

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2  
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN  
EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 11791-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 15 de septiembre del 2021

Expediente N° 202100171176

Recurrente: [REDACTED]

Materia: Excesivo consumo facturado

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro y domicilio procesal: [REDACTED]

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-10790-2021

**SUMILLA:** Es nulo el acto de elevación del recurso administrativo de fecha 30 de julio 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. **25 de mayo de 2021.-** La recurrente, vía comunicación telefónica<sup>1</sup>, reclamo por la lectura errónea (excesivo de consumo), en el recibo emitido el 14 de abril de 2021. Manifestó que el medidor se encuentra al exterior del predio, que no acepta la prueba de contrastación y que en varias ocasiones ya había presentado su reclamo, pero en el sistema solo se verifica que estos se ingresaron como solicitudes.
- 1.2. **7 de julio de 2021.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-10790-2021, la empresa distribuidora declaró fundado en parte el reclamo por el consumo facturado en el recibo emitido el 14 de abril de 2021, ofreciendo al cliente el fraccionamiento del consumo recuperado en dicho recibo, hasta en 10 cuotas sin intereses ni moras.
- 1.3. **26 de julio de 2021.-** La recurrente interpuso un recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-10790-2021. Manifestó que:
  - Lo facturado en los recibos emitidos hasta agosto de 2017 fueron normales, teniendo el medidor N° 127532.
  - Desde setiembre de 2017 hasta marzo de 2021 los recibos sufren un cambio.
  - En varias oportunidades reportó a la empresa distribuidora sobre el cambio en sus recibos, sin haber tenido respuesta alguna.
  - El 23 de abril de 2021, del cual se desprende que hubo un cambio del medidor, dado que ya no figuraba el N° 127532 sino el N° 416943, siendo que el primero de estos estuvo hasta marzo de 2021.

<sup>1</sup> Consta en el expediente, el archivo digital que contiene la grabación de la llamada telefónica efectuada por la recurrente.

- En la inspección del 11 de junio de 2021 se le indicó que el medidor N° 416943 ya no figuraba en la base de datos.
- Es falso que el 28 de abril de 2021 se haya negado a la prueba de contrastación, dado que en esa fecha no tuvo comunicación alguna con la empresa distribuidora.

1.4. **30 de julio de 2021.-** Mediante el documento N° REC2021-015260, 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 de la 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>2</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 (5) 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, se indica que el expediente administrativo deberá contener obligatoriamente la documentación referida a todas las actuaciones realizadas en el procedimiento, **por lo que la empresa distribuidora tuvo que incluir entre otros, el detalle de facturaciones, así como el historial de consumos y lecturas.**
- 3.3. Sobre el particular, del contenido del expediente elevado a este organismo el 30 de julio de 2021, a través del documento REC2021-015260, se advierte que, **no se incluyó el histórico de consumos y lecturas del suministro [REDACTED] información que es relevante para el adecuado análisis del consumo en cuestión, del mismo modo es necesario contar con el histórico de facturaciones y pagos del suministro.**
- 3.4. Por lo anterior, se ha configurado la causal de nulidad prevista en el artículo 10 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444<sup>3</sup> (en adelante, TUO de la LPAG), numeral 1 (contravención a una norma de carácter reglamentaria).
- 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 30 de julio de 2021, contenido en el documento REC2021-015260, por lo que la empresa distribuidora deberá elevar el expediente de reclamo incluyendo los documentos señalados en el numeral 3.3 de la presente resolución.
- 3.6. Adicionalmente a lo anterior, la empresa distribuidora, conjuntamente al expediente de reclamo, también deberá remitir a este organismo:

<sup>2</sup> Aprobada mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD.

<sup>3</sup> Aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

- **Acta de instalación del suministro** [REDACTED] a fin de verificar entre otros datos, el número de medidor que fue instalado.
- **Acta o informe de la inspección que se habría realizado el 8 de enero de 2020**, en el cual se habría encontrado el medidor N° 416343, el que no coincidía con el que tenía registrado en su sistema (según lo indicado en su resolución), así como las medidas correctivas que se habrían efectuado y que deben estar consignadas en dicha acta o informe. De tener, adjuntar vistas fotográficas de la inspección.
- **Acta o informe y de ser el caso, vistas fotográficas**, de las actividades que se habrían realizado en el suministro [REDACTED] (lo que se desprende del historial de lecturas consignado en la resolución).

Instal.	Aparato	Cta.Contrato	Fe.lectura	H.Lect	Meter reading	Consumo	Descripción CL	Motiv.lectura
56602	416943	159364	04.06.2021	21:28	1,072	19	Lectura por empresa suministradora - SAP	Lectura periódica
56602	416943	159364	06.05.2021	22:27	1,053	16	Lectura por empresa suministradora - SAP	Lectura periódica
56602	416943	159364	06.04.2021	22:25	1,037	50	Lectura por empresa suministradora - SAP	Lectura periódica
56602	416943	159364	04.03.2021	21:19	987	0	Estimación automática - SAP	Lectura periódica
56602	416943	159364	02.03.2021	00:00	987	0	Lectura por empresa suministradora - SAP	Lectura de montaje a efectos de cálculo
56602	127532	159364	01.03.2021	23:59	1,260	0	Lectura por empresa suministradora - SAP	Lectura desmontaje a efectos de cálculo

- Histórico de consumos y lecturas **desde la instalación del medidor** [REDACTED] así como el histórico de facturaciones y pagos del suministro.

#### 4. RESOLUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin<sup>4</sup>, **SE RESUELVE:**

**Artículo 1.º.-** Declarar **NULO** el acto de elevación del recurso administrativo, de fecha 30 de julio de 2021, contenido en el documento REC2021-015260.

**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, adjuntando todos los documentos actuados para emitir su pronunciamiento (**incluyendo los señalados en los numerales 3.3 y 3.6 de la presente resolución**), conforme a lo establecido en el Procedimiento de Reclamos.

**Artículo 3.º.-** La empresa distribuidora deberá informar a este organismo del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los siete (7) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, adjuntando los documentos sustentatorios correspondientes.

Firmado Digitalmente  
por: BRASCHI O'HARA  
Ricardo Abelardo Sixto  
FAU 20376082114 hard  
Fecha: 15/09/2021  
17:01:43

Sala Unipersonal 2  
JARU

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