

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 16901-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 30 de diciembre del 2021

Expediente N° 202100262846

Usuario: [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-15762-ESC-2021

1.1 **27 de octubre de 2021.-** El usuario presentó un reclamo, a través del aplicativo Tukuy Ricuy, por la excesiva facturación del recibo emitido el 12 de octubre de 2021.

Expediente de queja (Expediente N° 202100262846)

1.2 **23 de noviembre de 2021.-** EL usuario presentó, ante este organismo, una queja por incluir en el recibo o exigir el monto materia de reclamo. Manifestó que ésta habría liberado indebidamente el monto reclamado, correspondiente al reclamo N° REC-15762-ESC-2021, pese a que éste se encuentra aún en trámite.

1.3 **26 de noviembre de 2021.** - Mediante el oficio N° 2372-2021-OS-STOR-SU2, este organismo remitió a la empresa distribuidora la queja presentada por el usuario.

1.4 **2 de diciembre de 2021.-** La empresa distribuidora remitió sus descargos ante esta Junta.

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*”¹ (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, el usuario refirió en su queja que, la empresa distribuidora habría liberado indebidamente el monto ascendente a S/1 632,40, el cual se estaría cobrando en el recibo emitido el 11 de noviembre de 2021, correspondiente al reclamo N° REC-15762-ESC-2021, pese a que éste se encuentra aún en trámite.
- 3.4 Al respecto, cabe señalar que, la empresa distribuidora ha manifestado en sus descargos, remitidos mediante documento N° REC2021-023772 del 2 de diciembre de 2021, que por un error no se efectuó el bloqueo del recibo reclamado; sin embargo, se ha procedido a efectuar el bloqueo del importe reclamado.
- 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 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/1 632,40), debió impedir su cobro mediante su inclusión en las facturaciones posteriores dado que el procedimiento de reclamo aún se encuentra en trámite², 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 N° [REDACTED] puesto en disputa en el reclamo N° REC-15762-ESC-2021 del usuario, 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 del usuario, el pago que hubiese efectuado en exceso.

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

² Considerando que el reclamo fue presentado el 27 de octubre de 2021, la empresa tenía hasta el 13 de diciembre de 2021 para emitir su pronunciamiento y tiene hasta el 20 de diciembre de 2021 para efectuar la notificación correspondiente.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos del Osinergmin³, **SE RESUELVE:**

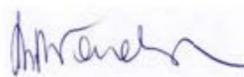
Artículo 1.º. - Declarar **FUNDADA** la queja por incluir en el recibo o exigir el monto materia de reclamo.

Artículo 2.º. - La empresa distribuidora, de no haberlo hecho, deberá retirar de la cuenta del suministro N° [REDACTED] puesto en disputa en el reclamo N° REC-15762-ESC-2021 del usuario, 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 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 al usuario respecto de cuál es el monto que adeuda por el servicio de gas natural brindado en el suministro N° [REDACTED] sin incluir el monto de S/1 632,40, puesto en disputa en el reclamo N° REC-15762-ESC-2021.

Artículo 4.º. - La empresa distribuidora deberá informar a este organismo y al usuario 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: 30/12/2021
19:12:53

Sala Unipersonal 2
JARU

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