

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 15514-2021-OS/JARU-S1

Lima, 06 de diciembre del 2021

Expediente: N° 202100207974

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]

SUMILLA: *La queja por aplicación de silencio administrativo positivo es fundada cuando la concesionaria no acreditó haber notificado la resolución de primera instancia de conformidad con lo establecido en la normativa vigente.*

1. ANTECEDENTES

Procedimiento de reclamo (Expediente N° 202100012254)

- 1.1. **18 de noviembre de 2020.-** El usuario reclamó los recibos emitidos el 21 de setiembre y 22 de octubre de 2020¹, por los importes de S/ 47,90 y S/ 56,00. Señaló que desde junio de 2018 se han incrementado sus recibos, precisó que los cargos por servicio de transporte, distribución variable y “consumo fijo” se han incrementado, sin justificación alguna; por lo que solicitó la devolución de lo pagado en exceso por dichos conceptos desde la emisión del primer recibo. Además, indicó que cambiaron el medidor el 13 de marzo de 2019; sin embargo, el personal de la concesionaria le indicó que existía sobre presión, por lo que llegaría otro personal a verificarlo; sin embargo, no regresaron. Finalmente, señaló que refinanció su deuda, por lo que requería se le permita pagar dicha cuota.
- 1.2. **23 de diciembre de 2020.-** Mediante Resolución N° GNLC-RES-19921-2020, la concesionaria declaró infundado el reclamo por los consumos facturados en los recibos emitidos del 21 de setiembre de 2020 al 22 de octubre de 2020.
- 1.3. **11 de enero de 2021.-** El usuario apeló la Resolución N° GNLC-RES-19921-2020. Reiteró lo señalado en el reclamo inicial y solicitó se realice el contraste quinquenal. Además, indicó que en la Resolución N° GNLC-RES-20438-2020 la concesionaria emitió pronunciamiento por los recibos emitidos el 9 de setiembre y 12 de octubre de 2020, por lo que entiende que se le pretende cobrar dos veces por el mismo periodo.
- 1.4. **29 de abril de 2021.-** Mediante Resolución N° 5165-2021-OS/JARU-S1, esta Sala declaró nula la Resolución N° GNLC-RES-19921-2020 y ordenó a la concesionaria emitir un nuevo pronunciamiento por los recibos emitidos el 21 de setiembre y 22 de octubre de 2020

¹ Si bien en el escrito de reclamo el usuario hace referencia a la facturación de noviembre de 2020, a la fecha de presentación del reclamo, dicha facturación no se había emitido.

por los importes de S/ 47,90 y S/ 56,00 (sin incluir el cargo por financiamiento), dentro del plazo de 10 días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la citada resolución JARU.

Procedimiento de reclamo (Expediente N° 202100081452)

- 1.5. **6 de marzo de 2021.-** El usuario reclamó por los recibos emitidos el 22 de enero y 15 de febrero de 2021 (importes de S/ 46,4 y S/ 64,5, respectivamente), se efectúe la devolución del pago realizado el 2 de febrero de 2021 (S/ 30,06), de algunos recibos pagados dos veces, de lo pagado en exceso por los cargos por servicio de transporte, distribución variable y comercialización fijo desde la instalación del servicio y de los cobros indebidos de junio de 2018 a febrero de 2021 (último recibo emitido a la fecha de reclamo) debido a que hubo una irregularidad en el regulador. Además, solicitó se registren los pagos realizados el 18 de noviembre de 2020 (S/ 167,17 y S/ 28,39), que le informaron no figuran en el sistema de la concesionaria y se le notifique el resultado de su reclamo 15239-TEL-2020. Finalmente, precisó que su consumo debe ser el equivalente a un balón de GLP.
- 1.6. **24 de marzo de 2021.-** Mediante Resolución N° GNLC-RES-04957-2021, la concesionaria declaró infundado el reclamo por los consumos facturados de los recibos emitidos el 21 de enero y 15 de febrero de 2021.
- 1.7. **9 de abril de 2021.-** El usuario apeló la Resolución N° GNLC-RES-04957-2021. Reiteró lo señalado en su reclamo y cuestionó que la concesionaria no se pronunció por todos los extremos de su reclamo, por lo que solicitó la aplicación del silencio administrativo positivo. Además, precisó que sí requirió la prueba de contraste.
- 1.8. **16 de noviembre de 2021.-** Mediante Resolución N° 14378-2021-OS/JARU-S1, esta Sala declaró, entre otros, fundado el reclamo por la devolución del pago realizado el 2 de febrero de 2021, los consumos y cargos asociados (servicio de transporte y distribución variable) facturados en los recibos emitidos de marzo a diciembre de 2020 y el registro de los importes pagados el 18 de noviembre de 2020 de S/ 167,17 y S/ 28,39, en aplicación del silencio administrativo positivo; quedando agotada la vía administrativa en dicho extremo.

Procedimiento de queja

- 1.9. **2 de febrero de 2021.-** El usuario reclamó por el corte del servicio efectuado el 2 de febrero de 2021; registrado con el código N° REC-01336-TEL-2021.
- 1.10. **11 de febrero de 2021.-** Mediante Resolución N° GNLC-RES-02958-2021, la concesionaria declaró infundado el reclamo.
- 1.11. **11 de febrero de 2021.-** La concesionaria habría notificado la Resolución N° GNLC-RES-02958-2021, mediante diligencia electrónica.
- 1.12. **26 de mayo de 2021.-** EL usuario presentó, ante la concesionaria, queja por aplicación de silencio administrativo positivo. Señaló que no ha sido debidamente notificado en su domicilio con la Resolución N° GNLC-RES-02958-2021, correspondiente a su reclamo registrado con el código N° REC-01336-TEL-2021.

- 1.13. **15 de setiembre de 2021.-** Mediante Carta N° REC2021-018211, la concesionaria puso en conocimiento de este organismo, el escrito del 26 de mayo de 2021, lo calificó como queja y presentó sus descargos. Señaló que cumplió con emitir y notificar de manera electrónica, la Resolución N° GNLC-RES-02958-2021, respecto del reclamo registrado con el código N° REC-01336-TEL-2021, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si corresponde declarar la aplicación del silencio administrativo positivo con relación al reclamo del 2 de febrero 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”² (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 a) del numeral 20.1 de la Directiva, en los reclamos en los que se cuestione el corte del servicio y se solicite su reposición, la empresa distribuidora deberá resolver dentro del plazo de 10 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 usuario reclamó el 2 de febrero de 2021, por el corte del servicio efectuado en el suministro N° [REDACTED] el 2 del mismo mes y año; por lo que es de aplicación el antes citado literal a) del numeral 20.1 de la Directiva. En ese sentido, el plazo para que se pronuncie la concesionaria venció el 16 de febrero de 2021.
- 3.4. La concesionaria emitió la Resolución N° GNLC-RES-02958-2021 el 11 de febrero de 2021; es decir, dentro del plazo previsto en la Directiva. En consecuencia, el plazo para notificar dicho pronunciamiento venció el 18 del mismo mes y año.
- 3.5. Sobre el particular, de la revisión del expediente se advierte que la concesionaria adjuntó un cargo de notificación electrónico, señalando que notificó la Resolución N° GNLC-RES-02958-2021, el 11 de febrero de 2021; es decir, dentro del plazo establecido en la normativa vigente, siendo remitida por correspondencia digital, a la dirección electrónica: otsasesor@hotmail.com.
- 3.6. El artículo 20 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General³ (en adelante, el TUO de LPAG), establece que las notificaciones podrán ser efectuadas mediante correo electrónico siempre que hubiese sido solicitado expresamente por el administrado.

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

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

- 3.7. Asimismo, el numeral 20.4 del TUO de la LPAG, establece que la notificación dirigida a la dirección de correo electrónico señalada por el usuario se entiende válidamente efectuada cuando la entidad reciba la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el usuario o esta sea generada en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido efectuada. La notificación surte efectos el día que conste haber sido recibida, conforme lo previsto en el numeral 2 del artículo 25.
- 3.8. En ese sentido, se advierte en el “Formato de reclamo N° REC-01336-TEL-2021, que el usuario habría aceptado la notificación electrónica al correo electrónico: otsasesor@hotmail.com.
- 3.9. 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-01336-TEL-2021.pdf”, lo cual no genera convicción de que el documento enviado corresponda a la Resolución N° GNLC-RES-02958-2021; 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.
- 3.10. Por lo tanto, dado que la concesionaria no acreditó que cumplió con notificar la Resolución N° GNLC-RES-02958-2021 de conformidad con lo establecido en la normativa vigente, corresponde la aplicación del silencio administrativo positivo, debiendo considerarse fundado el reclamo en los términos en que fue solicitado, en todo aquello que sea física y jurídicamente posible, de conformidad con lo establecido en el artículo 21° de la Directiva, y los artículos 5°, numeral 5.3 y 10°, numeral 3 del TUO de la LPAG.
- 3.11. Al respecto, la concesionaria informó que el corte del servicio efectuado en el suministro del usuario se debió a que aquél no cumplió con cancelar oportunamente los recibos emitidos el 22 de octubre y 16 de diciembre de 2020, los cuales tenían como fecha de vencimiento el 6 de noviembre y 2 de enero, respectivamente.
- 3.12. No obstante, de la revisión del acervo documentario que obra en este organismo, se advierte que, el 18 de noviembre de 2020 el usuario habría presentado un reclamo, entre otros, por el recibo emitido el 22 de octubre de 2020; el cual, mediante la Resolución N° 5165-2021-OS/JARU-S1 del 29 de abril de 2021, esta Sala declaró nula la Resolución N° GNLC-RES-19921-2020 y ordenó a la concesionaria emitir un nuevo pronunciamiento por los recibos emitidos el 21 de setiembre y 22 de octubre de 2020 por los importes de S/ 47,90 y S/ 56,00 (sin incluir el cargo por financiamiento), dentro del plazo de 10 días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la citada resolución JARU. En ese sentido, se advierte que, a la fecha del corte del servicio, aún se encontraba en trámite administrativo.
- 3.13. Además, de ello, se advierte que, el 6 de marzo de 2021, el usuario reclamó, entre otros, por los pagos no procesados del 18 de noviembre de 2020, por los importes de S/ 167,17 (cuota total del financiamiento) y S/ 28,39, adjuntando como medio probatorio los tickets de pago, correspondiente a dichos importes.

- 3.14. Asimismo, la concesionaria no ha demostrado de manera alguna, de conformidad con lo establecido en el numeral 19.1 de la Directiva, según el cual la concesionaria tiene la obligación de acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa, que el corte realizado en el suministro N° [REDACTED] se efectuó conforme lo establece el art. 90 de la Ley de Concesiones Eléctricas⁴; en ese sentido, la concesionaria deberá, de no haberlo hecho a la fecha, reconectar el servicio en el suministro del usuario, de no existir riesgo para la vida y la salud de las personas.
- 3.15. De la revisión del expediente se observa que el usuario reclamó el 2 de febrero de 2021, por el corte del servicio efectuado el 2 del mismo mes y año, 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 refacturar la cuenta del suministro dejando sin efecto los cargos por corte y reconexión del servicio derivados del corte del servicio efectuado el 2 de febrero de 2021 y, de ser el caso, efectuará el reintegro correspondiente, incluidos los intereses y moras pertinentes, a elección del usuario, mediante el descuento de unidades de energía o volumen 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.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin⁵, **SE RESUELVE:**

Artículo 1°. - Declarar **FUNDADA** la queja por aplicación del silencio administrativo positivo y, en consecuencia, **FUNDADO** el reclamo del 2 de febrero de 2021, por el corte del servicio efectuado el 2 del mismo mes y año.

Artículo 2°. - La concesionaria deberá, de no haberlo hecho a la fecha, reconectar el servicio en el suministro del usuario, dentro de las 24 horas siguientes a notificada la presente resolución, de no existir riesgo para la vida y la salud de las personas.

Artículo 3°.- La concesionaria deberá refacturar la cuenta del suministro dejando sin efecto los cargos por corte y reconexión del servicio derivados del corte del servicio efectuado el 2 de febrero de 2021 y, de ser el caso, efectuará el reintegro correspondiente, incluidos los intereses y moras pertinentes, a elección del usuario, mediante el descuento de unidades de energía o volumen 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 4°. - 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).

⁴ Decreto Ley N° 25844.

⁵ Aprobado por Resolución N° 044-2018-OS/CD.

Artículo 5°. - **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: 06/12/2021
21:46:23

Sala Unipersonal 1
JARU