

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 4532-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 29 de marzo del 2021

Expediente N° 202100032926

Recurrente: [REDACTED]

Materia: Excesivo consumo facturado

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro y domicilio procesal: [REDACTED]

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-02324-2021

SUMILLA: Es nulo el acto de elevación del recurso administrativo, de fecha 12 de febrero de 2021, dado que el expediente administrativo se encuentra incompleto.

NOTA: Para facilitar la comprensión de la presente resolución, se sugiere la lectura del folleto explicativo que se adjunta.

1. ANTECEDENTES

- 1.1. **29 de diciembre de 2020.-** La recurrente, mediante la página web de la empresa distribuidora, habría reclamado por el obro indebido en su recibo del cargo distribución variable el cual considera que representaba más de 150% de su consumo, por lo que solicitaba su devolución.

SAP Agente Interaction Center

Sra. ELSA MARTHA YSLAO AGUILAR

Reclamo Osinergmin: 8007796386, RECLAMO

ID: 8007796386

Solicitante: ELSA MARTHA YSLAO AGUILAR

Persona de contacto: 151811 Instal... 42425

Cuenta Contrato: 151811 Instal... 42425

Tipo de Cliente: Residencial

Relación con el Titular:

Descripción: RECLAMO

Contralista:

Estado: Aviso Cerrado

Resultado:

Carta de Contrastación: No

Reclamo de 60 días:

Resultado de la Operación: No Aplica

Especificación: No Aplica

Petitorio

Av. La Marina 2521 - San Miguel Lima - Peru

Yo, ELSA MARTHA YSLAO AGUILAR, identificado con DNI N° 09315114, domiciliada en Jr. Las Micas N° 220 de la Urb. Flores 78, San Juan de Lurigancho-Lima, a usted con el debido respeto me presento y digo: La presente es para solicitarle se me devuelva el cobro indebido en mis recibos de consumo de gas natural, por distribución variable que son más de 150% que mi consumo de gas, por ejemplo, en un recibo mi consumo de gas era el 10.00 la distribución variable era el 18.00... El consumo de gas era...

Jerarquía

Reclamo Secundario: ☐

Notificación

- 1.2. **2 de febrero de 2021.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-02324-2021, la empresa distribuidora declaró infundado el reclamo por los conceptos de distribución variable y servicio de transporte facturados en los recibos del servicio.
- 1.3. **10 de febrero de 2021.-** La recurrente impugnó la Resolución N° GNLC-RES-02324-2021. Manifestó que:

- Es falso que reclamada el concepto de servicio de transporte y que en sus solicitudes no menciona tal cargo.
- Su reclamo fue por el cargo distribución variable.

1.4. **12 de febrero de 2021.-** Mediante el documento REC2021-003821, la empresa distribuidora elevó los actuados a esta Junta.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si corresponde emitir pronunciamiento respecto del reclamo de la recurrente.

3. ANÁLISIS

3.1 En el numeral 23.1 del Procedimiento “Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”¹ (en adelante, el Procedimiento de Reclamos), se señala que cuando el usuario presente recurso de apelación dentro del plazo establecido, la empresa distribuidora deberá remitir copia completa y legible del expediente administrativo a JARU, en el plazo de cinco días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha que recibe el recurso del usuario o que le es remitido por Osinergmin.

3.2 Además, en el numeral 23.2 del citado procedimiento, se indica que el expediente administrativo deberá ser remitido con el Formato N° 6 del Anexo 2 del Procedimiento de Reclamos, debiendo contener correlativamente todos los actuados en primera instancia, desde el reclamo del usuario, y los sucesivos actuados.

3.3 Del contenido del expediente elevado a este organismo, el 12 de febrero de 2021, a través del documento REC2021-003821, se advierte que el reclamo registrado por la empresa distribuidora con el **Formato del Reclamo N° REC-22038-WEB-2020**, de fecha 29 de diciembre de 2020, fue presentado por la recurrente a través de la página Web de la empresa distribuidora. Si bien obra en expediente la fuente original del reclamo (pantalla captura del registro de reclamo); sin embargo, **el petitorio se encuentra incompleto; por lo que no se puede verificar todos los cuestionamientos y argumentos del reclamo inicial presentado por la recurrente, así como tampoco la dirección procesal que habría consignado.**

3.4 Por lo tanto, dado que el expediente administrativo de reclamo elevado no contiene la documentación completa del reclamo presentado por la recurrente, se desprende que la empresa distribuidora incurrió en la causal de nulidad establecida en los numerales 1 y 2 del artículo 10 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444² (en adelante, TUO de la LPAG) (debida motivación y contravención a la ley) al haberse incumplido con los requisitos de validez del acto administrativo contenido en los numerales 2 y 4 del artículo 3 de la misma norma (objeto y contenido y debida motivación).

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

² Aprobado mediante el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

- 3.5 En tal sentido, de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 227.2 del TUO de la LPAG, corresponde a esta Sala declarar nulo el acto de elevación, del 12 de febrero de 2021, contenido en el Documento REC2021-003821.
- 3.6 Por lo tanto, la empresa distribuidora deberá elevar el expediente de reclamo incluyendo la documentación completa sobre el reclamo inicial presentado por la recurrente, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 23 de la Procedimiento de Reclamos.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin³, **SE RESUELVE:**

Artículo 1.º - Declarar **NULO** el acto de elevación del recurso administrativo contenido en el documento de elevación REC2021-003821 del 12 de febrero de 2021.

Artículo 2.º.- La empresa distribuidora, en un plazo de cinco (5) días hábiles siguientes de notificada la presente resolución, deberá proceder a elevar nuevamente el expediente administrativo, adjuntando todos los documentos actuados para emitir su pronunciamiento (incluyendo los señalados en el numeral 3.3 de la presente resolución), conforme a lo establecido en el Procedimiento de Reclamos.

Artículo 3.º.- La empresa distribuidora deberá informar a este organismo del cumplimiento de lo dispuesto en el numeral precedente de la presente resolución, dentro de los siete (7) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, adjuntando los documentos sustentatorios correspondientes.


Firmado Digitalmente
por: ARELLANO
ARELLANO Maria
Margarita FAU
20376082114 soft
Fecha: 29/03/2021
19:11:14

Sala Unipersonal 2
JARU

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