

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 14047-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 04 de noviembre del 2021

Expediente N° 202100223846

Recurrente: [REDACTED]

Materia: Reclamo genérico

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro y domicilio procesal: [REDACTED]

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-14847-2021

SUMILLA: No correspondía que la empresa distribuidora emita pronunciamiento de fondo por el reclamo del 14 de setiembre de 2021, al haber contravenido una norma reglamentaria, debido a que emitió pronunciamiento respecto de un reclamo genérico e impreciso, por lo que deberá solicitar al recurrente que precise el periodo reclamado en el cual considera que los importes facturados fueron excesivos.

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

1. ANTECEDENTES

- 1.1. **14 de setiembre de 2021.-** El recurrente, mediante página web de la empresa distribuidora, presentó un reclamo refiriendo que existe un monto excesivo en la cobranza, cuando el uso del gas es mínimo, le vienen facturando como si consumiera todo el día, acotó que desconoce el origen del monto cobrado.
- 1.2. **22 de setiembre de 2021.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-14847-2021, la empresa distribuidora declaró infundado el reclamo respecto a la lectura facturada en los recibos de emitidos el 23 de julio y 24 de agosto de 2021.
- 1.3. **29 de setiembre de 2021.-** El recurrente interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-14847-2021.
- 1.4. **4 de octubre de 2021.-** 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 presentado por el recurrente el 14 de setiembre de 2021.

3. ANÁLISIS

- 3.1 De la revisión del expediente se observa que el recurrente reclamó alegando que el existe un monto excesivo que no es congruente con su consumo; **sin embargo, no precisó el periodo en que consideraba que los importes son excesivos, ni tampoco es posible desprenderlo de su apelación.**
- 3.2 Por su parte, la empresa distribuidora emitió pronunciamiento, declarando infundado el reclamo por la lectura facturada en los recibos de emitidos el 23 de julio y 24 de agosto de 2021.
- 3.3 Debe indicarse que en el inciso d) del artículo 17.1 del "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"¹ (en adelante, Procedimiento de Reclamos), se establece como uno de los requisitos para que la empresa distribuidora admita a trámite un reclamo y se inicie el cómputo del plazo para que se resuelva aquél, **que el petitorio sea claro y preciso.**
- 3.4 Asimismo, en el artículo 17.2 del Procedimiento de Reclamos se establece que en caso no se cumpla con alguno de los requisitos de admisibilidad, la empresa distribuidora podrá requerir al usuario, en el plazo de dos días hábiles para que subsane la omisión. **Dicha subsanación deberá efectuarse dentro de los dos (2) días hábiles de solicitada la misma. De no hacerlo, se declarará inadmisibile el reclamo.**
- 3.5 En tal sentido, se aprecia que la empresa distribuidora emitió pronunciamiento respecto de un reclamo planteado de manera genérica y lo resolvió bajo su consideración, **a pesar que pudo haber efectuado un control oportuno de admisibilidad respecto del mismo**, a fin de aclarar el petitorio y sobre todo resolver el mismo motivadamente, configurándose las causales de nulidad establecidas en el artículo 10, numeral 1 del Texto Único Ordenado de la del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444² (contravención a una norma de carácter reglamentario: Procedimiento de Reclamos) y en el numeral 2) del artículo 10 de la misma Ley, en concordancia con el numeral 4) del artículo 3 (motivación del acto).
- 3.6 En consecuencia, es de aplicación lo dispuesto en el literal c) del numeral 3 del artículo 25 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.
- 3.7 Por ello, corresponde reponer el procedimiento al estado en que la empresa distribuidora solicite al recurrente que precise cuál es el periodo reclamado en el cual considera que los importes facturados fueron excesivos, **otorgándole un plazo de dos (2) días para hacer llegar su respuesta, bajo apercibimiento de declarar inadmisibile su reclamo y ordenar el archivo del expediente.**

4. RESOLUCIÓN

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

¹ Aprobada mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD.

² Aprobado mediante el Decreto Supremo N° 006-2017-JUS.

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

Artículo 1°.- Declarar **NULA** la Resolución N° GNLC-RES-14847-2021, y lo actuado con posterioridad a ésta.

Artículo 2°.- La empresa distribuidora deberá reponer el procedimiento al estado en que, dentro del plazo de dos (2) días hábiles de notificada la presente resolución, proceda a solicitar al recurrente que precise el mes reclamado en el cual considera que los importes facturados fueron excesivos. Además, deberá otorgarle un plazo de dos (2) días hábiles para hacer llegar su respuesta bajo apercibimiento de declarar inadmisibles su reclamo y ordenar el archivo del expediente.

Artículo 3°.- La empresa distribuidora deberá informar a Osinergmin del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de emitida su nueva resolución, remitiendo los documentos sustentatorios correspondientes.



Firmado Digitalmente
por: BRASCHI O'HARA
Ricardo Abelardo Sixto
FAU 20376082114 hard
Fecha: 04/11/2021
16:55:29

Sala Unipersonal 2
JARU