

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2  
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN  
EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 6101-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 04 de mayo del 2021

Expediente N° 202100061886

Recurrente: [REDACTED]  
[REDACTED]

Materia: Excesivo consumo facturado

Suministro: [REDACTED]

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

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-18455-2021

**SUMILLA:** Es nulo el acto de elevación del recurso administrativo, de fecha 22 de marzo 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. **8 de setiembre de 2020.**- El recurrente, vía comunicación telefónica, *habría* reclamado por considerar excesivo el consumo facturado en el recibo N° S001-05947134, emitido el 4 de agosto de 2020. Dicho reclamo se registró con el código de reclamo N° REC-14539-TEL-2020.
- 1.2. **1 de diciembre de 2020.**- Mediante la Resolución N° GNLC-RES-18455-2020, la empresa distribuidora declaró infundado el reclamo por el consumo facturado en el recibo emitido el 4 de agosto de 2020 (código de reclamo N° REC-14539-TEL-2020).
- 1.3. **25 de enero de 2021.**- El recurrente *habría* presentado un recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-18455-2020.
- 1.4. **29 de enero de 2021.**- Mediante el documento REC2021-002566 (emitido el 28 de enero de 2021), la empresa distribuidora elevó los actuados a esta Junta.
- 1.5. **10 de marzo de 2021.**- Mediante la Resolución N° 3618-2021-OS/JARU-S2, este organismo dispuso que la empresa distribuidora eleve nuevamente el expediente administrativo debido a que se encontraba incompleto.
- 1.6. **22 de marzo de 2021.**- Mediante el documento REC2021-002566 (emitido el 18 de marzo de 2021), la empresa distribuidora elevó los actuados en el presente procedimiento a esta Junta.

## 2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si corresponde emitir pronunciamiento respecto del reclamo del 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”<sup>1</sup> (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 22 de marzo de 2021, vía el Sistema de Gestión de Documentos Digitales, se advierte que no se incluyó el archivo digital del audio del reclamo presentado por el recurrente, a pesar de que en la Constancia de Reclamo Inicial N° REC-14539-TEL-2020 se indica que la forma de reclamo fue **mediante** [REDACTED]
- 3.4. Asimismo, del contenido del expediente, **si bien la empresa distribuidora adjuntó el “Formato de Apelación”; no obstante, esta no se aprecia la fecha en que fue interpuesto ni sello de recepción; además, no obra documentación que acredite la fecha de presentación de este, tal como la ficha de registro, no pudiéndose computar los plazos de las actuaciones procedimentales correspondientes al presente reclamo.**
- 3.5. También, **no se incluyó los reportes de facturaciones, pagos ni el historial de consumos y lecturas completas del suministro** [REDACTED] **(desde la instalación del medidor),** información que es relevante para el adecuado análisis de los consumos en cuestión.
- 3.6. Por lo tanto, dado que el expediente administrativo de reclamo elevado no contiene la documentación completa del reclamo inicial presentado por el recurrente, se desprende que la empresa distribuidora incurrió en la causal de nulidad prevista en el artículo 10 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444<sup>2</sup> (en adelante, TUO de la LPAG), numeral 1 (contravención a una norma de carácter reglamentaria)
- 3.7. En tal sentido, de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 227.2 del TUO de la LPAG, corresponde a esta Sala declarar nulo el acto de elevación, del 22 de marzo de 2021, contenido en el documento REC2021-002566, por lo que la empresa distribuidora

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

<sup>2</sup> Aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

deberá elevar el expediente de reclamo adjuntando la información completa del reclamo presentado por el recurrente, conforme a lo indicado en los numerales 3.3, 3.4 y 3.5 de la presente resolución.

- 3.8. Finalmente, **en caso la empresa distribuidora incumpla nuevamente con lo dispuesto por la JARU, deberá tener en cuenta que en el artículo 39.6 del Procedimiento de Reclamos, se establece que, constatado el incumplimiento de las resoluciones emitidas por JARU, la Secretaría Técnica respectiva requerirá a la empresa distribuidora su cumplimiento, bajo apercibimiento de la imposición por parte de JARU de multas coercitivas como mecanismo de ejecución forzosa, sin perjuicio del inicio al procedimiento administrativo sancionador correspondiente.**

#### 4. RESOLUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin<sup>3</sup>, **SE RESUELVE:**

**Artículo 1.º.-** Declarar **NULO** el acto de elevación del recurso administrativo, del 22 de marzo de 2021, contenido en el documento de elevación REC2021-002566.

**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, incluyendo la documentación completa sobre el reclamo inicial (**incluyendo lo señalado en los numerales 3.3, 3.4 y 3.5**), de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 23 de la Procedimiento de Reclamos.

**Artículo 3.º.-** La empresa distribuidora deberá informar a este organismo de lo dispuesto en 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: BRASCHI O'HARA  
Ricardo Abelardo Sixto  
FAU 20376082114 hard  
Fecha: 04/05/2021  
18:58:46

Sala Unipersonal 2  
JARU

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