

**RESOLUCIÓN DE LA SALA COLEGIADA
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 126-2025-OS/JARU-SC**

Lima, 14 de enero de 2025

Expediente N° 202400251132 - electrónico

Recurrente: [REDACTED]

Concesionaria: Gas Natural de Lima y Callao S.A. – Cálidda

Materia: Corte indebido

Número de suministro: [REDACTED]

Dirección del suministro y domicilio procesal: [REDACTED]
[REDACTED]

Correo electrónico para notificaciones: [REDACTED]

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-016345-2024

SUMILLA: El reclamo presentado por el recurrente es fundado, en tanto se verifica que el corte del servicio se debió a un error reconocido por la propia concesionaria; no obstante, no corresponde disponer la adopción de alguna medida correctiva adicional a las dispuestas por la propia concesionaria.

1. VISTOS

1.1 El reclamo presentado por el Sr. [REDACTED] (en adelante, el recurrente), ante Gas Natural de Lima y Callao S.A. – Cálidda (en adelante, la concesionaria) el 27 de setiembre de 2024, por considerar indebido el corte de servicio de gas natural en el suministro N° [REDACTED]

Señaló que, el 27 de setiembre de 2024, la concesionaria efectuó el corte de servicio por una supuesta falta de pago, la cual niega, ya que efectuó el pago del servicio el 16 de setiembre de 2024.

1.2 La Resolución N° GNLC-RES-016345-2024 del 1 de octubre de 2024, mediante la cual la concesionaria declaró ***fundado*** el reclamo. Sustentó lo resuelto en que:

"(...) verificó con el área responsable, comprobando que existió una orden de corte registrada al código de cliente N° [REDACTED] (...) realizó la reconexión del suministro de Gas Natural con fecha 29 de setiembre de 2024.

¹ Osinergmin ha asignado al recurrente una casilla electrónica para notificaciones, conforme se informó en el cargo de recepción del recurso de apelación, presentado a través de ventanilla virtual:

ATENCIÓN:
Usted se encuentra afiliado al Sistema de Notificaciones Electrónicas del Osinergmin - SNE, cualquier notificación se realizará por ese medio, exceptuando las Solicitudes de Acceso a la Información Pública, cuya atención se realizará por el canal seleccionado.
Cabe señalar que, en conformidad con lo señalado en la Resolución N° 003-2021-OS/CD, es responsabilidad del usuario ingresar al link: <https://notificaciones.osinergmin.gob.pe/> para actualizar sus datos de contacto y/o revisar sus notificaciones.
En caso el cliente registrado en el formulario virtual corresponda a un tercero (persona natural o jurídica distinta al solicitante del trámite), el Osinergmin creará una casilla electrónica de oficio al solicitante en la cual se realizará toda notificación.

Es importante mencionar, que existió un error en el corte del suministro de Gas Natural, siendo imputable a Cálidda, por lo cual no se realizara la emisión de los costos por Corte y Reconexión tipo I.

(subrayado y resaltado nuestro)

- 1.3 El recurso de apelación presentado por el recurrente a través de la ventanilla virtual de Osinergmin² el 17 de octubre de 2024, contra la Resolución N° GNLC-RES-016345-2024.

Señaló que, el 27 de setiembre de 2024, hizo un “doble pago” de S/49,70 para proceder con la reconexión del servicio, el cual se efectuó al día siguiente; por lo que, requiere que se le informe sobre la devolución de dicho importe y se imponga una sanción.

- 1.4 El Oficio N° 10751-2024-OS-GSE/DSR [REDACTED] mediante el cual se le trasladó a la concesionaria el recurso de apelación.
- 1.5 El documento N° REC2024-034111 del 24 de octubre de 2024, mediante el cual la concesionaria elevó el expediente de reclamo a la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si corresponde amparar la pretensión del recurrente.

3. ANÁLISIS

- 3.1 El procedimiento de reclamo bajo análisis inició por la disconformidad del recurrente por el corte del servicio de gas natural en el suministro N° [REDACTED] realizado el 27 de setiembre de 2024.
- 3.2 Por su parte, la concesionaria reconoció el error incurrido al efectuar el corte del servicio, reportó la reconexión del servicio y dispuso no efectuar ninguna cobranza vinculada al referido corte.
- 3.3 De lo señalado, se desprende que, a la fecha de presentación del reclamo (27 de setiembre de 2024), la pretensión del recurrente resultaba atendible, en tanto se había ejecutado el corte de su servicio de gas y requería su inmediata reconexión.

Ante ello, la propia concesionaria reconoció que el corte fue un error suyo y señaló que fue corregido el 29 de setiembre de 2024, al ejecutarse la reconexión del servicio, tal como se reportó en el documento “Orden de reconexión del servicio”³, al cual se acompañó vistas fotográficas fechadas (se aprecia el medidor N° 488624 con lectura “2524,01”, así como la válvula de servicio en posición “abierta”).

² Ingreso SIGED N° 202400244445.

³ Obrante en el expediente en copia simple.

**RESOLUCIÓN DE LA SALA COLEGIADA
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 126-2025-OS/JARU-SC**

 		Gas Natural de Lima y Callao S.A. Calle Morelli Hco. 150 Urb. San Borja (Torre 2 CC la Rambla) Lima - Lima - San Borja	
ORDEN DE RECONEXIÓN DEL SERVICIO		HORA : 09:39:46 CLIENTE N° : 625749 MEDIDOR N° : 1037074 UBICACION DE MEDIDOR : <input checked="" type="checkbox"/> K <input type="checkbox"/> I	
FECHA : 29/09/2024 INSTALACION : 494661			
1. DATOS DEL CLIENTE Nombre del Cliente : EUFRACIO ELADIO FALCON JARA Dirección del Suministro : P.J. F OS/N M2-Q2 LT-6 AS: VICTOR RAUL HAYA DE LA TORRE Distrito : INDEPENDENCIA			
2. DATOS DEL PERSONAL DE CALIDDA O CONTRATISTA ENCARGADO Nombre : YASAYCO RODRIGUEZ ELVIS ROY DNI : 41004824			
3. DECLARACIÓN Quien suscribe la presente Orden de Reconexión del Servicio declara bajo juramento y responsabilidad que las instalaciones internas y Equipos del predio ubicado en la dirección detallada precedentemente se encuentran en condiciones seguras para proceder a la Reconexión del suministro de Gas Natural. Así mismo, declara que dichas instalaciones internas y Equipos no han sido modificados y/o manipulados desde su Habilitación o última Reconexión del servicio de distribución de Gas Natural y que la información que se detalla a continuación es veraz. Cálidda no será responsable por los daños y perjuicios que se generen o puedan generarse en el incumplimiento de la Presente Declaración Jurada.			
4. DATOS DE LA VISITA			
Motivo de Reconexión 1. Deuda <input type="checkbox"/> 2. APC <input type="checkbox"/> 3. Manipulación indebida <input type="checkbox"/> 4. OTROS <input type="checkbox"/> RECONEXIÓN EXITOSA <input checked="" type="checkbox"/> Lectura 2524			
Artefactos reconectados Cocinas <input checked="" type="checkbox"/> Termas <input type="checkbox"/> Secadoras <input type="checkbox"/> Estufas <input type="checkbox"/>			
RECONEXIÓN INFRUCTUOSA <input type="checkbox"/>			
Motivo del Impedimento			
Cliente Ausente <input type="checkbox"/>		Primera Visita de Reconexión <input type="checkbox"/>	
Cliente Impide Acceso <input type="checkbox"/>		Próxima Visita de Reconexión <input type="checkbox"/>	
Otros <input type="checkbox"/>		Fecha : Hora : <input type="checkbox"/> solicite su visita al 614-9000	
ESTIMADO(A) CLIENTE(A) DE NO REALIZARSE EL SERVICIO DE RECONEXIÓN, PUEDE PROGRAMAR O REPROGRAMAR SU PRÓXIMA VISITA DE RECONEXIÓN DE SERVICIO A TRAVÉS DE LA LÍNEA DE SERVICIO AL CLIENTE 614-9000			
4. OBSERVACIONES			



- 3.4 Aunado a lo anterior, se tiene que el propio recurrente reconoció que el servicio de su suministro fue reconectado.
- 3.5 En tal sentido, considerando que la concesionaria reconoció el error incurrido al cortar el servicio de gas natural, corresponde amparar el reclamo formulado por el recurrente, sin la adopción de alguna medida correctiva adicional a las dispuestas por la concesionaria, en tanto dichas medidas (reconexión del servicio y exoneración de la cobranza de cargos vinculados al corte del servicio) son las únicas que corresponden adoptarse a la materia reclamada.
- 3.6 Es necesario informar que la normativa vigente del subsector de gas natural no ha previsto compensación alguna por las interrupciones que se produzcan en este servicio.
- 3.7 Por otro lado, al presentar su recurso de apelación se advierte que el recurrente requiere la devolución de un importe que correspondería a un "doble pago" que habría efectuado; sin embargo, en tanto dicho cuestionamiento no formó parte del reclamo inicial, no corresponde emitir pronunciamiento sobre dicho cuestionamiento en el presente procedimiento.
- 3.8 Sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, queda expedito el derecho del recurrente de presentar ante la concesionaria un nuevo reclamo sobre el particular, para

lo cual se deberá cumplir con los requisitos de admisibilidad previstos en el artículo 17°, numeral 17.1⁴ de la Directiva de Reclamos.

- 3.9 Finalmente, se informa que esta Junta no cuenta con potestad sancionadora en el marco de un procedimiento administrativo de reclamos de los servicios públicos de electricidad y gas natural, como el presente procedimiento, por lo que no es posible la imposición de sanciones a la concesionaria mediante un procedimiento de reclamo.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el artículo 12° del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin, **SE RESUELVE:**

Artículo 1°.- CONFIRMAR la Resolución N° GNLC-RES-016345-2024 que declaró **FUNDADO** el reclamo presentado por el recurrente, sin medida correctiva.

Artículo 2°.- DECLARAR agotada la vía administrativa; y, por tanto, si alguna de las partes involucradas en el presente procedimiento no estuviese conforme con lo resuelto, tiene expedito su derecho de acudir a la vía Judicial para interponer demanda contencioso administrativa respectiva⁵, conforme a lo previsto en la ley de materia.

Con la intervención de los señores vocales: Luis Ganoza de Zavala, Pedro Villa Durand y Humberto Sheput Stucchi.



Firmado Digitalmente
por: GANOZA DE
ZAVALA Luis Alberto
Vicente FAU
20376082114 hard
Fecha: 14/01/2025
17:29:47

Presidente

OC/RB/SG

⁴ "17.1 Son requisitos para que la empresa distribuidora admita a trámite el reclamo y se inicie el cómputo del plazo para que resuelva, los siguientes:

- Nombre completo del usuario. En caso el reclamo sea presentado por el representante o apoderado del usuario deberá acreditarlo con la documentación correspondiente.
- Número del documento de identidad del usuario y, de ser el caso, de su representante o apoderado.
- Domicilio para los efectos de las notificaciones, el cual deberá ubicarse en la ciudad donde se ubica el suministro, o de no contar con éste, dentro de la ciudad en que se encuentra el ámbito de acción de la empresa distribuidora. La empresa distribuidora podrá proporcionar una casilla electrónica al usuario para efectos de la notificación.
- Petitorio claro y preciso.**
- Número de suministro, de ser el caso.
- Firma o huella digital, de permitirlo la modalidad elegida".

⁵ Cabe indicar que, los actos administrativos tendrán carácter ejecutivo, salvo disposición legal expresa en contrario, mandato judicial o que estén sujetos a condición o plazo conforme a ley, según lo previsto en el artículo 203° del TUO de LPAG. Además, el artículo 24° del Texto Único Ordenado de Ley N° 27584 – Ley que Regula el Proceso Contencioso Administrativo, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2019-JUS, establece que: "La admisión de la demanda no impide la vigencia ni la ejecución del acto administrativo, salvo que el Juez mediante una medida cautelar o la ley, dispongan lo contrario" (el subrayado es nuestro).