

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 1  
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN  
EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 15989-2021-OS/JARU-S1**

Lima, 14 de diciembre del 2021

**Expediente N° 202100275138**

**Recurrente:** [REDACTED]

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

**Materias:** Excesivo consumo

**Suministro:** [REDACTED]

**Ubicación del suministro:** [REDACTED]  
[REDACTED]

**Resolución impugnada:** N° GNLC-RES-13523-2021

**SUMILLA:** *El reclamo es fundado en aplicación del silencio administrativo positivo, cuando la concesionaria no notifica su pronunciamiento de acuerdo con la normativa vigente.*

**1. ANTECEDENTES**

- 1.1. **16 de agosto de 2021.-** La recurrente reclamó, vía web, por considerar excesivo el consumo facturado en el recibo emitido el 19 de julio de 2021 (folio 4).
- 1.2. **27 de agosto de 2021.-** Mediante Resolución N° GNLC-RES-13523-2021, la concesionaria declaró infundado el reclamo (folios 5 al 9).
- 1.3. **1 de diciembre de 2021.-** La recurrente apeló la Resolución N° GNLC-RES-13523-2021 (folios 28 y 29).

**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"<sup>1</sup> (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.

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

- 3.3 En el caso bajo análisis, en virtud del reclamo presentado por la recurrente el 16 de agosto de 2021, la concesionaria emitió la Resolución N° GNLC-RES-13523-2021 el 27 de agosto de 2021. En ese sentido, el plazo para notificar dicho pronunciamiento venció el 3 de setiembre de 2021.
- 3.4 Al respecto, se advierte en el “Formato de reclamo” (Reclamo N° REC-11748-WEB-2021), que la recurrente requirió que la resolución o cartas que se expidan en el presente procedimiento sean entregados a su correo electrónico [gladysaq2014@gmail.com](mailto:gladysaq2014@gmail.com).
- 3.5 De acuerdo con el numeral 4 del artículo 20 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>2</sup> (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 27), de la lectura de dicho cargo electrónico se advierte que tiene como adjunto el documento “*REC-11748-WEB-2021.pdf*”, no generando certeza de que el documento enviado corresponda a la Resolución N° GNLC-RES-13523-2021 ; 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-13523-2021 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 De la revisión del reclamo, se advierte que el recurrente cuestionó el consumo facturado en el recibo emitido el 19 de julio de 2021, por lo que debe tenerse en cuenta lo establecido por el Precedente de Observancia Obligatoria aprobado mediante la Resolución de Sala Plena N° 002-2018-OS/JARU, según el cual se considera un período de 6 meses válidos de facturación como representativo de la demanda habitual.
- 3.10 En ese sentido, de la estadística de consumos<sup>3</sup> del suministro, se verifica que el promedio de los consumos de los 6 meses anteriores al mes reclamado, en los que se

---

<sup>2</sup> Aprobado por el D.S 004-2019-JUS

<sup>3</sup> Estadística de consumos:

tuvieron lecturas válidas y que no han sido cuestionados (de noviembre de 2020 a abril de 2021) es de 11,8 m<sup>3</sup>/mes<sup>4</sup>, el cual es menor que el reclamado de julio de 2021 (25 m<sup>3</sup>/mes).

- 3.11 En consecuencia, corresponde ordenar a la concesionaria refacturar el consumo y cargos asociados incluidos en el recibo emitido el 19 de julio de 2021, considerando un consumo neto de 11,8 m<sup>3</sup>; y, de ser el caso, proceder al reintegro, según lo establecido en el artículo 77 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos<sup>5</sup>.

#### 4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin<sup>6</sup>, **SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.** - Declarar **FUNDADO** el reclamo del 16 de agosto de 2021 por el consumo facturado en el recibo emitido el 19 de julio de 2021, en aplicación del silencio administrativo positivo.

**Artículo 2°.** - La concesionaria deberá refacturar en la cuenta del suministro, el consumo facturado en el recibo emitido el 19 de julio de 2021, así como los cargos asociados a este, sobre la base de un consumo de 11,8 m<sup>3</sup>; y, de ser el caso, deberá reintegrar el pago efectuado por dichos conceptos, incluidos los intereses y moras correspondientes, a elección del recurrente, mediante el descuento de unidades de energía en facturas posteriores o en efectivo en una sola oportunidad, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 77 del Texto Único Ordenado 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).

Mes	Fecha	Lectura	Consumo (m3)
ago-21	11/08/2021	487	26
jul-21	12/07/2021	461	25
jun-21	10/06/2021	436	91 (*)
may-21	12/05/2021	Estimado	11
abr-21	12/04/2021	334	9
mar-21	10/03/2021	325	9
feb-21	10/02/2021	316	9
ene-21	13/01/2021	307	11
dic-20	11/12/2020	296	12
nov-20	09/11/2020	284	21
oct-20	09/10/2020	263	22
sep-20	08/09/2020	241	22
ago-20	10/08/2020	219	27
jul-20	08/07/2020	192	26
jun-20	08/06/2020	166	47 (*)
may-20	11/05/2020	Estimado	11
abr-20	11/04/2020	Estimado	13
mar-20	09/03/2020	95	7 (*)
feb-20	10/02/2020	Estimado	6
ene-20	09/01/2020	82	21

11.8 m3/mes

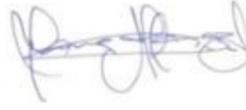
(\*): Consumo neto

<sup>4</sup> 0,5 m<sup>3</sup>/mes = (Σ (Cons. de dic-19 a ene-20)) / 2 = [329 (Lect. ene-20) - 328 (Lect. nov-19)] / 2

<sup>5</sup> Aprobado mediante D.S. N° 040-2008-EM

<sup>6</sup> 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: ARELLANO  
ARELLANO Maria  
Margarita FAU  
20376082114 hard  
Fecha: 14/12/2021  
22:55:19

Sala Unipersonal 1  
JARU