

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1  
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN  
EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 13115-2021-OS/JARU-S1**

Lima, 20 de octubre del 2021

**Expediente: N° 202100186975**

**Usuaría:** [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]  
[REDACTED]

**SUMILLA:** *1) La queja por aplicación del silencio administrativo positivo y por facturar deuda materia de reclamo, con relación al reclamo por el cargo de reliquidación de consumos anteriores facturado en el recibo emitido el 24 de mayo de 2021, es improcedente cuando el procedimiento de reclamo concluyó con resolución consentida.*  
*2) La queja por aplicación del silencio administrativo positivo, con relación al reclamo por el consumo, cargos asociados y no asociados facturados en el recibo emitido el 24 de mayo de 2021, es fundada cuando la concesionaria no cumplió con emitir su pronunciamiento de primera instancia, dentro del plazo establecido por la normativa vigente.*  
*3) La queja por facturar deuda materia de reclamo, con relación al reclamo por el consumo, cargos asociados y no asociados facturados en el recibo emitido el 24 de mayo de 2021 es improcedente cuando el procedimiento de reclamo del que deriva concluyó con la aplicación del silencio administrativo positivo.*

**1. ANTECEDENTES**

- 1.1. **27 de mayo de 2021.-** La usuaria reclamó, vía Tukuy Rickuy, por el recibo emitido el 24 de mayo de 2021 por el monto de S/ 252,10; registrado con código N° REC-07952-ESC-2021. Señaló que tenía medidores invertidos desde su colocación en abril del 2019 por lo que, no se encuentra de acuerdo con la deuda ascendente a S/ 252,10, toda vez que, ya estuvo pagando los montos adeudados por ambos suministros.
- 1.2. **9 de julio de 2021.-** Mediante Resolución N° GNLC-RES-10979-2021, la concesionaria declaró fundado el reclamo, por los consumos facturados en los recibos emitidos del 21 de diciembre de 2019 hasta el 26 de enero de 2021, por lo cual, se procedió a la reliquidación de los consumos anteriores, como consta en el recibo emitido el 24 de mayo de 2021.
- 1.3. **14 de julio de 2021.-** La concesionaria notificó, vía conducto notarial, la Resolución N° GNLC-RES-10979-2021.
- 1.4. **18 de agosto de 2021.-** La usuaria presentó, ante este organismo, queja por aplicación del silencio administrativo positivo y por facturar deuda materia de reclamo. Señaló que, hasta

la fecha, no le han notificado resolución alguna, en atención a su reclamo registrado con código N° REC-07952-ESC-2021; sin embargo, continúan cobrándole el importe de S/ 230.80.

- 1.5. **8 de setiembre de 2021.**- Mediante Carta N° REC2021-017774, la concesionaria presentó sus descargos. Señaló que, cumplió con emitir y notificar debidamente su pronunciamiento de primera instancia. Además, indicó que de la revisión de su sistema comercial se confirmó que la deuda cuestionada por la usuaria su queja corresponde al recibo emitido el 24 de mayo del 2021, del mismo que, a la fecha, no se ha presentado reclamo alguno.

## 2. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

- 2.1. Determinar si corresponde la aplicación del silencio administrativo positivo, con relación al reclamo del 27 de mayo de 2021.
- 2.2. Determinar si corresponde 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"<sup>1</sup> (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 en el plazo de 5 días hábiles.
- 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.

### **Reclamo por el cargo de reliquidación de consumos anteriores facturado en el recibo emitido el 24 de mayo de 2021**

- 3.3. En el caso bajo análisis, la usuaria reclamó el 27 de mayo de 2021, entre otros, por el cargo de reliquidación de consumos anteriores facturado en el recibo emitido el 24 de mayo de 2021; 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 la concesionaria venció el 9 de julio de 2021.
- 3.4. Al respecto, la concesionaria emitió la Resolución N° GNLC-RES-10979-2021, el 9 de julio de 2021; es decir, dentro del plazo previsto en la Directiva. En consecuencia, el plazo para su notificación venció el 16 de julio de 2021.

---

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

- 3.5. Consta en el expediente el cargo de notificación de la Resolución N° GNLC-RES-10979-2021, en el cual se observa que fue notificada mediante diligencia notarial, el 14 de julio de 2021, en el domicilio precisado en el reclamo: " [REDACTED] [REDACTED] siendo dejada bajo puerta por cuanto nadie respondió al llamado.
- 3.6. Cabe indicar que, al ser remitida por intermedio de notario público, la notificación de la citada resolución adquirió la calidad de instrumento público extraprotocolar que, como tal, produce fe respecto de su diligenciamiento, de conformidad con lo previsto en los artículos 24 y 26 de la Ley del Notariado<sup>2</sup>.
- 3.7. Por lo expuesto, dado que la Resolución N° GNLC-RES-10979-2021 fue debidamente notificada dentro de los plazos establecidos en la Directiva, el plazo máximo para la interposición del recurso administrativo contra aquella venció el 6 de agosto de 2021; sin embargo, de la revisión del expediente no se aprecia haya sido impugnada hasta dicha fecha, por lo que quedó consentida y la concesionaria facultada a liberar el importe reclamado a partir del día siguiente.
- 3.8. En consecuencia, teniendo en cuenta que de acuerdo con el numeral 169.1 del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General<sup>3</sup> (en adelante, TUO de la LPAG), la finalidad de una queja es subsanar los defectos ocurridos antes de su resolución definitiva; al haber quedado consentida la resolución de primera instancia y, con ello, concluido el reclamo, respecto al cargo de reliquidación de consumos anteriores facturado en el recibo emitido el 24 de mayo de 2021, no procede emitir pronunciamiento por ese extremo de la queja del 18 de agosto de 2021, de conformidad con el numeral 37.2<sup>4</sup> de la Directiva.

**Reclamo por el consumo, cargos asociados y no asociados facturados en el recibo emitido el 24 de mayo de 2021**

- 3.9. En el caso bajo análisis, la usuaria reclamó el 27 de mayo de 2021, entre otros, por el consumo, cargos asociados y no asociados facturados en el recibo emitido el 24 de mayo de 2021; 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 la concesionaria se pronuncie venció el 9 de julio de 2021.
- 3.10. Al respecto, no obra en el expediente medio probatorio alguno que acredite que la concesionaria cumplió con emitir pronunciamiento de primera instancia, respecto del consumo, cargos asociados y no asociados facturados en el recibo emitido el 24 de mayo de 2021, dentro del plazo establecido por la normativa vigente; 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 TUO de la LPAG.
- 3.11. De la revisión del expediente se observa que la usuaria reclamó el 27 de mayo de 2021, entre otros, por el consumo, cargos asociados y no asociados facturados en el recibo

<sup>2</sup> Decreto Legislativo N° 1049, vigente a partir del 27 de junio de 2008.

<sup>3</sup> Aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

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

emitido el 24 de mayo de 2021, materia que no contraviene el ordenamiento legal vigente, por lo que corresponde declarar fundado el citado reclamo, en aplicación del silencio administrativo positivo y ordenar a la concesionaria refacture la cuenta del suministro de acuerdo a lo solicitado por la usuaria en el reclamo inicial, 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.

- 3.12. 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 fundado el reclamo del 27 de mayo de 2021, respecto del consumo, cargos asociados y no asociados facturados en el recibo emitido el 24 de mayo de 2021 en aplicación del silencio administrativo positivo y, con ello, concluido el procedimiento de reclamo, no procede emitir pronunciamiento al respecto, de conformidad con el numeral 37.2 de la Directiva.

#### 4. RESOLUCIÓN

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

**Artículo 1°.** - Declarar **IMPROCEDENTE** la queja por aplicación del silencio administrativo positivo, con relación al reclamo del 27 de mayo de 2021, en el extremo referido al cargo de reliquidación de consumos anteriores facturado en el recibo emitido el 24 de mayo de 2021.

**Artículo 2°.** - Declarar **FUNDADA** la queja por aplicación del silencio administrativo positivo y, en consecuencia, **FUNDADO** el reclamo del 27 de mayo de 2021, en el extremo referido al consumo, cargos asociados y no asociados facturados en el recibo emitido el 24 de mayo de 2021.

**Artículo 3°.** – Declarar **IMPROCEDENTE** la queja por facturar deuda materia de reclamo.

**Artículo 4°.** - La concesionaria deberá refacturar la cuenta del suministro, eliminando el importe considerado en disputa correspondiente al reclamo del 27 de mayo de 2021, en el extremo referido al consumo, cargos asociados y no asociados facturados en el recibo emitido el 24 de mayo de 2021, siempre que 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 de la usuaria, 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.

---

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

**Artículo 5°.** - La concesionaria deberá informar a la usuaria y a Osinergmin 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 6°.** - **DECLARAR** agotada la vía administrativa, por tanto, si alguna de las partes no estuviese conforme con lo resuelto pueden, 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: 20/10/2021  
20:58:41

Sala Unipersonal 1  
JARU