

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 13855-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 29 de octubre del 2021

Expediente N° 202100200921

Usuaría: [REDACTED]

Materia: Queja por incluir en el recibo o exigir el monto materia de reclamo

Suministro: [REDACTED]

Domicilio procesal: [REDACTED]

SUMILLA: La queja por incluir en el recibo o exigir el monto materia de reclamo es fundada, debido a que se determinó que la empresa distribuidora liberó indebidamente el monto materia de reclamo, exigiendo su pago.

1. ANTECEDENTES

Procedimiento de reclamo N° REC-03252-WEB-2021 (Expediente N° 202100097169)

- 1.1 **9 de marzo de 2021.-** La usuaria presentó un reclamo, a través del portal web de la empresa distribuidora, por el excesivo consumo facturado en el recibo N° S001-11270471 emitido el 18 de enero de 2021, así como por el cargo facturado en el mismo por cuota fraccionada, precisando como monto en disputa el importe ascendente a S/122,10¹.
- 1.2 **22 de abril de 2021.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-06764-2021, la empresa distribuidora declaró infundado en parte el reclamo presentado.
- 1.3 **28 de abril de 2021.-** La usuaria interpuso, vía correo electrónico ante la empresa distribuidora, un recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-06764-2021.
- 1.4 **3 de mayo de 2021.-** La empresa distribuidora elevó los actuados a esta Junta.
- 1.5 **8 de junio de 2021.-** La usuaria presentó documentación adicional a su reclamo.
- 1.6 **23 de setiembre de 2021.-** Mediante Resolución N° 12112-2021 OS/JARU-S2, esta Junta revocó en parte la Resolución N° GNLC-RES-06764-2021 y declaró improcedente el reclamo por el monto fraccionado dispuesto mediante el DU 035-2020, así como confirmó la mencionada resolución en el extremo que declaró fundado el reclamo por el consumo facturado en el recibo emitido el 18 de enero de 2021.

¹ Conforme consta en el "Formato de Reclamo" del 9 de marzo de 2021, generado por la empresa distribuidora para el registro del reclamo, cuya copia obra en el Expediente N° 202100097169.

Expediente de queja (Expediente N° 202100200921)

- 1.7 **1 de setiembre de 2021.-** La usuaria presentó, ante la empresa distribuidora, una queja por incluir en el recibo o exigir el monto materia de reclamo; manifestando que ésta habría liberado indebidamente el monto de S/50,12, el cual se estaría cobrando en su aplicativo, correspondiente a parte del importe materia del reclamo N° REC-03252-WEB-2021, pese a que su éste se encuentra aún en trámite, puesto que ha interpuesto un recurso de apelación.
- 1.8 **7 de setiembre de 2021.** - La empresa distribuidora remitió, ante esta Junta, la queja presentada juntamente con sus descargos respectivos.
- 1.9 **16 de setiembre de 2021².**- La usuaria remitió ante esta Junta, documentación complementaria a su queja.
- 1.10 **26 de octubre de 2021.-** La usuaria remitió ante esta Junta, documentación complementaria a su queja, solicitando la aplicación del silencio administrativo positivo respecto del reclamo N° 14388-WEB-2021 por el corte del servicio.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si corresponde amparar la queja por incluir en el recibo o exigir el monto materia de 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 incluir en el recibo o exigir el monto materia de reclamo, según el artículo 34 del *"Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"*³ (en adelante, el Procedimiento de Reclamos).
- 3.2 Hasta que se resuelva el reclamo definitivamente en sede administrativa, los recibos posteriores no deberán incorporar la deuda reclamada y la empresa distribuidora no podrá efectuar gestión alguna con la finalidad de cobrar las deudas reclamadas, según se establece en el numeral 16.2 del Procedimiento de Reclamos.
- 3.3 En el caso bajo análisis, la usuaria refirió en su queja que, la empresa distribuidora habría liberado indebidamente el monto de S/50,12, el cual se estaría cobrando en su aplicativo, correspondiente a parte del importe materia del reclamo N° REC-03252-WEB-2021, pese a que su éste se encuentra aún en trámite, puesto que ha interpuesto un recurso de apelación.

² Si bien la documentación adicional se presentó el 15 de setiembre de 2021 a las 17:51 horas, dicha fecha no se considera por haber sido presentado fuera del horario laboral (17:30 horas), por lo que se considera presentado al día hábil siguiente (jueves, 16 de setiembre de 2021).

³ Aprobado mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD.

- 3.4 Al respecto, cabe señalar que, la empresa distribuidora ha manifestado en sus descargos, remitidos mediante documento N° REC2021-017668 del 7 de setiembre de 2021, que por un error en sus sistemas se liberó el importe puesto en disputa en el reclamo presentado el 9 de marzo de 2021, lo que originó que sea incluido en su facturación; sin embargo, se ha procedido a suspender dicho importe, en atención a que el reclamo N° REC-03252-WEB-2021 se encuentra en etapa de apelación.
- 3.5 Sobre el particular, es importante señalar que, los descargos respecto de las quejas presentadas por los usuarios tienen por finalidad que las empresas de distribución ejerzan su derecho de defensa, reconocido en el artículo 139, inciso 14) de la Constitución del Perú, ante las imputaciones esbozadas, referidas a las quejas, conforme a los numerales 19.1 y 37.5 del Procedimiento de Reclamos.
- 3.6 Por lo tanto, en atención a que la empresa distribuidora debió mantener congelado el **monto total puesto en disputa (S/122,10)**, debió impedir su cobro mediante su inclusión en las facturaciones posteriores dado que el procedimiento de reclamo aún se encuentra en trámite⁴, por lo que, **se verifica que ha vulnerado lo dispuesto en el numeral 16.2 del Procedimiento de Reclamos.**
- 3.7 No obstante, debido a lo resuelto en la Resolución N° 12112-2021 OS/JARU-S2, el procedimiento de reclamo concluyó definitivamente en sede administrativa; en consecuencia, no corresponde emitir una medida correctiva respecto de la queja por incluir en el recibo monto materia de reclamo.

Solicitud de aplicación del silencio administrativo positivo (escrito complementario)

- 3.8 Mediante escrito complementario a su queja, del 26 de octubre del 2021, es decir con fecha posterior a la presentación de los descargos de la empresa distribuidora (7 de setiembre de 2021), la usuaria señaló, entre otros, su deseo de interponer una queja por aplicación del silencio administrativo, respecto del reclamo que habría presentado ante la empresa distribuidora el 28 de setiembre de 2021 por el corte de su servicio, el cual habría sido registrado por la empresa distribuidora bajo código de reclamo N° REC-14388-WEB-202; debido a que la empresa distribuidora no habría cumplido con emitir su pronunciamiento dentro del plazo establecido en la normativa vigente.
- 3.9 Por tanto, corresponde requerir a la empresa distribuidora que, el escrito presentado el 26 de octubre de 2021, en el marco de la presente queja, le otorgue, **de no haberlo hecho**, el trámite establecido en el Procedimiento de Reclamos; **es decir, que lo tramite como una queja por aplicación de silencio administrativo positivo, debiendo considerar como fecha de interposición de la queja, la fecha de notificación de la presente resolución.** Asimismo, deberá remitir sus descargos respecto de la citada queja, e ingresarlo ante este organismo en un nuevo expediente, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución.

⁴ Puesto que, desde el 3 de mayo de 2021, en que la empresa distribuidora elevó los actuados correspondientes, el recurso de apelación interpuesto contra la Resolución N° GNLC-RES-06764-2021, se encuentra pendiente de resolución final en esta Junta.

4. RESOLUCIÓN

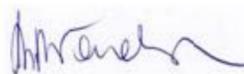
De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos del Osinergmin⁵, **SE RESUELVE:**

Artículo 1.º. - Declarar **FUNDADA** la queja por incluir en el recibo o exigir el monto materia de reclamo.

Artículo 2.º. - La empresa distribuidora deberá, de no haberlo hecho, tramitar la queja de la usuaria por aplicación de silencio administrativo positivo; considerando como fecha de su presentación, la fecha de notificación de la presente resolución.

Asimismo, deberá remitir sus descargos respecto de la citada queja, e ingresarlo ante este organismo en un nuevo expediente, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución.

Artículo 3.º. - La empresa distribuidora deberá informar a este organismo del cumplimiento de lo dispuesto en el artículo precedente, dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de vencido el plazo otorgado en el artículo precedente.



Firmado Digitalmente
por: BRASCHI O'HARA
Ricardo Abelardo Sixto
FAU 20376082114 hard
Fecha: 29/10/2021
16:37:07

Sala Unipersonal 2
JARU

⁵ Aprobado mediante la Resolución N° 044-2018-OS/CD.