

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 14354-2021-OS/JARU-S1

Lima, 15 de noviembre del 2021

Expediente: N° 202100236135

Usuario: [REDACTED]

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

Materia: Queja por otros defectos de tramitación

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro: [REDACTED]
[REDACTED]

Correo electrónico: [REDACTED]

SUMILLA: *La queja por otros defectos de tramitación es fundada cuando la concesionaria no cumplió con elevar el expediente de apelación, de conformidad con lo dispuesto por la Resolución N° 02168-2020-OS/JARU-SU1.*

1. ANTECEDENTES

Procedimiento de reclamo (Expediente N° 202000014714)

- 1.1. **14 de noviembre de 2019.-** El usuario habría reclamado, vía telefónica, por considerar errónea la lectura en el recibo emitido el 3 de octubre de 2019.
- 1.2. **27 de diciembre de 2019.-** Mediante Resolución N° GNLC-RES-15276-2019, la concesionaria declaró infundado el reclamo.
- 1.3. **2 de enero de 2020.-** La concesionaria notificó la Resolución N° GNLC-RES-15276-2019.
- 1.4. **17 de enero de 2020.-** [REDACTED] y Giovanna García Candiotti impugnaron la Resolución N° GNLC-RES-15276-2019.
- 1.5. **6 de marzo de 2020.-** Mediante Resolución N° 02168-2020-OS/JARU-SU1, esta Sala declaró nulo el concesorio de la apelación contenida en el documento N° REC2020-002064 de elevación del 24 de enero de 2020. Asimismo, ordenó elevar el expediente de reclamo dentro de los 5 días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, remitiendo los documentos sustentatorios correspondientes.

Procedimiento de queja

- 1.6. **19 de octubre de 2021.-** El usuario presentó, ante este organismo, queja por otros defectos de tramitación. Señaló que, hasta la fecha, la concesionaria no ha cumplido con elevar el expediente de apelación correspondiente a su reclamo del 14 de noviembre de 2019, ello en cumplimiento de lo dispuesto mediante la Resolución N° 02168-2020-OS/JARU-SU1.

- 1.7. **11 de noviembre de 2021.-** Mediante Carta N° REC2021-022136, la concesionaria presentó sus descargos. Señaló que, el 20 de octubre de 2021, se remitió la Resolución de Nulidad N° GNLC-RES-16469-2021, declarando fundado el reclamo por aplicación del silencio administrativo positivo, y se generó el aviso N° 4011114290 para ajustar el importe reclamado de S/ 35,60.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si corresponde amparar la queja presentada el 19 de octubre de 2021, por otros defectos de tramitación.

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.
- 3.2. El usuario presentó el 19 de octubre de 2021 queja por otros defectos de tramitación precisando que, hasta la fecha, la concesionaria no ha cumplido con elevar el expediente de apelación correspondiente a su reclamo del 14 de noviembre de 2019, ello en cumplimiento de lo dispuesto mediante la Resolución N° 02168-2020-OS/JARU-SU1.
- 3.3. De conformidad con lo establecido por el numeral 19.1 de la Directiva, es la empresa distribuidora quien debe acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa respecto a la materia reclamada.
- 3.4. De la revisión del acervo documentario que obra en este organismo, se advierte que mediante la Resolución N° 02168-2020-OS/JARU-SU1 del 6 de marzo de 2020, esta Sala declaró nulo el concesorio de la apelación contenida en el documento N° REC2020-002064 de elevación del 24 de enero de 2020. Asimismo, ordenó elevar el expediente de reclamo dentro de los 5 días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, remitiendo los documentos sustentatorios correspondientes.
- 3.5. Al respecto, se aprecia que, el 9 de marzo de 2020, la concesionaria tomó conocimiento de lo dispuesto por esta Sala mediante la Resolución N° 02168-2020-OS/JARU-SU1. En ese sentido, la concesionaria se encontraba obligada a elevar el expediente de apelación hasta el 11 de junio de 2020²; sin embargo, no se advierte lo haya hecho.
- 3.6. Por lo tanto, corresponde amparar la queja presentada por el usuario y ordenar a la concesionaria que proceda a elevar el recurso de apelación del 17 de enero de 2020 contra la Resolución N° GNLC-RES-15276-2019, conjuntamente con el expediente de

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

² El 15 de marzo de 2020, el Poder Ejecutivo suspendió el cómputo de los plazos de tramitación de los procedimientos administrativos sujetos a silencio positivo y negativo que se encontraban en trámite, hasta el 10 de junio de 2020. (Decretos de Urgencia N° 026-2020, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 15 de marzo de 2020, Decreto Supremo N° 076-2020-PCM, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 28 de abril de 2020 y Decreto Supremo N° 087-2020-PCM, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 20 de mayo de 2020)

reclamo completo, a este organismo, dentro de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin³, **SE RESUELVE:**

Artículo 1°. - Declarar **FUNDADA** la queja por otros defectos de tramitación.

Artículo 2°. - La concesionaria deberá proceder a elevar el recurso de apelación presentado el 17 de enero de 2020 contra la Resolución N° GNLC-RES-15276-2019, así como el expediente de reclamo, conjuntamente con sus descargos, dentro del plazo previsto en el numeral 23.1 de Directiva "Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural", contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución.

Artículo 3°. - La concesionaria deberá informar al usuario y a este organismo sobre el cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los 10 días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, adjuntando los documentos en los que conste el cumplimiento de lo ordenado.



Firmado Digitalmente
por: DIAZ DIAZ
Claudia Valeria FAU
20376082114 hard
Fecha: 15/11/2021
18:55:17

Sala Unipersonal 1
JARU

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