

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 6972-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 28 de mayo del 2021

Expediente N° 202100081893

Usuario: [REDACTED]

Materia: Queja por incluir en el recibo o exigir el monto materia de reclamo

Suministro: [REDACTED]

Domicilio procesal: [REDACTED]

SUMILLA: La queja por incluir en el recibo o exigir el monto materia de reclamo es fundada, debido a que se determinó que la empresa distribuidora no suspendió el monto materia de reclamo, exigiendo su pago.

1. ANTECEDENTES

Procedimiento de reclamo N° REC-19592-ESC-2020 (Expediente N° 202100058593)

- 1.1 **19 de noviembre de 2020.-** El usuario presentó un reclamo¹ por las excesivas facturaciones de octubre y noviembre 2020, precisando como monto en disputa el importe ascendente a S/842,90².
- 1.2 **6 de enero de 2021.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-00529-2021, la empresa distribuidora declaró fundado en parte el reclamo presentado.
- 1.3 **11 de enero de 2021.-** La empresa distribuidora notificó la Resolución N° GNLC-RES-00529-2021.
- 1.4 **10 de marzo de 2021.-** La empresa distribuidora recibió el recurso de apelación que el usuario interpuso ante este Organismo³, contra la Resolución N° GNLC-RES-00529-2021.
- 1.5 **17 de marzo de 2021.-** La empresa distribuidora elevó los actuados a esta Junta.

Expediente de queja (Expediente N° 202100081893)

- 1.6 **15 de abril de 2021.-** El usuario presentó, ante este organismo, una queja por incluir en el recibo o exigir el monto materia de reclamo. Manifestó que, la empresa distribuidora le

¹ Generado a través de la plataforma Tukuy Rickuy.

² Conforme consta en el "Formato de Reclamo" del 19 de noviembre de 2020, generado por la empresa distribuidora para el registro del reclamo, cuya copia obra en el Expediente N° 202100058593.

³ El 13 de enero de 2021, que fue remitida a la empresa distribuidora mediante Oficio N° 1168-2021-OS/DSR [REDACTED] (obrante en el expediente N° 202100058593).

habría requerido el pago del monto de S/842,90, correspondiente al importe materia del reclamo N° REC-19592-ESC-2020, programando el corte de su servicio, pese a que su éste se encuentra aún en trámite, puesto que ha interpuesto un recurso de apelación registrado en el Expediente N° 202100058593.

1.7 **11 de mayo de 2021.** - Mediante el oficio N° 1356-2021-OS-STOR-SU2, esta Junta remitió a la empresa distribuidora la queja presentada.

1.8 **19 de mayo de 2021.**- La empresa distribuidora remitió ante esta Junta sus descargos.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si corresponde amparar la queja por incluir en el recibo o exigir el monto materia de reclamo.

3. ANÁLISIS

3.1 En cualquier estado del procedimiento de reclamo, los usuarios podrán recurrir en queja ante esta Junta, entre otros casos, por incluir en el recibo o exigir el monto materia de reclamo, según el artículo 34 del "Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"⁴ (en adelante, el Procedimiento de Reclamos).

3.2 Hasta que se resuelva el reclamo definitivamente en sede administrativa, los recibos posteriores no deberán incorporar la deuda reclamada y la empresa distribuidora no podrá efectuar gestión alguna con la finalidad de cobrar las deudas reclamadas, según se establece en el numeral 16.2 del Procedimiento de Reclamos.

3.3 En el caso bajo análisis, el usuario refirió en su queja que, la empresa distribuidora le habría requerido el pago del monto de S/842,90, correspondiente al importe materia del reclamo N° REC-19592-ESC-2020, programando el corte de su servicio, pese a que su éste se encuentra aún en trámite, puesto que ha interpuesto un recurso de apelación registrado en el Expediente N° 202100058593.

3.4 Al respecto, cabe señalar que, la empresa distribuidora ha manifestado en sus descargos, remitidos mediante documento N° REC2021-010274 del 19 de abril de 2021, que por un error en sus sistemas se liberó el importe total facturado en los recibos emitidos el 14 de octubre y el 12 de noviembre de 2020, lo que originó que sea incluido en sus recibos de facturación bajo el concepto de deuda de recibos anteriores; sin embargo, han procedido a suspender dicho importe, en atención a que el reclamo N° REC-19592-ESC-2020 se encuentra en etapa de apelación.

3.5 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

⁴ Aprobado mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD.

Perú, ante las imputaciones esbozadas, referidas a las quejas, conforme a los numerales 19.1 y 37.5 del Procedimiento de Reclamos.

- 3.6 Por lo tanto, la empresa distribuidora debió mantener congelado el monto puesto en disputa (S/842,90), impidiendo su cobro mediante su inclusión en las facturaciones posteriores dado que el procedimiento de reclamo aún se encuentra en trámite⁵, por lo que, se verifica que ha vulnerado lo dispuesto en el numeral 16.2 del Procedimiento de Reclamos.
- 3.7 En consecuencia, la empresa distribuidora, de no haberlo hecho, deberá retirar de la cuenta del suministro [REDACTED] puesto en disputa en el reclamo N° REC-19592-ESC-2020 del usuario, y, además, deberá abstenerse de incluirlo en las facturaciones posteriores, así como los intereses y moras que se hubiesen generado por dicho concepto, hasta que el mencionado procedimiento de reclamo concluya definitivamente en sede administrativa.
- 3.8 Cabe precisar que, de ser el caso, de acuerdo con a lo dispuesto en el artículo 77 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos, la empresa distribuidora deberá efectuar el reintegro, a elección del usuario, el pago que hubiese efectuado en exceso.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos del Osinergmin⁶, **SE RESUELVE:**

Artículo 1.º. - Declarar **FUNDADA** la queja por incluir en el recibo o exigir el monto materia de reclamo.

Artículo 2.º. - La empresa distribuidora, de no haberlo hecho, deberá retirar de la cuenta del suministro [REDACTED] puesto en disputa en el reclamo N° REC-19592-ESC-2020 del usuario, y, además, deberá abstenerse de incluirlo en las facturaciones posteriores, así como los intereses y moras que se hubiesen generado por dicho concepto, hasta que el mencionado procedimiento de reclamo concluya definitivamente en sede administrativa.

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.

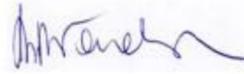
Artículo 3.º. - La empresa distribuidora, en un plazo de tres días hábiles contados desde la notificación de la presente resolución, deberá informar al usuario respecto de cuál es el monto que adeuda por el servicio de gas natural brindado en el suministro [REDACTED] sin incluir el monto de S/842,90, puesto en disputa en el reclamo N° REC-19592-ESC-2020.

⁵ Puesto que desde el 17 de marzo de 2021, en que la empresa distribuidora elevó los actuados correspondientes, el recurso de apelación interpuesto contra la Resolución N° GNLC-RES-00529-2021, se encuentra pendiente de resolución final en esta Junta.

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

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 6972-2021 OS/JARU-S2

Artículo 4.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: 28/05/2021
18:54:04

Sala Unipersonal 2
JARU