

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 6854-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 25 de mayo del 2021

Expediente N° 202100080520

Recurrente: [REDACTED]

Materia: Excesivos consumos facturados

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro: [REDACTED]

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-04602-2021

SUMILLA: La empresa distribuidora deberá elevar nuevamente el expediente de reclamo, dado que el expediente de reclamo no contiene el archivo digital con la grabación del reclamo inicial.

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

1. ANTECEDENTES

- 1.1. **23 de febrero de 2021.** El recurrente habría reclamado, vía comunicación telefónica, por considerar excesivos los consumos de los meses de del mes enero y febrero de 202. Manifestó que, normalmente consumía 15 m³ por mes pero que en el mes de enero tuvo un consumo elevado de 59 m³ y en el mes de febrero de 61 m³.
- 1.2. **17 de marzo de 2021.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-04602-2021, la empresa distribuidora declaró fundado el reclamo.
- 1.3. **7 de abril de 2021.-** El recurrente presentó un recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-04602-2021.
- 1.4. **14 de abril de 2021.-** Mediante el documento N° REC2021-007812, se elevaron los actuados 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”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 14 de abril de 2021, a través del documento REC2021-007812, se advierte que **no se incluyó el archivo digital del audio del reclamo inicial** presentado por el recurrente², no pudiéndose verificar los argumentos ni cuestionamientos dados por ésta.
- 3.4. 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 establecida en los numerales 1 y 2 del artículo 10 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444³ (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).
- 3.5. 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 14 de abril de 2021, contenido en el documento N° REC2021-007812.
- 3.6. Por lo tanto, la empresa distribuidora deberá elevar el expediente de reclamo incluyendo la documentación completa sobre el reclamo inicial presentado por el 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 Osinergmin⁴, **SE RESUELVE:**

Artículo 1.º.- Declarar **NULO** el acto de elevación del recurso administrativo contenido en el documento de elevación N° REC2021-007812 del 14 de abril de 2021.

Artículo 2.º.- La empresa distribuidora deberá cumplir con elevar el expediente de reclamo, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 23 del Procedimiento de Reclamos.

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

² Debido al código de reclamo “REC-02603-TEL-2021” consignado en el “Formato 1: Reclamo”, se puede deducir que el reclamo inicial fue planteado por comunicación telefónica.

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

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

Artículo 3.º.- La empresa distribuidora deberá informar a este organismo y al recurrente del cumplimiento de lo dispuesto en el numeral precedente de la presente resolución, dentro de los siete 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 hard
Fecha: 25/05/2021
20:48:15

Sala Unipersonal 2
JARU