

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 13857-2021 OS/JARU-S2

Lima, 29 de octubre del 2021

Expediente N° 202100200916

Usuaría: [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 liberó indebidamente el monto materia de reclamo, exigiendo su pago.

1. ANTECEDENTES

Procedimiento de reclamo N° REC-05180-WEB-2021 (Expediente N° 202100123085)

- 1.1 **13 de abril de 2021.-** La usuaria presentó un reclamo, a través del portal web de la empresa distribuidora, por el excesivo consumo facturado en el recibo N° S001-13379452 emitido el 10 de marzo del 2021, así como por el cargo facturado en el mismo por cuota, precisando como monto en disputa el importe ascendente a S/177,00¹.
- 1.2 **25 de mayo de 2021.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-08472-2021, la empresa distribuidora declaró infundado en parte el reclamo presentado.
- 1.3 **26 de mayo de 2021.-** La usuaria interpuso, vía correo electrónico ante la empresa distribuidora, un recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-08472-2021.
- 1.4 **2 de junio de 2021.-** La empresa distribuidora elevó los actuados a esta Junta.
- 1.5 **8 de junio de 2021.-** La usuaria presentó documentación adicional a su reclamo.
- 1.6 **15 de junio de 2021.-** La usuaria presentó documentación adicional a su reclamo.

Expediente de queja (Expediente N° 202100200916)

- 1.7 **1 de setiembre de 2021.-** La usuaria presentó, ante la empresa distribuidora, una queja por incluir en el recibo o exigir el monto materia de reclamo; manifestando que ésta

¹ Conforme consta en el "Formato de Reclamo" del 13 de abril de 2021, generado por la empresa distribuidora para el registro del reclamo, cuya copia obra en el Expediente N° 202100123085.

habría liberado indebidamente el monto de S/72,21, el cual se estaría cobrando en su aplicativo, correspondiente a parte del importe materia del reclamo N° REC-05180-WEB-2021, pese a que su éste se encuentra aún en trámite, puesto que ha interpuesto un recurso de apelación.

- 1.8 **7 de setiembre de 2021.** - La empresa distribuidora remitió, ante esta Junta, la queja presentada juntamente con sus descargos respectivos.
- 1.9 **16 de setiembre de 2021**².- La usuaria remitió ante esta Junta, documentación complementaria a su queja.

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 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, la usuaria refirió en su queja que, la empresa distribuidora habría liberado indebidamente el monto de S/72,21, el cual se estaría cobrando en su aplicativo, correspondiente a parte del importe materia del reclamo N° REC-05180-WEB-2021, pese a que su éste se encuentra aún en trámite, puesto que ha interpuesto un recurso de apelación.
- 3.4 Al respecto, cabe señalar que, la empresa distribuidora ha manifestado en sus descargos, remitidos mediante documento N° REC2021-017661 del 7 de setiembre de 2021, que por un error en sus sistemas se liberó el importe puesto en disputa del recibo reclamado el 13 de abril de 2021, lo que originó que sea incluido en su facturación; sin embargo, se ha procedido a suspender dicho importe, en atención a que el reclamo N° REC-05180-WEB-2021 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

² Si bien la documentación adicional se presentó el 15 de setiembre de 2021 a las 18:39 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, 16 de setiembre de 2021).

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

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 Por lo tanto, en atención a que la empresa distribuidora debió mantener congelado el **monto total puesto en disputa** (S/177,00), debió impedir su cobro mediante su inclusión en las facturaciones posteriores dado que el procedimiento de reclamo aún se encuentra en trámite⁴, 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-05180-WEB-2021 de la usuaria, 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 de la usuaria, 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 Osinergmin⁵, **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-05180-WEB-2021 de la usuaria, 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 a la usuaria 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 a la usuaria respecto de cuál es el monto que adeuda por el servicio de gas natural brindado en el suministro [REDACTED]

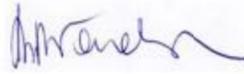
⁴ Puesto que, desde el 2 de junio de 2021, en que la empresa distribuidora elevó los actuados correspondientes, el recurso de apelación interpuesto contra la Resolución N° GNLC-RES-08472-2021, se encuentra pendiente de resolución final en esta Junta.

⁵ 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° 13857-2021 OS/JARU-S2

sin incluir el monto de S/177,00, puesto en disputa en el reclamo N° REC-05180-WEB-2021.

Artículo 4.º. - La empresa distribuidora deberá informar a este organismo y a la usuaria 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: 29/10/2021
16:37:21

Sala Unipersonal 2
JARU