

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 12830-2021-OS/JARU-S1**

Lima, 15 de octubre del 2021

Expediente N° 202100207963

Usuario: [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]

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

1. ANTECEDENTES

- 1.1 **30 de abril de 2021.-** El usuario reclamó, vía telefónica, por los cargos por corte y reconexión facturados en el recibo emitido el 28 de abril de 2021 (S001-15208755).
- 1.2 **11 de mayo de 2021.-** Mediante Resolución N° GNLC-RES-07614-2011 la concesionaria declaró infundado el reclamo.
- 1.3 **11 de mayo de 2021.-** La concesionaria notificó, vía correo electrónico, la Resolución N° GNLC-RES-07614-2011.
- 1.4 **10 de agosto de 2021.-** El usuario presentó, ante la concesionaria, queja por aplicación del silencio administrativo positivo. Señaló que no ha recibido la resolución en respuesta a su reclamo del 30 de abril de 2021.
- 1.5 **14 de setiembre de 2021.-** Mediante Carta N° REC2021-018223, la concesionaria puso en conocimiento de este organismo el escrito del usuario, lo calificó como queja y adjuntó sus descargos. Señaló, entre otros, que, cumplió con emitir y notificar la Resolución N° GNLC-RES-07614-2011 vía correo electrónico dentro de los plazos establecidos en la normativa vigente.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si corresponde la aplicación del silencio administrativo positivo con relación al reclamo del 30 de abril 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, el reclamo fue presentado el 30 de abril de 2021, por los cargos por corte y reconexión facturados en el recibo de abril 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 11 de junio de 2021.
- 3.4. La concesionaria emitió la Resolución N° GNLC-RES-07614-2011 el 11 de mayo de 2021; es decir, dentro del plazo previsto en la Directiva. En ese sentido, el plazo para notificar dicho pronunciamiento venció el 18 del mismo mes y año.
- 3.5. Al respecto, la concesionaria señaló en sus descargos que notificó la Resolución N° GNLC-RES-07614-2011, el 11 de mayo de 2021, mediante correo electrónico. Por lo cual, corresponde analizar si la notificación fue debidamente diligenciada.
- 3.6. El numeral 11.2 de la Directiva “Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”² (en adelante, la Directiva), establece que la notificación debe efectuarse en el último domicilio que el usuario señale en sus escritos contenidos en el expediente; y a falta de ello, o de ser inexistente o inubicable, deberá efectuarse, en orden de prelación, en el domicilio del suministro o el que figure en su documento de identidad.
- 3.7. Asimismo, el numeral 11.7 de la Directiva prescribe que las empresas distribuidoras y Osinergmin podrán implementar y poner a disposición de los usuarios mecanismos electrónicos para la tramitación de los procedimientos, incluida su notificación, cumpliendo para tal efecto la normativa relacionada a la firma digital y demás de la materia que resulte aplicable, siendo de su exclusiva responsabilidad el acreditar la recepción. De notificarse por conducto electrónico, la notificación opera desde la fecha en que se acredite su ingreso a la cuenta del usuario, sin perjuicio de su lectura posterior, siempre que se haya informado al usuario de ello al otorgarle el acceso.

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

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

- 3.8. Respecto a la normativa señalada líneas arriba, de la lectura del formato de reclamo del 30 de abril de 2021, no se advierte que el usuario haya solicitado expresamente la notificación electrónica (No obra el audio del reclamo); asimismo, no obra en el expediente medio probatorio alguno que evidencie que haya otorgado su autorización a ser notificada mediante correo electrónico.
- 3.9. En consecuencia, al haberse determinado que la concesionaria no cumplió con remitir la Resolución N° GNLC-RES-07614-2011 en el domicilio procesal consignado por el usuario para tal fin, esta Sala considera que la concesionaria no cumplió con efectuar la notificación de conformidad con lo establecido en la normativa vigente; por lo tanto, 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 General³.
- 3.10. De la revisión del expediente se observa que el usuario reclamó por los cargos por corte y reconexión facturados en el recibo emitido el 28 de abril de 2021, 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 de acuerdo a lo solicitado 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 Osinergmin⁴, **SE RESUELVE:**

Artículo 1°. - Declarar **FUNDADA** la queja por aplicación del silencio administrativo positivo y, en consecuencia, **FUNDADO** el reclamo del 30 de abril de 2021, por los cargos por corte y reconexión facturados en el recibo emitido el 28 de abril de 2021.

Artículo 2°. La concesionaria deberá refacturar la cuenta del suministro, eliminando el importe considerado en disputa correspondiente al reclamo del 30 de abril de 2021, siempre que el monto eliminado no provenga de procedimientos anteriores concluidos o de transacciones extrajudiciales; asimismo, de ser el caso, deberá 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 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).

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

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° 12830-2021-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: 15/10/2021
18:49:52

Sala Unipersonal 1
JARU