

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 16167-2021-OS/JARU-S1**

Lima, 16 de diciembre del 2021

Expediente N° 202100247940

Usaria: [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]

Correo electrónico: [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 por la usuaria en el reclamo.*

1. ANTECEDENTES

- 1.1 **18 de agosto de 2021.-** Elizabeth Gamarra Arteaga de la Cruz reclamó, vía web, por el elevado consumo facturado en el recibo N° S001-18721771 emitido el 5 de agosto de 2021 (REC-11902-WEB-2021).
- 1.2 **21 de setiembre de 2021.-** Mediante Resolución N° GNLC-RES-14730-2021, la concesionaria declaró infundado el reclamo.
- 1.3 **21 de setiembre de 2021.-** La concesionaria habría notificado la Resolución N° GNLC-RES-14730-2021, mediante diligencia electrónica.
- 1.4 **4 de noviembre de 2021.-** [REDACTED] presentó, ante este organismo, queja por aplicación de silencio administrativo positivo. Señaló que, a la fecha, no ha tenido respuesta por parte de la concesionaria respecto de su reclamo registrado con el código N° REC-11902-WEB-2021, pues tan solo le llegó la carta de invitación al contraste.
- 1.5 **15 de diciembre de 2021.-** Mediante Carta N° REC2021-024593, la concesionaria presentó sus descargos. Señaló que cumplió con emitir y notificar su pronunciamiento de primera instancia de conformidad con lo establecido en la normativa vigente.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si corresponde la aplicación de silencio administrativo positivo con relación al reclamo presentado el 18 de agosto de 2021.

3. ANÁLISIS

- 3.1. Si bien el reclamo fue presentado por Elizabeth Gamarra Arteaga de la Cruz y la queja por [REDACTED] de la revisión del expediente se observa esta última presenta información referida al reclamo y al suministro; por tanto, se desprende que es usuaria del servicio y como tal cuenta con legitimidad para obrar, de conformidad con lo establecido en el Anexo 1: Definiciones de la Directiva "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural" ¹ (en adelante, la Directiva).
- 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, la usuaria reclamó el 18 de agosto de 2021 por el elevado consumo facturado en el recibo N° S001-18721771 emitido el 5 de agosto de 2021; en ese sentido, es de aplicación el antes citado literal d) del numeral 20.1 de la Directiva, por lo que el plazo para que se pronuncie la concesionaria venció el 30 de setiembre de 2021.
- 3.5. La concesionaria emitió la Resolución N° GNLC-RES-14730-2021 el 21 de setiembre de 2021; es decir, dentro del plazo previsto en la Directiva. En ese sentido, el plazo para notificar dicho pronunciamiento venció el 28 de setiembre de 2021.
- 3.6. Sobre el particular, de la revisión del expediente se advierte que la concesionaria notificó la Resolución N° GNLC-RES-14730-2021 el 21 de setiembre de 2021, es decir, dentro del plazo establecido en la normativa vigente, siendo remitida por correspondencia digital, a la dirección electrónica: [REDACTED]
- 3.7. 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.
- 3.8. Asimismo, la norma establece que la notificación dirigida a la dirección de correo electrónico señalada por el usuario se entenderá válidamente efectuada cuando la concesionaria reciba la respuesta de recepción de la dirección electrónica o esta sea generada en forma automática por

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

² Aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido efectuada.

- 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-11902-WEB-2021.pdf", lo cual no genera convicción de que el documento enviado corresponda a la Resolución N° GNLC-RES-14730-2021; 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 tanto, dado que la concesionaria no acreditó que cumplió con notificar la Resolución N° GNLC-RES-14730-2021 en el domicilio consignado para tal fin, 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.
- 3.11. De la revisión del expediente se observa que la usuaria reclamó el 18 de agosto de 2021 por el elevado consumo facturado en el recibo N° S001-18721771 emitido el 5 de agosto de 2021, materia que no contraviene el ordenamiento jurídico vigente; en consecuencia, corresponde declarar fundado el reclamo, en aplicación del silencio administrativo positivo, debiendo la concesionaria refacturar 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 Osinergmin³, **SE RESUELVE:**

Artículo 1°. - Declarar **FUNDADA** la queja por aplicación del silencio administrativo positivo; y, en consecuencia, **FUNDADO** el reclamo del 18 de agosto de 2021, por el elevado consumo facturado en el recibo N° S001-18721771 emitido el 5 de agosto de 2021.

Artículo 2°. - La concesionaria deberá refacturar la cuenta del suministro eliminando el monto en disputa del reclamo del 18 de agosto de 2021, siempre que estos no provengan de procedimientos anteriores concluidos o hayan sido objeto de transacciones extrajudiciales, y descontando de aquel, de ser el caso, el monto correspondiente a los cargos mínimos facturados por ley; asimismo, de corresponder, deberá efectuar el reintegro correspondiente, incluidos los intereses y moras pertinentes, a elección de la usuaria, 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 3°. - La concesionaria deberá informar a la usuaria y a Osinergmin 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.

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

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
22:07:23

Sala Unipersonal 1
JARU