

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN Nº 16211-2021-OS/JARU-S1**

Lima, 17 de diciembre del 2021

Expediente: N° 202100268334

Usuaría: [REDACTED]

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

Materia: Queja por aplicación de silencio administrativo positivo y por otros defectos de tramitación

Ubicación del suministro: [REDACTED]

Correo electrónico: [REDACTED]

SUMILLA: La queja por aplicación de silencio administrativo positivo y por otros defectos de tramitación es improcedente cuando el petitorio no es claro ni concreto.

1. ANTECEDENTES

1.1 **30 de noviembre de 2021.-** La usuaria presentó, ante este organismo, queja por aplicación de silencio administrativo positivo y por otros defectos de tramitación. Señaló que, el 4 de noviembre de 2021 presentó un reclamo por mal servicio, mala información y cobros pasados que no se encuentran detallados en el recibo, con relación al suministro N° [REDACTED] toda vez que, se liberó un monto sin explicación, el cual, al acumularse impago junto a otro recibo generó el corte del servicio; a pesar de que, a dicha fecha, se encontraba al día en sus pagos. Además, precisó que la respuesta al mencionado reclamo fue el 9 de noviembre de 2021, vía correo electrónico; sin embargo, se envió un documento en blanco; motivo por el cual, presentó su recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-17239-2021, desconociendo su contenido, debido a que fue brindado, vía telefónica.

1.2 **15 de diciembre de 2021.-** Mediante Carta N° REC2021-024593, la concesionaria presentó sus descargos. Señaló que se verificó el escrito del 30 de noviembre de 2021, advirtiéndose que el número de suministro N° [REDACTED] asimismo, precisó que con el número de Documento Nacional de Identidad 42054007 no se encuentra titular del servicio. Además, agregó que la usuaria no mencionó el número del reclamo y la resolución que no ha recibido válidamente por correo electrónico.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si procede que esta Sala emita pronunciamiento respecto a la queja del 30 de noviembre de 2021.

3. ANÁLISIS

- 3.1 El numeral 36.1 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 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.
- 3.2 Al respecto, la usuaria presentó queja por aplicación de silencio administrativo positivo y por otros defectos de tramitación; mediante el cual señaló, entre otros, que el 4 de noviembre de 2021 presentó un reclamo ante la concesionaria por mal servicio, mala información y cobros pasados que no se encuentran detallados en el recibo. Además, precisó que la respuesta al mencionado reclamo fue el 9 de noviembre de 2021, vía correo electrónico; sin embargo, se envió un documento en blanco; motivo por el cual, presentó su recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-17239-2021, desconociendo su contenido, debido a que fue brindado, vía telefónica.
- 3.3 De la revisión del escrito de queja del 30 de noviembre de 2021 se advierte que la usuaria no cumplió con consignar válidamente el número de suministro vinculado a su servicio; así tampoco, cumplió con precisar el petitorio del reclamo (recibo cuestionado), y el código del registro asignado por la concesionaria; como pudo hacerlo adjuntando la copia de la constancia de recepción del reclamo, la hoja del libro de reclamaciones, el historial de llamadas, o el correo electrónico remitido a la concesionaria, de ser el caso, entre otros; por tanto, no se advierte medio probatorio alguno que permita inferir lo cuestionado por la usuaria.
- 3.4 En ese sentido, no procede que este organismo emita pronunciamiento, respecto de la queja del 30 de noviembre de 2021, al tener la calidad de genérica.
- 3.5 Sin perjuicio de lo anterior, cabe mencionar que, de considerarlo conveniente, la usuaria puede presentar una nueva queja respecto a la materia cuestionada, realizando una descripción clara y concreta de los hechos que la motivan (especificar el número de suministro, la fecha exacta del reclamo y su número de registro, así como el petitorio del mismo) de conformidad con lo establecido en el numeral 36 de la Directiva.

4. RESOLUCIÓN

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

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

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° 16211-2021-OS/JARU-S1

Artículo Único. - Declarar **IMPROCEDENTE** la queja por aplicación de silencio administrativo positivo y por otros defectos de tramitación.



Firmado Digitalmente
por: DIAZ DIAZ
Claudia Valeria FAU
20376082114 hard
Fecha: 17/12/2021
21:57:39

Sala Unipersonal 1
JARU