la empresa distribuidora efectuó el corte del servicio por la falta de pago del monto reclamado, a

² La queja fue presentada el día sábado 30 de enero de 2021, por lo que, al ser un día inhábil, se considera presentado a partir del día hábil siguiente inmediato, esto es el lunes 1 de febrero de 2021.

³ Aprobado mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD.

pesar que el procedimiento respectivo aún continúa en trámite, toda vez que el recurso de apelación que interpuso contra la Resolución N° GNLC-RES-18023-2020, aún no se había resuelto, esta Sala procederá a evaluar si procede amparar la queja formulada.

- 3.5 Al respecto, cabe señalar que, la empresa distribuidora ha manifestado en sus descargos, remitidos ante esta Junta, mediante documento N° REC2021-005789 del 15 de marzo de 2021, que por el corte del servicio realizado el 29 de enero del 2021 en el suministro del usuario, se ejecutó de forma incorrecta, por lo que se procedió a realizar la reconexión del servicio y se están gestionando las acciones respectivas para dejar sin efecto los cargos de corte y reconexión.
- 3.6 Sobre el particular, es importante señalar que, los descargos respecto de las quejas presentadas por los usuarios tienen por finalidad que las empresas de distribución ejerzan su derecho de defensa, reconocido en el artículo 139, inciso 14) de la Constitución del Perú, ante las imputaciones esbozadas, referidas a las quejas, conforme a los numerales 19.1 y 37.5 del Procedimiento de Reclamos.
- 3.7 Por tanto, en atención a lo manifestado por la empresa distribuidora, y dado que la empresa distribuidora no ha desvirtuado lo alegado por el usuario con la documentación sustentaría correspondiente (como sería el historial de facturaciones y pagos, y el reporte de cortes y reconexiones del servicio) que demuestren que el corte efectuado el 29 de enero de 2021 fue realizado por motivos ajenos al reclamo N° REC-17121-ESC-2020, corresponde a esta Sala ampararla la queja por corte del servicio por la falta de pago de un monto reclamado formulado por el usuario; sobre todo en atención a que se ha verificado que, para aquella, el procedimiento del reclamo N° REC-17121-ESC-2020 concluyó definitivamente recién el 6 de febrero de 2021, con la Resolución N° 1074-2021 OS/JARU-S2, por lo que antes de dicha fecha ésta no se encontraba facultada a cortar el servicio del suministro [REDACTED] máxime si a través del referido pronunciamiento, esta Sala declaró fundado el reclamo por los consumos facturados en los recibos de julio a setiembre de 2020 y por los consumos facturados en los recibos de marzo a junio de 2020 y los cargos asociados a estos.
- 3.8 De lo anterior se desprende que **la empresa distribuidora realizó el corte del servicio el 29 de enero de 2021, vulnerando la garantía establecida en el numeral 16.3 del Procedimiento de Reclamos**, por lo que, corresponde amparar la queja presentada por el usuario.
- 3.9 En tal sentido, corresponde ordenar a la empresa distribuidora que, de no haberlo realizado, reconecte el servicio del suministro [REDACTED] así como que se abstenga de facturar los cargos por corte y reconexión en las próximas facturaciones o -de ser el caso- refacture de la cuenta del referido suministro, los cargos por corte y reconexión que haya facturado en los recibos correspondientes por el corte y la reconexión del servicio efectuados; y, de haber sido éstos cancelados, deberá reintegrar al usuario el pago que hubiese efectuado en exceso, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 77 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos.

4. RESOLUCIÓN

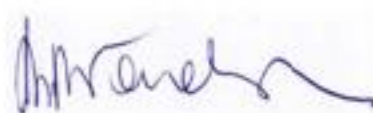
De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin⁴, **SE RESUELVE:**

Artículo 1.º. - Declarar **FUNDADA** la queja corte del servicio por falta de pago de un monto materia de reclamo.

Artículo 2.º. - La empresa distribuidora, de no haberlo hecho, deberá reconectar el servicio del suministro [REDACTED] así como que se abstenga de facturar los cargos por corte y reconexión en las próximas facturaciones o -de ser el caso-refacture de la cuenta del referido suministro, los cargos por corte y reconexión que haya facturado en los recibos correspondientes por el corte y la reconexión del servicio efectuado el 29 de enero de 2021.

Asimismo, de corresponder, deberá reintegrar al usuario el pago que hubiese efectuado en exceso, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 77 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos.

Artículo 3.º. - La empresa distribuidora deberá informar a este organismo del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los siete (7) 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, saldos en disputa liberados e ingresados, entre otros).



Firmado Digitalmente
por: BRASCHI O'HARA
Ricardo Abelardo Sixto
FAU 20376082114 hard
Fecha: 10/09/2021
15:34:59

Sala Unipersonal 2
JARU

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