

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1  
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN  
EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 15821-2021-OS/JARU-S1**

Lima, 10 de diciembre del 2021

**Expediente:** N° 202100258696

**Usuario:** [REDACTED]

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

**Materia:** Queja por otros defectos de tramitación

**Suministro:** [REDACTED]

**Domicilio procesal:** [REDACTED]

**Correo electrónico:** [REDACTED]

**SUMILLA:** *La queja es improcedente cuando el procedimiento de reclamo concluyó con una resolución de segunda y última instancia administrativa.*

**1. ANTECEDENTES**

**Procedimiento de reclamo (Expediente N° 202100237865)**

***Reclamo N° REC-12571-WEB-2021***

- 1.1 **27 de agosto de 2021.-** Carmen Rosa Sánchez Sánchez de Portuguez reclamó por considerar excesiva la facturación del recibo emitido el 26 de agosto de 2021. Manifestó que le ha facturado el monto de S/48,60, siendo este el doble de su promedio mensual y sin conocer el motivo del mismo, ya que no puede descargar el recibo de la Oficina Virtual.
- 1.2 **21 de setiembre de 2021.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-14719-2021, la concesionaria declaró infundado el reclamo respecto al consumo y el cargo de reconexión por mantenimiento quinquenal facturados en el recibo emitido el 26 de agosto de 2021.
- 1.3 **13 de octubre de 2021.-** Carmen Rosa Sánchez Sánchez de Portuguez interpuso, a través de este organismo, un recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-14719-2021.
- 1.4 **13 de octubre de 2021.-** Mediante Oficio N° 808-2021-OS-OC/OSI, este organismo trasladó a la concesionaria el recurso administrativo presentado contra la Resolución N° GNLC-RES-14719-2021.
- 1.5 **21 de octubre de 2021.-** La concesionaria elevó los actuados en el presente procedimiento.

- 1.6 **3 de diciembre de 2021.-** Mediante Resolución N° 15626-2021-OS/JARU-S2, este organismo declaró fundado el reclamo del 27 de agosto de 2021, por el recibo emitido el 26 de agosto de 2021, en aplicación de silencio administrativo positivo; quedando agotada la vía administrativa.

#### **Procedimiento de queja actual**

- 1.7 **17 de noviembre de 2021.-** El usuario presentó, ante este organismo, queja por otros defectos de tramitación. Señaló que, no se le permitía presentar su recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-14719-2021, con relación a su reclamo registrado con el código N° REC-12571-WEB-2021; toda vez que, se le informó que, el único medio a través del cual se pueden presentar recursos administrativos es de forma presencial; en ese sentido, solicitó que se brinden las sanciones administrativas correspondientes a la concesionaria. Además, agregó que, el correo electrónico brindado por la concesionaria no está habilitado para tales efectos.
- 1.8 **2 de diciembre de 2021.-** Mediante Carta N° REC2021-023759, la concesionaria presentó sus descargos. Señaló que, el 25 de noviembre de 2021, mediante Oficio N° 898-2021-OS/OSI se registró el recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-17946-2021.

## **2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN**

Determinar si procede que esta Sala emita pronunciamiento respecto a la queja del 17 de noviembre de 2021.

## **3. ANÁLISIS**

- 3.1 Si bien el reclamo fue presentado por Carmen Rosa Sánchez Sánchez de Portuguez y la queja por [REDACTED] de la revisión de los documentos que obran en el expediente se observa que este último indicó información relacionada al procedimiento de reclamo y al suministro, por lo que se desprende que es usuario del servicio, y, en consecuencia, cuenta con legitimidad para obrar, de conformidad con lo establecido en el Anexo 1: Definiciones de la Directiva "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"<sup>1</sup> (en adelante, la Directiva).
- 3.2 El numeral 28.2 de la Directiva establece que con la resolución emitida por Osinergmin queda agotada la vía administrativa a efectos de interponer las acciones judiciales correspondientes.
- 3.3 De la revisión del acervo documentario que obra en este organismo, se advierte la Resolución N° 15626-2021-OS/JARU-S2 emitida el 3 de diciembre de 2021, mediante la cual este organismo, declaró fundado el reclamo del 27 de agosto de 2021, por el recibo emitido el 26 de agosto de 2021, en aplicación de silencio administrativo positivo; quedando agotada la vía administrativa.

---

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

- 3.4 De acuerdo con el numeral 169.1 del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General<sup>2</sup>, la finalidad de una queja es subsanar los defectos ocurridos antes de la resolución definitiva de los reclamos; por lo que, al haber concluido el procedimiento de reclamo iniciado el 27 de agosto de 2021 (N° REC-12571-WEB-2021) con una resolución de segunda y última instancia administrativa, no procede emitir pronunciamiento por la queja del 17 de noviembre de 2021, de conformidad con el numeral 37.2<sup>3</sup> de la Directiva.
- 3.5 No obstante, resulta necesario precisar que, de considerarlo pertinente, el usuario puede solicitar la verificación de cumplimiento de la Resolución N° 15626-2021-OS/JARU-S2, ante la Secretaría Técnica Adjunta de este organismo, de conformidad con lo establecido en el artículo 39.3<sup>4</sup> de la Directiva.
- 3.6 Sin perjuicio de lo expuesto, es preciso señalar que, el requerimiento del usuario de que se brinden sanciones administrativas a la concesionaria, no califica como ninguna de las causales de queja establecidas en el artículo 34 de la Directiva, dado que no evidencia con lo señalado que cuestione la obstaculización del curso regular de un procedimiento de reclamo en trámite.

#### 4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin<sup>5</sup>, **SE RESUELVE:**

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



Firmado Digitalmente  
por: DIAZ DIAZ  
Claudia Valeria FAU  
20376082114 hard  
Fecha: 10/12/2021  
22:39:02

Sala Unipersonal 1  
JARU

<sup>2</sup> Aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

<sup>3</sup> "37.2 La queja será declarada improcedente cuando el procedimiento de reclamo haya concluido o no subsista el defecto de tramitación materia de queja (...)"

<sup>4</sup> "39.3 La supervisión del cumplimiento de las resoluciones emitidas por JARU en los procedimientos que no involucren las materias antes mencionadas, así como de las resoluciones emitidas por las empresas distribuidoras en primera instancia o en las actas de acuerdo y conciliación, se efectúa a pedido del usuario."

<sup>5</sup> Aprobado por Resolución N° 044-2018-OS/CD.