

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 12974-2021 OS/JARU-S2

Lima, 13 de octubre del 2021

Expediente N° 202100224284

Usuario: [REDACTED]

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

Suministro: [REDACTED]

Correo electrónico autorizado¹: [REDACTED]

SUMILLA: La queja por incluir en el recibo y/o exigir el monto materia de reclamo es fundada, debido a que la empresa distribuidora incluyó indebidamente el monto materia de reclamo en la facturación de setiembre de 2021.

1. ANTECEDENTES

Procedimiento de reclamo N° REC-07978-TEL-2021 (Expediente N° 202100183908)

- 1.1 **28 de mayo de 2021.**- El usuario presentó, vía comunicación telefónica ante la empresa distribuidora, un reclamo por la lectura errónea en el período de 6 de abril de 2021 al 6 de mayo de 2021, considerando como monto en reclamo el importe ascendente a S/61,25.
- 1.2 **12 de julio de 2021.**- Mediante la Resolución N° GNLC-RES-11129-2021, la empresa distribuidora declaró infundado el reclamo.
- 1.3 **15 de julio de 2021.**- La empresa distribuidora notificó la Resolución N° GNLC-RES-11129-2021.
- 1.4 **9 de agosto de 2021.**- El usuario interpuso, ante la empresa distribuidora, un recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-11129-2021.
- 1.5 **16 de agosto de 2021.**- La empresa distribuidora elevó los actuados ante esta Junta.

Procedimiento de queja (Expediente N° 202100224284)

- 1.6 **28 de setiembre de 2021.**- El usuario presentó, ante la empresa distribuidora, una queja por incluir en el recibo y/o exigir el monto materia de reclamo. Manifestó, entre otros, que la empresa distribuidora habría incluido en su facturación de setiembre de 2021 el monto materia de reclamo (S/169,69), pese a que su reclamo se encontraría aun en trámite.

¹ Consta en el expediente el formato de queja suscrito por el usuario en el cual autoriza de forma expresa la notificación a su dirección electrónica.

1.7 **4 de octubre de 2021.-** La empresa distribuidora remitió ante esta Junta la queja presentada, conjuntamente con sus descargos.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si corresponde amparar la queja por incluir en el recibo y/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 y/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"*² (en adelante, Procedimiento de Reclamos).

3.2 Hasta que se resuelva el reclamo definitivamente en sede administrativa, las empresas distribuidoras de electricidad y gas natural están prohibidas de efectuar gestiones de cobranza por dichos montos (en las facturas u otros medios), según se establece en el numeral 16.2 del Procedimiento de Reclamos.

3.3 En el caso bajo análisis, el usuario manifestó que la empresa distribuidora habría liberado el monto reclamado de S/169,69 en el recibo del mes de setiembre de 2021. Por tal razón, esta Sala procederá a evaluar si la facturación de dicho cargo se efectuó de conformidad con lo previsto en la normativa vigente.

3.4 Sobre el particular, de la documentación obrante en el expediente se aprecia que el usuario el 28 de mayo de 2021, presentó un reclamo por la lectura errónea en el período de 6 de abril de 2021 al 6 de mayo de 2021, el cual fue registrado con registro N° REC-07978-TEL-2021.

3.5 Asimismo, obra en el expediente SIGED N° 202100183908 el Informe N° RECLAMO REC-07978-TEL-2021 del 16 de agosto de 2021, mediante el cual la empresa distribuidora remitió, ante esta Junta, el expediente de apelación del reclamo N° REC-07978-TEL-2021.

3.6 Al respecto, de la documentación referida a los movimientos en la cuenta del suministro [REDACTED] se verifica que:

- ✓ El 14 de abril de 2021, **se emitió el recibo de abril de 2021**, por el importe ascendente a S/5,20 que comprende la facturación propia de dicho mes.
- ✓ El 13 de mayo de 2021, **se emitió el recibo de mayo de 2021**, por el importe ascendente a S/70,00 que comprende la facturación propia de dicho mes.
- ✓ El 28 de mayo de 2021, el usuario **presentó un reclamo** por la lectura errónea en el período de 6 de abril de 2021 al 6 de mayo de 2021, considerando como monto en reclamo el importe ascendente a S/61,25.
- ✓ El 14 de junio de 2021, **se emitió el recibo de junio de 2021**, por el importe ascendente a S/15,10 que comprende la facturación propia de dicho mes.

² Aprobada mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD.

- ✓ El 13 de julio de 2021, **se emitió el recibo de julio de 2021**, por el importe ascendente a S/227,30, que comprende la facturación propia de dicho mes (S/212,20) más el cargo de deuda vencida por el importe de S/15,10 (que correspondería a la facturación de junio de 2021).
- ✓ El 9 de agosto de 2021, el usuario interpuso un recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-11129-2021.
- ✓ El 12 de agosto de 2021, **se emitió el recibo de agosto de 2021**, por el importe ascendente a S/57,60 que comprende la facturación propia de dicho mes.
- ✓ El 13 de septiembre de 2021, **se emitió el recibo de septiembre de 2021**, por el importe ascendente a S/169,69, que comprende la facturación propia de dicho mes (S/44,85) más el cargo de deuda vencida de dos meses por el importe de S/124,84 **(que correspondería al saldo en disputa liberado ascendente a S/61,25, más el importe ascendente a S/57,60 que correspondería a la facturación de agosto de 2021 y un cargo adicional de S/5,99³)**.
- ✓ El 13 de septiembre de 2021, **se emitió el recibo de septiembre de 2021**, por el importe ascendente a S/102,54, que comprende la facturación propia de dicho mes (S/44,85) más el cargo de deuda vencida de un mes por el importe de S/57,69 (que correspondería a la facturación de agosto de 2021 (S/57,60) y un cargo adicional de S/0,09⁴).

3.7 De lo anterior se verifica que en la facturación de septiembre de 2021 (emitida el 13 de septiembre de 2021), la empresa distribuidora facturó dicho recibo incluyendo como parte de la deuda anterior el monto puesto en disputa por la lectura errónea en el período de 6 de abril de 2021 al 6 de mayo de 2021 (S/61,25), **pese a que el reclamo por dicha lectura errónea aún se encontraría en trámite, por lo que se verifica que ha vulnerado lo dispuesto en el numeral 16.2 del Procedimiento de Reclamos.**

3.8 En consecuencia, la empresa distribuidora, de corresponder, deberá retirar de la cuenta del suministro [REDACTED] (incluido en el recibo de setiembre de 2021), 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 por el artículo 92 de la Ley de Concesiones Eléctricas.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con 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 y/o requerir el monto materia de reclamo.

Artículo 2.º. - La empresa distribuidora, de no haberlo hecho, deberá retirar de la cuenta del suministro [REDACTED] el importe correspondiente al monto puesto en disputa

³ Cabe señalar que la empresa distribuidora no ha justificado dicho cargo adicional.

⁴ Cabe señalar que la empresa distribuidora no ha justificado dicho cargo adicional.

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

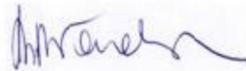
RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 12974-2021 OS/JARU-S2

(S/61,25) 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, y solo si corresponde, el procedimiento de reclamo haya terminado definitivamente en sede administrativa.

Además, de corresponder, deberá reintegrar al usuario el pago que hubiese efectuado en exceso, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 92° de la Ley de Concesiones Eléctricas.

Artículo 3.º. - La empresa distribuidora, en un plazo de tres (3) 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 electricidad brindado en el suministro ■■■■■ sin incluir el monto puesto en disputa por el reclamo del 28 de mayo de 2021.

Artículo 4.º. - La empresa distribuidora deberá informar a este organismo del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los siete (7) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación.



Firmado Digitalmente
por: BRASCHI O'HARA
Ricardo Abelardo Sixto
FAU 20376082114 hard
Fecha: 13/10/2021
16:00:41

Sala Unipersonal 2
JARU