

**RESOLUCIÓN DE LA SALA COLEGIADA  
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN  
EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 3597-2021-OS/JARU-SC**

Lima, 20 de setiembre de 2021

**Expediente:** 202100202076 - electrónico

**Usuaría:** [REDACTED]

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

**Materia:** Queja

**Domicilio procesal:** [REDACTED]

**Correo electrónico<sup>1</sup>:** [REDACTED]

***SUMILLA:*** *La queja presentada por la usuaria es inadmisibles, al no haber subsanado la omisión advertida por este organismo, de conformidad con lo dispuesto en la Directiva de Reclamos.*

**1. VISTOS**

- 1.1 El reclamo presentado por la Sra. [REDACTED] (en adelante, la usuaria), ante Gas Natural de Lima y Callao S.A. – Cálidda (en adelante, la concesionaria), el 14 de julio de 2021, por la demora en la habilitación del suministro de gas natural contratado. De acuerdo a lo manifestado por la usuaria, dicho reclamo se registró con el N° REC-10430-WEB-2021.
- 1.2 La “queja” presentada por la usuaria, ante este organismo, el 8 de setiembre de 2021, en la que manifestó su disconformidad con la demora de la concesionaria en la habilitación del suministro contratado, precisando que presentó el reclamo N° REC-10430-WEB-2021.
- 1.3 El Oficio N° 1854-2021-OS-STOR-SC del 13 de setiembre de 2021, mediante el cual se requirió a la usuaria que, en un plazo de dos (2) días hábiles, precise el defecto de tramitación objeto de la presente queja, bajo apercibimiento de declarar inadmisibles su queja, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 37°, numeral 37.4, de la Directiva “Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”<sup>2</sup> (en adelante, Directiva de Reclamos).
- 1.4 La constancia de notificación electrónica del Oficio N° 1854-2021-OS-STOR-SC, de fecha 13 de setiembre de 2021.

<sup>1</sup> Osinergmin ha asignado a la usuaria una casilla electrónica para notificaciones, conforme se informó en el cargo de recepción de la queja presentada por ventanilla virtual:

**ATENCIÓN:**

En el marco del Decreto Supremo N° 195-2020-PCM se ha procedido a crear su casilla SNE (Sistema de Notificaciones Electrónicas del Osinergmin) con los datos declarados, cualquier notificación se realizará por ese medio, exceptuando las Solicitudes de Acceso a la Información Pública, cuya atención se realizará por el canal seleccionado.

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.

Para ingresar a su casilla electrónica, actualizar sus datos y/o revisar sus notificaciones, sírvase ingresar al siguiente link: <https://notificaciones.osinergmin.gob.pe>

<sup>2</sup> Aprobada por la Resolución N° 269-2014-OS/CD.

## 2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si la queja formulada por la usuaria cumple con los requisitos de admisibilidad.

## 3. ANÁLISIS

- 3.1. De acuerdo con el artículo 34° de la Directiva “Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”<sup>3</sup> (en adelante, Directiva de Reclamos), en cualquier estado del procedimiento de reclamo, y hasta antes de que este concluya, el usuario podrá presentar ante JARU queja contra la empresa distribuidora por alguno de los siguientes motivos:
  - a) Por la negativa injustificada a recibir o admitir a trámite su reclamo.
  - b) Por haberle cortado el servicio por la falta de pago de un monto que es materia de reclamo.
  - c) Por incluir en el recibo el monto materia de reclamo, salvo que éste haya sido emitido dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la presentación del reclamo. De igual modo, por gestionar o exigir por otros medios el pago de obligaciones que se encuentran comprendidas en procedimientos de reclamo en trámite.
  - d) Por suspender injustificadamente el procedimiento de reclamo.
  - e) Para que se declare la aplicación del silencio administrativo positivo.
  - f) Por no remitir a Osinergmin su recurso de apelación.
  - g) Por otros defectos de tramitación del procedimiento que impidan su curso regular.
- 3.2. Asimismo, el artículo 37°, numeral 37.4 de la Directiva de Reclamos establece que, de calificar como queja y haberse omitido alguno de los requisitos de admisibilidad, se otorgará a la usuaria un plazo de dos (2) días hábiles para la subsanación respectiva y que, de no subsanarse se declarará inadmisibile la queja.
- 3.3. Dado que la queja fue presentada por la usuaria sin precisar el defecto de tramitación ocurrido en el procedimiento de reclamo N° REC-10430-WEB-2021; este organismo le requirió subsane dicha omisión, a través del Oficio N° 1854-2021-OS-STOR-SC, otorgándole un plazo de dos (2) días hábiles desde su notificación.
- 3.4. Obra en el expediente el cargo de notificación del Oficio N° 1854-2021-OS-STOR-SC, en el que se verifica que esta fue efectuada de forma electrónica el 13 de setiembre de 2021.
- 3.5. Sin embargo, se advierte que transcurrido el plazo otorgado para la subsanación de las observaciones efectuadas por este organismo, el cual venció el 15 de setiembre de 2021, la usuaria no ha presentado documentación alguna que permita levantar la citada observación.
- 3.6. En tal sentido, al ser la referida subsanación indispensable para la admisión de la queja administrativa planteada por la usuaria, no corresponde a este Tribunal Administrativo evaluarla sino declarar su inadmisibilidad y posterior archivo, de conformidad con lo establecido en el antes citado artículo 37, numeral 37.4 de la Directiva de Reclamos.

---

<sup>3</sup> Aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 269-2014-OS/CD.

3.7. Sin perjuicio de lo señalado, cabe informar a la usuaria que tiene derecho a presentar nuevamente una queja, siempre que cumpla con los requisitos de admisibilidad para su presentación, contenidos en el artículo 31, numeral 36.1<sup>4</sup> de la Directiva de Reclamos.

#### 4. RESOLUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 12° del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin<sup>5</sup>, **SE RESUELVE:**

**Artículo Único.** - Declarar **INADMISIBLE** la queja presentada por la usuaria y disponer su archivo.

Con la intervención de los señores vocales: Pedro Villa Durand, Humberto Sheput Stucchi y Fernando Momiy Hada.



Firmado Digitalmente  
por: VILLA DURAND  
Pedro Glicerio FAU  
20376082114 hard  
Fecha: 20/09/2021  
12:31:34

Presidente

sg/CC

---

<sup>4</sup> "36.1 La queja deberá contener lo siguiente:

a) Nombre completo del usuario. En caso la queja sea presentada por el representante o apoderado del usuario deberá acreditarlo con la documentación correspondiente.

b) Número del documento de identidad del usuario y, de ser el caso, de su representante o apoderado.

c) 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. Osinergmin podrá proporcionar una casilla electrónica al usuario para efectos de la notificación.

d) Descripción clara y concreta de los hechos que motivan la queja.

e) Firma o huella digital, en caso la modalidad lo permita".

<sup>5</sup> Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 044-2018-OS/CD, publicado en el diario oficial El Peruano, el 14 de marzo de 2018.