

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 396-2025 OS/JARU-S2**

Lima, 21 de enero del 2025

Expediente N° 202400285105

Recurrente: Rosa Luz Pedreros Grimaldo

Empresa distribuidora: Pluz Energía Perú S.A.A.

Materia: Excesivas facturaciones

Suministro: N° 1697940

Ubicación del suministro: Avenida Tupac Amaru, Manzana B, Lote 11, Carabaylo, Lima

Resolución impugnada: N° 693968803-1-2024-PLUZ ENERGÍA PERÚ SAA/CCP-D

SUMILLA: La empresa distribuidora deberá volver a elevar el expediente administrativo, dado que el archivo digital de la grabación del reclamo no se puede reproducir.

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

1. ANTECEDENTES

- 1.1. **16 de agosto de 2024.**- La recurrente *habría* presentado, vía comunicación telefónica, un reclamo por considerar excesivas las facturaciones de **mayo 2022**, julio y agosto de 2024. Así mismo *habría* solicitado que se notifique al correo electrónico rosacruzpg@gmail.com.
- 1.2. **30 de setiembre de 2024.**- Mediante la resolución N° 650509017-2-2024-PLUZ ENERGÍA PERÚ SAA/CCP-PH, la empresa distribuidora declaró infundado el reclamo por las facturaciones de julio y agosto de 2024.
- 1.3. **13 de noviembre de 2024.**- La recurrente interpuso, vía correo electrónico, un recurso de reconsideración contra la resolución N° 650509017-2-2024-PLUZ ENERGÍA PERÚ SAA/CCP-PH.
- 1.4. **26 de noviembre de 2024.**- Mediante la resolución N° 693968803-1-2024-PLUZ ENERGÍA PERÚ SAA/CCP-D, la empresa distribuidora declaró improcedente el recurso de reconsideración interpuesto contra la resolución N° 650509017-2-2024-PLUZ ENERGÍA PERÚ SAA/CCP-PH.
- 1.5. **27 de noviembre de 2024.**- La recurrente interpuso, vía correo electrónico, un recurso de apelación contra la resolución N° 693968803-1-2024-PLUZ ENERGÍA PERÚ SAA/CCP-D.
- 1.6. **2 de diciembre de 2024.**- Mediante el documento N° 700683857-1, la empresa distribuidora elevó los actuados ante esta Junta.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si corresponde emitir pronunciamiento respecto del recurso administrativo presentado por la recurrente.

3. ANÁLISIS

- 3.1. En el numeral 23.1 del *“Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”*¹ (en adelante, Procedimiento de Reclamos), se señala que cuando el usuario presente recurso de apelación dentro del plazo establecido, **la empresa distribuidora deberá remitir copia completa y legible del expediente administrativo a JARU**, en el plazo de cinco días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha que recibe el recurso del usuario o que le es remitido por Osinergmin.
- 3.2. Además, en el numeral 23.2 del citado Procedimiento de Reclamos, se indica que el expediente administrativo deberá ser remitido con el Formato N° 6 del Anexo 2 del Procedimiento de Reclamos, **debiendo contener correlativamente todos los actuados en primera instancia, desde el reclamo del usuario, y los sucesivos actuados.**
- 3.3. Del contenido del expediente elevado a este organismo, el 2 de diciembre de 2024, mediante el documento N° 700683857-1, se advierte un archivo digital en el que supuestamente se encuentra el audio del reclamo N° 650509017 presentado por la recurrente; **sin embargo, el mencionado archivo no reproduce audio alguno (grabación con error), por lo que no se puede determinar fehacientemente la fecha de su interposición, la dirección para efectos de notificación, así como todos los cuestionamientos y argumentos del reclamo inicial presentado por la recurrente.**
- 3.4. Cabe referir que el documento denominado *“Constancia de (1) Reclamo Inicial”*, no resulta medio probatorio suficiente para avalar los datos consignados en este, dado que es un documento construido de manera escueta por parte de la empresa distribuidora, por lo que, **a efectos de tener certeza de la información ahí consignada, se requería de la fuente original del reclamo (audio completo de la llamada telefónica del reclamo)**
- 3.5. Por lo tanto, dado que el expediente administrativo de reclamo elevado no contiene lo descrito precedentemente, se desprende que la empresa distribuidora incurrió en la causal de nulidad establecida en los numerales 1 y 2 del artículo 10 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General², Ley N° 27444 (en adelante, TUO de la LPAG) (debida motivación y contravención a la ley) al haberse incumplido con los requisitos de validez del acto administrativo contenido en los numerales 2 y 4 del artículo 3 de la misma norma (objeto y contenido y debida motivación).
- 3.6. En tal sentido, de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 227.2 del TUO de la LPAG, corresponde a esta Sala declarar nulo el acto de elevación del 2 de diciembre de 2024, contenido en el documento N° 700683857-1.

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

² Aprobado mediante el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

3.7. Por lo tanto, la empresa distribuidora deberá elevar nuevamente el expediente administrativo, incluyendo toda la documentación correspondiente al reclamo inicial, presentado por la recurrente, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 23 de la Procedimiento de Reclamos.

4. RESOLUCIÓN

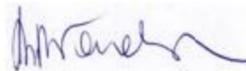
De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos del Osinergmin³, **SE RESUELVE:**

Artículo 1.º. - Declarar **NULO** el acto de elevación del recurso administrativo contenido en el documento N° 700683857-1, del 2 de diciembre de 2024.

Artículo 2.º. - La empresa distribuidora, en un plazo de cinco días hábiles siguientes de notificada la presente resolución, deberá elevar nuevamente el expediente administrativo, adjuntando todos los documentos actuados para emitir su pronunciamiento (incluyendo lo señalado en el numeral 3.3 de la presente resolución), conforme a lo establecido en el Procedimiento de Reclamos.

Artículo 3.º. - La empresa distribuidora deberá informar a este organismo del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los diez días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, adjuntando los documentos sustentatorios correspondientes.

NOTA PARA LA EMPRESA DISTRIBUIDORA: Conforme a la metodología de trabajo de Osinergmin, deberá elevarse nuevamente el expediente administrativo, generando un nuevo número de expediente en el SIGED.



Firmado Digitalmente
por: BRASCHI O'HARA
Ricardo Abelardo Sixto
FAU 20376082114 hard
Fecha: 21/01/2025
20:05:36

Sala Unipersonal 2
JARU

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