

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 12643-2021-OS/JARU-S1

Lima, 12 de octubre del 2021

Expediente: N° 202100195582

Usuario: [REDACTED]

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

Materia: Queja por aplicación del silencio administrativo positivo, por facturar deuda materia de reclamo y por corte de servicio estando en reclamo.

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro: [REDACTED]

Correo electrónico: [REDACTED]

SUMILLA: *1) La queja por aplicación del silencio administrativo positivo es fundada cuando la concesionaria no acreditó que cumplió con notificar debidamente su pronunciamiento de primera instancia.*
2) La queja por facturar deuda materia de reclamo y por corte del servicio estando en reclamo, es improcedente cuando el procedimiento de reclamo del que deriva concluyó con la aplicación del silencio administrativo positivo.

1. ANTECEDENTES

- 1.1. **6 de abril de 2021.-** El usuario reclamó por el consumo facturado en los recibos emitidos el 23 de febrero y 25 de marzo de 2021, por una lectura errónea, siendo registrado con N° REC-04705-PER-2021.
- 1.2. **16 de abril de 2021.-** Mediante Resolución N° GNLC-RES-06116-2021, la concesionaria declaró fundado el reclamo por la facturación de marzo de 2021 e infundado por la facturación de febrero de 2021.
- 1.3. **31 de agosto de 2021.-** El usuario presentó queja por aplicación del silencio administrativo positivo, por facturar deuda materia de reclamo y por corte de servicio estando en reclamo. Señaló que presentó el reclamo N° REC-04705-PER-2021 por los meses de febrero y marzo de 2021 y que el 16 de abril de 2021 le informaron por correo electrónico que su reclamo fue declarado infundado; sin embargo, no le llegó ninguna resolución ni al correo, ni físicamente para proseguir con el reclamo. Además, indicó que la concesionaria le sigue insistiendo con el cobro de la deuda reclamada y el corte del servicio.
- 1.4. **13 de setiembre de 2021.-** Mediante Carta N° REC2021-018016, la concesionaria presentó sus descargos. Señaló que, cumplió con emitir y notificar debidamente su pronunciamiento de primera instancia.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si procede que esta Sala emita pronunciamiento respecto a la queja del 31 de agosto 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 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 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, al haber el usuario presentado su reclamo el 6 de abril de 2021, por el consumo facturado en febrero y marzo de 2021, de un servicio de gas natural; corresponde la aplicación del plazo establecido en el antes citado literal d) del numeral 20.1 de la Directiva, por lo que el plazo para que la concesionaria se pronuncie venció el 18 de mayo de 2021.
- 3.4. De la revisión del expediente, se observa que la concesionaria emitió la Resolución N° GNLC-RES-06116-2021 el 16 de abril de 2021; es decir, dentro de los plazos establecidos por la Directiva. En consecuencia, el plazo para su notificación venció el 23 de abril de 2021.
- 3.5. La concesionaria señaló en sus descargos que procedió a notificar la Resolución N° GNLC-RES-06116-2021 el 16 de abril de 2021, es decir, dentro del plazo establecido en la normativa vigente, siendo remitida por correspondencia digital, a la dirección electrónica:
[REDACTED]
- 3.6. De acuerdo con el numeral 4 del artículo 20 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General² (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 norma establece que la notificación dirigida a la dirección de correo electrónico señalada por el usuario 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 cargo de notificación correspondiente a un sistema informático, de la lectura de dicho cargo electrónico se advierte que tiene como adjunto el documento “REC-04705-PER-2021.pdf”, lo cual no genera convicción de que el

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

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

documento enviado corresponda a la Resolución N° GNLC-RES-06116-2021; 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 lo tanto, al constatar que la concesionaria no habría cumplido con notificar debidamente su pronunciamiento y al haber afirmado el usuario que no recibió resolución alguna, resulta aplicable el 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. En el presente caso, el usuario reclamó el 6 de abril de 2021, por el consumo facturado en febrero y marzo de 2021; en consecuencia, al no contradecir dicha materia el ordenamiento legal vigente, corresponde declarar fundado el reclamo, por lo que la concesionaria deberá refacturar la cuenta del suministro dejando sin efecto el monto en disputa considerado en el reclamo inicial, ascendente a S/108,49 (Según el formato de reclamo N° REC-04705-PER-2021), siempre que este no provenga de procedimientos anteriores concluidos o de transacciones extrajudiciales.
- 3.11. En cuanto a la queja por facturar deuda materia de reclamo y por corte de servicio estando en 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 en aplicación del silencio administrativo positivo y, con ello, concluido el reclamo, no procede emitir pronunciamiento al respecto, de conformidad con el numeral 37.2³ de la Directiva.

4. RESOLUCIÓN

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

Artículo 1°. - Declarar **FUNDADA** la queja por aplicación del silencio administrativo positivo y, en consecuencia, **FUNDADO** el reclamo del 6 de abril de 2021, por el excesivo consumo facturado en febrero y marzo de 2021.

Artículo 2°. - Declarar **IMPROCEDENTE** la queja por facturar deuda materia de reclamo y por corte de servicio estando en reclamo.

Artículo 3°. - La concesionaria deberá refacturar en la cuenta del suministro los recibos Nros. S001-12816703 y S001-13898766, correspondientes a los periodos de febrero y marzo de 2021 respectivamente, eliminando de estos el monto en disputa considerado en el reclamo inicial, ascendente a S/108,49 (Según el formato de reclamo N° REC-04705-PER-2021), siempre que no provenga de procedimientos anteriores concluidos o de transacciones extrajudiciales; y, de ser el caso, efectuar el reintegro correspondiente, incluidos los intereses y moras pertinentes, a elección del usuario, mediante el descuento de unidades de energía en facturas posteriores o en efectivo en una sola oportunidad, de

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

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

conformidad con lo dispuesto por 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, 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 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: 12/10/2021
18:14:52

Sala Unipersonal 1
JARU