

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1  
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN  
EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 16113-2021-OS/JARU-S1**

Lima, 16 de diciembre del 2021

**Expediente N° 202100212603**

**Recurrente:** [REDACTED]

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

**Materia:** Excesivas facturaciones

**Suministro:** [REDACTED]

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

**Resolución impugnada:** N° GNLC-RES-12487-2021

**SUMILLA:** 1) *El reclamo por los consumos y cargos asociados facturados en los recibos emitidos el 12 de abril, 11 de mayo y 12 de julio de 2021 y los cargos interés compensatorio y deuda recibos anteriores facturados en el recibo emitido el 11 de mayo de 2021 es fundado en aplicación del silencio administrativo positivo.*  
2) *El reclamo por los demás cargos incluidos en los recibos de 12 de abril, 11 de mayo y 12 de julio de 2021 es infundado cuando fueron facturados conforme con lo establecido en la normativa vigente.*

**1. ANTECEDENTES**

- 1.1. **20 de julio de 2021.-** El recurrente reclamó, vía telefónica, por considerar excesivas las facturaciones emitidas el 12 de abril, 11 de mayo y 12 de julio de 2021. Señaló que no realizó consumos de agosto de 2020 a julio de 2021 (folio 1 y audio).
- 1.2. **6 de agosto de 2021.-** Mediante Resolución N° GNLC-RES-12487-2021, la concesionaria declaró fundado el reclamo por los consumos facturados en los recibos emitidos el 12 de abril y 11 de mayo de 2021 e infundado con relación al consumo facturado en el recibo emitido el 12 de julio del 2021 (folios 2 al 5).
- 1.3. **14 de setiembre de 2021.-** El recurrente apeló la Resolución N° GNLC-RES-12487-2021, precisó que nuevamente en la facturación de setiembre le han realizado un cobro excesivo (folios 30 y 31).

**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”<sup>1</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 o cuando no notifica su resolución de conformidad con la normativa vigente.
- 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 20 de julio de 2021, la concesionaria emitió la Resolución N° GNLC-RES-12487-2021 el 6 de agosto de 2021. En ese sentido, el plazo para notificar dicho pronunciamiento venció el 13 de agosto de 2021.
- 3.4 Al respecto, se advierte en el audio del reclamo y “Formato de reclamo” (Reclamo N° REC-10578-TEL-2021), que el recurrente requirió que la resolución o cartas que se expidan en el presente procedimiento sean entregados a su correo electrónico [fordovel@yahoo.com](mailto:fordovel@yahoo.com).
- 3.5 De acuerdo con el numeral 4 del artículo 20 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>2</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 el recurrente solicitó se le notifique a su correo electrónico.
- 3.6 Asimismo, la notificación dirigida a la dirección de correo electrónico señalada por el 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 un cargo de notificación correspondiente a un sistema informático (folio 29), de la lectura de dicho cargo electrónico se advierte que tiene como adjunto el documento “*REC-10578-TEL-2021.pdf*”, no generando certeza de que el documento enviado corresponda a la Resolución N° GNLC-RES-12487-2021; 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-12487-2021 dentro del plazo establecido; en ese sentido, de conformidad con lo dispuesto en la Directiva, procede la aplicación del silencio administrativo positivo, debiendo considerarse fundado el reclamo en los términos en

---

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

<sup>2</sup> Aprobado por el D.S 004-2019-JUS

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.

Consumos facturados en los recibos emitidos el 12 de abril, 11 de mayo y 12 de julio de 2021

- 3.9 Del audio del reclamo del 20 de julio de 2021, se observa que el recurrente cuestionó los consumos facturados en los recibos emitidos el 12 de abril, 11 de mayo y 12 de julio de 2021, e indicó que no ha realizado consumo alguno en dicho suministro, dado que el predio se encuentra deshabitado, lo que será tomado en cuenta a fin de determinar el consumo a refacturar.
- 3.10 En consecuencia, la concesionaria deberá refacturar en la cuenta del suministro los consumos y cargos asociados facturados en los recibos emitidos el 12 de abril, 11 de mayo y 12 de julio de 2021 considerando un consumo de 0,0 m<sup>3</sup>/mes y, de corresponder, proceder con el reintegro, según lo establecido en el artículo 77 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos.

Otros cargos facturados en los recibos emitidos el 12 de abril, 11 de mayo y 12 de julio de 2021

- 3.11 De la revisión de los recibos emitidos el 12 de abril, 11 de mayo y 12 de julio de 2021 (folios 6 al 8), se aprecia que se facturaron los siguientes cargos distintos al consumo: servicio de transporte, servicio de distribución (distribución variable y comercialización fijo), I.G.V., e interés compensatorio y deuda recibos anteriores.
- 3.12 Con relación a los cargos **Servicio de Transporte, Distribución variable e I.G.V.**, al haberse declarado en líneas anteriores que el reclamo por los consumos facturados es fundado y estar los citados cargos relacionados a dichos consumos, estos extremos también devienen en fundado.
- 3.13 Respecto al cargo **Comercialización Fijo**, no corresponde que sea anulado de la facturación, al ser aplicado por ley; por lo que el reclamo es infundado en dicho extremo.
- 3.14 Finalmente, en cuanto al **cargo interés compensatorio y cargo deuda recibos anteriores** facturados en el recibo emitido el 11 de mayo de 2021, al no ser estos cargos facturados por una ley que así lo obligue y no contravenir el ordenamiento legal vigente, corresponde declarar fundado el reclamo por dicho extremo, en aplicación del silencio administrativo positivo, y proceder a su refacturación dejándolos sin efecto, siempre que los importe a eliminar no provengan de procedimientos anteriores concluidos o de transacciones extrajudiciales

#### 4. RESOLUCIÓN

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

---

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

**Artículo 1°.** - Declarar **FUNDADO** el reclamo por los consumos y cargos asociados facturados en los recibos emitidos el 12 de abril, 11 de mayo y 12 de julio de 2021 y los cargos interés compensatorio y deuda recibos anteriores facturados en el recibo emitido el 11 de mayo de 2021, en aplicación del silencio administrativo positivo e **INFUNDADO** el reclamo por los demás cargos facturados en dichos recibos.

**Artículo 2°.** - La concesionaria deberá refacturar en la cuenta del suministro los consumos y cargos asociados facturados en los recibos emitidos el 12 de abril, 11 de mayo y 12 de julio de 2021, sobre la base de un consumo de 0,0 m<sup>3</sup>/mes y deberá dejar sin efecto el cargo interés compensatorio y deuda recibos anteriores facturados en el recibo emitido 11 de mayo de 2021; siempre que los importes a eliminar no provengan de procedimientos anteriores concluidos o de transacciones extrajudiciales; asimismo, de ser el caso, reintegrará el pago efectuado por dichos conceptos, incluidos los intereses y moras correspondientes, a elección del recurrente, mediante el descuento de unidades de energía o volumen en facturas posteriores o en efectivo en una sola oportunidad, de conformidad con lo dispuesto por 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 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 la 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: 16/12/2021  
22:13:13

Sala Unipersonal 1  
JARU