

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1  
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN  
EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 15916-2021-OS/JARU-S1**

Lima, 14 de diciembre del 2021

**Expediente:** N° 202100166231

**Recurrente:** [REDACTED]

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

**Materia:** Excesivos consumos facturados

**Suministro:** [REDACTED]

**Ubicación del suministro:** [REDACTED]

[REDACTED]

**Correo electrónico:** [REDACTED]

**Resolución impugnada:** N° GNLC-RES-19175-2020

**Monto en reclamo aproximado:** S/ 203,58

**SUMILLA:** *El reclamo es fundado en aplicación del silencio administrativo positivo cuando la concesionaria no acreditó haber notificado la resolución de primera instancia de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente.*

## **1. ANTECEDENTES**

- 1.1. **28 de setiembre de 2020.**- La recurrente reclamó por los consumos facturados en los recibos emitidos del 14 de abril al 14 de setiembre de 2020<sup>1</sup> (folio 3).
- 1.2. **14 de diciembre de 2020.**- Mediante Resolución N° GNLC-RES-19175-2020, la concesionaria declaró infundado el reclamo (folios 5 al 10).
- 1.3. **16 de julio de 2021.**- La recurrente apeló la Resolución N° GNLC-RES-19175-2020. Señaló que no le fue notificada la resolución del reclamo (folio 18).

## **2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN**

Determinar si corresponde declarar fundado el reclamo en aplicación del silencio administrativo positivo.

## **3. ANÁLISIS**

- 3.1 El numeral 3.2.2 del "Procedimiento especial para la tramitación de los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural, derivados de las facturaciones emitidas durante el Estado de Emergencia Nacional"<sup>2</sup> (en adelante, Procedimiento Especial), señala que será aplicable el silencio administrativo positivo, de no resolverse el reclamo, ni notificarse la resolución dentro de los plazos previstos para tal efecto.

<sup>1</sup> Recibos Nos. S001-02301788 al S001-07238273, respectivamente.

<sup>2</sup> Aprobado por Resolución N° 079-2020-OS/CD, siendo publicada el 4 de julio de 2020.

- 3.2 Además, el artículo 7 del Procedimiento Especial indica que las notificaciones deberán efectuarse conforme a lo dispuesto en el artículo 11 de la Directiva "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"<sup>3</sup> (en adelante, la Directiva).
- 3.3 Al respecto, 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.
- 3.4 En el caso bajo análisis, en virtud del reclamo presentado por la recurrente el 28 de setiembre de 2020, la concesionaria emitió la Resolución N° GNLC-RES-19175-2020 el 14 de diciembre de 2020. En ese sentido, el plazo para notificar dicho pronunciamiento venció el 21 de diciembre de 2020.
- 3.5 En el caso bajo análisis, se advierte en el "Formato de Reclamo N° REC-15965-PER-2020", la recurrente requirió que la resolución o cartas que se expidan en el presente procedimiento sean entregados a su correo electrónico:  
" [REDACTED] "
- 3.6 De acuerdo con el numeral 4 del artículo 20 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>4</sup> (en adelante, TUO de la LPAG), aplicable al presente caso, cuando el interesado o afectado por el acto administrativo consigna alguna dirección electrónica que conste en el expediente, puede ser notificado a través de ese medio siempre que haya dado su autorización expresa para ello, como sucede en el presente caso, en que la recurrente solicitó se le notifique a su correo electrónico.
- 3.7 Asimismo, la notificación dirigida a la dirección de correo electrónico señalada por la recurrente se entenderá válidamente efectuada cuando la concesionaria reciba la respuesta de recepción de la dirección electrónica o esta sea generada en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido efectuada.
- 3.8 Al respecto, si bien la concesionaria adjuntó el documento "Cargo Electrónico" correspondiente a un sistema informático (folio 17), de la lectura de dicho cargo electrónico se advierte que tiene como adjunto el documento "REC-15965-PER-2020.pdf", lo cual no genera convicción de que el documento enviado corresponda a la Resolución N° GNLC-RES-19175-2020; asimismo, no se observa que se indique el tipo de documento, ni el número de resolución que se está notificando, teniendo en cuenta que durante el trámite de los procedimientos de reclamo se efectúan notificaciones de otros documentos; por lo que, a esta Sala no le genera certeza de que la notificación se haya realizado debidamente.
- 3.9 Por tanto, dado que la concesionaria no acreditó que cumplió con notificar la Resolución N° GNLC-RES-19175-2020 dentro del plazo establecido en la normativa vigente, procede la aplicación del silencio administrativo positivo, debiendo considerarse fundado el reclamo en los términos en que fue solicitado, en todo aquello que tenga sustento legal, de conformidad con lo establecido en el numeral 5.3 del TUO de la LPAG.
- 3.10 Sobre el particular, del "Formato de Reclamo N° REC-15965-PER-2020" del 28 de setiembre de 2020, se advierte que la recurrente cuestionó los consumos facturados en los de abril a

<sup>3</sup> Aprobado por Resolución N° 269-2014-OS/CD.

<sup>4</sup> Aprobado por el D.S 004-2019-JUS.

setiembre de 2020, considerando como monto en disputa el importe de S/ 203,58 (folio 3), materia que no contradice el ordenamiento legal vigente, por lo que corresponde declarar fundado el reclamo.

- 3.11 En consecuencia, corresponde ordenar a la concesionaria reufacture la cuenta del suministro dejando sin efecto el monto en disputa considerando en el "Formato de Reclamo N° REC-15965-PER-2020" (S/ 203,58), siempre que no provenga de procedimientos anteriores concluidos o de transacciones extrajudiciales y descontando los cargos mínimos facturados por ley.

#### 4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin<sup>5</sup>, **SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.** - Declarar **FUNDADO** el reclamo del 28 de setiembre de 2020, en aplicación del silencio administrativo positivo.

**Artículo 2°.** – La concesionaria deberá refacturar la cuenta del suministro dejando sin efecto el importe considerado en disputa en el reclamo del 28 de setiembre de 2020 (S/ 203,58), siempre que el importe a eliminar no provenga de procedimientos anteriores concluidos o de transacciones extrajudiciales y descontando los cargos mínimos facturados por ley; asimismo, de ser el caso, efectuará el reintegro correspondiente, incluidos los intereses y moras pertinentes, a elección de la recurrente, mediante el descuento de unidades de energía o volumen en facturas posteriores o en efectivo en una sola oportunidad, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 77 del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos.

**Artículo 3°.** - La concesionaria deberá informar a Osinergmin y a la recurrente del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los 10 días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, remitiendo los documentos en los que conste el cumplimiento de lo ordenado (detalle de movimientos de la cuenta del suministro donde se precise las rebajas, detalle de notas de créditos, saldos en disputa liberados e ingresados, entre otros).

**Artículo 4°.** - **DECLARAR** agotada la vía administrativa; por tanto, si alguna de las partes no estuviese conforme con lo resuelto puede, de considerarlo conveniente, acudir a la vía judicial e interponer una demanda contencioso administrativa dentro del plazo de 3 meses contados desde la notificación de la presente resolución.

Firmado Digitalmente  
por: ARELLANO  
ARELLANO Maria  
Margarita FAU  
20376082114 hard  
Fecha: 14/12/2021  
22:11:51

Sala Unipersonal 1  
JARU

<sup>5</sup> Aprobado por Resolución N° 044-2018-OS/CD.