

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 8258-2021 OS/JARU-S2

Lima, 25 de junio del 2021

Expediente N° 202100024090

Usuaría: [REDACTED]

Materia: Queja por negativa a admitir a trámite el reclamo

Suministro: [REDACTED]

Domicilio procesal: [REDACTED]

Correo electrónico autorizado¹: [REDACTED]

SUMILLA: La queja por negativa a admitir a trámite el reclamo es improcedente, debido a que la empresa distribuidora cumplió con registrar el reclamo, con posterioridad a su presentación.

1. ANTECEDENTES

- 1.1. **1 de febrero de 2021.-** La usuaria presentó una queja, ante este organismo, por la negativa a admitir a trámite su reclamo. Manifestó que, en varias oportunidades habría tratado de presentar un reclamo ante la empresa distribuidora, por motivo que no se encontraba de acuerdo con el fraccionamiento del costo por instalación de suministro de gas natural; sin embargo, indicó que esta se habría negado a registrar su escrito de reclamo.
- 1.2. **17 de marzo de 2021.-** La usuaria reclamó por no estar de acuerdo con el Financiamiento del costo de instalación. Manifestó que habría acordado con la empresa distribuidora para pagarlo al contado y no en cuotas.
- 1.3. **24 de marzo de 2021.-** Esta Junta remitió ante la empresa distribuidora la queja presentada.
- 1.4. **5 de abril de 2021.-** La empresa distribuidora remitió ante esta Junta sus descargos respectivos.
- 1.5. **7 de abril de 2021.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-05504-2021, la empresa distribuidora declaró improcedente el reclamo.
- 1.6. **16 de abril de 2021.-** La usuaria interpuso un recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-05504-2021.
- 1.7. **23 de abril de 2021.-** La empresa distribuidora elevó los actuados a esta Junta.

¹ En la presentación de su queja, la usuaria autorizó que se le notifique en su correo electrónico.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si corresponde amparar la queja por no admitir a trámite su reclamo.

3. ANÁLISIS

- 3.1 En cualquier estado del procedimiento de reclamo, los usuarios podrán recurrir en queja ante esta Junta, entre otros casos, por la negativa injustificada de la empresa distribuidora a admitir a trámite un reclamo, según el artículo 34 del "Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural² (en adelante, el Procedimiento de Reclamos).
- 3.2 La queja tiene por finalidad subsanar los defectos ocurridos durante la tramitación de un procedimiento administrativo, de conformidad con el numeral 169.1 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444³.
- 3.3 La queja será declarada improcedente cuando el procedimiento de reclamo haya concluido o no subsista el defecto de tramitación materia de queja. Asimismo, podrá declararse improcedente la queja por las causales previstas en el numeral 2 del artículo 20, que resulten aplicables, según el numeral 37.2 del Procedimiento de Reclamos.
- 3.4 En el presente procedimiento, la usuaria presentó, el 1 de febrero de 2021, una queja por la negativa a admitir a trámite su reclamo por motivo que no se encontraba de acuerdo con el fraccionamiento del costo por instalación de suministro de gas natural efectuada por la empresa distribuidora.
- 3.5 De igual forma, la empresa distribuidora, manifestó que habría procedido a registrar el reclamo presentado por la usuaria con el código de registro N° REC-03694-WEB-2021, el 17 de marzo de 2021, de acuerdo a lo dispuesto por este organismo.
- 3.6 Asimismo, se advierte que el reclamo presentado por la usuaria (por motivo que no se encontraba de acuerdo con el fraccionamiento del costo por instalación de suministro de gas natural efectuada por la empresa distribuidora sin su previo consentimiento), habría sido registrado por la empresa distribuidora el 17 de marzo de 2021, a través del formato de reclamo N° REC-03694-WEB-2021. Asimismo, adjuntó la documentación respectiva para respaldar dicha recepción.
- 3.7 En consecuencia, contrariamente a lo manifestado por la usuaria, se verifica que la empresa distribuidora sí tramitó su reclamo y que éste fue registrado con posterioridad a la presentación de la queja, por lo que no se advierte en la actualidad algún defecto que subsanar en la tramitación del procedimiento de reclamo, no correspondiendo emitir pronunciamiento sobre la queja formulada.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos del Osinergmin⁴, **SE RESUELVE:**

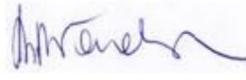
² Aprobada mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD.

³ Aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

⁴ Aprobado mediante la Resolución N° 044-2018-OS/CD.

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 8258-2021 OS/JARU-S2

Artículo Único.- Declarar **IMPROCEDENTE** la queja por negativa a admitir a trámite el reclamo.



Firmado Digitalmente
por: BRASCHI O'HARA
Ricardo Abelardo Sixto
FAU 20376082114 hard
Fecha: 25/06/2021
19:50:24

Sala Unipersonal 2
JARU