

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2**  
**JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS**  
**ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN**  
**EN ENERGÍA Y MINERÍA**  
**OSINERGMIN N° 15297-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 29 de noviembre del 2021

**Expediente N° 202100231893**

**Usuaría:** [REDACTED]

**Materia:** Queja por corte del servicio por la falta de pago de un monto reclamado

**Suministro:** [REDACTED]

**Domicilio procesal:** [REDACTED]

**SUMILLA:** La queja por corte del servicio por la falta de pago de un monto reclamado es fundada, debido a que se determinó que la empresa distribuidora efectuó el corte indebidamente.

**1. ANTECEDENTES**

1.1 **7 de octubre de 2021.-** La usuaria presentó, de forma presencial ante la empresa distribuidora, una queja por corte de su servicio eléctrico por la falta de pago del mismo; manifestando que el 20 de setiembre de 2021, ésta habría efectuado el corte de su servicio eléctrico por la falta de pago del monto puesto en disputa en el reclamo N° RPC-04461-ESC-2021, a pesar que el procedimiento administrativo correspondiente aún se encuentra en trámite.

1.2 **14 de octubre de 2021.** - La empresa distribuidora remitió, ante esta Junta, la queja presentada juntamente con sus descargos respectivos.

**2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN**

Determinar si corresponde amparar la queja por corte del servicio por la falta de pago de un monto reclamado.

**3. ANÁLISIS**

3.1 En cualquier estado del procedimiento de reclamo, los usuarios podrán recurrir en queja ante esta Junta, entre otros casos, por corte del servicio por la falta de pago de un monto reclamado, según el artículo 34 del *“Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”*<sup>1</sup> (en adelante, el Procedimiento de Reclamos).

3.2 Mientras el reclamo se encuentra en trámite, el servicio público de electricidad o gas natural no podrá ser interrumpido, siempre que la usuaria cumpla con las demás

<sup>1</sup> Aprobado mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD.

obligaciones comerciales y técnicas que no sean materia del reclamo, según el numeral 16.3 del Procedimiento de Reclamos.

- 3.3 La empresa distribuidora está facultada a efectuar el corte inmediato del servicio, sin necesidad de aviso previo a la usuaria ni intervención de las autoridades competentes, cuando estén pendientes el pago de comprobantes debidamente notificados de dos meses derivados de la prestación del Servicio Público de Electricidad, con los respectivos intereses y moras, según lo dispuesto en el artículo 90, literal a) de la Ley de Concesiones Eléctricas (en adelante LCE).
- 3.4 En el caso bajo análisis, la usuaria presentó una queja el 7 de octubre de 2021, manifestando que el 20 de setiembre de 2021, ésta habría efectuado el corte de su servicio eléctrico por la falta de pago del monto puesto en disputa en el reclamo N° RPC-04461-ESC-2021, a pesar que el procedimiento administrativo correspondiente aún se encuentra en trámite; por lo que en atención a ello, esta Sala procederá a evaluar si procede amparar la queja formulada.
- 3.5 Al respecto, cabe señalar que, la empresa distribuidora ha manifestado en sus descargos, remitidos ante esta Junta, mediante documento N° REC2021-020289 del 14 de octubre de 2021, que debido a un error en sus sistemas, se desbloqueó el importe reclamado del recibo emitido el 27 de mayo de 2021, lo que originó el corte del servicio materia de la queja de la usuaria; por lo que se ha generado el ajuste por el monto en disputa, mediante la Nota de crédito Nro. S002-0015700, y se ha generado el aviso N° 4011080152, para realización de los ajustes por los cargos de corte y reconexión facturados.
- 3.6 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 Perú, ante las imputaciones esbozadas, referidas a las quejas, conforme a los numerales 19.1 y 37.5 del Procedimiento de Reclamos.
- 3.7 Por tanto, en atención a lo manifestado por la empresa distribuidora, corresponde a esta Sala amparar la queja por corte del servicio por la falta de pago de un monto reclamado formulado por la usuaria, sobre todo en atención a que se ha verificado que el procedimiento del reclamo N° RPC-04461-ESC-2021 aún se encontraba en trámite<sup>2</sup>.
- 3.8 De lo anterior se desprende que **la empresa distribuidora realizó el corte del servicio, vulnerando la garantía establecida en el numeral 16.3 del Procedimiento de Reclamos**, por lo que, corresponde amparar la queja presentada por la usuaria.
- 3.9 En tal sentido, corresponde ordenar a la empresa distribuidora que, **de no haberlo realizado**, reconecte el servicio del suministro [REDACTED] así como que se abstenga de facturar los cargos por corte y reconexión en las próximas facturaciones o -de ser el caso- refacture de la cuenta del referido suministro, los cargos por corte y reconexión que haya facturado en los recibos correspondientes por el corte y la reconexión del servicio efectuados; y, de haber sido éstos cancelados, deberá reintegrar a la usuaria el pago que

---

<sup>2</sup> Toda vez que la empresa distribuidora no ha acreditado que el procedimiento administrativo correspondiente haya concluido de manera definitiva.

hubiese efectuado en exceso, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 77 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos.

#### 4. RESOLUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin<sup>3</sup>, **SE RESUELVE:**

**Artículo 1.º.** - Declarar **FUNDADA** la queja corte del servicio por falta de pago de un monto materia de reclamo.

**Artículo 2.º.** - La empresa distribuidora, de no haberlo hecho, reconecte el servicio del suministro [REDACTED] así como que se abstenga de facturar los cargos por corte y reconexión en las próximas facturaciones o -de ser el caso-refacture de la cuenta del referido suministro, los cargos por corte y reconexión que haya facturado en los recibos correspondientes por el corte y la reconexión del servicio efectuados.

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 deberá informar a este organismo del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los siete (07) 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: ARELLANO  
ARELLANO Maria  
Margarita FAU  
20376082114 hard  
Fecha: 29/11/2021  
19:16:48

Sala Unipersonal 2  
JARU

<sup>3</sup> Aprobado mediante la Resolución N° 044-2018-OS/CD.