

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 16930-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 30 de diciembre del 2021

Expediente N° 202100274015

Usuaría: [REDACTED]

Materias: Queja por aplicación del silencio administrativo positivo y por incluir en el recibo el monto materia de reclamo

Suministro: [REDACTED]

Correo electrónico autorizado¹: [REDACTED]

SUMILLA: La queja es improcedente, en la medida que dicha figura jurídica sólo se aplica respecto de reclamos, y no respecto de solicitudes.

1. ANTECEDENTES

Solicitud N° REP-22992-PER-2021

1.1 **13 de octubre de 2021.-** La usuaria, presentó un formato de Reporte, mediante el cual manifestó que no se encuentra de acuerdo con el cobro de la cocina SGA Platinum 30" + regalo practika del recibo N° S001-20786002, relacionado al financiamiento N° 63611727.

Procedimiento de queja (Expediente N° 202100274015)

1.2 **7 de diciembre de 2021.-** La usuaria presentó, ante este organismo, una queja por aplicación del silencio administrativo positivo y por incluir en el recibo el monto materia de reclamo. Manifestó que la empresa distribuidora hasta la fecha no habría cumplido con emitir ni notificar su pronunciamiento respecto al escrito presentado el 13 de octubre de 2021, con registro N° REP-22992-PER-2021, dentro del plazo establecido en la normativa vigente.

Asimismo, indicó que se le habría incluido el importe materia de reclamo, pese a que se encuentra en trámite.

1.3 **17 de diciembre de 2021.-** Esta Junta remitió ante la empresa distribuidora la queja presentada.

1.4 **29 de diciembre de 2021.-** La empresa distribuidora presentó ante esta Junta sus descargos respectivos.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

¹ En la presentación de la queja, la usuaria autorizó que se le notifique en su correo electrónico.

Determinar si corresponde amparar la queja por aplicación del silencio administrativo.

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 aplicación del silencio administrativo positivo y por incluir en el recibo 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"*² (en adelante, el Procedimiento de Reclamos).
- 3.2 El reclamo es la acción realizada ante la empresa distribuidora con la finalidad de obtener un pronunciamiento sobre un conflicto -con ella- derivado de la prestación del servicio público, mientras que una solicitud está definida como aquél pedido que no implique -aún- controversia entre las partes, conforme al anexo 1 del Procedimiento de Reclamos.
- 3.3 La queja será declarada improcedente cuando el procedimiento de reclamo haya concluido o no subsista el defecto de tramitación materia de queja. Asimismo, podrá declararse improcedente la queja por las causales previstas en el numeral 2 del artículo 20, que resulten aplicables, según el artículo 37 del Procedimiento de Reclamos.
- 3.4 La queja tiene por finalidad subsanar los defectos ocurridos durante la tramitación de un procedimiento administrativo, de conformidad con el numeral 1 del artículo 169 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444³.
- 3.5 Sobre el particular, es importante precisar a la usuaria 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.
- 3.6 En el presente procedimiento, la usuaria ha requerido la aplicación del silencio administrativo positivo, señalando que la empresa distribuidora no cumplió con emitir pronunciamiento respecto del escrito que presentó el 13 de octubre de 2021.
- 3.7 Obra en el expediente, el Reporte N° REP-22992-PER-2021 del 13 de octubre de 2021, mediante la cual se advierte que la usuaria indicó que no se encuentra de acuerdo con el cobro de cocina SGA Platinum 30" + regalo practika del recibo N° S001-20786002 en relación al financiamiento N° 63611727, por motivo que la empresa distribuidora hasta la fecha no le entrega la cocina.
- 3.8 De igual forma, obra en el expediente el correo electrónico del 13 de diciembre de 2021, del cual se advierte que INDECOPI, le requiere descargos a la empresa distribuidora, respecto del reclamo N° 00008682-2021-SAC-ILN/RC, relacionado al escrito de cobro de cocina SGA Platinum 30" + regalo practika del recibo N° S001-20786002 referido al financiamiento N° 63611727.

² Aprobado mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD.

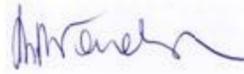
³ Aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

3.9 En ese sentido, de los documentos señalados, se advierte que la pretensión de la usuaria respecto al cobro de cocina SGA Platinum 30" + regalo practika del recibo N° S001-20786002 referido al financiamiento N° 63611727, no se encuentra referido a un aspecto vinculado a la prestación del servicio público de distribución de gas natural por red de ductos, sino a una pretensión que debe ser tramitada a través de un procedimiento administrativo ante el INDECOPI, materia en la cual esta Junta no tiene competencia para pronunciarse, por lo que, no corresponde a esta Junta resolver el escrito presentado por la usuaria el 13 de octubre de 2021, ni la queja por aplicación del silencio administrativo positivo interpuesta respecto del mismo.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin⁴, **SE RESUELVE:**

Artículo Único. - Declarar **IMPROCEDENTE** la queja por aplicación del silencio administrativo positivo.



Firmado Digitalmente
por: BRASCHI O'HARA
Ricardo Abelardo Sixto
FAU 20376082114 hard
Fecha: 30/12/2021
19:02:04

Sala Unipersonal 2
JARU

⁴ Aprobado mediante la Resolución N° 044-2018-OS/CD.