

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1  
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN  
EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 13423-2021-OS/JARU-S1**

Lima, 27 de octubre del 2021

**Expediente: N° 202100208326**

**Usuario:** [REDACTED]

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

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

**Suministro:** [REDACTED]

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

**SUMILLA:** *La queja por aplicación del silencio administrativo positivo es fundada cuando la concesionaria no acreditó haber notificado la resolución de primera instancia en el domicilio procesal indicado por el usuario en el reclamo.*

**1. ANTECEDENTES**

- 1.1. **2 de noviembre de 2020.-** El usuario presentó, vía telefónica, reclamo por el excesivo consumo facturado en los recibos N° S001-06231999 emitido el 13 de agosto de 2020 al N° S001-08215304 del 14 de octubre de 2020 (agosto a octubre de 2020), siendo registrado con N° REC-18532-TEL-2020.
- 1.2. **15 de diciembre de 2020.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-19076-2020, la concesionaria declaró infundado el reclamo.
- 1.3. **15 de diciembre de 2020.-** La concesionaria notificó la Resolución N° GNLC-RES-19076-2020.
- 1.4. **15 de setiembre de 2021.-** El usuario presentó queja por aplicación de silencio administrativo positivo. Señaló que, la concesionaria no atendió sus reiterados reclamos presentados vía telefónica. Además, precisó que sus facturaciones se han ido incrementado desde agosto de 2017.
- 1.5. **28 de setiembre de 2021.-** Mediante Oficio N° 4940-2021-OS-STOR-SU1, este organismo puso en conocimiento de la concesionaria el escrito de queja presentado por el usuario, a fin de que presente sus descargos.

**2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN**

Determinar si procede que esta Sala emita pronunciamiento respecto a la queja del 15 de setiembre de 2021.

### 3. ANÁLISIS

- 3.1. Este organismo, mediante Oficio N° 4940-2021-OS-STOR-SU1, en cumplimiento de lo establecido por la Directiva "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"<sup>1</sup> (en adelante, la Directiva), le otorgó a la concesionaria un plazo de cinco días hábiles para presentar sus descargos contados desde la notificación de dicha carta (28 de setiembre de 2021), plazo que venció el 5 de octubre de 2021; sin embargo, a la fecha, no ha presentado descargo alguno; por lo que esta Sala procederá a analizar lo afirmado por el usuario, sobre la base de los elementos probatorios que constan en el expediente y en los archivos de este organismo.
- 3.2. El literal a) del numeral 21.1 de 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.
- 3.3. 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.
- 3.4. En el caso bajo análisis, al haber el usuario presentado su reclamo el 2 de noviembre de 2020, por el excesivo consumo facturado en los recibos N° S001-06231999 emitido el 13 de agosto de 2020 al N° S001-08215304 del 14 de octubre de 2020 correspondiente a un servicio de gas natural; por lo tanto, se desprende 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 15 de diciembre de 2020.
- 3.5. De la revisión de los archivos que obran en esta Junta, se observa que la concesionaria emitió la Resolución N° GNLC-RES-19076-2020 el 15 de diciembre de 2020; es decir, dentro de los plazos establecidos por la Directiva. En consecuencia, el plazo para su notificación venció el 22 de diciembre de 2020.
- 3.6. Al respecto, la concesionaria señaló en sus descargos que con fecha 15 de diciembre de 2021 procedió con la notificación de su pronunciamiento a la dirección de correo: [luishuacoto@yahoo.es](mailto:luishuacoto@yahoo.es); sin embargo teniéndose en cuenta que el reclamo fue presentado vía telefónica, no obra en el expediente el audio del reclamo inicial del 2 de noviembre de 2020, sobre la base del cual se pueda determinar el domicilio procesal señalado por el usuario para efectos de notificación.
- 3.7. En consecuencia, al haberse determinado que la concesionaria no cumplió con acreditar que notificó la Resolución N° GNLC-RES-19076-2020, en el domicilio procesal consignado por el usuario para tal fin, y al haber afirmado aquel que no tuvo conocimiento oportuno de la citada resolución, esta Sala considera que la concesionaria no cumplió con efectuar la notificación de conformidad con lo establecido en la normativa vigente; por lo tanto,

---

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

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 Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>2</sup>.

- 3.8. De la revisión del expediente (Boleta de atención del Reclamo N° REC-18532-TEL-2020), se observa que el usuario reclamó el 2 de noviembre de 2020, por el excesivo consumo facturado en los recibos N° S001-06231999 al N° S001-08215304 (Agosto a octubre de 2020), 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, eliminando el importe en disputa, 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.

#### 4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin<sup>3</sup>, **SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.** - Declarar **FUNDADA** la queja por aplicación del silencio administrativo positivo y, en consecuencia, **FUNDADO** el reclamo del 2 de noviembre de 2020, por el excesivo consumo facturado en los recibos N° S001-06231999 al N° S001-08215304 (agosto a octubre de 2020).

**Artículo 2°.**- La concesionaria deberá refacturar la cuenta del suministro eliminando el monto considerado en disputa en el reclamo del 2 de noviembre de 2020, 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 conformidad con lo dispuesto en el artículo 77 del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos.

**Artículo 3°.** - 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).

---

<sup>2</sup> Aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

<sup>3</sup> 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° 13423-2021-OS/JARU-S1

**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: 27/10/2021  
20:14:50

Sala Unipersonal 1  
JARU