RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 12990-2021 OS/JARU-S2

Lima, 13 de octubre del 2021

Expediente N° 202100100050
Recurrente: [redacted]
Materia: Corte y reconexión
Suministro: [redacted]
Ubicación del suministro y domicilio procesal: [redacted]
Resolución impugnada: N° GNLC-RES-03711-2021

SUMILLA: Los cargos por corte y reconexión del servicio facturados en el recibo emitido el 11 de enero de 2021 no fueron correctamente determinados, debido a que la empresa distribuidora no acreditó debidamente la procedencia de los mismos.

NOTA: Para facilitar la comprensión de la presente resolución, se sugiere la lectura del folleto explicativo que se adjunta.

1. ANTECEDENTES

1.1. **5 de febrero de 2021.**- El recurrente, vía comunicación telefónica, reclamó por el corte y reconexión, facturado en el recibo emitido el 11 de enero de 2021. Manifestó que nunca se generó el corte de su servicio. Dicho reclamo se registró con el Código de Reclamo N° REC-01609-TEL-2021.

1.2. **25 de febrero de 2021.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-03711-2021, la empresa distribuidora declaró infundado el reclamo en relación con el cobro por concepto de corte y reconexión de servicio, facturado en el recibo emitido el 11 de enero de 2021.

1.3. **3 de marzo de 2021.-** El recurrente presentó recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-03711-2021.

1.4. **10 de marzo de 2021.-** Mediante el documento REC2021-005444, la empresa distribuidora elevó los actuados en el presente procedimiento a esta Junta.

1.5. **26 de abril del 2021.-** Mediante la Resolución N° 5693-2021 OS/JARU-S2, esta Junta declaró nulo el acto de elevación del recurso administrativo, de fecha 10 de marzo de 2021, dado que el expediente administrativo se encontraba incompleto.

1.6. **6 de mayo de 2021.-** Mediante el documento REC2021-005444, la empresa distribuidora elevó los actuados en el presente procedimiento a esta Junta.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si corresponde emitir pronunciamiento respecto del reclamo del recurrente.

3. ANÁLISIS

3.1 En la Resolución N° 5693-2021 OS/JARU-S2 dispuso que la empresa distribuidora eleve nuevamente el expediente debido a que, en el reclamo por el corte y reconexión, facturado en el recibo emitido el 11 de enero de 2021, la empresa distribuidora no había presentado el audio del reclamo.

3.2 Mediante el documento REC2021-005444, la empresa distribuidora elevó los actuados en el presente procedimiento a esta Junta, adjuntando los mismos actuados que antes de emitida la Resolución N° 5693-2021 OS/JARU-S2.

3.3 En tal sentido, de acuerdo al principio de celeridad y considerando que el recurrente no ha negado que en su recurso de apelación que el 5 de febrero de 2021, que registró su reclamo por el corte y reconexión, facturado en el recibo emitido el 11 de enero de 2021, esta Sala emitirá pronunciamiento por dicha materia reclamada.

3.4 En el artículo 75 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos (en adelante, TUO) se señala que las empresa distribuidoras deberán efectuar el corte inmediato del servicio sin necesidad de aviso previo al Consumidor ni intervención de las autoridades competentes, entre otros: a) Cuando esté pendiente el pago de dos (2) recibos o cuotas de dos (2) meses, debidamente notificadas, derivadas de la prestación del servicio de Distribución.

3.5 En el artículo 68 del TUO se establece que la reconexión del suministro sólo se efectuará cuando hayan sido superadas las causas que motivaron la suspensión y el Consumidor haya abonado al Concesionario los consumos y cargos mínimos atrasados, más los intereses compensatorios y recargos por moras a que hubiera lugar, así como los correspondientes derechos de corte y reconexión. Asimismo, refiere que cualquiera sea la causa de interrupción de suministro, el concesionario está obligado a proceder a la rehabilitación o reconexión solamente cuando cuente con el consentimiento del consumidor, quien deberá asegurar que los artefactos domiciliarios están en condiciones de seguridad operativa de ser reconectados.

3.6 En ese sentido, en el numeral 19.1 del "Procedimiento Administrativo de Reclamos"[1] (en adelante, Procedimiento de Reclamos), se establece que la empresa distribuidora deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa respecto de la materia reclamada.

3.7 En el presente caso, obra en el expediente la Orden de Suspensión del Servicio, mediante la cual la empresa distribuidora señaló que realizó el **corte del servicio** el 4 de diciembre de 2020 a la 11:57, en aplicación del artículo 75 del TUO literal a), al tener pendiente el recurrente la facturación impaga de los recibos emitidos el 8 de octubre y 6 de noviembre de 2020 (con vencimiento el 23 de octubre y 21 de noviembre de 2020, respectivamente).

---

[1] Aprobada mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD.

3.8 Al respecto, del Reporte de Facturaciones y Pagos del Suministro [redacted] se advierte que el 9 de diciembre de 2020, el recurrente canceló los recibos emitidos el 8 de octubre y 6 de noviembre de 2020; sin embargo, no se aprecia la hora en que se habría realizado el mencionado pago; por lo que no es posible establecer si este ocurrió luego del corte del servicio.

3.9 Por otro lado, si bien la empresa distribuidora adjuntó al expediente la Orden de Suspensión del Servicio del 4 de diciembre de 2020, Orden de Reconexión del Servicio del 10 de diciembre de 2020, así como copias de los recibos emitidos el 6 de noviembre y 3 de diciembre de2020; sin embargo, no adjuntó las vistas fotográficas de las acciones de corte y reconexión, en los que se aprecie claramente la fecha y lectura de ejecución.

3.10 Además, cabe precisar que, cuando se efectúa el corte del servicio, la lectura que se registra al momento de su ejecución, debe ser igual a la lectura que se registra al momento de la reconexión; es decir, un suministro en situación de corte debe tener la lectura invariable entre ambas acciones, salvo que se reporte alguna observación; lo cual no sucede en el presente caso, debido a que la lectura de corte "168" difiere de la lectura de reconexión "169".

3.11 Por lo expuesto, al no haber actuado, la empresa distribuidora, los documentos mencionados precedentemente, se concluye que no se ha acreditado la procedencia del corte ni la ejecución de la reconexión del servicio en el suministro [redacted] más aún cuando existe diferencia entre las lecturas reportadas en las acciones de corte y reconexión, por lo que el reclamo es fundado.

3.12 En consecuencia, la empresa distribuidora deberá refacturar en la cuenta del suministro [redacted] los cargos por corte y reconexión del servicio facturados en el recibo emitido el 11 de enero de 2021, dejándolos sin efecto; además, deberá refacturar los intereses y moras que estos hubiesen generado.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin[2], **SE RESUELVE:**

Artículo 1.°.- REVOCAR la Resolución N° GNLC-RES-03711-2021 y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo del recurrente.

Artículo 2.°. - La empresa distribuidora deberá refacturar la cuenta del suministro [redacted] dejando sin efecto los cargos por corte y reconexión del servicio, facturados en el recibo emitido el 11 de enero de 2021; y, de ser el caso, deberá reintegrar el pago efectuado por dichos conceptos, incluidos los intereses y moras correspondientes, a elección del recurrente, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 77 del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos.

Artículo 3.°. - La empresa distribuidora deberá informar a Osinergmin y al recurrente del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los siete días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, adjuntando los documentos

[2] Aprobado mediante la Resolución N° 044-2018-OS/CD.

sustentatorios correspondientes (detalle de movimientos de la cuenta del suministro donde se precise las rebajas, saldos en disputa liberados e ingresados, entre otros).

Artículo 4.°. - DECLARAR agotada la vía administrativa; y, por tanto, si alguna de las partes involucradas en el presente procedimiento no estuviese conforme con lo resuelto, tiene expedito su derecho a acudir a la vía judicial e interponer una demanda contencioso administrativa, dentro del plazo de tres meses contados desde la notificación de la presente resolución.

Firmado Digitalmente
por: BRASCHI O'HARA
Ricardo Abelardo Sixto
FAU 20376082114 hard
Fecha: 13/10/2021
16:44:38

Sala Unipersonal 2
JARU