

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 11645-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 13 de septiembre del 2021

Expediente N° 202100045037

Usuario: [REDACTED]

Materia: Queja por aplicación del silencio administrativo positivo

Suministro: [REDACTED]

Correo electrónico autorizado: [REDACTED]

SUMILLA: La queja por aplicación del silencio administrativo positivo es improcedente, debido a que el procedimiento de reclamo al cual se refiere concluyó definitivamente con la Resolución N° 9903-2021 OS/JARU-S2.

1. ANTECEDENTES

Procedimiento de reclamo N° REC-17790-TEL-2020 (Expediente N° 202100116042)

- 1.1 **22 de octubre de 2020.-** El usuario presentó un reclamo, a través del canal telefónico de la empresa distribuidora, por considerar excesivo el consumo facturado en el recibo emitido el 25 de setiembre de 2020².
- 1.2 **1 de diciembre de 2020.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-17818-2020, la empresa distribuidora declaró fundado el reclamo presentado.

En esa misma fecha, la empresa distribuidora notificó la Resolución N° GNLC-RES-17818-2020, a la dirección electrónica del usuario.
- 1.3 **19 de mayo de 2021.-** El usuario interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-17818-2020.
- 1.4 **25 de mayo de 2021.-** La empresa distribuidora elevó los actuados en el presente procedimiento a esta Junta.
- 1.5 **5 de agosto de 2021.-** Mediante Resolución N° 9903-2021 OS/JARU-S2, esta Junta declaró fundado el reclamo por el consumo facturado en el recibo emitido el 25 de setiembre de 2020, en aplicación del silencio administrativo positivo.

Procedimiento de queja (Expediente N° 202100045037)

¹ Tal como consta en el "Formato 3: Queja" del 28 de febrero de 2021, cuya copia obra en el expediente, según el cual el usuario manifestó expresamente su aceptación con la notificación digital al correo electrónico consignado.

² Conforme se ha consignado en el "Formato de Reclamo N° REC-17790-TEL-2020" del 22 de octubre de 2020, generado por la empresa distribuidora para el registro del reclamo telefónico presentado por el usuario en esa fecha; sin embargo, en la documentación remitida por la empresa distribuidora no obra la grabación del audio correspondiente al reclamo telefónico correspondiente.

- 1.6 **1 de marzo de 2021.-** El usuario presentó, ante este organismo, una queja por aplicación del silencio administrativo positivo. Manifestó que la empresa distribuidora no habría cumplido con emitir ni notificar el pronunciamiento correspondiente respecto de su reclamo, dentro del plazo establecido en la normativa vigente.
- 1.7 **31 de marzo de 2021.-** Mediante oficio N° 1016-2021-OS-STOR-SU2 este organismo, remitió ante la empresa distribuidora la queja presentada, a fin de que emita sus descargos.
- 1.8 **9 de abril de 2021.-** La empresa distribuidora remitió ante esta Junta sus descargos.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si corresponde amparar la queja por aplicación del silencio administrativo positivo.

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 aplicación del silencio administrativo positivo, según el artículo 34 del *"Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"*³ (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° 27444⁴ (en adelante, TUO de la LPAG).
- 3.3 Se dice, entonces, que el presupuesto objetivo de una queja, aplicable al tipo de quejas que se recogen en el Procedimiento de Reclamos, consiste en la subsistencia del derecho alegado y la posibilidad vigente de subsanación del defecto acaecido en el procedimiento de reclamo principal, como remedio procedimental y mecanismo garantizador del debido procedimiento administrativo en que se yergue la queja, pues de lo contrario no tiene objeto continuar con su tramitación⁵.
- 3.4 Con la resolución JARU confirmando o revocando lo resuelto por la empresa distribuidora u operando el silencio administrativo negativo por acción del reclamante, queda agotada la vía administrativa, quedando expedito el derecho de las partes que se considere afectada de interponer las acciones judiciales correspondientes, según el numeral 28.2 del Procedimiento de Reclamos.
- 3.5 Asimismo, **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 artículo 37 del Procedimiento de Reclamos.

³ Aprobado mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD.

⁴ Aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

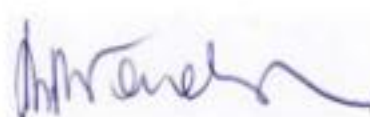
⁵ LOPEZ MATSUOKA, Jaime Arturo. *"La finalidad de la queja por defecto de tramitación como garantía del procedimiento"*. Diálogo con la Jurisprudencia N° 106, Vol. 13, julio 2007.

- 3.6 En el caso bajo análisis, el usuario presentó un escrito de queja manifestando la empresa distribuidora no habría emitido ni notificado oportunamente su pronunciamiento respecto de su reclamo presentado el 22 de octubre de 2020 por el excesivo consumo facturado en el recibo emitido el 25 de setiembre de 2020.
- 3.7 En ese sentido, teniendo en cuenta que la queja tiene por finalidad subsanar los defectos ocurridos durante la tramitación de un procedimiento administrativo, **resulta pertinente evaluar si el procedimiento de reclamo del 22 de octubre de 2020, se encuentra en trámite o ya culminó válidamente en sede administrativa.**
- 3.8 Sobre el particular, obra en el expediente N° 202100116042, la Resolución N° 9903-2021 OS/JARU-S2 del 5 de agosto de 2021, mediante la cual esta Junta declaró fundado el reclamo presentado el 22 de octubre de 2020 por el excesivo consumo facturado en el recibo emitido el 25 de setiembre de 2020, en aplicación del silencio administrativo positivo; **culminando dicho procedimiento de forma definitiva en sede administrativa.**
- 3.9 En consecuencia, teniendo en cuenta que la queja tiene por finalidad subsanar los defectos ocurridos **durante** la tramitación de un procedimiento administrativo de reclamo, al haber concluido este con la Resolución N° 9903-2021 OS/JARU-S2, con anterioridad a la formulación de la queja, **no corresponde que esta Sala emita pronunciamiento respecto del fondo de la presente queja formulada por el usuario.**

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin⁶, **SE RESUELVE:**

Artículo Único. - Declarar **IMPROCEDENTE** la queja por aplicación del silencio administrativo positivo presentada por el usuario.



Firmado Digitalmente
por: BRASCHI O'HARA
Ricardo Abelardo Sixto
FAU 20376082114 hard
Fecha: 13/09/2021
16:20:37

Sala Unipersonal 2
JARU

⁶ Aprobado mediante la Resolución N° 044-2018-OS/CD.