

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 12911-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 12 de octubre del 2021

Expediente N° 202100198388

Usuario: [REDACTED]
[REDACTED]

Materia: Queja por negativa a admitir a trámite un reclamo

Suministro: [REDACTED]

Domicilio procesal: [REDACTED]

SUMILLA: La queja por negativa a admitir a trámite un reclamo es fundada, debido a que la empresa distribuidora se negó a registrar injustificadamente su reclamo (referido al cobro indebido por el ducto que no realizó la contratista de la empresa distribuidora). En consecuencia, la empresa distribuidora deberá proceder a registrar el referido reclamo y tramitarlo de acuerdo con la normativa vigente.

1. ANTECEDENTES

Procedimiento de reclamo

- 1.1 **9 de junio de 2021.**- El usuario presentó, ante este organismo, un reclamo por el cobro indebido de un ducto que no realizó la contratista de la empresa distribuidora¹.
- 1.2 **24 de junio de 2021**².- Este organismo trasladó a la empresa distribuidora el reclamo del usuario, a fin de que lo tramite como reclamo.
- 1.3 **2 de julio de 2021.**- La empresa distribuidora habría informado ante este organismo que, el 6 de mayo de 2021, habría registrado el reclamo N° RPC-02438-PER-2021, por la misma materia, el cual habría sido resuelto el 3 de junio de 2021.

Procedimiento de queja (Expediente N° 202100198388)

- 1.4 **3 de setiembre de 2021.**- El usuario presentó, ante este organismo, una queja por negativa a admitir a trámite su reclamo. Manifestó que la empresa distribuidora no habría cumplido con tramitar su reclamo, de acuerdo con lo ordenado por este organismo mediante el oficio N° 3263-2021-OS/DSR.
- 1.5 **17 de setiembre de 2021.**- Mediante el oficio N° 2075-2021-OS-STOR-SU2, este organismo remitió a la empresa distribuidora la queja presentada por el usuario.

¹ Expediente N° 202100129294.

² Si bien el traslado se efectuó el 23 de junio de 2021 a las 11:29 p.m., dicha fecha no se considera por ser presentada fuera del horario laboral de Osinergmin (17:30 horas), considerándose presentado al día hábil siguiente (jueves, 24 de junio de 2021).

1.6 **27 setiembre de 2021**³.- La empresa distribuidora remitió ante esta Junta sus descargos respectivos.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

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

3. ANÁLISIS

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*"⁴ (en adelante, el Procedimiento de Reclamos).

3.2 En el presente procedimiento, el usuario presentó una queja manifestando que la empresa distribuidora no habría cumplido con tramitar su reclamo, de acuerdo con lo ordenado por este organismo mediante el oficio N° 3263-2021-OS/DSR.

3.3 Al respecto, obra en el expediente el reclamo del usuario, presentado ante este organismo, mediante el cual manifiesta que se le estaría efectuando un cobro indebido por el ducto que no realizó la contratista de la empresa distribuidora.

3.4 Asimismo, obra en el expediente el documento N° REC2021-018853 del 23 de setiembre de 2021, mediante el cual la empresa distribuidora remitió, ante esta Junta, sus descargos a la queja presentada el 3 de setiembre de 2021, en el cual señaló que el usuario al contar con un reclamo anterior por la misma materia ya resuelto (N° RPC-02438-PER2021), no se ingresó un nuevo reclamo.

3.5 En ese sentido, **se verifica que la empresa distribuidora se negó injustificadamente a admitir a trámite su reclamo, pese a que aquella se encuentra obligada a recibir cualquier reclamo y dar el trámite correspondiente.**

3.6 Por lo tanto, esta no actuó de acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente, **por lo que corresponde amparar la queja presentada por el usuario.** En ese sentido, cabe señalar que de acuerdo con lo establecido en el numeral 10.1 del artículo 10 del Procedimiento de Reclamos, la empresa deberá atender los reclamos mediante resolución.

3.7 En consecuencia, de acuerdo con lo previsto en el artículo 93 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley 27444⁵, la empresa distribuidora **deberá tramitar el reclamo presentado por el usuario, ante este organismo el 9 de junio de 2021, como un reclamo por cobro indebido por el ducto que no realizó la contratista de la empresa distribuidora, debiendo considerar -en tal**

³ Si bien el oficio se remitió el 24 de setiembre de 2021 a las 6:39 p.m., dicha fecha no se considera por ser presentada fuera del horario laboral de Osinergmin (17:30 horas), considerándose presentado al día hábil siguiente (lunes, 27 de setiembre de 2021).

⁴ Aprobada mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD.

⁵ Aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

supuesto- como fecha de su interposición la fecha de notificación de la presente resolución.

- 3.8 Sin perjuicio de lo resuelto, en caso, que el usuario no se encuentre de acuerdo con el pronunciamiento emitido por la empresa distribuidora, tiene expedito su derecho para presentar un recurso impugnatorio, a fin de que se remita ante esta Junta, para que se evalúe lo manifestado por ambas partes.

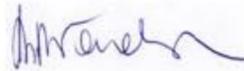
4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin⁶, **SE RESUELVE:**

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

Artículo 2.º - La empresa distribuidora deberá admitir a trámite el reclamo por cobro indebido por el ducto que no realizó la contratista de la empresa distribuidora, consignando como fecha de ingreso, la fecha de 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: 12/10/2021
15:47:15

Sala Unipersonal 2
JARU

⁶ Aprobado mediante la Resolución N° 044-2018-OS/CD.