

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1  
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN  
EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 13590-2021-OS/JARU-S1**

Lima, 28 de octubre del 2021

**Expediente N° 202100207966**

**Usuario:** [REDACTED]

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

**Materia:** Queja por aplicación de silencio administrativo positivo

**Suministro:** [REDACTED]

**Ubicación del suministro:** [REDACTED]  
[REDACTED]

**Correo electrónico:** [REDACTED]

**SUMILLA:** *1) La queja por aplicación de silencio administrativo positivo, respecto a los cargos por corte y reconexión facturados en mayo de 2021 es fundada cuando la concesionaria no acreditó haber notificado la resolución de primera instancia de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente.*  
*2) La queja por aplicación de silencio administrativo positivo, respecto a la falta de entrega de recibos del período de enero a junio de 2021 es fundada cuando la concesionaria no emitió pronunciamiento por la materia reclamada.*  
*3) La queja por aplicación de silencio administrativo positivo, respecto a la falta de entrega de recibos del periodo de marzo a diciembre de 2020, es infundada cuando no es posible el otorgamiento de lo reclamado por contravenir la normativa vigente.*

## **1. ANTECEDENTES**

- 1.1. **9 de julio de 2021.**- El usuario reclamó, vía web, por los cargos por corte y reconexión facturados en el recibo emitido el 13 de mayo de 2021 y por la anormalidad en el reparto de recibos físicos desde marzo de 2020 hasta junio de 2021<sup>2</sup>; registrado con el código N° REC-10152-WEB-2021.
- 1.2. **13 de julio de 2021.**- Mediante Resolución N° GNLC-RES-11283-2021, la concesionaria declaró infundado el reclamo por los cargos por corte y reconexión facturados en el recibo emitido el 13 de mayo de 2021.
- 1.4. **19 de agosto de 2021.**- EL usuario presentó, ante la concesionaria, queja por aplicación de silencio administrativo positivo. Señaló, entre otros, que, no tuvo respuesta oportuna a su reclamo del 9 de julio de 2021; asimismo, precisó que tiene otros cuatro reclamos que tampoco tienen respuesta por parte de la concesionaria.
- 1.5. **14 de setiembre de 2021.**- Mediante Carta N° REC2021-016261, la concesionaria puso en conocimiento de este organismo la queja presentada por el usuario y presentó sus descargos.

<sup>1</sup> Representado por el Sr. [REDACTED]

[REDACTED] (14 de junio de 2021).

Señaló que cumplió con emitir y notificar su pronunciamiento respecto del reclamo del 9 de julio de 2021 de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente, siendo notificado de manera electrónica.

## 2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si corresponde declarar la aplicación del silencio administrativo positivo sobre el reclamo presentado el 9 de julio 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"<sup>3</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, si omite pronunciarse sobre alguno de los puntos reclamados, 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.

### Cargos corte y reconexión facturados en mayo de 2021

3.3. En el caso bajo análisis, el reclamo fue presentado el 9 de julio de 2021, entre otros, por los cargos por corte y reconexión facturados en mayo de 2021; de lo que se desprende que procede la aplicación del plazo establecido en el antes citado literal d) del numeral 20.1 de la Directiva. En ese sentido, el plazo para que la concesionaria se pronuncie venció el 24 de agosto de 2021.

3.4. Al respecto, la concesionaria emitió la Resolución N° GNLC-RES-11283-2021 el 13 de julio de 2021; es decir, dentro del plazo previsto en la Directiva; en ese sentido, el plazo para notificar la citada resolución venció el 20 del mismo mes y año.

3.5. De acuerdo con el numeral 4 del artículo 20 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>4</sup> (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. En ese sentido, se advierte en el "Formato de reclamo" (Reclamo REC-10152-WEB-2021), que el usuario habría aceptado la notificación electrónica para lo cual brindó como dirección a notificar el correo electrónico [REDACTED]

<sup>3</sup> Aprobada por Resolución N° 269-2014-OS/CD.

<sup>4</sup> Aprobado por el D.S 004-2019-JUS

- 3.7. Asimismo, 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-10152-WEB-2021.pdf", lo cual no genera convicción de que el documento enviado corresponda a la Resolución N° GNLC-RES-11283-2021; 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 tanto, dado que la concesionaria no acreditó que cumplió con notificar la Resolución N° GNLC-RES-11283-2021 dentro del plazo establecido en la normativa vigente, de conformidad con el artículo 21 de la Directiva "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"<sup>5</sup> (en adelante, 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 Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General.
- 3.10. De la revisión del expediente, se observa que el usuario reclamó el 9 de julio de 2021, por los cargos por corte y reconexión facturados en mayo de 2021, por lo que corresponde declararlo fundado 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 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.

#### **Anormalidad en el reparto de recibos**

- 3.11. En el caso bajo análisis, el reclamo fue presentado el 9 de julio de 2021, entre otros, por la anomalía en el reparto de recibos desde marzo de 2020; por lo que es de aplicación el plazo establecido en el antes citado literal d) del numeral 20.1 de la Directiva. En consecuencia, la concesionaria tenía plazo para emitir pronunciamiento hasta el 24 de agosto de 2021.
- 3.12. De la revisión del expediente se observa que la concesionaria emitió la Resolución N° GNLC-RES-11283-2021 el 13 de julio de 2021; no obstante, a través de dicha Resolución, la concesionaria se limitó a pronunciarse por los cargos por corte y reconexión facturados en mayo de 2021.
- 3.13. En ese sentido, en la medida que la concesionaria omitió pronunciarse sobre la materia reclamada (anormalidad en el reparto de recibos desde marzo de 2020 a junio de 2021), 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 Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General.

---

<sup>5</sup> Aprobada por Resolución N° 269-2014-OS/CD.

- 3.14. De la revisión del expediente se observa que la usuaria reclamó por la anormalidad del reparto de recibos desde marzo de 2020 a junio de 2021.
- 3.15. Respecto a la anormalidad en el reparto de recibos de marzo a diciembre de 2020, se dispuso la suspensión de la emisión y entrega de los recibos o facturas de los servicios públicos de electricidad, gas natural y telecomunicaciones en medios físicos, durante el plazo de vigencia del Estado de Emergencia Nacional establecido mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y sus prórrogas. En consecuencia, considerando que los meses de marzo a diciembre de 2020 se encuentran dentro de los alcances de las medidas dispuestas por el Poder Ejecutivo, no corresponde amparar este extremo del reclamo.
- 3.16. Por otro lado, respecto a la anormalidad en el reparto de recibos de enero a junio de 2021, corresponde declarar fundado el reclamo, en aplicación del silencio administrativo positivo, al no contravenir el ordenamiento legal vigente, y ordenar a la concesionaria que proceda a remitir a la usuaria los recibos de dichos periodos, con sus respectivos cargos de notificación.
- 3.17. Sin perjuicio de lo antes señalado, es preciso indicar que todo usuario tiene conocimiento que mensualmente se emiten facturaciones por el servicio público de electricidad y puede informarse con la concesionaria sobre el monto y la fecha a cancelar, por vía telefónica o vía web, no siendo necesario el acudir a las oficinas de esta para obtener dicha información.
- 3.18. Finalmente, cabe señalar que, de la revisión de los archivos de esta Junta se advierte que, el usuario presentó, ante este organismo, quejas por aplicación del silencio administrativo positivo con relación a los reclamos REC-10270-WEB-2021, REC-11079-WEB-2021, REC-10266-WEB-2021; los cuales vienen siendo tramitados en los expedientes N° 202100214087, N° 202100214106 y N° 202100214114, respectivamente.

#### 4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin<sup>6</sup>, **SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.** - Declarar **FUNDADA** la queja por aplicación del silencio administrativo positivo y, en consecuencia, **FUNDADO** el reclamo del 9 de julio de 2021 por los cargos por corte y reconexión facturados en el recibo emitido el 13 de mayo de 2021 y por la anormalidad en el reparto de recibos desde enero a junio de 2021.

**Artículo 2°.** - Declarar **INFUNDADA** la queja por aplicación del silencio administrativo positivo respecto a la anormalidad en el reparto de recibos desde marzo a diciembre de 2020.

**Artículo 3°.** - La concesionaria deberá, de no haberlo hecho, refacturar la cuenta del suministro eliminando el monto considerado en disputa en el reclamo del 9 de julio de 2021 por los cargos por corte y reconexión facturados en el recibo emitido el 13 de mayo de 2021, siempre que dicho monto no provenga de procedimientos anteriores concluidos o de transacciones extrajudiciales; y, de ser el caso, deberá reintegrar el pago efectuado por dichos conceptos, incluidos los intereses y moras correspondientes, a elección de la recurrente, mediante el descuento de unidades de energía en facturas posteriores o en efectivo en una sola

---

<sup>6</sup> Aprobado por Resolución N° 044-2018-OS/CD.

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 4°.** - La concesionaria deberá remitir a la usuaria los recibos de recibos desde enero a junio de 2021, con sus respectivos cargos de notificación.

**Artículo 5°.** - La concesionaria deberá informar a Osinergmin y al usuario 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 6°.** - **DECLARAR** agotada la vía administrativa, con relación al reclamo del 9 de julio de 2021 por los cargos por corte y reconexión facturados en el recibo emitido el 13 de mayo de 2021 y por la anormalidad en el reparto de recibos desde enero a junio de 2021; 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: 28/10/2021  
20:59:42

Sala Unipersonal 1  
JARU