

**RESOLUCIÓN DE LA SALA COLEGIADA
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 128-2025-OS/JARU-SC**

Lima, 14 de enero de 2025

Expediente N° 202400285525 - electrónico

Recurrente: [REDACTED]

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

Materia: Reparto de recibos

Número de suministro: [REDACTED]

Domicilio procesal: [REDACTED]
[REDACTED]

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-019759-2024

SUMILLA: *El reclamo por el reparto de los recibos es fundado, en tanto la concesionaria no acreditó su correcta entrega.*

1. VISTOS

- 1.1 El reclamo presentado por el Sr. [REDACTED] (en adelante, el recurrente), vía comunicación telefónica ante Gas Natural de Lima y Callao S.A. – Cálidda (en adelante, la concesionaria) el 12 de noviembre de 2024, cuestionando la falta de entrega de los recibos del suministro N° [REDACTED] correspondientes a los meses de enero a octubre de 2024.
- 1.2 La Resolución N° GNLC-RES-019759-2024 del 21 de noviembre de 2024, mediante la cual la concesionaria declaró infundado el reclamo. Sustentó su lo resuelto en que:
 - a) La dirección del despacho postal del recibo coincide con la dirección consignada en el contrato, por lo que no existiría inconvenientes. Además, implementó una plataforma en la que se podrá visualizar los últimos seis (6) recibos, donde puede consultar el saldo pendiente y la fecha de corte.
 - b) De acuerdo con la cláusula séptima del contrato de suministro, el usuario tiene conocimiento de sus obligaciones.
- 1.3 El recurso de apelación presentado por el recurrente ante la concesionaria el 25 de noviembre de 2024, contra la Resolución N° GNLC-RES-019759-2024. Reiteró que sus recibos no son entregados mensualmente.
- 1.4 El documento N° REC2024-038837 del 2 de diciembre 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 la concesionaria efectuó correctamente el reparto de los recibos en el suministro reclamado.

3. ANÁLISIS

- 3.1 El artículo 116°, literal c), del Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos¹ establece que el reparto de recibos es un costo de facturación y cobranza comprendido dentro del margen comercial, que se basará en una gestión comercial eficiente.
- 3.2 Siendo así, se debe señalar que el reparto de los recibos a los usuarios constituye una obligación de la concesionaria, sujeta a supervisión de este organismo; y que la tarifa vigente dentro del cargo fijo considera los costos asociados a dicha labor. Cabe indicar que la labor de reparto de los recibos de consumo no puede entenderse como una notificación con entrega bajo cargo de recepción.
- 3.3 Por otra parte, debe indicarse que en el artículo 19°, numeral 19.1, la Directiva "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"² se establece que la concesionaria deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa respecto de la materia reclamada. Sin perjuicio de ello, el usuario podrá ofrecer medios probatorios para demostrar lo contrario.
- 3.4 Cabe advertir que, la concesionaria puede acreditar que realizó el reparto normal de recibos en la zona donde se ubica el predio del suministro reclamado con la presentación de un informe de inspección que permita verificar que los predios contiguos o los titulares de los predios (debidamente identificados, consignando su respectiva firma) que se ubican en la ruta de reparto del suministro reclamado, señalen que están recibiendo sus recibos normalmente, así como las características del predio (acreditadas con vistas fotográficas), u otro documento pertinente que sustente el normal reparto.
- 3.5 No obstante, en el presente caso, **la concesionaria no presentó medio probatorio alguno que permita acreditar el correcto reparto de recibos del suministro en reclamo.**
- 3.6 Por consiguiente, corresponde amparar el reclamo y disponer que la concesionaria envíe al recurrente copia de los recibos emitidos en el suministro N° [REDACTED] en los meses de enero a octubre de 2024, así como los dos (2) próximos recibos de consumo con cargo de notificación, ya que este constituye el medio con el cual se podrá verificar su correcta y efectiva entrega.
- 3.7 Sin perjuicio de lo anterior, se precisa que todo usuario tiene conocimiento que mensualmente se emiten facturaciones por el consumo efectuado, por lo que debe ser diligente en el pago oportuno del servicio brindado, informándose con la concesionaria el monto a cancelar, lo cual puede efectuar por vía telefónica o vía web, no siendo necesario el acudir a las oficinas de esta para obtener dicha información.

4. RESOLUCIÓN

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

¹ Aprobada mediante Decreto Supremo N° 040-2008-EM.

² Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 269-2014-OS/CD.

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

Artículo 1°.- REVOCAR la Resolución N° GNLC-RES-019759-2024 que declaró **INFUNDADO** el reclamo y, en consecuencia, declararlo **FUNDADO**, por las consideraciones expuestas en la presente resolución.

Artículo 2°.- La concesionaria, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, deberá remitir al recurrente copia de los recibos de enero a octubre de 2024, con su respectivo cargo de notificación.

Artículo 3°.- La concesionaria deberá remitir al recurrente los dos (2) próximos recibos de servicio, luego de notificada la presente resolución, con su respectivo cargo de notificación y de manera oportuna.

Artículo 4°.- La concesionaria deberá informar a Osinergmin del cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 2° de la presente resolución, dentro de los diez (10) días hábiles contados desde el día siguiente de su notificación, adjuntando los documentos de sustento correspondientes.

Artículo 5°.- La concesionaria deberá informar a Osinergmin del cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 3° de la presente resolución, en el plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de enviado el segundo recibo al recurrente, adjuntando los documentos en los cuales conste el cumplimiento de lo ordenado.

Artículo 6°.- 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 respectiva⁴, conforme a lo previsto en la ley de la 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
17:16:38

Presidente

MC/SG

⁴ Cabe indicar que, los actos administrativos tendrán carácter ejecutorio, 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 la 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).