

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 12380-2021 OS/JARU-S2

Lima, 28 de septiembre del 2021

Expediente N° 202100184965

Recurrente: [REDACTED]

Materia: Excesivo consumo facturado

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro y domicilio procesal: [REDACTED]

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-12429-2021

SUMILLA: Es nulo el acto de elevación del recurso administrativo, de fecha 17 de agosto 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. **27 de julio de 2021.-** La recurrente, vía comunicación telefónica, *habría* reclamado por considerar excesivo el consumo facturado en el recibo N° S001-15983885 emitido el 24 de mayo de 2021. Dicho reclamo se registró con el Código de Reclamo N° REC-10854-TEL-2021. Asimismo, habría dado conformidad para ser notificado a la dirección electrónica: anabeniteslazon33@gmail.com.
- 1.2. **5 de agosto de 2021.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-12429-2021, la empresa distribuidora declaró fundado el reclamo por el consumo facturado en el recibo emitido el 24 de junio de 2021.
- 1.3. **6 de agosto de 2021.-** La recurrente presentó, ante este Organismo, recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-12429-2021.
- 1.4. **10 de agosto de 2021.-** Este Organismo trasladó el recurso de apelación a la empresa distribuidora para su trámite correspondiente.
- 1.5. **17 de agosto de 2021.-** Mediante el documento REC2021-016267, la empresa distribuidora elevó los actuados 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”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 17 de agosto de 2021, vía el Sistema de Gestión de Documentos Digitales, se advierte que no se incluyó el archivo digital del audio del reclamo presentado por la recurrente, a pesar que en la Constancia de Reclamo Inicial N° REC-10854-TEL-2021 se indica que la forma de reclamo fue mediante [REDACTED] así como la aceptación expresa de la notificación a la dirección electrónica anabeniteslazon33@gmail.com, al momento de presentar el reclamo.
- 3.4. Por lo tanto, dado que el expediente administrativo de reclamo elevado no contiene la documentación completa del reclamo inicial presentado por la 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 17 de agosto de 2021, contenido en el documento REC2021-016267, por lo que la empresa distribuidora deberá elevar el expediente de reclamo adjuntando la información completa del reclamo presentado por la recurrente, conforme a lo indicado en el numeral 3.3 de 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, contenido en el documento de elevación REC2021-016267 del 17 de agosto 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

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.

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 12380-2021 OS/JARU-S2

expediente administrativo, incluyendo la documentación completa sobre el reclamo inicial (el audio del reclamo presentado por la recurrente, registro N° REC-20630-TEL-2020), 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 a la 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: ARELLANO
ARELLANO Maria
Margarita FAU
20376082114 hard
Fecha: 28/09/2021
16:24:12

Sala Unipersonal 2
JARU