

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 6962-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 28 de mayo del 2021

Expediente N° 202100017238

Usuaría: [REDACTED]

Materia: Corte del servicio

Suministro: [REDACTED]

Domicilio procesal: [REDACTED]

Correo electrónico autorizado¹: [REDACTED]

SUMILLA:

- La queja es fundada, debido a que la empresa distribuidora no acreditó haber emitido ni notificado su pronunciamiento respecto al reclamo registrado el 30 de julio de 2020, dentro del plazo establecido en la normativa vigente.
- El reclamo por los excesivos consumos facturados en noviembre y diciembre de 2019 es fundado, en aplicación del silencio administrativo positivo, por lo que, la empresa distribuidora deberá refacturar dichos recibos, considerando un importe total de S/ 10,00, por cada uno.
- El reclamo por la falta de reparto de recibos es fundado, en aplicación del silencio administrativo positivo, por lo que la empresa distribuidora deberá repartir los dos próximos recibos con cargo de notificación, a la dirección indicada por la usuaria.

1. ANTECEDENTES

- 1.1. **3 de julio de 2020.-** La usuaria, ante este organismo, interpuso recurso de apelación contra la Resolución GNLC-RES-04542-2020. Reitero los argumentos expuestos en su reclamo y agregó, entre otros, que la empresa distribuidora no se había pronunciado sobre los consumos facturados en noviembre y diciembre de 2019 (S/693,00 y S/146,80), los cuales eran elevados y contrarios a su consumo histórico. Asimismo, señaló que viene pagando mensualmente durante 10 años el importe de S/ 10,00.
- 1.2. **29 de julio de 2020.-** Mediante la Resolución N° 4352-2020 OS/JARU-S2, esta Junta dispuso a la empresa distribuidora que, de no haberle hecho, deberá tramitar el reclamo por los consumos facturado en los recibos de noviembre y diciembre de 2019 y la anomalía en el reparto de los recibos de dichos meses; considerando como fecha de su presentación, la fecha de notificación de la presente resolución.
- 1.3. **30 de julio de 2020.-** Esta Junta notificó ante la empresa distribuidora la Resolución N° 4352-2020 OS/JARU-S2.
- 1.4. **24 de enero de 2021.-** La usuaria presentó, ante este organismo, una queja únicamente por aplicación del silencio administrativo positivo. Manifestó que la empresa distribuidora no

¹ En la presentación de su queja la usuaria autorizó que se le notifique en su correo electrónico.

había cumplido con emitir ni notificar su pronunciamiento respecto de su reclamo registrado el 30 de julio de 2020, dentro del plazo establecido en la normativa vigente.

- 1.5. **9 de marzo de 2021.-** Esta Junta remitió ante la empresa distribuidora la queja presentada.
- 1.6. **17 de marzo de 2021.-** La empresa distribuidora remitió ante esta Junta sus descargos de forma incompleto.
- 1.7. **28 de abril de 2021.-** Esta Junta, vía correo electrónico, reiteró a la empresa distribuidora presentar sus descargos respecto de la queja presentada (silencio administrativo positivo).
- 1.8. **29 de abril de 2021.-** La empresa distribuidora, vía correo electrónico, manifestó que requirió a su área correspondiente lo solicitado.
- 1.9. **8 de mayo de 2021.-** La usuaria presentó, ante esta Junta, información complementaria.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si corresponde amparar la queja por aplicación del silencio administrativo.

3. ANÁLISIS

- 3.1 En cualquier estado del procedimiento de reclamo, los usuarios podrán recurrir en queja ante esta Junta, entre otros casos, por la aplicación del silencio administrativo positivo según el artículo 34 del "Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural² (en adelante, el Procedimiento de Reclamos).
- 3.2 Considerando que la usuaria ha manifestado en su escrito de queja que la empresa distribuidora no había cumplido con emitir ni notificar el pronunciamiento respecto a su reclamo presentado de acuerdo a lo dispuesto en la Resolución N° 4352-2020 OS/JARU-S2, esta Sala procederá a evaluar si procede la aplicación del silencio administrativo positivo.
- 3.3 Asimismo, mediante la Resolución N° 4352-2020 OS/JARU-S2, esta Junta dispuso a la empresa distribuidora que, de no haberle hecho, deberá tramitar el reclamo por los consumos facturado en los recibos de noviembre y diciembre de 2019 y por la falta de reparto de recibos de dichos meses; considerando como fecha de su presentación, la fecha de notificación de la presente resolución. Asimismo, está Junta notificó ante la empresa distribuidora la resolución en mención, el 30 de julio de 2020.
- 3.4 Al respecto, obra en el expediente el oficio N° 687 -2021-OS-STOR-SU2, mediante el cual esta Junta, el 9 de marzo de 2021, remitió vía correo electrónico a la empresa distribuidora la queja presentada por la usuaria, a fin de que remita sus descargos respectivos en el plazo improrrogable de cinco (5) días hábiles de conformidad con el numeral 37.5 del Procedimiento de Reclamos, por tanto, el plazo que tenía para remitirlos vencía, el 16 de marzo de 2021.
- 3.5 Al respecto, obra en el expediente, el documento REC2021-005998, del 16 de marzo de 2021, mediante la cual la empresa distribuidora remitió ante esta Junta sus descargos incompletos; dado que no obra la resolución de primera instancia ni el cargo de notificación de la misma.

² Aprobada mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD.

- 3.6 Asimismo, el 28 de abril de 2021, vía correo electrónico, se reiteró que presente sus descargos respecto de la queja presentada por la usuaria (aplicación del silencio administrativo positivo).
- 3.7 En ese sentido, debe tenerse en cuenta que a la fecha en la que remitió sus descargos ya había vencido ampliamente el plazo para emitir y notificar la resolución de primera instancia; por lo que, la empresa distribuidora ya debía contar con la resolución y con el cargo de notificación de la misma. Asimismo, cabe precisar que, a la fecha de emisión de la presente resolución, la empresa distribuidora aún no ha procedido remitir los documentos antes mencionados.
- 3.8 Sobre el particular, es necesario precisar que los descargos respecto de las quejas presentadas por los usuarios del servicio público, tienen por finalidad que las empresas de distribución ejerzan su derecho de defensa, reconocido en el artículo 139, inciso 14) de la Constitución del Perú, ante las imputaciones esbozadas, referidas a las quejas por aplicación del silencio administrativo positivo, conforme a los numerales 19.1 y 37.5 del Procedimiento de Reclamos.
- 3.9 Transcurrido el plazo para que la empresa distribuidora presente sus descargos, aunque no los hubiere presentado, dentro de los quince (15) días hábiles, esta Junta resolverá la queja, según el artículo 38 del Procedimiento de Reclamos.
- 3.10 En consecuencia, considerando que la usuaria presentó su queja por aplicación del silencio administrativo positivo, y que a la fecha la empresa distribuidora no acreditó con sus descargos lo contrario, corresponde amparar la queja presentada por la usuaria, resultando fundado el reclamo en todo aquello que sea física y jurídicamente posible, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 21.1 del Procedimiento de Reclamos y los numerales 5.3 y 10.3 del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444³ y en los términos en que fueron solicitados, de acuerdo con los numerales 199.1 y 199.2 de la misma Ley.

Excesivos consumos facturados en noviembre y diciembre de 2019

- 3.11 En consecuencia, considerando que la pretensión de la usuaria está referido a los excesivos consumos facturados en noviembre y diciembre de 2019, y el mismo que no contraviene el ordenamiento jurídico, corresponde declarar fundado el reclamo en aplicación del silencio administrativo positivo; por lo que, la empresa distribuidora deberá refacturar los recibos de noviembre y diciembre de 2019 considerando un importe total de S/ 10,00 (dado que la usuaria indicó en su reclamo que dicho monto es su promedio de pago mensual).

Reparto de recibos

- 3.12 Considerando que el reclamo de la usuaria está referido a la falta de reparto de los recibos de noviembre y diciembre de 2019 y el mismo que no contraviene el ordenamiento jurídico, corresponde declarar fundado en este extremo el reclamo en aplicación del silencio administrativo positivo, por lo que la empresa distribuidora, deberá enviar los dos próximos recibos, con cargo de notificación.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin⁴, **SE RESUELVE:**

³ Aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

⁴ Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 044-2018-OS/CD, publicada en el diario oficial El Peruano, el 14 de marzo de 2018.

Artículo 1.º. - Declarar **FUNDADA** la queja por aplicación del silencio administrativo positivo.

Artículo 2.º. - Declarar **FUNDADO** el reclamo, respecto de los excesivos consumos facturados en noviembre y diciembre de 2019 y por la falta de reparto de los recibos de noviembre y diciembre de 2019.

Artículo 3.º.- La empresa distribuidora deberá refacturar en la cuenta del suministro [REDACTED] los recibos de noviembre y diciembre de 2019, considerando un importe total de S/ 10,00, por cada uno.

Asimismo, de corresponder, deberá reintegrar a la usuaria el pago que hubiese efectuado en exceso, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 92 de la Ley de Concesiones Eléctricas.

Artículo 4.º.- La empresa distribuidora deberá informar a este Organismo y a la usuaria del cumplimiento de lo dispuesto en el artículo precedente, dentro de los siete (7) días hábiles de recibida la presente resolución, adjuntando los documentos en los que conste el cumplimiento de lo ordenado.

Artículo 5.º.- La empresa distribuidora deberá enviar los dos (2) próximos recibos a la usuaria con su respectivo cargo de notificación.

Artículo 6.º.- La empresa distribuidora deberá informar a este organismo el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo precedente, dentro de los diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la entrega del segundo recibo, adjuntando los documentos en los cuales conste el cumplimiento de lo ordenado.

Artículo 7.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 para interponer demanda contencioso administrativa respectiva, 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 hard
Fecha: 28/05/2021
18:53:47

Sala Unipersonal 2
JARU