

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 12086-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 21 de septiembre del 2021

Expediente N° 202100172488

Recurrente: [REDACTED]

Materia: Cobro indebido

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro y domicilio procesal: [REDACTED]

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-11084-2021

SUMILLA: La empresa distribuidora deberá tramitar el recurso administrativo interpuesto el 19 de julio de 2021, como uno de reconsideración, debido a que la recurrente ofreció nuevos medios probatorios que debieron ser evaluados por la empresa distribuidora.

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

1. ANTECEDENTES

- 1.1. **22 de junio de 2021.-** La recurrente, a través de la página Web de la empresa distribuidora, reclamó por el cobro indebido efectuado en el recibo emitido el 14 de junio de 2021, que incluye un cobro por corte del servicio. Preciso que se estaría incumpliendo con la Resolución N° 5343-2021 OS/JARU-S2.
- 1.2. **12 de julio de 2021.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-11084-2021, la empresa distribuidora declaró improcedente el reclamo por cobro de corte en el recibo emitido el 14 de diciembre de 2020.
- 1.3. **19 de julio de 2021.-** La recurrente presentó ante este organismo, un recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-11084-2021. Manifestó que:
 - Se comunicó vía telefónica con el servicio de atención al cliente, para tener conocimiento de los conceptos que se incluyeron en el recibo en cuestión, siendo que la operadora le indicó que S/ 19,76 eran por concepto de consumo y S/ 22 por concepto de corte y reconexión correspondiente al mes de diciembre de 2020, razón por la que presentó su reclamo.
 - No está utilizando el servicio desde el 22 de noviembre de 2020, adjuntó una imagen, por lo que se están realizando cobros indebidos.
 - En la Resolución N° 5343-2021 OS/JARU-S2 se dispuso que el cargo por corte y reconexión no correspondía, lo que se estaría incumpliendo.
 - El pronunciamiento de la empresa distribuidora es incoherente, dado que no se ha pronunciado sobre su reclamo referido al recibo emitido el 14 de junio de 2021, e incumplimiento de la Resolución N° 5343-2021 OS/JARU-S2.

- La empresa distribuidora no detalla los conceptos que incluyen el recibo reclamado.

En la misma fecha, este organismo trasladó a la empresa distribuidora, el recurso de apelación de la recurrente, a fin de que le otorgue el trámite correspondiente.

- 1.4. **2 de agosto de 2021.-** Mediante documento REC2021-01533, la empresa distribuidora elevó los actuados en el presente procedimiento a esta Junta.
- 1.5. **2 de setiembre de 2021.-** La recurrente remitió información adicional al recurso de apelación (captura de pantalla sobre el detalle de los montos a pagar y vista fotográfica con la lectura del medidor).

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si corresponde amparar la pretensión de la recurrente.

3. ANÁLISIS

- 3.1 De acuerdo a lo dispuesto en los artículos 223 y 86 numeral 3 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444¹ (en adelante, TUO de la LPAG), **la autoridad administrativa debe calificar los recursos presentados por los reclamantes según la voluntad real que se desprenda de éstos y encauzar de oficio los procedimientos cuando se adviertan errores de los administrados.**
- 3.2 De otro lado, en el artículo 219 del TUO de la LPAG se establece que **el recurso de reconsideración necesariamente debe contener una nueva prueba** y en el artículo 220 de la misma norma, se dispone que el recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho.
- 3.3 Asimismo, en el artículo 19.2 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 que **la empresa distribuidora deberá actuar los medios probatorios ofrecidos por el usuario, siempre que sean pertinentes y se ajusten a la naturaleza del reclamo.**
- 3.4 Sobre el particular, al impugnar lo resuelto por la empresa distribuidora, la recurrente señaló que, se comunicó vía telefónica con el servicio de atención al cliente, para tener conocimiento de los conceptos que se incluyeron en el recibo emitido el 14 de junio de 2021, siendo que la operadora le indicó que S/ 19,76 eran por concepto de consumo y S/ 22 por concepto de corte y reconexión correspondiente al mes de diciembre de 2020, razón por la que considera que se está incumpliendo con la Resolución N° 5343-2021 OS/JARU-S2 en la que se dispuso que el cargo por corte y reconexión no correspondía; **es decir, si bien en el recibo emitido el 14 de junio de 2021, no figura algún cargo por corte y reconexión, si se incluye una deuda anterior de S/ 45,96 sin tener los detalles de los conceptos que conforman esta deuda.**

¹ Aprobado mediante el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

² Aprobado mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD.

Subtotal Conceptos Afectos a IGV	1.19
Impuesto General a las Ventas 18%	0.22
Total Facturado en el Mes	1.41
Deuda Recibos Anteriores	45.96
Redondeo mes anterior	0.09

- 3.5 En ese sentido, correspondía que la empresa distribuidora tramite dicho recurso administrativo como un recurso de reconsideración a efectos de confirmar o desvirtuar la afirmación de la recurrente (**disgregar la deuda anterior de S/ 45,96 en el recibo emitido el 14 de junio de 2021, detallando los conceptos que la componen y de corresponder, adjuntar la documentación que sustente la procedencia de cada concepto**); y de ser el caso, evaluar los nuevos medios probatorios ofrecidos por la recurrente, conforme a lo establecido en el artículo 19.2 del Procedimiento de Reclamos.
- 3.6 Por lo expuesto, se ha configurado la causal de nulidad prevista en el artículo 10 de la LPAG, numeral 1 (contravención a una norma de carácter reglamentaria).
- 3.7 En consecuencia, corresponde aplicar lo dispuesto en el literal c) del numeral 25.3 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 procedimiento al momento en que el vicio se produjo estableciendo el plazo para las acciones que se dispongan.
- 3.8 Por lo tanto, corresponde declarar la nulidad del acto de elevación del recurso de apelación contenido en el documento REC2021-01533, y reponer el procedimiento al estado en que la empresa distribuidora tramite el recurso administrativo del 19 de julio de 2021, como un recurso de reconsideración, y evalúe la prueba ofrecida por la recurrente.
- 3.9 Luego de lo indicado precedentemente, la empresa distribuidora deberá emitir un pronunciamiento debidamente sustentado sobre lo que es materia de controversia (considerando lo indicado en los numerales 3.4 y 3.5), dentro del plazo de diez (10) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente resolución.
- 3.10 Corresponde informar a la recurrente que, si no estuviera conforme con el sentido del nuevo pronunciamiento que emita la empresa distribuidora, podrá impugnar lo resuelto dentro del plazo establecido en el Procedimiento de Reclamos.

Ampliación del reclamo

- 3.11 Del recurso impugnatorio del 19 de julio de 2021, se advierte que la recurrente amplió su reclamo por el consumo incluido en el recibo emitido el 14 de junio de 2021, al precisar que no utilizó el servicio desde el 22. Al respecto, dado que dicha materia no formó parte del presente procedimiento, corresponde que sea conocida y resuelta por la empresa distribuidora. En ese sentido, de acuerdo con lo previsto en el artículo 93 del TUO de la LPAG, esta Sala dispone su remisión a la empresa distribuidora a fin de que ésta, de no haberlo hecho, le otorgue el trámite establecido en el Procedimiento de Reclamos, debiendo considerar -en tal supuesto- como fecha de interposición del reclamo el día siguiente de notificada la presente resolución.

4. RESOLUCIÓN

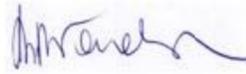
De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin³, **SE RESUELVE:**

Artículo 1.º- Declarar **NULO** el acto de elevación del recurso administrativo interpuesto contra la Resolución N° GNLC-RES-11084-2021, contenido en el documento N° REC2021-01533.

Artículo 2.º- La empresa distribuidora, deberá reponer el procedimiento al estado en que tramite el recurso administrativo del 19 de julio de 2021, como uno de reconsideración y emita pronunciamiento por la materia de reclamo, conforme a las consideraciones expuestas en la presente resolución, dentro del plazo de diez (10) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente resolución.

Artículo 3.º- La empresa distribuidora, de no haberlo hecho, deberá tramitar el reclamo de la recurrente por el consumo incluido en el recibo emitido el 14 de junio de 2021, considerando como fecha de su presentación, la fecha de notificación de la presente resolución.

Artículo 4.º- La empresa distribuidora deberá informar a este organismo del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los quince (15) 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: 21/09/2021
15:19:15

Sala Unipersonal 2
JARU

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