RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 15687-2021-OS/JARU-S1

Lima, 09 de diciembre del 2021

Expediente N° 202100265299
Usuario: [redacted]
Concesionaria: Gas Natural de Lima y Callao S.A. - Cálidda
Materia: Queja por aplicación de silencio administrativo positivo y por facturar deuda materia de reclamo
Suministro: [redacted]
Ubicación del suministro: [redacted]
Correo electrónico: [redacted]

SUMILLA:	***1) 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.*** ***2) La queja por facturar deuda materia de reclamo es improcedente cuando el procedimiento de reclamo del que deriva concluyó en aplicación del silencio administrativo positivo.***

1. ANTECEDENTES

1.1 **26 de julio de 2021[1].-** El usuario reclamó, vía telefónica, por el elevado consumo facturado en el recibo N° S001-16826906 emitido el 14 de junio de 2021. (REC-10740-TEL-2021)

1.2 **8 de setiembre de 2021.-** Mediante Resolución N° GNLC-RES-14087-2021, la concesionaria declaró infundado el reclamo.

1.3 **8 de setiembre de 2021.-** La concesionaria habría notificado la Resolución N° GNLC-RES-14087-2021, mediante diligencia electrónica.

1.4 **25 de noviembre de 2021**.- El usuario presentó, ante este organismo, queja por aplicación de silencio administrativo positivo y por facturar deuda materia de reclamo. Señaló que, presentó un reclamo referido al recibo de junio de 2021, y a la fecha, no ha recibido respuesta alguna. Asimismo, refirió que, el 24 de noviembre se acercó a las oficinas de la concesionaria y le indicaron que ya existía una resolución respecto a dicho reclamo, pero aclara que no recibió notificación por ningún medio (ni físico, virtual, ni telefónico). Por último, señaló que, el monto en reclamo ha sido liberado en su recibo de noviembre de 2021.

1.5 **26 de noviembre de 2021.-** El usuario apeló la Resolución N° GNLC-RES-14087-2021. (Expediente N° 202100271420)

---

[1] Teniéndose en cuenta que el reclamo fue presentado un día inhábil, sábado, 24 de julio de 2021, se considerará que el mismo ha sido efectuado el día hábil siguiente, domingo, 26 de julio de 2021.

1.6 **9 de diciembre de 2021.-** Mediante Carta N° REC2021-024122, la concesionaria presentó sus descargos. Señaló que el 8 de setiembre del 2021, se emitió la resolución del reclamo REC-10740-TEL-2021 del 24 de julio de 2021, y se notificó de manera electrónica.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si corresponde la aplicación de silencio administrativo positivo con relación al reclamo presentado el 26 de julio 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 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 usuario reclamó el 26 de julio de 2021 por el elevado consumo facturado en el recibo N° S001-16826906 emitido el 14 de junio 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 9 de setiembre de 2021.

3.4. La concesionaria emitió la Resolución N° GNLC-RES-14087-2021 el 8 de setiembre de 2021, es decir, dentro del plazo previsto en la Directiva. En ese sentido, el plazo para notificar dicho pronunciamiento venció el 15 de setiembre de 2021.

3.5. Sobre el particular, de la revisión del expediente se advierte que la concesionaria notificó la Resolución N° GNLC-RES-14087-2021 el 8 de setiembre de 2021, es decir, dentro del plazo establecido en la normativa vigente, siendo remitida por correspondencia digital, a la dirección electrónica: [redacted]

3.6. De acuerdo con el numeral 4 del artículo 20 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General[3] (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.

---

[2] Aprobada por Resolución N° 269-2014-OS/CD.
[3] Aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

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

3.8. 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-10740-TEL-2021.pdf", lo cual no genera convicción de que el documento enviado corresponda a la Resolución N° GNLC-RES-14087-2021; 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.

3.9. Por tanto, dado que la concesionaria no acreditó que cumplió con notificar la Resolución N° GNLC-RES-14087-2021 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.

3.10. De la revisión del expediente se observa que el usuario reclamó el 26 de julio de 2021 por el elevado consumo facturado en el recibo N° S001-16826906 emitido el 14 de junio 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.

3.11. En cuanto a la queja por facturar deuda materia de reclamo, en relación al reclamo presentado el 26 de julio de 2021, teniendo en cuenta que de acuerdo con el numeral 169.1 del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General, la finalidad de una queja es subsanar los defectos ocurridos antes de su resolución definitiva; al haberse declarado fundado el reclamo en aplicación del silencio administrativo positivo y, con ello, concluido el reclamo, no procede emitir pronunciamiento al respecto, de conformidad con el numeral 37.2[4] de la Directiva.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin[5], **SE RESUELVE:**

Artículo 1°. - Declarar **FUNDADA** la queja por aplicación del silencio administrativo positivo; y, en consecuencia, **FUNDADO** el reclamo del 26 de julio de 2021 por el elevado consumo facturado en el recibo N° S001-16826906 emitido el 14 de junio de 2021.

Artículo 2°. – Declarar **IMPROCEDENTE** la queja por facturar deuda materia de reclamo.

---

[4] *"37.2 La queja será declarada improcedente cuando el procedimiento de reclamo haya concluido o no subsista el defecto de tramitación materia de queja (…)".*

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

Artículo 3°.- La concesionaria deberá refacturar la cuenta del suministro eliminando el monto en disputa del reclamo del 26 de julio de 2021, siempre que estos no provengan de procedimientos anteriores concluidos o hayan sido objeto de transacciones extrajudiciales, 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 4°. - La concesionaria deberá informar al usuario 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.

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: ARELLANO
ARELLANO Maria
Margarita FAU
20376082114 hard
Fecha: 09/12/2021
22:35:08

Sala Unipersonal 1
JARU