

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 8262-2021 OS/JARU-S2

Lima, 25 de junio del 2021

Expediente N° 202100051424

Usuario: [REDACTED]

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

Suministro: [REDACTED]

Correo electrónico autorizado: [REDACTED]

SUMILLA: La queja por corte del servicio por 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-02126-TEL-2021 (Expediente N° 202100058188)

- 1.1 **15 de febrero de 2021.-** El usuario presentó un reclamo, mediante el canal telefónico de la empresa distribuidora, por los cargos de corte y reconexión facturados en el recibo N° S001-12432625, emitido el 11 de febrero de 2021 por el importe de S/45,95.
- 1.2 **4 de marzo de 2021.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-04039-2021, la empresa distribuidora declaró infundado el reclamo.

En esa misma fecha la empresa distribuidora notificó la Resolución N° GNLC-RES-04039-2021.
- 1.3 **9 de marzo de 2021.-** La empresa distribuidora recibió el recurso de apelación interpuesto por el usuario ante este organismo², contra la Resolución N° GNLC-RES-04039-2021.
- 1.4 **17 de marzo de 2021.-** La empresa distribuidora elevó los actuados a esta Junta.

Procedimiento de queja (Expediente N° 202100051424)

- 1.5 **9 de marzo de 2021³-** El usuario presentó, ante este organismo, una queja por corte del servicio por falta de pago de un monto reclamado, manifestando que el 25 de enero de 2021, la empresa distribuidora habría efectuado el corte de su servicio, a pesar que el

¹ Tal como consta en el "Formato 4: Recursos Administrativos" del 9 de marzo de 2021, cuya copia obra en el expediente, mediante el cual se presentó la queja que nos ocupa, según el cual el usuario manifestó expresamente su aceptación con la notificación digital al correo electrónico consignado.

² Remitido mediante el oficio N° OFICIO N° 242-2021-OS-OC/OSI.

³ Si bien la queja fue presentada el 24 de noviembre de 2020 a las 17:43 horas, dicha fecha no se considera por haber sido presentado fuera del horario laboral (17:30 horas), por lo que se considera presentado al día hábil siguiente (miércoles, 25 de noviembre de 2020).

reclamo se encontraba en trámite, facturándose en el recibo de febrero de 2021, los cargos por corte y reconexión por el mencionado corte indebidamente efectuado.

- 1.6 **7 de abril de 2021.-** Mediante el oficio N° 1069-2021-OS-STOR-SU2, esta Junta remitió a la empresa distribuidora la queja presentada por el usuario, a fin de que emita sus descargos correspondientes.
- 1.7 **15 de abril de 2021.-** La empresa distribuidora remitió ante esta Junta sus descargos.
- 1.8 **15 de junio de 2021.-** La empresa distribuidora remitió a esta Junta documentación adicional respecto del reclamo presentado el 15 de febrero de 2021⁴.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si corresponde amparar la queja presentada por corte del servicio por 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 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”⁵ (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 Al respecto, el usuario presentó su queja manifestando que el 25 de enero de 2021, la empresa distribuidora habría efectuado el corte de su servicio, a pesar que el reclamo se encontraba en trámite, facturándose en el recibo de febrero de 2021, los cargos por corte y reconexión por el mencionado corte indebidamente efectuado.
- 3.5 Por su parte, la empresa distribuidora alegó en sus descargos, remitidos mediante documento N° REC2021-007884 del 14 de abril de 2021, que en relación al reclamo N° REC-02126-TEL-2021, por un error en sus sistemas se liberaron los recibos emitidos el 21

⁴ Al respecto la empresa distribuidora remitió copia de la grabación del audio correspondiente al reclamo telefónico del 15 de febrero de 2021.

⁵ Aprobado mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD.

de agosto y el 21 de septiembre del 2020, lo que originó que se realice el corte materia de queja.

- 3.6 En atención a ello, es importante reiterar 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 por corte del servicio por la falta de pago de un monto reclamado, conforme a los numerales 19.1 y 37.5 del Procedimiento de Reclamos.
- 3.7 En ese sentido, esta Sala procederá a evaluar si el corte del servicio se efectuó de conformidad con lo previsto en la normativa vigente, a la luz de la documentación obrante en el expediente y lo manifestado por el usuario en su queja.
- 3.8 Sobre el particular, habiéndose verificado según los numerales precedentes, que **el procedimiento de reclamo N° REC-02126-TEL-2021, iniciado el 15 de febrero de 2021, aún no había concluido al 25 de enero de 2021, fecha en que se ejecutó el corte del servicio** por deuda (lo cual además se ha verificado según lo consignado en la Orden de Suspensión de Servicio del 25 de enero de 2021, cuya copia obra en el expediente); en aplicación de la garantía de la suspensión de lo que es objeto de reclamo, **la empresa distribuidora no se encontraba facultada a cortar el servicio del referido suministro por la falta de pago del monto reclamado.**
- 3.9 De lo anterior se desprende que **la empresa distribuidora realizó el corte del servicio el 25 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.
- 3.10 Ahora bien, de acuerdo a lo corroborado a partir de la documentación obrante en el expediente (Orden de Reconexión de Servicio del 28 de enero de 2021, cuya copia obra en autos), el servicio de gas natural contratado fue repuesto el 28 de enero del 2021, por lo que no corresponde emitir una medida correctiva al respecto.
- 3.11 En tal sentido, corresponde ordenar a la empresa distribuidora que, de no haberlo realizado, refacture de la cuenta del suministro [REDACTED] los cargos por corte y reconexión que ha facturado en los recibos correspondientes por el corte y la reconexión del servicio efectuados el 25 y 28 de enero de 2021; y, de haber sido éstos cancelados, deberá devolver a el usuario el monto pagado por dichos conceptos, incluidos los intereses y moras generados, de conformidad con lo dispuesto en 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 Osinergmin⁶, **SE RESUELVE:**

⁶ Aprobado mediante la Resolución N° 044-2018-OS/CD.

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

Artículo 2.º. - La empresa distribuidora, de no haberlo hecho, deberá dejar sin efecto los cargos por corte y reconexión facturados en los recibos correspondientes por el corte y reconexión del servicio del suministro [REDACTED] efectuados el 25 y 28 de enero de 2021, respectivamente.

Asimismo, en caso que dichos cargos ya han sido cancelados, deberá devolver a el usuario el monto pagado por dichos conceptos, de conformidad con 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 y al usuario del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, en el plazo de 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: 25/06/2021
19:50:30

Sala Unipersonal 2
JARU