

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2**  
**JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS**  
**ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN**  
**EN ENERGÍA Y MINERÍA**  
**OSINERGMIN N° 16349-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 17 de diciembre del 2021

Expediente N° 202100254354

Usuario: [REDACTED]

Materia: Queja administrativa

Suministro: [REDACTED]

**SUMILLA: La queja administrativa es improcedente, debido a que lo solicitado por el usuario no se enmarca dentro de las causales de queja previstas en la normativa vigente (dado que su escrito en realidad es un reclamo).**

**1. ANTECEDENTES**

- 1.1 **23 de setiembre de 2021.-** El usuario presentó, ante este organismo, un escrito de queja administrativa. Manifestó, entre otros, que la empresa distribuidora ha incurrido en un error administrativo con los medidores invertidos, ya que al solucionar este inconveniente han eliminado los pagos que realizó, lo que ha generado que le cobren nuevamente lo que habría cancelado, reiterándose dicha situación con el medidor que no usa.
- 1.2 **3 de diciembre de 2021.-** Mediante el oficio N° 2408-2021-OS-STOR-SU2, esta Junta remitió a la empresa distribuidora la queja presentada por el usuario, a fin de que emita sus descargos correspondientes.
- 1.3 **15 de diciembre de 2021.-** La empresa distribuidora remitió, ante esta Junta, sus descargos respectivos.

**2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN**

Determinar si corresponde amparar la queja administrativa presentada por el usuario.

**3. ANÁLISIS**

- 3.1 En cualquier estado del procedimiento de reclamo, los usuarios podrán recurrir en queja ante esta Junta, entre otros casos, contra los defectos de tramitación del procedimiento que impidieran su curso regular, según el artículo 34 del *“Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”*<sup>1</sup> (en adelante, el Procedimiento de Reclamos).
- 3.2 La queja tiene por finalidad subsanar los defectos ocurridos *durante* la tramitación de un procedimiento administrativo, de conformidad con el numeral 169.1 del Texto Único

<sup>1</sup> Aprobado mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD.

Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444<sup>2</sup> (en adelante, TUO de la LPAG).

- 3.3 Sobre el particular, es importante precisar al usuario que los defectos de tramitación en general están referidos a circunstancias atribuibles a la empresa distribuidora que entorpecen el adecuado desarrollo del procedimiento administrativo de reclamo en cualquiera de sus etapas y que correspondan ser subsanados para que el trámite pueda seguir su curso normal.
- 3.4 En el caso bajo análisis, obra en el expediente el escrito de queja presentado por el usuario, el 23 de setiembre de 2021, mediante el cual manifestó que la empresa distribuidora ha incurrido en un error administrativo con los medidores invertidos, ya que al solucionar este inconveniente han eliminado los pagos que realizó, lo que ha generado que le cobren nuevamente lo que habría cancelado, reiterándose dicha situación con el medidor que no usa.
- 3.5 Sin embargo, de lo señalado precedentemente, se verifica que lo solicitado por el usuario no constituye en sí un defecto que impida el desarrollo adecuado de un procedimiento de reclamo o la vulneración a la garantía establecida en el numeral 16.2 del Procedimiento de Reclamos, **sino que se trata más bien de un reclamo.**
- 3.6 En consecuencia, **al no constituir un supuesto contemplado como causal de queja en el Procedimiento de Reclamos, no corresponde que esta Sala emita pronunciamiento por el fondo de la queja formulada por el usuario.**
- 3.7 Sin perjuicio de lo resuelto, considerando que, tal como se señaló precedentemente, lo requerido por el usuario corresponde a un reclamo por el cobro indebido de pagos realizados debido a la inversión de medidores, por lo que, corresponde ser conocida y resuelta en primera instancia por la empresa distribuidora (dentro de los plazos establecidos en la normativa vigente).
- 3.8 Por tanto, 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 la fecha de notificación de la presente resolución.
- 3.9 Finalmente, y sin perjuicio de lo resuelto, corresponde señalar al usuario que la empresa distribuidora ha remitido, ante esta Junta, los reclamos Nos. REC-12455-ESC-2021 y REC-14078-ESC-2021 presentados el 23 de agosto y 23 de setiembre de 2021, respectivamente, respecto a su reclamo por la inversión de suministros.

#### 4. RESOLUCIÓN

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin<sup>3</sup>, **SE RESUELVE:**

**Artículo 1.º.** - Declarar **IMPROCEDENTE** la queja administrativa.

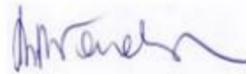
<sup>2</sup> Aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

<sup>3</sup> Aprobado mediante 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° 16349-2021 OS/JARU-S2

**Artículo 2.º.** - La empresa distribuidora, de no haberlo hecho, deberá tramitar el reclamo del usuario, referido al cobro indebido de pagos realizados debido a la inversión de medidores, considerando como fecha de su presentación, la fecha de notificación de la presente resolución.

**Artículo 3.º.** - La empresa distribuidora, deberá informar a este organismo y al usuario del 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 sustentatorios correspondientes.



Firmado Digitalmente  
por: BRASCHI O'HARA  
Ricardo Abelardo Sixto  
FAU 20376082114 hard  
Fecha: 17/12/2021  
16:42:23

Sala Unipersonal 2  
JARU