

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 12476-2021-OS/JARU-S1

Lima, 05 de octubre del 2021

Expediente: N° 202100127005

Usuario: [REDACTED]

Concesionaria: Gas Natural de Lima y Callao S.A. - CÁLIDDA

Materia: Queja por aplicación de silencio administrativo positivo

Suministro: [REDACTED]

Domicilio procesal: [REDACTED]

SUMILLA: La queja por aplicación de silencio administrativo positivo es infundada toda vez que no se cuenta con sustento técnico y legal para declarar fundado el reclamo.

1. ANTECEDENTES

- 1.1. **13 de abril de 2021.-** El usuario presentó un reclamo, vía llamada telefónica, por excesivo consumo y por medidores invertidos; registrado con código N° REC-05150-TEL-2021.
- 1.2. **25 de mayo de 2021.-** Mediante Resolución N° GNLC-RES-08647-2021, la concesionaria declaró fundado en parte el reclamo, respecto de la lectura facturada en el recibo emitido en el mes de abril de 2021.
- 1.3. **31 de mayo de 2021.-** La concesionaria notificó la Resolución N° GNLC-RES-08647-2021, mediante correo electrónico.
- 1.4. **7 de junio de 2021.-** El usuario presentó, ante este organismo, queja por aplicación de silencio administrativo positivo; en virtud de su reclamo presentado el 13 de abril de 2021, del cual no ha tenido solución alguna dado que los medidores continúan invertidos, lo que genera que le facturen consumos altos.
- 1.5. **6 de julio de 2021.-** Mediante Carta N° REC2021-013574, la concesionaria presentó sus descargos. Señaló que emitió y notificó la Resolución N° GNLC-RES-08647-2021, de conformidad con lo establecido por la normativa vigente. Asimismo, precisó que el 20 de mayo de 2021 se realizó el desmontaje del medidor del usuario.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si corresponde la aplicación del silencio administrativo positivo con relación al reclamo del 13 de abril de 2021.

3. ANÁLISIS

- 3.1. El literal a) del numeral 21.1 de la Directiva “Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural” ¹ (en adelante, la Directiva) señala que será aplicable el silencio administrativo positivo, entre otros, si la concesionaria no se pronuncia sobre el reclamo, o sobre alguno de los puntos reclamados, en los plazos establecidos en el numeral 1 del artículo 20 de la Directiva.
- 3.2. De acuerdo con el literal d) del numeral 20.1 de la Directiva, en los reclamos que se refieran a materias distintas o adicionales al corte del servicio, reposición, exceso de consumo de tarifa BT5B y/o cargos mínimos o asociados al consumo, la empresa distribuidora deberá resolver dentro del plazo de 30 días hábiles, contados desde el día siguiente a su recepción o subsanación de requisitos de admisibilidad. Asimismo, el numeral 11.1 de la referida Directiva otorga un plazo de 5 días hábiles contados a partir del día siguiente de emitida la resolución para la correspondiente notificación.
- 3.3. En el caso bajo análisis, el usuario reclamó el 13 de abril de 2021, por excesivos consumos y por medidores invertidos; por lo que es de aplicación el antes citado literal d) del numeral 20.1 de la Directiva. En este sentido, el plazo para que se pronuncie venció el 25 de mayo de 2021.
- 3.4. De la revisión del expediente, se observa que la concesionaria emitió la Resolución N° GNLC-RES-08647-2021 el 25 de mayo de 2021; es decir, dentro del plazo previsto por la Directiva; no obstante, a través de dicha resolución, la concesionaria se pronunció por el consumo facturado en el recibo emitido el 8 de abril de 2021; omitiendo pronunciarse por los medidores aparentemente invertidos.
- 3.5. En ese sentido, en la medida que la concesionaria omitió pronunciarse sobre la materia reclamada (medidores invertidos), corresponde la aplicación del silencio administrativo positivo, debiendo considerarse fundada la queja, y en consecuencia, fundado el reclamo en los términos en que fue solicitado, en todo aquello que sea física y jurídicamente posible, de conformidad con lo establecido en el numeral 5.3 del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General².
- 3.6. El usuario reclamó el 13 de abril de 2021, entre otros, por medidores invertidos; sin embargo, de la revisión de la información que obra en el expediente, no es posible determinar la existencia de una inversión. Por lo tanto, no es posible declarar fundado el reclamo, en aplicación del silencio administrativo positivo, toda vez que no se cuenta con sustento técnico ni legal.
- 3.7. Por tal motivo, corresponde reponer el procedimiento al estado en que la concesionaria emita un pronunciamiento debidamente motivado por la inversión de medidores, dentro del plazo de 10 días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución;

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

² Aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

para lo cual, previamente, deberá formalizar una inspección (acreditada con vistas fotográficas), a fin de determinar si los consumos del predio son registrados por el respectivo medidor en cuestión, la cual deberá efectuarse en presencia del usuario del servicio, previa comunicación escrita de la fecha en que se ejecutará, quien brindará las facilidades del caso, quedando a salvo su derecho de impugnar la nueva resolución que emita la concesionaria, en el plazo establecido por la Directiva.

- 3.8. Cabe señalar que, de no permitirse la ejecución de la inspección, deberá dejar constancia de ello, así como del motivo de la oposición (ya sea con el informe suscrito por la usuaria, vistas fotográficas o video digital³.
- 3.9. Sin perjuicio de lo anterior, con relación al reclamo por excesivos consumos, dicho reclamo fue genérico (no señaló el o los periodos comerciales reclamados), por lo que al incumplir el requisito de admisibilidad establecido en el literal b) del numeral 17.1 de la Directiva (petitorio claro y preciso) no correspondía emitir pronunciamiento al respecto; no obstante, el usuario tiene derecho a presentar un nuevo reclamo por dicha materia, de conformidad con lo establecido en la Directiva.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin⁴, **SE RESUELVE:**

Artículo 1°. - Declarar **INFUNDADA** la queja por aplicación del silencio administrativo positivo con relación al reclamo del 13 de abril de 2021, por medidores invertidos, de acuerdo con los argumentos expuestos en la presente resolución.

Artículo 2°. - La concesionaria, dentro del plazo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, deberá emitir un pronunciamiento debidamente motivado por la inversión de medidores, debiendo previamente formalizar una inspección (acreditada con vistas fotográficas), a fin de determinar si los consumos del predio son registrados por su respectivo medidor en cuestión (■■■■■) la cual deberá efectuarse en presencia del usuario del servicio, previa comunicación escrita de la fecha en que se ejecutará, quien deberá brindar las facilidades del caso, quedando a salvo su derecho de impugnar la nueva resolución que emita la concesionaria, en el plazo establecido por la Directiva "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural", conforme a las consideraciones expuestas en la presente resolución.

³ En caso de usuario ausente, deberá acreditarlo necesariamente con una videograbación.

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

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 12476-2021-OS/JARU-S1

Artículo 3°. - La concesionaria deberá informar a Osinergmin del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, en el plazo de 10 días hábiles contados a partir del día siguiente de emitido su nuevo pronunciamiento, remitiendo la documentación con la que acredite el cumplimiento de lo ordenado, así como el cargo de notificación de la nueva resolución emitida.



Firmado Digitalmente
por: ARELLANO
ARELLANO Maria
Margarita FAU
20376082114 hard
Fecha: 05/10/2021
18:38:03

Sala Unipersonal 1
JARU