

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 12801-2021-OS/JARU-S1**

Lima, 15 de octubre del 2021

Expediente: N° 202100177850

Usuario: [REDACTED]

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

Materia: Queja por aplicación de silencio administrativo positivo y por facturar deuda materia de reclamo

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro: [REDACTED]

Correo electrónico: [REDACTED]

SUMILLA: 1) *La queja por aplicación de silencio administrativo positivo es fundada cuando la concesionaria no cumplió con emitir su resolución de primera instancia, dentro del plazo establecido por la normativa vigente.*
2) *La queja por facturar deuda materia de reclamo es improcedente cuando los reclamos del que derivaron concluyeron con la aplicación del silencio administrativo positivo.*

1. ANTECEDENTES

Reclamo N° REC-02127-TEL-2021

- 1.1. **15 de febrero de 2021.-** El usuario reclamó, vía llamada telefónica, por excesivo consumo facturado del recibo emitido el 29 de enero de 2021 por el periodo del 21 de diciembre de 2020 al 21 de enero de 2021.

Reclamo N° REC-08142-TEL-2021

- 1.2. **31 de mayo de 2021.-** El usuario reclamó por excesivo consumo facturado en el recibo emitido el 29 de diciembre de 2020.
- 1.3. **2 de julio de 2021.-** Mediante Resolución N° GNLC-RES-10414-2021, la concesionaria declaró improcedente el reclamo, refiriendo que la materia ha sido tratada dentro del procedimiento de reclamo N° REC-02127-TEL-2021.

Procedimiento de queja

- 1.4. **9 de agosto de 2021**¹.- El usuario presentó, ante este organismo, queja por aplicación de silencio administrativo positivo y por facturar deuda materia de reclamo. Señaló que, hasta la fecha, la concesionaria no le ha notificado resolución alguna en atención a su reclamo registrado con código N° REC-02127-TEL-2021, pese a ello, le comunicaron que debe efectuar el pago del recibo de enero de 2021, o de lo contrario no podrá cancelar las facturaciones posteriores de febrero a julio de 2021. Asimismo, el usuario precisó que reclamó por el recibo de diciembre de 2020 (ya cancelado).
- 1.5. **24 de agosto de 2021**.- Mediante Carta N° REC2021-016854, la concesionaria presentó sus descargos. Señaló que, luego de realizar las verificaciones correspondientes se advirtió que no se emitió resolución de primera instancia, en atención al reclamo N° REC-02127-TEL-2021.
- 1.6. **30 de setiembre de 2021**.- El usuario presentó información complementaria a su escrito de queja del 7 de agosto de 2021. Señaló que, la concesionaria mediante Resolución N° GNLC-RES-13942-2021 del 31 de agosto de 2021 comunicó la declaración del silencio administrativo positivo, respecto del recibo de enero de 2021, más no se menciona nada sobre el reclamo por el recibo de diciembre de 2020, lo que genera incertidumbre, toda vez que, mediante Resolución N° GNLC-RES-10414-2021 se declaró improcedente su reclamo del 31 de mayo de 2021, aduciendo que el extremo reclamado ha sido tratada dentro del procedimiento de reclamo N° REC-02127-TEL-2021.

2. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

- 2.1. Determinar si corresponde la aplicación del silencio administrativo positivo, con relación a los reclamos del 15 de febrero y 31 de mayo de 2021.
- 2.2. Determinar si procede que esta Sala emita pronunciamiento, respecto de la queja por facturar deuda materia de reclamo.

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"² (en adelante, la Directiva) señala que será aplicable el silencio administrativo positivo, entre otros, si la concesionaria no emite pronunciamiento en los plazos establecidos en el numeral 20.1 de la citada norma o cuando no notifica su resolución de conformidad con la normativa vigente.
- 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

¹ Dado que el escrito de queja se presentó en un día inhábil (sábado, 7 de agosto de 2021) se considerará presentado al día hábil siguiente (lunes, 9 de agosto de 2021).

² Aprobada por Resolución N° 269-2014-OS/CD.

otorga un plazo de 5 días hábiles contados a partir del día siguiente de emitida la resolución para la correspondiente notificación.

Reclamo N° REC-02127-TEL-2021 (Consumo facturado del recibo emitido el 29 de enero de 2021)

- 3.3. En el caso bajo análisis, el usuario reclamó el 15 de febrero de 2021, por excesivo consumo facturado del recibo emitido el 29 de enero de 2021 correspondiente a un servicio de gas natural; 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 29 de marzo de 2021.
- 3.4. Al respecto, no obra en el expediente medio probatorio alguno que acredite que la concesionaria cumplió con emitir su pronunciamiento de primera instancia, dentro del plazo establecido por la Directiva; por lo tanto, corresponde 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 Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General³ (en adelante, TUO de la LPAG).

Reclamo N° REC-08142-TEL-2021 (Consumo facturado en el recibo emitido el 29 de diciembre de 2020)

- 3.5. En el caso bajo análisis, el usuario reclamó el 31 de mayo de 2021, por excesivo consumo facturado en el recibo emitido el 29 de diciembre de 2020 correspondiente a un servicio de gas natural; 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 13 de julio de 2021.
- 3.6. De la revisión del expediente, se advierte que, en virtud del reclamo presentado el 31 de mayo de 2021, la concesionaria emitió la Resolución N° GNLC-RES-10414-2021 declarando improcedente el reclamo por excesivo consumo facturado en el recibo emitido el 29 de diciembre de 2020, aduciendo que el extremo reclamado ha sido tratado dentro del procedimiento de reclamo N° REC-02127-TEL-2021.
- 3.7. No obstante, de la revisión del "Formato de reclamo N° REC-02127-TEL-2021" no se aprecia que el usuario haya presentado reclamo la materia cuestionada en el presente caso; en ese sentido, en la medida que la concesionaria omitió pronunciarse sobre la materia reclamada (excesivo consumo facturado en el recibo emitido el 29 de diciembre de 2020), corresponde 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.
- 3.8. De la revisión del expediente se observa que el usuario reclamó el 15 de febrero y 31 de mayo de 2021, por excesivos consumos facturados de los recibos emitidos el 29 de enero de 2021 y el 29 de diciembre de 2020, respectivamente, materia que no contraviene el ordenamiento

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

legal vigente, por lo que corresponde declarar fundados los citados reclamos, en aplicación del silencio administrativo positivo y ordenar a la concesionaria refacture la cuenta del suministro de acuerdo a lo solicitado por el usuario en los reclamos, siempre que el monto eliminado no provenga de procedimientos anteriores concluidos o de transacciones extrajudiciales y descontando de aquel, de ser el caso, el monto correspondiente a los cargos mínimos facturados por ley.

- 3.9. En cuanto a la queja por facturar deuda materia de reclamo, teniendo en cuenta que de acuerdo con el numeral 169.1 del TUO de la LPAG, la finalidad de una queja es subsanar los defectos ocurridos antes de su resolución definitiva; al haberse declarado fundados los reclamos del 15 de febrero y 31 de mayo de 2021 en aplicación del silencio administrativo positivo y, con ello, concluidos los procedimientos de reclamos, no procede emitir pronunciamiento al respecto, de conformidad con el numeral 37.2⁴ de la Directiva.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin⁵, **SE RESUELVE:**

Artículo 1°. - Declarar **FUNDADA** la queja por aplicación del silencio administrativo positivo y, en consecuencia, **FUNDADOS** los reclamos con fechas 15 de febrero y 31 de mayo de 2021, por excesivos consumos facturados de los recibos emitidos el 29 de enero de 2021 y el 29 de diciembre de 2020.

Artículo 2°. - Declarar **IMPROCEDENTE** la queja por facturar deuda materia de reclamo.

Artículo 3°. - La concesionaria deberá refacturar en la cuenta del suministro el monto considerado en disputa en los reclamos con fechas 15 de febrero y 31 de mayo de 2021, siempre que este no provenga de procedimientos anteriores concluidos o de transacciones extrajudiciales; y descontando de aquel, de ser el caso, el monto correspondiente a los cargos mínimos facturados por ley; efectuando, de corresponder, el reintegro correspondiente, incluidos los intereses y moras pertinentes, a elección del usuario, mediante el descuento de unidades de energía o volumen en facturas posteriores o en efectivo en una sola oportunidad, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 77 del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos.

Artículo 4°. - La concesionaria deberá informar al usuario y 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 su notificación, adjuntando los documentos sustentatorios correspondientes (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).

⁴ "37.2 La queja será declarada improcedente cuando el procedimiento de reclamo haya concluido o no subsista el defecto de tramitación materia de queja (...)"

⁵ 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° 12801-2021-OS/JARU-S1

Artículo 5°. - **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: DIAZ DIAZ
Claudia Valeria FAU
20376082114 hard
Fecha: 15/10/2021
19:05:30

Sala Unipersonal 1
JARU