

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 13161-2021-OS/JARU-S1**

Lima, 21 de octubre del 2021

Expediente: N° 202100202849

Recurrente: [REDACTED]

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

Materias: Excesivos consumos facturados

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro: [REDACTED]
[REDACTED]

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-12448-2021

SUMILLA: *El reclamo es fundado en aplicación del silencio administrativo positivo, cuando la concesionaria no notifica su pronunciamiento de acuerdo con la normativa vigente.*

1. ANTECEDENTES

- 1.1. **8 de julio de 2021.-** El recurrente reclamó, vía telefónica, por considerar excesivo el consumo facturado en el recibo emitido el 23 de junio de 2021 (folio 1).
- 1.2. **5 de agosto de 2021.-** Mediante Resolución N° GNLC-RES-12448-2021, la concesionaria declaró infundado el reclamo (folios 2 al 5).
- 1.3. **6 de setiembre de 2021.-** El recurrente apeló la Resolución N° GNLC-RES-12448-2021 (folios 23 al 27).

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

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

3. ANÁLISIS

- 3.1 El numeral 21.1 de la Directiva "Procedimiento Administrativo 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.

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

- 3.2 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.
- 3.3 En el caso bajo análisis, en virtud del reclamo presentado por el recurrente el 8 de julio de 2021, la concesionaria emitió la Resolución N° GNLC-RES-12448-2021 el 5 de agosto de 2021. En ese sentido, el plazo para notificar dicho pronunciamiento venció el 12 de dicho mes y año.
- 3.4 Al respecto, se advierte en el "Formato de reclamo" (Reclamo N° REC-10069-TEL-2021), y del audio del reclamo, que la recurrente requirió que la resolución o cartas que se expidan en el presente procedimiento sean entregados a su correo electrónico efra_0601@hotmail.com.
- 3.5 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.
- 3.6 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.
- 3.7 Al respecto, si bien la concesionaria adjuntó el cargo de notificación correspondiente a un sistema informático (folio 22), de la lectura de dicho cargo electrónico se advierte que tiene como adjunto el documento "*REC-10069-TEL-2021.pdf*", no generando certeza de que el documento enviado corresponda a la Resolución N° GNLC-RES-12448-2021; 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 la tramitación de los procedimientos de reclamo, se efectúan notificaciones de otros documentos.
- 3.8 De lo anterior se desprende que la concesionaria no cumplió con acreditar que notificó la Resolución N° GNLC-RES-12448-2021 dentro del plazo establecido; en ese sentido, de conformidad con el artículo 21 de la Directiva, 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.
- 3.9 Sobre el particular, del audio de reclamo del 8 de julio de 2021, se advierte que el recurrente cuestionó el consumo facturado en el recibo emitido el 23 de junio de 2021, considerando pagar un importe promedio de S/ 30,00 materia que no contradice el ordenamiento legal vigente, por lo que corresponde declarar fundado el reclamo.
- 3.10 En consecuencia, la concesionaria deberá refacturar en la cuenta del suministro el recibo emitido el 23 de junio de 2021, considerando para el consumo y cargos asociados un

² Aprobado por el D.S 004-2019-JUS

[REDACTED]

[REDACTED] siempre que no provenga de procedimientos anteriores concluidos o de transacciones extrajudiciales, y descontando de dicho monto en disputa aquellos importes que deriven de cargos facturados por ley, de ser el caso.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin³, **SE RESUELVE:**

Artículo 1°. - Declarar **FUNDADO** el reclamo, por el consumo facturado en el recibo emitido el 23 de junio de 2021, en aplicación del silencio administrativo positivo.

Artículo 2°. - La concesionaria deberá refacturar en la cuenta del suministro el consumo y cargos asociados facturados en el recibo emitido el 23 de junio de 2021, considerando un importe de S/ 30,00 y, 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 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 al 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: DIAZ DIAZ
Claudia Valeria FAU
20376082114 hard
Fecha: 21/10/2021
20:16:39

Sala Unipersonal 1
JARU

³ Aprobado por Resolución N° 044-2018-OS/CD.