

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 7208-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 02 de junio del 2021

Expedientes Nos. 202100081127 y 202100092565

Usuario: [REDACTED]

Materia: Queja por corte del servicio por falta de pago de un monto reclamado y por no elevar el recurso de apelación

Suministro: [REDACTED]

Correo electrónico autorizado: [REDACTED]

SUMILLA:

- La empresa distribuidora deberá emitir un nuevo pronunciamiento debidamente motivado por el cobro fraccionado del financiamiento de instalación en el recibo N° S001-10766424, emitido el 23 de diciembre de 2020 por el importe de S/ 93,20.
- 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.
- La queja por no elevar el recurso de apelación es improcedente, debido a que la Resolución N° GNLC-RES-03397-2021, objeto del recurso impugnatorio, ha devenido en nula.

1. ANTECEDENTES

Procedimiento de reclamo N° REC-00313-WEB-2021 (Expediente N° 202100074082)

- 1.1 **7 de enero de 2021.-** El usuario presentó un reclamo, mediante el portal web de la empresa distribuidora, por el cobro fraccionado del financiamiento de instalación en el recibo N° S001-10766424, emitido el 23 de diciembre de 2020 por el importe de S/93,20.
- 1.2 **7 de enero de 2021.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-03397-2021, la empresa distribuidora declaró improcedente el reclamo.
- 1.3 **19 de febrero de 2021.-** La empresa distribuidora notificó la Resolución N° GNLC-RES-03397-2021, vía correo electrónico.
- 1.4 **7 de abril de 2021.-** La empresa distribuidora recibió el recurso de apelación interpuesto por el usuario ante este organismo², contra la Resolución N° GNLC-RES-03397-2021.

Procedimiento de queja (Expediente N° 202100081127)

¹ Tal como consta en el "Formato 3: Queja" del 26 de abril de 2021 que obra en el expediente N° 202100092565, según el cual el usuario manifestó expresamente su aceptación con la notificación digital al correo electrónico consignado.

² Remitido mediante el oficio N° 305-2021-OS-OC/OSI.

- 1.5 **15 de abril de 2021**³.- El usuario presentó, ante este organismo, una queja por corte del servicio por falta de pago de un monto reclamado, manifestando que el 14 de abril de 2021, la empresa distribuidora habría efectuado el corte de su servicio, a pesar que el reclamo se encontraba en trámite, toda vez que interpuso un recurso de apelación en el expediente N° 202100074082.
- 1.6 **30 de abril de 2021**.- Mediante el oficio N° 1254-2021-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 **10 de mayo de 2021**.- La empresa distribuidora remitió ante esta Junta sus descargos.

Procedimiento de queja (Expediente N° 202100092565)

- 1.8 **27 de abril de 2021**⁴.- El usuario presentó, ante este organismo, una queja por no elevar el recurso de apelación, manifestando que la empresa distribuidora no habría cumplido con remitir a esta Junta el recurso de apelación que interpuso el 6 de abril de 2021, en el plazo establecido para ello.
- 1.9 **14 de mayo de 2021**.- Mediante el oficio N° 1405-2021-OS-STOR-SU2, esta Junta remitió a la empresa distribuidora la queja presentada por el usuario, a fin de que emita sus descargos correspondientes.
- 1.10 **21 de mayo de 2021**.- La empresa distribuidora remitió ante esta Junta sus descargos.

Acumulación de expedientes

- 1.11 **2 de junio de 2021**.- Mediante la Resolución N° 7207-2021-OS/JARU-S2, esta Sala dispuso la acumulación de los expedientes Nos. 202100081127 y 202100092565.

2. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

- 2.1 Determinar si corresponde amparar la queja presentada por corte del servicio por falta de pago de un monto reclamado.
- 2.2 Determinar si corresponde que esta Sala emita pronunciamiento sobre la queja presentada por no elevar el recurso de apelación.

3. ANÁLISIS

Base legal

³ Si bien la queja fue presentada el 14 de abril de 2021 a las 17:51 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 (jueves, 15 de abril de 2021).

⁴ Si bien la queja fue presentada el 26 de abril de 2021 a las 21:43 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 (martes, 27 de abril de 2021).

- 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 y por no elevar el recurso de apelación, 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 Considerando que la queja tiene por finalidad subsanar los defectos ocurridos durante la tramitación de un procedimiento administrativo, según el numeral 169.1 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444 (en adelante, TUO de la LPAG), **resulta pertinente evaluar si el procedimiento de reclamo N° REC-00313-WEB-2021, iniciado el 7 de enero de 2021** (por el cobro fraccionado del financiamiento de instalación en el recibo N° S001-10766424, emitido el 23 de diciembre de 2020 por el importe de S/93,20), **se encuentra en trámite o ya culminó válidamente en sede administrativa (o concluyó en aplicación del silencio administrativo positivo).**
- 3.3 Conforme a lo indicado, es importante señalar que es aplicable el silencio administrativo positivo si la empresa distribuidora no emite pronunciamiento en los plazos establecidos en el numeral 20.1 del citado procedimiento (salvo que estuviese facultada a suspender el procedimiento) o si no notifica su pronunciamiento dentro del plazo de cinco días hábiles desde su emisión, según el numeral 21.1 del Procedimiento de Reclamos.
- 3.4 Según el literal k) del Artículo 106 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos⁶ (en adelante, el TUO del Reglamento de Gas Natural), los cargos que la empresa distribuidora debe facturar al usuario comprenden a los cargos por el financiamiento realizado para la adquisición de aparatos gasodomésticos.
- 3.5 **La empresa distribuidora deberá de resolver los reclamos en los que se cuestione materias distintas al exceso de consumo** de energía eléctrica de usuarios en la opción tarifaria BT5B y/o cargos mínimos o **cargos asociados a dicho consumo⁷ dentro del plazo de treinta (30) días hábiles**, contados desde el día siguiente a su recepción o subsanación de los requisitos de admisibilidad, de conformidad con el literal d) del numeral 20.1 del Procedimiento Reclamos.
- 3.6 En el caso bajo análisis, el reclamo del usuario se inició el 7 de enero de 2021, por el cobro fraccionado del financiamiento de instalación en el recibo N° S001-10766424, emitido el 23 de diciembre de 2020 por el importe de S/93,20 (esto es, por un concepto distinto al cargo por exceso de consumo facturado); por lo que, **el plazo para que la empresa distribuidora se pronuncie era de treinta (30) días hábiles, el cual vencía el 7 de enero de 2021.**

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

⁶ Aprobado mediante Decreto Supremo N° 040-2008-EM.

⁷ En los que se cuestione únicamente el exceso de consumo de energía eléctrica de usuarios en la opción tarifaria BT5B y/o cargos mínimos o cargos asociados al consumo; **y se advierta la existencia de errores de facturación o no, luego de la evaluación a que se refieren los literales a) y b) del numeral 19.3 de la citada directiva, dentro del plazo de diez (10) o treinta (30) días hábiles, respectivamente**, contados desde el día siguiente a su recepción o subsanación de los requisitos de admisibilidad.

- 3.7 Sobre el particular, la empresa distribuidora emitió la Resolución N° GNLC-RES-03397-2021 (mediante la cual declaró improcedente el reclamo), el 7 de enero de 2021, es decir, dentro del plazo previsto en el Procedimiento de Reclamos. En este sentido, **el plazo para notificar dicho pronunciamiento vencía el 25 de febrero de 2021.**
- 3.8 Al respecto, cabe precisar que la notificación debe efectuarse en el último domicilio que el usuario señale en sus escritos contenidos en el expediente; y a falta de ello, o de ser inexistente o inubicable, deberá efectuarse, en orden de prelación, en el domicilio del suministro o el que figure en su documento de identidad, según el numeral 11.2 del Procedimiento de Reclamos.
- 3.9 Asimismo, debe considerarse que las empresas distribuidoras y Osinergmin podrán implementar y poner a disposición de los usuarios mecanismos electrónicos para la tramitación de los procedimientos, incluida su notificación, cumpliendo para tal efecto la normativa relacionada a la firma digital y además de la materia que resulte aplicable, siendo de su exclusiva responsabilidad el acreditar la recepción, según el numeral 11.7 del Procedimiento de Reclamos.
- 3.10 Además, se debe tener en cuenta que la empresa distribuidora es quien debe acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa respecto de la materia reclamada, sin perjuicio de ello, el usuario podrá ofrecer medios probatorios para demostrar lo contrario, según el numeral 19.1 del Procedimiento de Reclamos.
- 3.11 Es decir, la carga de la prueba se encuentra en manos de la empresa distribuidora, por ser quien se encuentra en mejores condiciones (técnicas, económicas, etc.) para acreditar los hechos en el procedimiento; debiendo considerarse que incluso en este punto de la notificación por correo electrónico, la norma habla de una responsabilidad probatoria exclusiva, lo cual se complementa con la regla del numeral 1.11 del artículo IV del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General⁸ (en adelante, TUO de la LPAG), según la cual en un procedimiento administrativo trilateral (como lo es el presente procedimiento de reclamo) si bien **la Administración** debe agotar todas las acciones necesarias para llegar a la verdad de los hechos, **no puede suplir a las partes en su deber probatorio, en este caso a la empresa distribuidora.**
- 3.12 Sobre el particular el numeral 20.4 del TUO de la LPAG, establece que **la notificación dirigida a la dirección electrónica señalada por el administrado se entiende válidamente efectuada cuando la entidad reciba la respuesta de recibo de la dirección electrónica señalada por el administrado o esta sea generada en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido efectuada.**
- 3.13 Del mismo modo se ha establecido que, de **no recibirse respuesta automática de recepción en un plazo máximo de dos (2) días hábiles** contados desde del día siguiente de efectuado el acto de notificación vía correo electrónico, **se procederá a notificar por cédula conforme a lo señalado en el numeral 20.1.1 del TUO de la LPAG, volviéndose a computar el plazo (de 5 días) establecido en el numeral 24.1 de la misma norma.**

⁸ Aprobado mediante el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

- 3.14 Obra en el expediente copia de la certificación electrónica denominado “Cargo Electrónico” de la notificación realizada vía correo electrónico el 19 de febrero de 2021, expedido por el “Sistema de Intermediación Electrónica”, mediante la cual la empresa distribuidora remitió en dicha fecha la Resolución N° GNLC-RES-03397-2021 al correo electrónico josemunozgonzales@gmail.com⁹; es decir, dentro del plazo establecido en la normativa vigente y conforme a la autorización expresa dada por el administrado en los términos del numeral 20.4 del TUO de la LPAG.
- 3.15 Sin embargo, de la documentación obrante en el expediente, **no se advierte que el usuario haya emitido alguna respuesta de recepción de la documentación enviada mediante correo electrónico por la empresa distribuidora, ni se observa una respuesta automática de su cuenta de correo personal (gmail), ni de una plataforma tecnológica o sistema informático de la empresa distribuidora que acredite fehacientemente tal notificación** en los términos aludidos por la Ley, pese a que los numerales 11.7 y 19.1 del Procedimiento de Reclamos establecen que es responsabilidad de la empresa distribuidora acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa respecto a la materia reclamada, en este punto, el probar la efectiva notificación vía correo electrónico; por lo que correspondía que la empresa distribuidora notifique su pronunciamiento mediante cédula de notificación, dentro del plazo de 5 días hábiles, conforme al numeral 20.4 del TUO de la LPAG.
- 3.16 De igual forma, **de la revisión de los actuados en el expediente y de los descargos remitidos por la empresa distribuidora, no se observa el cargo de la cedula de notificación mediante la cual la empresa distribuidora acredite que procedió luego a notificar la resolución al domicilio del suministro del administrado.**
- 3.17 En el caso concreto, en el documento N° REC2021-007867 del 14 de abril de 2020, que obra en el Expediente N° 202100074082, al cual la empresa distribuidora ha hecho referencia en sus descargos remitidos mediante los documentos Nos. REC2021-009618 del 10 de mayo de 2021 (obran en el Expediente N° 202100081127) y REC2021-010514 del 21 de mayo de 2021 (obran en el Expediente N° 202100092565), ésta no ha mencionado nada respecto de la notificación realizada respecto de la Resolución N° GNLC-RES-03397-2021 del 7 de enero de 2021.
- 3.18 Con relación a ello, es necesario señalar que los descargos respecto de las quejas presentadas por los usuarios del servicio público 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 por los usuarios, conforme a los numerales 19.1 y 37.5 del Procedimiento de Reclamos.
- 3.19 En ese sentido, dado que la empresa distribuidora no acreditó haber cumplido con notificar su pronunciamiento en la forma establecida en la normativa vigente, se verifica que operó la aplicación del silencio administrativo positivo, **correspondiendo amparar el reclamo en todo aquello que sea física y jurídicamente posible**, de conformidad con el numeral 21.2 del Procedimiento de Reclamos y los numerales 5.3 y 10.3 del TUO de la LPAG y en los términos en que fueron solicitados, de acuerdo con los numerales 199.1 y 199.2 de la misma Ley.

⁹ Tal como consta en la copia de la “Boleta de Atención del reclamo N° R18408-A-2020” que obra en el expediente y se encuentra firmada por la usuaria

- 3.20 Ahora bien, sobre cobro fraccionado del financiamiento de instalación en el recibo N° S001-10766424, emitido el 23 de diciembre de 2020 por el importe de S/93,20; en los actuados remitidos por la empresa distribuidora en el Expediente N° 202100074082 (al cual ésta hizo referencia en sus descargos), donde consta el documento N° REC2021-009618 del 14 de abril de 2021 (ni en los expedientes Nos. 202100081127 y 202100092565), **no obra, documentación alguna que sustente su procedencia, cómo serían, copia de los convenios suscritos con el usuario que sustenten el cobro de las cuotas de financiamiento, así como los periodos de facturación o conceptos que se incluyen en el referido financiamiento, por lo que no es posible determinar si ese extremo del reclamo puede ser declarado fundado en aplicación del silencio administrativo positivo.**
- 3.21 En ese sentido, si bien ha operado el silencio administrativo positivo, produciéndose una resolución ficta, se incurrió en la causal de nulidad del artículo 10, inciso 3 del TUO de la LPAG, según el cual son vicios del acto que causan su nulidad de pleno derecho: “Los actos expresos o los que resulten como consecuencia de la aprobación automática o por silencio administrativo positivo, por los que se adquiere facultades, o derechos, cuando son contrarios al ordenamiento jurídico, o cuando no se cumplen con los requisitos, documentación o tramites esenciales para su adquisición”.
- 3.22 Por tanto, corresponde la aplicación de lo dispuesto en el artículo 225, inciso 2) del TUO de la LPAG, respecto de la resolución ficta producida como consecuencia de la aplicación del silencio administrativo positivo sobre el reclamo por el cobro fraccionado del financiamiento de instalación en el recibo N° S001-10766424, emitido el 23 de diciembre de 2020 por el importe de S/93,20, y de todo lo actuado con posterioridad, **así como reponer el procedimiento al estado en que la empresa distribuidora, previamente a la emisión de su pronunciamiento, sustente con la documentación correspondiente que sustente su cobro e indicando los periodos de facturación o conceptos que se incluyen en el referido financiamiento, debiendo adjuntarlo al expediente.**
- 3.23 Finalmente, **la empresa distribuidora deberá emitir un nuevo pronunciamiento sobre el cobro fraccionado del financiamiento de instalación en el recibo N° S001-10766424, emitido el 23 de diciembre de 2020 por el importe de S/93,20, en base a la documentación señalada en los considerandos precedentes de la presente resolución, la cual deberá adjuntar al expediente, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación.**

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

- 3.24 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.
- 3.25 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).

- 3.26 Al respecto, el usuario presentó su queja manifestando que el 14 de abril de 2021, la empresa distribuidora habría efectuado el corte de su servicio, pese a que el reclamo se encontraba en trámite, toda vez que interpuso un recurso de apelación en el expediente N° 202100074082.
- 3.27 Por su parte, en el documento N° REC2021-007867 del 14 de abril de 2020, que obra en el Expediente N° 202100074082, al cual la empresa distribuidora ha hecho referencia en sus descargos remitidos, la empresa distribuidora tampoco manifestó nada concretamente respecto del corte del servicio del suministro [REDACTED]
- 3.28 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.
- 3.29 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.
- 3.30 Sobre el particular, habiéndose verificado según los numerales precedentes, que **el procedimiento de reclamo N° REC-00313-WEB-2021, iniciado el 7 de enero de 2021, aún no ha concluido a la fecha** (por cuanto, conforme lo dispuesto precedentemente, la empresa distribuidora deberá emitir un nuevo pronunciamiento sobre el cobro fraccionado del financiamiento de instalación en el recibo N° S001-10766424, emitido el 23 de diciembre de 2020 por el importe de S/93,20), **con mayor razón, al 14 de abril de 2021** (fecha en que se habría ejecutado el corte del servicio por la deuda del importe puesto en disputa); 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.**
- 3.31 De lo anterior se desprende que **la empresa distribuidora realizó el corte del servicio el 14 de abril 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.
- 3.32 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 TUO del Reglamento de Gas Natural.

Queja por corte del servicio por no elevar el recurso de apelación

- 3.33 La queja será declarada improcedente cuando el procedimiento de reclamo haya concluido o no subsista el defecto de tramitación materia de queja. Asimismo, podrá declararse improcedente la queja por las causales previstas en el numeral 2 del artículo 20, que resulten aplicables¹⁰, según el artículo 37 del Procedimiento de Reclamos.
- 3.34 Al respecto, conforme lo resuelto precedentemente, esta Junta dispuso **reponer el procedimiento al estado en que la empresa distribuidora, previamente a la emisión de su pronunciamiento, sustente con la documentación correspondiente que sustente su cobro e indicando los periodos de facturación o conceptos que se incluyen en el referido financiamiento, debiendo adjuntarlo al expediente.**
- 3.35 En ese sentido, mediante la presente resolución se dispuso también que la empresa distribuidora deberá emitir un nuevo pronunciamiento sobre el cobro fraccionado del financiamiento de instalación en el recibo N° S001-10766424, emitido el 23 de diciembre de 2020 por el importe de S/93,20, en base a la documentación señalada en los considerandos precedentes de la presente resolución, la cual deberá adjuntar al expediente, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación.
- 3.36 En consecuencia, habiéndose repuesto el procedimiento al estado previo a la emisión del pronunciamiento respectivo sobre el cobro fraccionado del financiamiento de instalación en el recibo N° S001-10766424, emitido el 23 de diciembre de 2020 por el importe de S/93,20, ello conlleva a dejar sin efecto la Resolución N° GNLC-RES-03397-2021, objeto de cuestionamiento del recurso de apelación interpuesto por el usuario, la cual ha devenido en nula; por lo que al carecer de objeto el recurso impugnatorio interpuesto ante este Organismo el 6 de abril de 2021, corresponde declarar la improcedencia de la queja por no elevar el recurso de apelación.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin¹¹, **SE RESUELVE:**

Artículo 1.º.- Declarar **NULA LA RESOLUCIÓN FICTA** producida como consecuencia del silencio administrativo positivo respecto del cobro fraccionado del financiamiento de instalación en el recibo N° S001-10766424, emitido el 23 de diciembre de 2020 por el importe de S/93,20, al contravenir el ordenamiento jurídico.

¹⁰ Procedimiento de Reclamos:

20.2 La empresa distribuidora declarará improcedente el reclamo cuando:

a) El pedido esté vinculado a una materia que no es reclamable a través de este procedimiento.

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

c) **Cuando el pedido sea jurídica o físicamente imposible.**

d) Cuando existan acuerdos entre la empresa distribuidora y el usuario sobre la misma materia reclamada.

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

¹¹ Aprobado mediante la Resolución N° 044-2018-OS/CD.

Artículo 2.º. - La empresa distribuidora deberá emitir un nuevo pronunciamiento por el cobro fraccionado del financiamiento de instalación en el recibo N° S001-10766424, emitido el 23 de diciembre de 2020 por el importe de S/93,20, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de la presente resolución, actuando y valorando los medios probatorios señalados en la presente resolución.

Artículo 3.º. - Declarar **FUNDADA** la queja por corte del servicio por falta de pago de un monto reclamado.

Artículo 4.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 efectuados.

Asimismo, en caso que dichos cargos ya han sido cancelados, deberá devolver al usuario el monto pagado por dichos conceptos, de conformidad con el artículo 77 del TUO del Reglamento de Gas Natural.

Artículo 5.º. - Declarar **IMPROCEDENTE** la queja por no elevar el recurso de apelación.

Artículo 6.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: ARELLANO
ARELLANO Maria
Margarita FAU
20376082114 hard
Fecha: 02/06/2021
22:30:05

Sala Unipersonal 2
JARU