

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 16382-2021 OS/JARU-S2

Lima, 21 de diciembre del 2021

Expediente N° 202100098923

Usuario: [REDACTED]

Materia: Queja por negativa a admitir a trámite un reclamo

Suministro: [REDACTED]

Correo electrónico autorizado¹: [REDACTED]

SUMILLA: La queja es infundada, debido a que el usuario no ha acreditado que la empresa distribuidora se negó a registrar injustificadamente su reclamo referido a la excesiva facturación en los meses de noviembre de 2019 a febrero de 2021. Sin perjuicio de que, de no haberlo hecho, la empresa distribuidora deberá proceder a registrar el referido reclamo y tramitarlo de acuerdo a lo dispuesto en la normativa vigente.

1. ANTECEDENTES

- 1.1. **5 de mayo de 2021.** – El usuario presentó, ante este organismo, una queja por negativa a admitir a trámite un reclamo. Manifestó que, el 23 de marzo de 2021, mediante comunicación telefónica² presentó un reclamo por la facturación en los meses de noviembre de 2019 a febrero de 2021 y cuestionando las facturas del 4 de noviembre de 2019 por un monto de S/ 49,80 y del 6 de febrero de 2020 por S/23,80 debido a que se le estaría cobrando injustificadamente el corte y reconexión; sin embargo, la empresa distribuidora se habría negado a registrarlo como tal.
- 1.2. **13 de mayo de 2021.** - Mediante el oficio N° 1382-2021-OS-STOR-SU2, esta Junta remitió a la empresa distribuidora la queja presentada.
- 1.3. **26 de abril de 2021.** - La empresa distribuidora remitió ante esta Junta sus descargos.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si corresponde amparar la queja por negativa a admitir a trámite un reclamo.

3. ANÁLISIS

¹ Consta en el expediente el formato de queja suscrito por el usuario en el cual autoriza de forma expresa la notificación a su dirección electrónica.

² Obra en el expediente el registro digital de la llamada telefónica.

- 3.1 En cualquier estado del procedimiento de reclamo, los usuarios podrán recurrir en queja ante esta Junta, entre otros casos, por la negativa injustificada de la empresa distribuidora a admitir a trámite un reclamo, 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 En el presente procedimiento, el 5 de mayo de 2021, el usuario presentó una queja, manifestando que la empresa distribuidora se negó a admitir a trámite su reclamo, por las facturaciones de noviembre de 2019 a febrero de 2021 incluidas las facturas emitidas el 4 de noviembre de 2019 y el 6 de febrero de 2020 debido al cobro de un concepto por corte y reconexión.
- 3.3 En el numeral 19.1 del Procedimiento de Reclamos, la empresa distribuidora deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa respecto de la materia reclamada. Sin perjuicio de ello, el usuario podrá ofrecer medios probatorios para demostrar lo contrario.
- 3.4 Sin embargo, de los actuados en el expediente, no se aprecia que el usuario haya acreditado con medio probatorio alguno que demuestre que su reclamo fue presentado ante la empresa distribuidora y que ésta se negó a registrarlo (como hubiera sido, el audio (CD) del registro de la llamada, una constatación policial, una certificación notarial de los hechos).
- 3.5 Sin perjuicio de lo anterior obra en el expediente el audio del registro de la llamada, de la cual se desprende que el usuario no ha registrado un reclamo por la facturación de los meses referidos anteriormente, mas bien el usuario registra una consulta respecto de la facturación del concepto de corte y reconexión.
- 3.6 **En ese sentido, se verifica que el usuario no acreditó su afirmación referida a que la empresa distribuidora se negó injustificadamente a admitir su reclamo, por lo que no corresponde amparar su queja.**
- 3.7 Sin perjuicio de lo expuesto, de acuerdo con lo previsto en el artículo 93 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley 27444⁴, la empresa distribuidora **de no haberlo hecho deberá tramitar el formato de queja presentado por el usuario como un reclamo por los excesivos consumos facturados de noviembre de 2019 a febrero de 2021, así como por los cargos por corte y reconexión incluidas las facturas emitidas el 4 de noviembre de 2019 y 6 de febrero de 2020, respecto del suministro [REDACTED] [REDACTED] debiendo considerar -en tal supuesto- como fecha su interposición la fecha de notificación de la presente resolución.**

4. RESOLUCIÓN

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

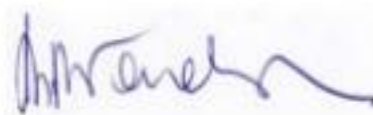
⁴ Aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin⁵, **SE RESUELVE:**

Artículo 1.º - Declarar **INFUNDADA** la queja por negativa injustificada a admitir a trámite un reclamo.

Artículo 2.º - La empresa distribuidora, de no haberlo hecho, deberá admitir a trámite el reclamo por los excesivos consumos en los meses de noviembre de 2019 a febrero de 2021, así como por los cargos por corte y reconexión incluidas las facturas emitidas el 4 de noviembre de 2019 y 6 de febrero de 2020, consignando como fecha de ingreso, la notificación de la presente resolución.

Artículo 3.º - La empresa distribuidora deberá informar al usuario y a este Organismo el cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, adjuntando los documentos en los que conste el cumplimiento de lo ordenado.



Firmado Digitalmente
por: BRASCHI O'HARA
Ricardo Abelardo Sixto
FAU 20376082114 hard
Fecha: 21/12/2021
17:50:07

Sala Unipersonal 2
JARU

⁵ Aprobado mediante la Resolución N° 044-2018-OS/CD.