

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 13668-2021-OS/JARU-S1**

Lima, 03 de noviembre del 2021

Expediente N° 202100238731

Recurrente: [REDACTED]

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

Materia: Cargos por corte y reconexión

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro: [REDACTED]
[REDACTED]

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-10138-2021

SUMILLA: <i>El reclamo es fundado en aplicación del silencio administrativo positivo.</i>
--

1. ANTECEDENTES

- 1.1. **14 de junio de 2021.-** La recurrente reclamó, vía telefónica, por los cargos por corte y reconexión facturados en el recibo emitido el 5 de mayo de 2021 (folio 1).
- 1.2. **30 de junio de 2021.-** Mediante Resolución N° GNLC-RES-10138-2021, la concesionaria declaró infundado el reclamo (folios 2 al 4).
- 1.3. **15 de octubre de 2021.-** La recurrente apeló la Resolución N° GNLC-RES-10138-2021 (folios 11 y 12).

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"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 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.

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

- 3.3 En el caso bajo análisis, en virtud del reclamo presentado por la recurrente el 14 de junio de 2021, la concesionaria emitió la Resolución N° GNLC-RES-10138-2021 el 30 de junio de 2021. En ese sentido, el plazo para notificar dicho pronunciamiento venció el 7 de julio de 2021.
- 3.4 Al respecto, se advierte en el audio del reclamo y “Formato de reclamo” (Reclamo N° REC-08883-TEL-2021), que la recurrente requirió que la resolución o cartas que se expidan en el presente procedimiento sean entregados a su correo electrónico dorispardavearmas@hotmail.com.
- 3.5 De acuerdo con el numeral 4 del artículo 20 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General² (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 Asimismo, la notificación dirigida a la dirección de correo electrónico señalada por la 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 el cargo de notificación correspondiente a un sistema informático (folio 10), de la lectura de dicho cargo electrónico se advierte que tiene como adjunto el documento “REC-08883-TEL-2021.pdf”, no generando certeza de que el documento enviado corresponda a la Resolución N° GNLC-RES-10138-2021 ; 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-10138-2021 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 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.
- 3.9 Sobre el particular, del audio de reclamo del 14 de junio de 2021, se advierte que la recurrente reclamó por el cobro de los cargos de corte y reconexión facturados en el recibo emitido el 5 de mayo de 2021 de un servicio de gas natural, materia que no se contrapone con el ordenamiento jurídico vigente, por lo que corresponde declararlo fundado y ordenar a la concesionaria refacturar la cuenta del suministro dejando sin efecto los citados cargos, siempre que este no provenga de procedimientos concluidos o de transacciones extrajudiciales.

² Aprobado por el D.S 004-2019-JUS

[REDACTED]

RESOLUCIÓN

De conformidad con el Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin³, **SE RESUELVE:**

Artículo 1°. - Declarar **FUNDADO** el reclamo del 14 de junio de 2021 por el cobro de los cargos por corte y reconexión facturados en el recibo emitido el 5 de mayo de 2021, en aplicación del silencio administrativo positivo.

Artículo 2°. - La concesionaria deberá refacturar la cuenta del suministro dejando sin efecto los cargos por corte y reconexión facturados en el recibo emitido el 5 de mayo de 2021, así como los intereses y moras generados por estos y, de ser el caso, reintegrar el pago efectuado por dichos conceptos, 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 Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos.

Artículo 3°. - La concesionaria deberá informar a la recurrente 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 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: 03/11/2021
20:51:58

Sala Unipersonal 1
JARU

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