

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 16915-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 30 de diciembre del 2021

Expediente N° 202100268317

Usuario: [REDACTED]

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

Suministro: [REDACTED]

Correo electrónico autorizado: [REDACTED]

SUMILLA: La queja por incluir en el recibo y/o exigir el monto materia de reclamo es fundada, debido a que se determinó que la empresa distribuidora incluyó el monto puesto en disputa en las facturaciones de julio, setiembre, octubre y noviembre de 2021.

1. ANTECEDENTES

Procedimiento de reclamo N° REC-05072-WEB-2021 (Expediente N° 202100113626)

- 1.1 **12 de abril de 2021¹.**- El usuario presentó, vía portal web de la empresa distribuidora, un reclamo por el cobro del cargo "reconexión revisión quinquenal" por un monto de S/22,53 en el recibo de marzo de 2021.
- 1.2 **26 de abril de 2021.**- Mediante la Resolución N° GNLC-RES-06608-2021, la empresa distribuidora declaró infundado el reclamo por el cobro del cargo "reconexión revisión quinquenal".
- 1.3 **29 de abril de 2021.**- La empresa distribuidora notificó la Resolución N° GNLC-RES-06608-2021.
- 1.4 **19 de mayo de 2021.**- El usuario habría presentado un recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-06608-2021.
- 1.5 **21 de mayo de 2021.**- La empresa distribuidora elevó los actuados a esta Junta.

Procedimiento de queja (Expediente N° 202100268317)

- 1.6 **30 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 la empresa distribuidora habría incluido en sus recibos de julio, setiembre, octubre y noviembre de 2021 el monto materia de reclamo (Reclamo N° REC-05072-WEB-2021), pese a que el procedimiento de reclamo aún continúa en trámite.

¹ Si bien el reclamo se presentó el 10 de abril de 2021, dicha fecha no se considera por ser día inhábil (sábado), considerándose presentado al día hábil siguiente (lunes, 12 de abril de 2021).

1.7 **6 de diciembre de 2021.-** Mediante el oficio N° 2419-2021-OS-STOR-SU2, esta Junta remitió a la empresa distribuidora la queja presentada por el usuario, a fin de que emita sus descargos correspondientes.

1.8 **13 de diciembre de 2021.-** La empresa distribuidora remitió ante esta Junta sus descargos.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si corresponde amparar la queja presentada 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"*² (en adelante, el 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 2, literal c) del Procedimiento Especial de Reclamos.

3.3 En el caso bajo análisis, el usuario manifestó que la empresa distribuidora habría incluido en sus recibos de julio, setiembre, octubre y noviembre de 2021 el monto materia de reclamo (Reclamo N° REC-05072-WEB-2021), pese a que el procedimiento de reclamo aún continúa en trámite. Por tal razón, esta Sala procederá a evaluar si la empresa distribuidora liberó indebidamente o no de la cuenta del suministro [REDACTED]

3.4 Sobre el particular, se aprecia que el usuario el 12 de abril de 2021, presentó un reclamo por el cobro del cargo "reconexión revisión quinquenal" por un monto de S/22,53 en el recibo de marzo de 2021

3.5 Al respecto, cabe señalar que, obra en el expediente el documento N° REC2021-024408 del 13 de diciembre de 2021, mediante el cual la empresa distribuidora remitió, ante esta Junta, sus descargos manifestando que se comprobó un error en la facturación del recibo emitido en noviembre de 2021, por lo que el usuario solo tiene pendiente de pago el recibo emitido el 8 de abril de 2021, respecto del monto no reclamado; no obstante omitió referirse al monto materia de reclamo incluidos en los meses de julio, setiembre y octubre de 2021.

3.6 Sobre el particular, es necesario 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.

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

- 3.7 Además, 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 De la documentación actuada en el expediente se aprecia que, **no obra ningún documento mediante el cual la empresa distribuidora acredite que el monto en disputa del reclamo N° REC-05072-WEB-2021, se encuentre suspendido oportunamente.**
- 3.9 Por lo tanto, la empresa distribuidora no debió liberar en los recibos de julio, setiembre, octubre y noviembre de 2021 el monto puesto en disputa (S/22,53), dado que el procedimiento de reclamo N° REC-05072-WEB-2021 aún se encuentra en trámite (Expediente SIGED N° 202100113626), **por lo que, se verifica que ha vulnerado lo dispuesto en el citado numeral 16.2 del Procedimiento de Reclamos.**
- 3.10 En consecuencia, la empresa distribuidora deberá de excluir de la cuenta del suministro [REDACTED] hasta que, y solo si corresponde, el procedimiento de reclamo haya terminado definitivamente en sede administrativa, el monto ascendente a S/22,53 correspondiente al importe del monto materia del reclamo N° REC-05072-WEB-2021 y abstenerse de incluirlo en las facturaciones posteriores, así como los intereses y moras que se hubiesen generado por dicho concepto.
- 3.11 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.

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 de excluir de la cuenta del suministro [REDACTED] correspondiente al importe materia de reclamo y 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 N° REC-05072-WEB-2021 haya terminado 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.

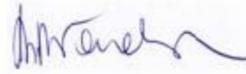
Artículo 3.º. - La empresa distribuidora, en un plazo de tres días hábiles contados desde la notificación de la presente resolución, deberá informar al usuario respecto de cuál es

³ 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° 16915-2021 OS/JARU-S2

el monto que adeuda por el servicio de gas natural brindado en el suministro [REDACTED]
sin incluir el monto puesto en disputa en el reclamo N° REC-05072-WEB-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: 30/12/2021
19:12:38

Sala Unipersonal 2
JARU