

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 12561-2021-OS/JARU-S1

Lima, 07 de octubre del 2021

Expediente: N° 202100194011

Usuario: [REDACTED]

Concesionaria: Gas Natural de Lima y Callao S.A. - CÁLIDDA

Materia: Queja por otro defecto de tramitación

Suministro: [REDACTED]

Domicilio procesal: [REDACTED]

Correo electrónico: [REDACTED]

SUMILLA: *La queja por otros defectos de tramitación es improcedente cuando el petitorio no es claro ni preciso.*

1. ANTECEDENTES

- 1.1 **27 de agosto de 2021.-** El usuario presentó queja por otros defectos de tramitación. Señaló que la concesionaria no le permitió presentar su recurso de apelación, dado que no da opciones para el ingreso de este. Preciso que el personal de la concesionaria le indicó, vía telefónica, que la única manera de presentar su recurso era presencial, en cualquiera de sus locales. Adjuntó un audio de una comunicación entablada con la concesionaria.
- 1.2 **8 de setiembre de 2021.-** Mediante Carta N°R2021-134243, la concesionaria presentó sus descargos. Señaló que obra en sus registros los recursos de apelación del 1 y 2 de setiembre de 2020, con relación a los reclamos Nos. REC-10556-WEB-2021 y REC-11154-WEB-2021, los cuales han sido elevados a este organismo, para su análisis correspondiente.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si procede que este organismo emita pronunciamiento por la queja del 27 de agosto del 2021.

3. ANÁLISIS

- 3.1. El literal g) del artículo 34 de la Directiva “Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”¹ (en adelante, la Directiva), establece que, en cualquier estado del procedimiento de reclamación, el usuario podrá recurrir en queja ante la JARU, entre otros supuestos, por otros defectos de tramitación del procedimiento que impidan su curso regular.

¹ Aprobada por Resolución N° 269-2014-OS/CD.

- 3.2. La usuaria presentó queja el 27 de agosto de 2021, señalando que la concesionaria no le brindó opciones para presentar su recurso de apelación. Preciso que el personal de la concesionaria le indicó, vía telefónica, que la única forma de presentar una apelación era de manera presencial en cualquiera de sus locales.
- 3.3. La Directiva, en su numeral 36.1 establece como uno de los requisitos de admisibilidad para la presentación de quejas la descripción clara y concreta de los hechos que las motivan, lo que incluye determinar el número de suministro, cuál es la afectación y en relación a qué reclamo(s) son presentadas, indicando su fecha, materia y número de registro, requisito que no se cumplió en el presente caso.
- 3.4. Del escrito presentado por el usuario, así como el audio anexo a este, no se advierte que se haya precisado el reclamo en el cual estaría basada su queja administrativa (fecha del reclamo, petitorio y código), como pudo hacer adjuntando la constancia de atención, cargo de recepción, correo electrónico, entre otros. Asimismo, no indicó cuál habría sido la resolución cuestionada que habría intentado impugnar; por tanto, no se advierte medio probatorio alguno que permita inferir lo cuestionado por el usuario.
- 3.5. En ese sentido, no procede que este organismo emita pronunciamiento por la queja del 27 de agosto de 2021, al tener la calidad de genérica.
- 3.6. Es necesario señalar que la concesionaria informó en sus descargos que la presentación de los recursos de apelación pueden ser presentados a través del correo electrónico: atenciondereclamos@calidda.com.pe, y mediante los centros de atención al cliente.
- 3.7. Sin perjuicio de lo expuesto, cabe precisar que, el usuario puede presentar una nueva queja administrativa, detallando su petitorio de forma clara y concreta, cumpliendo con los requisitos previstos en la Directiva.
- 3.8. Asimismo, es necesario indicar que, obra en los archivos de este Organismo, los expedientes de apelación de fechas 1 y 2 de setiembre de 2021, en virtud de los reclamos Nros. REC-10556-WEB-2021 y REC-11154-WEB-2021, los cuales han sido elevados por la concesionaria, bajo los expedientes Nos. 202100197356 y 202100197349.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin², **SE RESUELVE:**

² Aprobado por Resolución N° 044-2018-OS/CD.

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 12561-2021-OS/JARU-S1

Artículo Único. - Declarar **IMPROCEDENTE** la queja por otros defectos de tramitación.



Firmado Digitalmente
por: ARELLANO
ARELLANO Maria
Margarita FAU
20376082114 hard
Fecha: 07/10/2021
13:52:11

Sala Unipersonal 1
JARU