

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 6929-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 26 de mayo del 2021

Expediente N° 202100081369

Recurrente: [REDACTED]
[REDACTED]

Materia: Excesivos consumos facturados

Suministro: [REDACTED]

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

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-04536-2021

SUMILLA: Es nulo el acto de elevación del recurso administrativo contenido en el documento N° REC-02235-TEL-2021 del 15 de abril de 2021, dado que el expediente administrativo se encuentra incompleto (audio de comunicación telefónica incompleto, además no remitió historial de consumos, facturaciones y otros)

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

1. ANTECEDENTES

- 1.1. **16 de febrero de 2021.-** El recurrente, vía comunicación telefónica, **habría** reclamado por considerar excesivo el consumo facturado en el recibo emitido el mes de enero de 2021 (dicho reclamo se registró con el Código de Reclamo N° REC-02235-TEL-2021).
- 1.2. **18 de marzo de 2021.-** Mediante Resolución N° GNLC-RES-04536-2021, la empresa distribuidora declaró infundado el reclamo.
- 1.3. **8 de abril de 2021.-** El recurrente interpuso su recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-04536-2021.
- 1.4. **15 de abril de 2021.-** La empresa distribuidora elevó los actuados a la JARU.
- 1.5. **22 de abril de 2021.-** La empresa distribuidora remitió el audio del reclamo.

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 15 de abril de 2021, vía el Sistema de Gestión de Documentos Digitales, se advierte que, si bien se adjuntó un archivo digital del audio del reclamo que habría presentado el recurrente; **sin embargo, el audio de reclamo se interrumpe al minuto 4:41**, verificándose hasta ese instante el nombre del titular y disconformidad con el reclamo mas no los demás datos relacionados al reclamo N° REC-02235-TEL-2021; **no pudiéndose determinar los cuestionamientos del reclamo presentado, la prueba de contraste, la notificación.** Debiendo completarse o precisarse el motivo por el cual se remitió en dicho estado el archivo consignado.

Así mismo, **no se incluyó el detalle de facturaciones, pagos ni el historial de consumos y lecturas completas del suministro** [REDACTED] (en todos los casos, histórico de los últimos 36 meses), información que es relevante para el adecuado análisis de los consumos en cuestión.

- 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 prevista en el artículo 10 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444² (en adelante, TUO de la LPAG), numeral 1 (contravención a una norma de carácter reglamentaria)
- 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 15 de abril de 2021, contenido en el documento REC2021-007892.

4. RESOLUCIÓN

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

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

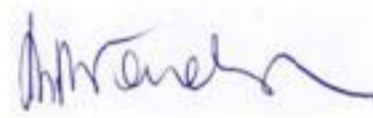
² Aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

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

Artículo 1.º.- Declarar **NULO** el acto de elevación del recurso administrativo, contenido en el documento de elevación REC2021-007892 del 15 de abril 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, incluyendo la documentación completa sobre el reclamo inicial (el audio del reclamo completo presentado por el recurrente, registro N° REC-02235-TEL-2021, además no remitió historial de consumos, facturaciones y otros, referidos en el numeral 3.3), 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 y al recurrente 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: BRASCHI O'HARA
Ricardo Abelardo Sixto
FAU 20376082114 hard
Fecha: 26/05/2021
21:22:48

Sala Unipersonal 2
JARU