

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 16171-2021-OS/JARU-S1**

Lima, 17 de diciembre del 2021

Expediente: N° 202100268957

Usuaría: [REDACTED]

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

Materia: Queja por aplicación de silencio administrativo positivo, por facturar deuda materia de reclamo y por corte de servicio estando en reclamo

Suministro: [REDACTED]

Domicilio procesal: [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 en el domicilio procesal indicado por la usuaria en el reclamo.
2) La queja por facturar deuda materia de reclamo y por corte de servicio estando en reclamo es improcedente cuando el procedimiento de reclamo del que deriva concluyó con la aplicación de silencio administrativo positivo.*

1. ANTECEDENTES

- 1.1 **4 de octubre de 2021.**- La usuaria reclamó por el consumo facturado en el recibo N°S001-19754797 emitido el 26 de agosto de 2021 y el recibo N° S001-20950130 emitido el 27 de setiembre de 2021; siendo registrado con código N° REC-14656-TEL-2021.
- 1.2 **19 de noviembre de 2021.**- Mediante Resolución N° GNLC-RES-18019-2021, la concesionaria declaró infundado el reclamo.
- 1.3 **25 de noviembre de 2021.**- La concesionaria notificó, vía correo electrónico, la Resolución N° GNLC-RES-18019-2021.
- 1.4 **30 de noviembre de 2021.**- La usuaria presentó, ante este organismo, queja por aplicación de silencio administrativo positivo, por facturar deuda materia de reclamo y por corte de servicio estando en reclamo. Señaló que, el 4 de octubre de 2021, presentó un reclamo por excesivo consumo, registrado con código N° REC-14656-TEL-2021; sin embargo, pese a transcurrir más de 30 días hábiles no ha recibido ningún comunicado ni respuesta. Además, señaló que la concesionaria continúa cobrándole el monto materia de reclamo y, cortó el servicio en su suministro.
- 1.5 **16 de diciembre de 2021.**- Mediante Carta N° REC2021-024725, la concesionaria presentó sus descargos. Señaló que, cumplió con emitir y notificar la Resolución N° GNLC-RES-18019-2021 de conformidad con lo establecido en la normativa vigente.

2. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

- 2.1 Determinar si corresponde la aplicación de silencio administrativo positivo, con relación al reclamo del 24 de noviembre de 2020.
- 2.2 Determinar si procede que esta Sala emita pronunciamiento, respecto de la queja por facturar deuda materia de reclamo y por corte de servicio estando en reclamo.

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"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 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, la usuaria reclamó el 4 de octubre de 2021, por el consumo facturado en el recibo N°S001-19754797 emitido el 26 de agosto de 2021 y, el recibo N° S001-20950130 emitido el 27 de setiembre de 2021, por lo que es de aplicación el antes citado literal d) del numeral 20.1 de la Directiva. En este sentido, el plazo para que se pronuncie la concesionaria venció el 19 de noviembre de 2021.
- 3.4 La concesionaria emitió la Resolución N° GNLC-RES-18019-2021 el 19 de noviembre de 2021; es decir, dentro del plazo previsto en la Directiva. En ese sentido, el plazo para notificar dicho pronunciamiento venció el 26 de noviembre de 2021.
- 3.5 De la revisión del expediente, se advierte que la concesionaria notificó la Resolución N° GNLC-RES-18019-2021 el 25 de noviembre de 2021, a la dirección electrónica:
[REDACTED]
- 3.6 No obstante, obra en el expediente el "*Formato de Reclamo*" del 4 de octubre de 2021, el cual no se encuentra firmado por la usuaria, por lo que no existe certeza de su contenido a efectos de poder verificar la dirección procesal que esta señaló al momento de la presentación del reclamo. Asimismo, no obra en el expediente documentación alguna que permita determinar con certeza dicha información. Por tanto, correspondía a la concesionaria acreditar que la notificación se realizó en el domicilio procesal que la usuaria señaló al momento de presentar su reclamo.
- 3.7 En ese sentido, al no haber acreditado la concesionaria que cumplió notificar la Resolución N° GNLC-RES-18019-2021 en el domicilio procesal consignado por la usuaria para tal fin,

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

y al haber afirmado aquella que no fue notificada con resolución alguna, corresponde 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 Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General² (en adelante, TUO de la LPAG).

- 3.8 De la revisión del expediente se observa que la usuaria reclamó el 4 de octubre de 2021, por el consumo facturado en el recibo N°S001-19754797 emitido el 26 de agosto de 2021 y, el recibo N° S001-20950130 emitido el 27 de setiembre de 2021, 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 refacture la cuenta del suministro de acuerdo a lo solicitado por la usuaria 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.
- 3.9 En cuanto a la queja por facturar deuda materia de reclamo y por corte de servicio estando en reclamo, teniendo en cuenta que de acuerdo con el numeral 169.1 del TUO de la LPAG, la finalidad de una queja es subsanar los defectos ocurridos antes de su resolución definitiva; al haberse declarado fundado el reclamo del 4 de octubre de 2021 en aplicación del silencio administrativo positivo y, con ello, concluido el procedimiento de reclamo, no procede emitir pronunciamiento al respecto, de conformidad con el numeral 37.2³ de la Directiva.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin⁴, **SE RESUELVE:**

Artículo 1°. - Declarar **FUNDADA** la queja por aplicación del silencio administrativo positivo y, en consecuencia, **FUNDADO** el reclamo del 4 de octubre de 2021, por el consumo facturado en el recibo N°S001-19754797 emitido el 26 de agosto de 2021 y, el recibo N° S001-20950130 emitido el 27 de setiembre de 2021.

Artículo 2. - Declarar **IMPROCEDENTE** la queja por facturar deuda materia de reclamo y por corte de servicio estando en reclamo.

Artículo 3°. - La concesionaria deberá refacturar la cuenta del suministro eliminando el monto considerado en disputa en el reclamo del 4 de octubre de 2021, siempre que dicho monto no provenga de procedimientos anteriores concluidos o de transacciones extrajudiciales; y descontando de aquel el monto correspondiente a los cargos mínimos facturados por ley; asimismo, de ser el caso, efectuar el reintegro correspondiente, incluidos los intereses y moras pertinentes, a elección de la usuaria, mediante el descuento de unidades de energía 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.

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

³ "37.2 La queja será declarada improcedente cuando el procedimiento de reclamo haya concluido o no subsista el defecto de tramitación materia de queja (...)"

⁴ Aprobado por Resolución N° 044-2018-OS/CD.

Artículo 4°. - 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, (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).

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: 17/12/2021
21:48:26

Sala Unipersonal 1
JARU