

**RESOLUCIÓN DE LA SALA COLEGIADA
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 130-2025-OS/JARU-SC**

Lima, 14 de enero de 2025

Expediente N° 202400302814 - 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-020584-2024

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

NOTA: *Para facilitar la comprensión de la presente resolución, se sugiere la lectura del folleto explicativo que se adjunta.*

1. VISTOS

- 1.1 El reclamo presentado por la Sra. [REDACTED] (en adelante, la recurrente), ante Gas Natural de Lima y Callao S.A. – Cálidda (en adelante, la concesionaria) el 26 de noviembre de 2024, cuestionando la falta de entrega de los recibos emitidos en el suministro N° [REDACTED] (2) años.
- 1.2 La Resolución N° GNLC-RES-020584-2024 del 4 de diciembre de 2024, mediante la cual la concesionaria declaró infundado el reclamo. Sustentó 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 la recurrente ante la concesionaria el 13 de diciembre de 2024, contra la Resolución N° GNLC-RES-020584-2024. Señaló que la concesionaria reportó que la entrega de sus recibos se estaría realizando en el distrito de Ate, pero su predio se ubica en San Juan de Lurigancho; adicionalmente, las vistas fotográficas no corresponden a su domicilio.

- 1.4 El documento N° REC2024-040933 del 19 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 Osinergmin; 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 Ahora bien, obra en el expediente copia del documento **Informe de visita por reclamo de factura no recibida** del 3 de diciembre de 2024, en el cual se indicó como cuenta del contrato al suministro N° [REDACTED] además, se reportó lo siguiente: "*¿Atendido por el cliente? Si. ¿La dirección del cliente es correcta? Si. Comentarios: Se hace la entrega la copia de los 3 últimos recibos. Se indica que el próximo mes su recibo vendrá con cargo*", y se adjuntó las siguientes vistas fotográficas como sustento:

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

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



- 3.6 Sin embargo, el referido documento no resulta suficiente para acreditar el reparto normal y efectivo de los recibos en el suministro N° [REDACTED] más aún cuando la propia recurrente señaló que la dirección reportada por la concesionaria en el citado informe (*"JR JOSE GALVEZ 648 URB CANTO GRANDE PIS 1 ATE"*) es distinta a la de su predio y las vistas fotográficas no corresponderían a las de su domicilio.
- 3.7 Por consiguiente, corresponde amparar el reclamo y disponer que la concesionaria envíe a la recurrente copia de 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.

4. RESOLUCIÓN

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

Artículo 1°.- REVOCAR la Resolución N° GNLC-RES-020584-2024 que declaró **INFUNDADO** el reclamo y, en consecuencia, declararlo **FUNDADO**, por las consideraciones expuestas en la presente resolución.

Artículo 2°.- La concesionaria deberá remitir a la 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 3°.- La concesionaria deberá informar a Osinergmin del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de la entrega del segundo recibo de servicio, adjuntando los documentos en los cuales conste el cumplimiento de lo ordenado.

Artículo 4°.- 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

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

RESOLUCIÓN DE LA SALA COLEGIADA
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 130-2025-OS/JARU-SC

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
17:16:35

Presidente

OC/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 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).