RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 11615-2021 OS/JARU-S2

Lima, 13 de septiembre del 202113 de septiembre del 2021

Expediente N° 202100168986
Recurrente: [redacted]
Materia: Reclamo genérico
Suministro: [redacted]
Ubicación del suministro y domicilio procesal: [redacted]
Resolución impugnada: N° GNLC-RES-11419-2021

SUMILLA: El reclamo de la recurrente es genérico, por lo que la empresa distribuidora deberá solicitarle que precise cuál es el mes o meses en los cuales considera que se ha facturado indebidamente el cargo "punto de gas y una terma", previo a la emisión de su nuevo pronunciamiento, conforme lo señala el Procedimiento de Reclamos.

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

1. ANTECEDENTES

1.1. **6 de julio de 2021.-** La recurrente, mediante la página web de la empresa distribuidora, reclamó por el cobro de "*un punto de gas y una terma*"[1] e indicó que nunca le han instalado.

1.2. **15 de julio de 2021.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-11419-2021, la empresa distribuidora declaró *improcedente* el reclamo por financiamiento Gasodoméstico.

1.3. **20 de julio de 2021.-** La recurrente presentó un recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-11419-2021, por estar disconforme con lo resuelto en la citada resolución.

[1] Detalle.

EXPLICACIÓN DEL RECLAMO: **Me cobran un punto de gas y una terma lo cual nunca lo eh tenido no me lo han instalado y no se que hacer me acerque varias veces a calida y no encuentro la solucion**
DOCUMENTOS QUE ADJUNTA AL RECLAMO:
FIRMA

1.4. **26 de julio de 2021.-** La empresa distribuidora elevó los actuados a esta Junta.

1.5. **19 de agosto de 2021.-** La empresa distribuidora remitió a esta Junta información complementaria para resolver el reclamo.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si corresponde emitir pronunciamiento respecto del reclamo presentado por la recurrente el 6 de julio de 2021.

3. ANÁLISIS

3.1 De la revisión del expediente se observa que la recurrente reclamó por el cobro del concepto "un punto de gas y una terma" que se viene realizando en su suministro [redacted] **sin embargo, no precisó de manera clara en qué mes o meses se habría facturado dicho concepto, ni tampoco es posible desprenderlo claramente de su recurso de apelación.**

3.2 Por su parte, la empresa distribuidora emitió pronunciamiento, declarando improcedente el reclamo por el concepto de financiamiento por Gasodoméstico.

3.3 Sobre el particular, 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"[2] (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 inadmisible 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° 27444[3] (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

---

[2] Aprobada mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD.
[3] Aprobado mediante el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

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 mes o meses en los cuales considera que se facturó el cargo por "*un punto de gas y una terma*", **otorgándole un plazo de dos (2) días para hacer llegar su respuesta, bajo apercibimiento de declarar inadmisible su reclamo y ordenar el archivo del expediente**.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin[4], **SE RESUELVE:**

Artículo 1.°.- Declarar **NULA** la Resolución N° GNLC-RES-11419-2021, y lo actuado con posterioridad a esta.

Artículo 2.°.- 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 cuál es el mes o meses en los cuales considera que se ha facturado indebidamente el cargo por "un punto de gas y una terma". Además, deberá otorgarle un plazo de dos (2) días hábiles para hacer llegar su respuesta bajo apercibimiento de declarar inadmisible su reclamo y ordenar el archivo del expediente.

Artículo 3.°.- 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: 13/09/2021
16:25:55

Sala Unipersonal 2
JARU

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