

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 11113-2021 OS/JARU-S2

Lima, 31 de agosto del 2021

Expediente N° 202100168489

Usuaría: [REDACTED]

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

Suministro: [REDACTED]

Correo electrónico autorizado: [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-05355-WEB-2021 (Expediente N° 202100107182)

- 1.1 **15 de abril de 2021.**- La usuaria reclamó, vía página web de la empresa distribuidora, por considerar excesivos los consumos facturados desde noviembre de 2020 hasta la fecha del reclamo.
- 1.2 **26 de abril de 2021.**- Mediante la Resolución N° GNLC-RES-06591-2021, la empresa distribuidora declaró fundado el reclamo por los consumos facturados en los recibos emitidos el 19 de febrero y 23 de marzo de 2021.
- 1.3 **3 de mayo de 2021.**- La usuaria interpuso, ante este organismo, impugnación contra la Resolución N° GNLC-RES-06591-2021.
- 1.4 **4 de mayo de 2021.**- La usuaria presenta escrito complementario a impugnación.
- 1.5 **6 de mayo de 2021.**- Mediante Oficio N° 3343-2021-OS/OR LIMA NORTE, este organismo trasladó a la empresa distribuidora la impugnación presentada por la usuaria.
- 1.6 **14 de mayo de 2021.**- La empresa distribuidora elevó los actuados a esta Junta.
- 1.7 **18 de junio de 2021.**- La usuaria presentó documentación complementaria, referida a la inspección realizada por el personal de la empresa distribuidora el 17 de junio de 2021.
- 1.8 **30 de julio de 2021.**- Mediante la Resolución N° 9739-2020-OS/JARU-SU2, esta Junta declaró el reclamo, fundado en el extremo referido a los consumos facturados en diciembre de 2020 y enero de 2021, en aplicación del silencio administrativo positivo, e

¹ Tal como consta en el "Formato 3: Queja" del 25 de julio de 2021 que obra en el expediente, según el cual la usuaria manifestó expresamente su aceptación con la notificación digital al correo electrónico consignado.

infundado en el extremo referido al consumo facturado en noviembre de 2020, así como fundado el recurso de apelación interpuesto por la usuaria contra la Resolución N° GNLC-RES-06591-2021, respecto a los consumos facturados en los recibos de febrero y marzo de 2021, disponiendo -entre otros- que la empresa distribuidora refacture los consumos de diciembre de 2020 a marzo de 2021, así como los cargos que dependen de éstos, considerando un consumo de 8,48 m³ en cada mes.

Expediente de queja (Expediente N° 202100168489)

- 1.9 **26 de julio de 2020**².- La usuaria presentó, ante este organismo, una queja por incluir en el recibo o exigir el monto materia de reclamo. Manifestó que la empresa distribuidora habría incluido en la facturación del recibo de junio de 2021, el monto puesto en disputa en el reclamo presentado en el mes de abril de 2021, pese a que el procedimiento administrativo correspondiente se encuentra aún en trámite, puesto que el recurso de apelación que presentó se encuentra pendiente de resolución definitiva.
- 1.10 **2 de agosto de 2021**.- Mediante Oficio N° 1865-2021-OS-STOR-SU2, este organismo corrió traslado a la empresa distribuidora de la queja formulada.
- 1.11 **6 de agosto 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"*³ (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, según se establece en el numeral 16.2 del Procedimiento de Reclamos.
- 3.3 En el caso bajo análisis, la usuaria refirió en su queja que, la empresa distribuidora habría incluido en la facturación del recibo de junio de 2021, el monto puesto en disputa en el reclamo presentado en el mes de abril de 2021, pese a que el procedimiento administrativo correspondiente se encuentra aún en trámite, puesto que el recurso de apelación que presentó se encuentra pendiente de resolución definitiva.
- 3.4 Al respecto, cabe señalar que, la empresa distribuidora ha manifestado en sus descargos, remitidos mediante documento N° REC2021-015697 del 6 de agosto de 2021, que de

² La queja fue presentada el día domingo 25 de julio de 2021, por lo que al ser un día inhábil se considera presentada al día hábil siguiente, esto es el lunes 26 de julio de 2021.

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

acuerdo a lo dispuesto en la Resolución JARU N° 9739-2021 OS/JARU-S2 del 30 de julio del 2021, mediante la cual se declaró fundado el reclamo N° REC-05355-WEB-2021, se procederá a refacturar los consumos de diciembre de 2020 a marzo de 2021, así como los cargos que dependen de éstos, considerando un consumo de 8,48 m³.

- 3.5 Sobre el particular, es importante indicar 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.
- 3.6 En efecto, de la documentación obrante en los expedientes Nos. 202100107182 y 202100168489, se ha verificado que el procedimiento administrativo del reclamo N° REC-05355-WEB-2021, culminó recién el 30 de julio de 2021, con la emisión de la Resolución N° 9739-2020-OS/JARU-SU2 (a través de la cual esta Junta declaró el reclamo, fundado en el extremo referido a los consumos facturados en diciembre de 2020 y enero de 2021, en aplicación del silencio administrativo positivo, e infundado en el extremo referido al consumo facturado en noviembre de 2020, así como fundado el recurso de apelación interpuesto por la usuaria contra la Resolución N° GNLC-RES-06591-2021, respecto a los consumos facturados en los recibos de febrero y marzo de 2021, disponiendo -entre otros- que la empresa distribuidora refacture los consumos de diciembre de 2020 a marzo de 2021, así como los cargos que dependen de éstos, considerando un consumo de 8,48 m³ en cada mes).
- 3.7 Ahora bien, **según el numeral 19.1 del Procedimiento de Reclamos, la empresa distribuidora deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa respecto de la materia reclamada.**
- 3.8 No obstante, en los actuados de los expedientes Nos. 202100107182 y 202100168489, no obra documento alguno que demuestre que, la empresa distribuidora haya suspendido el importe puesto en disputa en reclamo N° REC-05355-WEB-2021, al iniciarse el procedimiento administrativo respectivo, esto es el 15 de abril de 2021 y se haya mantenido congelado sin liberarse indebidamente, hasta su culminación en sede administrativa.
- 3.9 Por lo tanto, la empresa distribuidora debió mantener congelado el monto puesto en disputa, impidiendo su cobro mediante su inclusión en las facturaciones posteriores, tal como en el recibo N° S001-18368901, cuya copia obra en los actuados, emitido el 21 de julio del 2021, según el cual se ha incluido bajo el cargo "Deuda Recibos Anteriores" el importe de S/3,60 (respecto del cual la empresa distribuidora no ha descartado en sus descargos que contenga a la totalidad o parte del monto en disputa involucrado), dado que el procedimiento de reclamo aún se encontraba en trámite⁴, por lo que, se verifica que ha vulnerado lo dispuesto en el numeral 16.2 del Procedimiento de Reclamos.
- 3.10 Sin perjuicio de lo expuesto, cabe precisar que, en la medida que el procedimiento del reclamo N° REC-05355-WEB-2021, terminó con la emisión de la Resolución N° 9739-2020-OS/JARU-SU2 (a través de la cual esta Junta declaró fundado el reclamo en el extremo referido a los consumos de diciembre de 2020 a marzo de 2021, disponiendo -entre otros-

⁴ Puesto a que recién culminó el 30 de julio de 2021, con la expedición de la Resolución N° 9739-2020-OS/JARU-SU2.

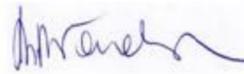
RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 11113-2021 OS/JARU-S2

que la empresa distribuidora refacture los recibos de dichos meses, considerando un consumo de 8,48 m3 en cada mes, e infundado el reclamo por el consumo de noviembre de 2020), **no corresponde la aplicación de una medida correctiva al respecto.**

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos del Osinergmin⁵, **SE RESUELVE:**

Artículo Único. – Declarar **FUNDADA** la queja por incluir en el recibo el monto materia de reclamo.



Firmado Digitalmente
por: BRASCHI O'HARA
Ricardo Abelardo Sixto
FAU 20376082114 hard
Fecha: 31/08/2021
21:11:13

Sala Unipersonal 2
JARU

⁵ Aprobado mediante la Resolución N° 044-2018-OS/CD.