

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 12652-2021-OS/JARU-S1**

Lima, 12 de octubre del 2021

Expediente N° 202100202349

Usuaría: [REDACTED]

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

Materia: Queja por aplicación del silencio administrativo positivo

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro: [REDACTED]
[REDACTED]

Correo electrónico: [REDACTED]

SUMILLA: *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.*

1. ANTECEDENTES

- 1.1 **10 de junio de 2021.**- La usuaria reclamó, a través del aplicativo Tukuy Rikuy, por la excesiva facturación de junio de 2021, por un importe de S/ 1832,80; registrado con código N° REC-08791-ESC-2021.
- 1.2 **14 de julio de 2021.**- Mediante Resolución N° GNLC-RES-11327-2021, la concesionaria declaró fundado en parte el reclamo.
- 1.3 **20 de agosto de 2021.**- La usuaria presentó, ante la concesionaria, un recurso administrativo contra la Resolución N° GNLC-RES-11327-2021.
- 1.4 **8 de setiembre de 2021.**- La usuaria presentó, ante este organismo, queja por aplicación del silencio administrativo positivo. Señaló que, hasta la fecha, la concesionaria no atendió su reclamo registrado con código N° REC-08791-ESC-2021.
- 1.5 **15 de setiembre de 2021.**- Mediante Informe N° REC2021-018229, la concesionaria elevó el expediente de reclamo del 10 de junio de 2021 (Exp.202100207952).
- 1.6 **29 de setiembre de 2021.**- Mediante carta N° REC2021-019183, la concesionaria presentó sus descargos. Señaló que, el 20 de agosto de 2021, la usuaria presentó una queja referente al reclamo No. REC-08791- ESC-2021, sin embargo, procedió a tramitarlo como un recurso de apelación que fue elevado ante este Organismo, el 15 de setiembre del 2021 bajo el expediente N° 202100207952.

¹ Representada por el Sr. Pablo José Simbron Cano

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si corresponde declarar la aplicación del silencio administrativo positivo sobre el reclamo presentado el 10 de junio 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"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 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, la concesionaria tomó conocimiento del reclamo presentado por la usuaria el 10 de junio de 2021, por la excesiva facturación de junio de 2021; en ese sentido, es de aplicación el antes citado literal d) del numeral 20.1 de la Directiva, por lo que el plazo para que se pronuncie la concesionaria venció el 23 de julio de 2021.
- 3.4. La concesionaria emitió la Resolución N° GNLC-RES-11327-2021 el 14 de julio de 2021, es decir, dentro del plazo previsto en la Directiva. En ese sentido, el plazo para notificar dicho pronunciamiento venció el 21 de julio de 2021.
- 3.5. La concesionaria señaló en sus descargos que procedió a notificar la Resolución N° GNLC-RES-11327-2021 el 14 de julio de 2021, es decir, dentro del plazo establecido en la normativa vigente, siendo remitida por correspondencia digital, a la dirección electrónica: psimbroncano@gmail.com.
- 3.6. De acuerdo con el numeral 4 del artículo 20 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General³ (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.

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

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

- 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-08791-ESC-2021.pdf", lo cual no genera convicción de que el documento enviado corresponda a la Resolución N° GNLC-RES-11327-2021; 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 constatarse que la concesionaria no habría cumplido con notificar debidamente su pronunciamiento y al haber afirmado la usuaria 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. De la revisión del expediente se observa que la usuaria reclamó el 10 de junio de 2021 por la excesiva facturación de junio de 2021, materia que no contradice el ordenamiento legal vigente, por lo que corresponde declararlo fundado, en aplicación del silencio administrativo positivo y, en consecuencia, ordenar a la concesionaria refacture la cuenta del suministro dejando sin efecto el monto en disputa considerado en el reclamo inicial, siempre que este 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 Osinergmin⁴, **SE RESUELVE:**

Artículo 1°. - Declarar **FUNDADA** la queja por aplicación del silencio administrativo positivo y, en consecuencia, **FUNDADO** el reclamo del 10 de junio de 2021, por la excesiva facturación de junio de 2021.

Artículo 2°. - La concesionaria deberá refacturar la cuenta del suministro, eliminando el monto considerado en disputa en el reclamo del 10 de junio de 2021, siempre que dicho monto 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. Asimismo, de corresponder, deberá reintegrar el pago efectuado por dichos conceptos, incluidos los intereses y moras correspondientes, a elección de la usuaria, mediante el descuento de unidades de energía en facturas posteriores o en efectivo

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° 12652-2021-OS/JARU-S1

en una sola oportunidad, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 77 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos.

Artículo 3°. - La concesionaria deberá informar a Osinergmin y a la usuaria 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).

Artículo 4°. - **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: 12/10/2021
18:19:26

Sala Unipersonal 1
JARU