

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 10180-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 13 de agosto del 2021

Expediente N° 202100053235

Recurrente: [REDACTED]
[REDACTED]

Materia: Reclamo genérico

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro y domicilio procesal: [REDACTED]
[REDACTED]

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-03373-2021

SUMILLA: No correspondía que la empresa distribuidora emita pronunciamiento de fondo por el reclamo del 18 de enero de 2021, al haber contravenido una norma reglamentaria, debido a que emitió pronunciamiento respecto de un reclamo genérico e impreciso, por lo que deberá solicitar a la recurrente que precise el periodo reclamado en el cual considera que los importes facturados fueron excesivos.

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

1. ANTECEDENTES

- 1.1. **18 de enero de 2021.-** La recurrente, mediante la página web de la empresa distribuidora, reclamó señalando que ha observado el desarrollo de sus consumos en el año 2020 y ha notado que superan por mucho en m³ el servicio de GLP. Manifestó que existía una gran diferencia con el servicio del gas GLP, a pesar que en su predio continúan siendo cuatro (4) personas y no han cambiado sus hábitos de consumo.
- 1.2. **19 de febrero de 2021.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-03373-2021, la empresa distribuidora declaró infundado el reclamo por el consumo facturado en el recibo emitido el 29 de diciembre de 2020.
- 1.3. **8 de marzo de 2021.-** La recurrente interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-03373-2021. Manifestó su desacuerdo con la resolución impugnada y agregó no haberse negado al contraste de su medidor, lo que solicitaba es que se realice a iniciativa de la empresa o por disposición de este organismo, por motivos económicos.
- 1.4. **11 de marzo de 2021.-** La empresa distribuidora elevó los actuados a esta Junta.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si corresponde emitir pronunciamiento respecto del reclamo presentado por el recurrente el 18 de enero de 2021.

3. ANÁLISIS

- 3.1 De la revisión del expediente se observa que el recurrente reclamó alegando que luego de observar el desarrollo de sus consumos en el año 2020, estos superan el consumo que realizaba de GLP; **sin embargo, no precisó el mes o meses en que consideraba que los consumos fueron excesivos, ni tampoco es posible desprenderlo de su recurso de apelación.**
- 3.2 Por su parte, la empresa distribuidora emitió pronunciamiento, declarando infundado el reclamo por el concepto de distribución variable.
- 3.3 Debe indicarse que en el inciso d) del artículo 17.1 del “Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”¹ (en adelante, Procedimiento de Reclamos), se establece como uno de los requisitos para que la empresa distribuidora admita a trámite un reclamo y se inicie el cómputo del plazo para que se resuelva aquél, **que el petitorio sea claro y preciso.**
- 3.4 Asimismo, en el artículo 17.2 del Procedimiento de Reclamos se establece que en caso no se cumpla con alguno de los requisitos de admisibilidad, la empresa distribuidora podrá requerir al usuario, en el plazo de dos (2) días hábiles para que subsane la omisión. **Dicha subsanación deberá efectuarse dentro de los dos (2) días hábiles de solicitada la misma. De no hacerlo, se declarará inadmisibile el reclamo.**
- 3.5 En tal sentido, se aprecia que la empresa distribuidora emitió pronunciamiento respecto de un reclamo planteado de manera genérica y lo resolvió bajo su consideración, **a pesar que pudo haber efectuado un control oportuno de admisibilidad respecto del mismo**, a fin de aclarar el petitorio y sobre todo resolver el mismo motivadamente, configurándose las causales de nulidad establecidas en el artículo 10, numeral 1 del Texto Único Ordenado de la del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444² (contravención a una norma de carácter reglamentario: Procedimiento de Reclamos) y en el numeral 2) del artículo 10 de la misma Ley, en concordancia con el numeral 4) del artículo 3 (motivación del acto).
- 3.6 En consecuencia, es de aplicación lo dispuesto en el literal c) del numeral 3 del artículo 25 del Procedimiento de Reclamos, en el que se establece que, constatada la existencia de una causal de nulidad, además de proceder con su declaración, cuando no sea posible pronunciarse sobre el fondo del asunto, se dispondrá la reposición del procedimiento al momento en que el vicio se produjo estableciendo el plazo para las acciones que se dispongan.
- 3.7 Por ello, corresponde reponer el procedimiento al estado en que la empresa distribuidora solicite a la recurrente que precise cuál es el periodo o meses reclamados en el cual considera que los importes facturados fueron excesivos a fin de que la empresa emita pronunciamiento por los meses efectivamente reclamados, **otorgándole un plazo de dos (2) días para hacer llegar su respuesta, bajo apercibimiento de declarar inadmisibile su reclamo y ordenar el archivo del expediente.**

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

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

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 **NULA** la Resolución N° GNLC-RES-03373-2021, y lo actuado con posterioridad a esta.

Artículo 2.º.- La empresa distribuidora deberá reponer el procedimiento al estado en que, dentro del plazo de dos (2) días hábiles de notificada la presente resolución, proceda a solicitar a la recurrente que precise el mes o meses reclamados en los cuales considera que los importes facturados fueron excesivos. Además, deberá otorgarle un plazo de dos (2) días hábiles para hacer llegar su respuesta bajo apercibimiento de declarar inadmisibile su reclamo y ordenar el archivo del expediente.

Artículo 3.º.- La empresa distribuidora deberá informar a Osinergmin del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de emitida su nueva resolución, remitiendo los documentos sustentatorios correspondientes.



Firmado Digitalmente
por: BRASCHI O'HARA
Ricardo Abelardo Sixto
FAU 20376082114 hard
Fecha: 13/08/2021
19:58:24

Sala Unipersonal 2
JARU

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