

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 225-2021 OS/JARU-S2

Lima, 12 de enero del 2021

Expediente N° 202000179050

Recurrente: [REDACTED]

Materia: Excesivo consumo facturado

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro: [REDACTED]

Correo electrónico autorizado¹: [REDACTED]

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-11509-2020

SUMILLA: La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo incluido en el recibo emitido el 15 de julio de 2020 y los cargos asociados a este, considerando S/ 20, en aplicación del silencio administrativo positivo.

NOTA: Para facilitar la comprensión de la presente resolución, se sugiere la lectura del folleto explicativo que se adjunta.

1. ANTECEDENTES

- 1.1. **24 de julio de 2020.-** El recurrente reclamó por considerar excesivo el consumo facturado en el recibo emitido el 15 de julio de 2020. Manifestó que no se está realizando la toma de lecturas y el consumo es excesivo cuando lo normal se encuentra en el orden de S/ 20.
- 1.2. **12 de octubre de 2020.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-11509-2020, la empresa distribuidora declaró infundado el reclamo.
- 1.3. **16 de noviembre de 2020².**- El recurrente presentó recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-11509-2020. Manifestó que antes en su predio eran 4 personas y ahora que hay menos personas en su domicilio le parece injusto un consumo tan elevado
- 1.4. **27 de noviembre de 2020.-** La empresa distribuidora elevó los actuados en el presente procedimiento a esta Junta.

¹ Autorizado al momento de presentar su reclamo vía telefónica.

² El recurso de apelación fue presentado el sábado 14 de noviembre de 2020, día inhábil, por lo que considera como válido el siguiente día hábil, lunes 16 de noviembre de 2020.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si la empresa distribuidora facturó correctamente el consumo incluido en el recibo emitido el 15 de julio de 2020.

3. ANÁLISIS

- 3.1 En el artículo 1 del “Procedimiento especial para la tramitación de los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural, derivados de las facturaciones emitidas durante el Estado de Emergencia Nacional”³ (en adelante, Procedimiento Especial de Reclamos), vigente desde el 5 de julio de 2020 (publicada el 4 de julio de 2020), se establece que dicho procedimiento es aplicable, entre otros, a la facturación de recibos emitidos en el mes de marzo del 2020 o que comprendan algún consumo realizado durante el Estado de Emergencia Nacional, declarado mediante el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y sus prórrogas, **en los que se cuestionen las facturaciones realizadas sobre la base del perfil de consumo de los últimos seis meses previos al mes a facturar, a partir de lecturas reales; así como la respectiva liquidación**, el cual incluye los demás cargos facturados en dichos recibos materia de reclamo.
- 3.2 En el presente caso, se verifica que el consumo facturado en el recibo emitido el 15 de julio de 2020, corresponde a una liquidación de los consumos facturados en los recibos emitidos de abril a junio de 2020, en los cuales se facturaron consumos estimados, recibos que fueron emitidos durante el Estado de Emergencia Nacional, por lo que corresponde que el reclamo se analice bajo el Procedimiento Especial de Reclamos.
- 3.3 La empresa distribuidora deberá de resolver los reclamos, que hayan sido presentados durante el Estado de Emergencia Nacional, declarado por el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y sus prórrogas, que incluyan cargos referidos a consumos estimados y/o sus liquidaciones como consecuencia del Decreto de Urgencia N° 035-2020 y sus modificatorias, dentro de los treinta (30) días hábiles después de terminada la Etapa Informativa (para lo cual contará con un plazo de hasta treinta (30) días hábiles para realizar dicha etapa), de conformidad con el artículo 3 del Procedimiento de Reclamos Especial, por lo que, **el plazo para resolver el reclamo puede ser hasta en sesenta (60) días hábiles**
- 3.4 Asimismo, de conformidad con el numeral 21.1 del “Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”⁴ (en adelante, Procedimiento de Reclamos Regular), es aplicable el silencio administrativo positivo si la empresa distribuidora no emite pronunciamiento en los plazos establecidos en el numeral 20.1 (salvo que estuviese facultada a suspender el procedimiento) o si no notifica su pronunciamiento dentro de los cinco (5) días hábiles desde su emisión.
- 3.5 De la documentación obrante en el expediente, esta Sala ha determinado que la empresa distribuidora tenía un plazo de sesenta (60) días hábiles para emitir su

³ Aprobado mediante la Resolución N° 079-2020-OS/CD.

⁴ Aprobada mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD y modificatoria emitida en el artículo 3° de la Resolución N° 075-2015-OS-CD.

pronunciamiento, por lo que considerando que el reclamo fue presentado el 24 de julio de 2020, el plazo para que se pronuncie vencía el 19 de octubre de 2020.

- 3.6 Al respecto, la empresa distribuidora emitió la Resolución N° GNLC-RES-11509-2020, el 12 de octubre de 2020, es decir, dentro del plazo previsto en el Procedimiento de Reclamos Regular. En este sentido, **el plazo para notificar dicho pronunciamento vencía el 19 de octubre de 2020.**

Marco normativo para las notificaciones

- 3.7 En el artículo 20, numeral 4 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General N° 27444⁵ (en adelante, el TUO de la LPAG) se establece que el administrado interesado o afectado por el acto, que hubiera **consignado en su escrito 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.**

Asimismo, en el numeral 20.2 del TUO de la LPAG se establece que **no es posible suplir alguna modalidad de notificación con otra** ni modificar el orden de prelación, **bajo sanción de nulidad de la notificación.**

- 3.8 En el artículo 27 del TUO de la LPAG se definió el **saneamiento de notificaciones defectuosas**, considerando que la notificación defectuosa por omisión de alguno de sus requisitos de contenido, surtirá efectos legales a partir de la fecha en que el interesado manifiesta expresamente haberla recibido, si no hay prueba en contrario; y que también **se tendrá por bien notificado al administrado a partir de la realización de actuaciones procedimentales del interesado que permitan suponer razonablemente que tuvo conocimiento oportuno del contenido o alcance de la resolución, o interponga cualquier recurso que proceda.**

- 3.9 Cabe añadir que el procedimiento administrativo podrá realizarse total o parcialmente a través de tecnologías, **debiendo respetar todos los principios, derechos y garantías del debido procedimiento previstos en la presente Ley, sin que se afecte el derecho de defensa ni la igualdad de las partes**, según lo establecido en el artículo 30 del TUO de la LPAG.

- 3.10 Existe, además, en la reglamentación especial, el derecho de los ciudadanos a acceder a servicios electrónicos seguros, *como manifestación de la voluntad de éstos (no están obligados)* y en el marco de lo previsto en el TUO de la LPAG y sus principios [artículos 40 y 41 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales⁶].

- 3.11 Al respecto, cabe señalar que este organismo en general y esta vocalía en particular deben sujetarse a la ley y al derecho, conforme al principio de legalidad, por el cual las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, **la ley** y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas, en los términos del numeral 1.1 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG.

⁵ Aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

⁶ Aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

- 3.12 Asimismo, el numeral 11.2 del “Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”⁷ (en adelante, el Procedimiento de Reclamos), de aplicación supletoria al presente caso, establece un orden de prelación **para el caso en que falte el domicilio o dirección procesal del recurrente en el expediente administrativo, éste no exista o sea inubicable:**

*La notificación debe efectuarse en el último domicilio que el usuario señale en sus escritos contenidos en el expediente; y a falta de ello, o de ser inexistente o inubicable, deberá efectuarse, en orden de prelación, en el domicilio del suministro o el que figure en su documento de identidad.*⁸

Notificación a correo electrónico y saneamiento

- 3.13 En el presente procedimiento de reclamo, no consta medio probatorio alguno, en el que se observe que, al interponer su reclamo, **el recurrente haya autorizado expresamente para ser notificada a un correo o casilla electrónica**, según lo ordena la ley, a lo que debemos agregar que tampoco consignó expresamente una dirección o domicilio procesal para efectos de esa notificación.
- 3.14 Consta en el expediente el Cargo Electrónico emitida el 16 de octubre de 2020, por la empresa SOFTNET⁹, mediante el cual la empresa distribuidora pretende acreditar la notificación de la Resolución N° GNLC-RES-11509-2020 al usuario David Julio Mejía Arnaez. En el citado Cargo Electrónico se señala que “La notificación fue enviada el día 12-10-2020 14:46:12 GTM-05:00, según consta en el Registro de Intermediación Electrónica (...)”. **Sin embargo, no registra como documento notificado el número de resolución, sino más bien el registro de reclamo (REC-08906-TEL-2020.pdf), por lo que, no se tiene certeza si se está haciendo referencia a la resolución impugnada, ni a la fecha de su notificación.**
- 3.15 Incluso no es posible proceder con el saneamiento de dicha notificación, dado que el recurrente impugnó el citado acto administrativo luego de transcurridos los 5 días hábiles exigidos como plazo máximo para que la empresa distribuidora notifique la resolución de primera instancia (impugnó la resolución en el día 25 de haberse emitido la resolución fechada el 12 de octubre de 2020)¹⁰.
- 3.16 En ese sentido, dado que la empresa distribuidora no acreditó haber cumplido con notificar su pronunciamiento en la forma establecida en la normativa vigente, se verifica que operó la aplicación del silencio administrativo positivo, correspondiendo amparar el reclamo en todo aquello que sea física y jurídicamente posible, de conformidad con el numeral 3.2.2 del PER y los numerales 5.3 y 10.3 del TUO de la LPAG y en los términos en que fueron solicitados, de acuerdo con los numerales 199.1 y 199.2 de la misma Ley.
- 3.17 En consecuencia, considerando que la pretensión del recurrente no contraviene el ordenamiento jurídico, corresponde declarar fundado el reclamo en aplicación del

⁷ Aprobada mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD.

⁸ Lo resaltado es nuestro.

⁹ Softnet Perú S.A.C., identificado con RUC N° 20508357401.

¹⁰ Distinto sería si el recurrente hubiese procedido a impugnar la resolución de la empresa distribuidora, en los 5 días hábiles siguientes de emitida la misma, dado que se hubiese podido presumir que conoció oportunamente de sus alcances, y dentro del plazo que establece la normativa para que la empresa distribuidora le comunique o notifique de dicho acto administrativo, cumpliéndose el objeto de la notificación.

silencio administrativo positivo; por lo que, se dispone que la empresa distribuidora proceda a refacturar el consumo facturado en el recibo emitido el 15 de julio de 2020 y los cargos asociados a este, considerando S/ 20 (monto promedio de consumo que el usuario considera como normal).

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin¹¹, **SE RESUELVE:**

Artículo 1.º.- Declarar **FUNDADO** el reclamo del recurrente por el consumo facturado en el recibo emitido el 15 de julio de 2020, en aplicación del silencio administrativo positivo.

Artículo 2.º.- La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo facturado en el recibo emitido el 15 de julio de 2020 y los cargos asociados a este, considerando S/20.

Asimismo, de corresponder, deberá reintegrar al recurrente el pago que hubiese efectuado en exceso, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 77 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos.

Artículo 3.º.- La empresa distribuidora deberá informar a este Organismo del cumplimiento de lo dispuesto en el artículo anterior, dentro de los diez (10) días hábiles de notificada la presente resolución, adjuntando los documentos en los que conste el cumplimiento de lo ordenado (detalle de movimientos de la cuenta del suministro donde se precise las rebajas, saldos en disputa liberados e ingresados, entre otros).

Artículo 4.º.- DECLARAR agotada la vía administrativa; y, por tanto, si alguna de las partes involucradas en el presente procedimiento no estuviese conforme con lo resuelto, tiene expedito su derecho de acudir a la vía judicial e interponer una demanda acción contencioso administrativa, dentro del plazo de tres (3) meses contados desde la notificación de la presente resolución.

Firmado Digitalmente
por: BRASCHI O'HARA
Ricardo Abelardo Sixto
FAU 20376082114 soft
Fecha: 13/01/2021
15:52:57

Sala Unipersonal 2
JARU

¹¹ Aprobado mediante la Resolución N° 044-2018-OS/CD.