

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 4518-2021 OS/JARU-S2

Lima, 29 de marzo del 2021

Expediente N° 202100032523

Recurrente: [REDACTED]

Materia: Cargos por corte y reconexión

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro: [REDACTED]

Correo electrónico autorizado¹: [REDACTED]

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-02662-2021

Monto en reclamo aproximado: S/ 47,02

SUMILLA: El reclamo por los cargos por corte y reconexión del servicio facturados en el recibo emitido el 18 de diciembre de 2020 es fundado, debido a que la fecha de corte, la empresa distribuidora no se encontraba autorizada para realizarlo porque la deuda que originó el corte incluía el cobro de un monto en reclamo en trámite.

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

1. ANTECEDENTES

- 1.1. **21 de diciembre de 2020.-** El recurrente reclamó, vía comunicación telefónica², por considerar indebido el cobro de los cargos por corte y reconexión facturados en el recibo emitido el 18 de diciembre de 2020. Manifestó que se liberó un monto en reclamo a pesar de que no recibió la resolución, situación que originó el corte del servicio.
- 1.2. **5 de febrero de 2021.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-02662-2021, la empresa distribuidora declaró infundado el reclamo por el cobro de los cargos por Corte y Reconexión Tipo I facturados en el recibo el 18 de diciembre del 2020.
- 1.3. **10 de febrero de 2021.-** El recurrente presentó recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-02662-2021.
- 1.4. **12 de febrero de 2021.-** La empresa distribuidora elevó los actuados a esta Junta.

¹ Según consta en la comunicación telefónica del 21 de diciembre de 2020.

² Obra en el expediente el audio del reclamo presentado vía comunicación telefónica.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si la empresa distribuidora facturó correctamente los cargos por corte y reconexión del servicio incluidos en el recibo emitido el 18 de diciembre de 2020.

3. ANÁLISIS

Saneamiento de notificación defectuosa

- 3.1 En el literal d) del numeral 20.1 del “Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”³ (en adelante, Procedimiento de Reclamos), establece que la empresa distribuidora deberá de resolver los reclamos, en los que se cuestione materias distintas o adicionales a las mencionadas en los literales a), b) y c) de dicho numeral 20.1 (como en el presente caso, cargos por corte y reconexión del servicio de gas natural), **dentro del plazo de treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente a su recepción o subsanación de los requisitos de admisibilidad.**
- 3.2 Asimismo, en el numeral 21.1 del Procedimiento de Reclamos, se indica que es aplicable el silencio administrativo positivo si la empresa distribuidora no emite pronunciamiento en los plazos establecidos en el numeral 20.1 del citado Procedimiento (salvo que estuviese facultada a suspender el procedimiento) o si no notifica su pronunciamiento dentro del plazo de cinco (5) días hábiles desde su emisión.
- 3.3 De la documentación obrante en el expediente, esta Sala ha determinado que la empresa distribuidora tenía un plazo de treinta (30) días hábiles para emitir su pronunciamiento, de conformidad con lo establecido en el Procedimiento de Reclamos.
- 3.4 En ese sentido, la empresa distribuidora emitió la Resolución N° GNLC-RES-02662-2021, el 5 de febrero de 2021, es decir dentro del plazo previsto en el Procedimiento de Reclamos. Por ello, el plazo para notificar dicho pronunciamiento vencía el 12 de febrero de 2020.
- 3.5 Cabe precisar que 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, según el numeral 11.2 del Procedimiento de Reclamos.
- 3.6 Debe considerarse que las empresas distribuidoras y Osinergmin podrán implementar y poner a disposición de los usuarios mecanismos electrónicos para la tramitación de los procedimientos, incluida su notificación, cumpliendo para tal efecto la normativa relacionada a la firma digital y además de la materia que resulte aplicable, siendo de su exclusiva responsabilidad el acreditar la recepción, según el numeral 11.7 del Procedimiento de Reclamos.
- 3.7 Además, se debe tener en cuenta que la empresa distribuidora es quien debe acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa respecto de la materia

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

reclamada, sin perjuicio de ello, el usuario podrá ofrecer medios probatorios para demostrar lo contrario, según el numeral 19.1 del Procedimiento de Reclamos, de aplicación supletoria.

- 3.8 Es decir, la carga de la prueba se encuentra en manos de la empresa distribuidora, por ser quien se encuentra en mejores condiciones (técnicas, económicas, etc.) para acreditar los hechos en el procedimiento; debiendo considerarse que incluso en este punto de la notificación por correo electrónico, la norma habla de una responsabilidad probatoria exclusiva, lo cual se complementa con la regla del numeral 1.11 del artículo IV del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General⁴ (en adelante, TUO de la LPAG), según la cual en un procedimiento administrativo trilateral (como lo es el presente procedimiento de reclamo) si bien **la Administración** debe agotar todas las acciones necesarias para llegar a la verdad de los hechos, **no puede suplir a las partes en su deber probatorio, en este caso a la empresa distribuidora.**
- 3.9 El numeral 20.4 del TUO de la LPAG, establece que la notificación dirigida a la dirección electrónica señalada por el administrado se entiende válidamente efectuada cuando la entidad reciba la respuesta de recibo de la dirección electrónica señalada por el administrado o esta sea generada en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido efectuada.
- 3.10 Asimismo, de **no recibirse respuesta automática de recepción en un plazo máximo de dos (2) días hábiles** contados desde del día siguiente de efectuado el acto de notificación vía correo electrónico, **se procederá a notificar por cédula conforme a lo señalado en el numeral 20.1.1 del TUO de la LPAG, volviéndose a computar el plazo (de 5 días) establecido en el numeral 24.1 de la misma norma.**
- 3.11 Al respecto, como se verificó en el audio del reclamo inicial, el recurrente aceptó expresamente que se le notifique a su dirección de correo electrónica [REDACTED] Con relación a ello, consta en el expediente el Cargo Electrónico emitida el 8 de febrero de 2021, por la empresa SOFTNET⁵, mediante el cual la empresa distribuidora pretende acreditar la notificación de la Resolución N° GNLC-RES-02662-2021 al usuario Carlos Alberto Tipte. En el citado Cargo Electrónico se señala: "La notificación fue enviada el día 08-02-2021 15:30:17 GTM-05:00, según consta en el Registro de Intermediación Electrónica (...)". Sin embargo, no registra como documento notificado el número de resolución. Por lo que, no se tiene certeza la fecha de notificado la resolución apelada.
- 3.12 No obstante, en el numeral 27 del TUO de la LPAG, se regula el saneamiento de notificaciones defectuosas, estableciendo en su numeral 1 que se tendrá por bien notificado al administrado a partir de la fecha en que el interesado manifiesta expresamente haberla recibido, si no hay prueba en contrario.
- 3.13 De otro lado, en el numeral 2) del artículo 27 del TUO de la LPAG, se señala 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

⁴ Aprobado mediante el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

⁵ Softnet Perú S.A.C., identificado con RUC N° 20508357401.

conocimiento oportuno del contenido o alcance de la resolución, o interponga cualquier recurso que proceda.

- 3.14 Al respecto, debe tenerse en cuenta que el recurso de apelación del recurrente fue presentado el 10 de febrero de 2021, es decir dentro de los cinco (5) días hábiles después de la emisión de la Resolución N° GNLC-RES-02662-2021, por lo tanto, es de suponerse de forma razonable que tuvo conocimiento de dicho pronunciamiento dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de emisión de la misma, por lo que el acto cumplió con la finalidad establecida precedentemente y supletoriamente en el artículo 155 del Código Procesal Civil, referido al objeto de la notificación⁶, subsanando, de esta manera, algún error que habría cometido la empresa distribuidora.

Cargos por Corte y Reconexión facturado en el recibo emitido el 18 de diciembre de 2020

- 3.15 En el presente caso, el recurrente reclamó por el cobro de los cargos por corte y reconexión del servicio, facturados en el recibo emitido el 18 de diciembre de 2020
- 3.16 En el presente caso, la empresa distribuidora señaló que, el 23 de julio de 2020, el recurrente reclamó por la lectura errónea del recibo emitido el 20 de julio de 2020, cuyo importe se encontraba bloqueado, pero se procedió a desbloquear luego que se declaró infundado mediante la Resolución RES-11689-2020 del 13 de octubre de 2020.
- 3.17 Asimismo, señaló la que el corte del servicio se efectuó el **30 de noviembre de 2020**, debido a que se encontraban pendientes de pago los recibos emitidos el 20 de julio de 2020 (bloqueado) y el 12 de noviembre de 2020, **los cuales tenían como fechas de vencimiento el 4 de agosto y 27 de noviembre de 2020**, respectivamente. Además, indicó que **la deuda fue cancelada el 30 de noviembre de 2020**, por lo que procedió con la reconexión del servicio en la misma fecha.
- 3.18 En el artículo 75, literal a) del “Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos”⁷ (en adelante, TUO del Reglamento) establece que las empresa distribuidoras deberán efectuar el corte inmediato del servicio sin necesidad de aviso previo al consumidor ni intervención de las autoridades competentes, entre otros: cuando esté pendiente el pago de dos recibos o cuotas de dos meses, debidamente notificadas, derivadas de la prestación del servicio de distribución.
- 3.19 A su vez, en el artículo 68 del TUO del Reglamento se establece que la reconexión del suministro sólo se efectuará cuando hayan sido superadas las causas que motivaron la suspensión y el Consumidor haya abonado al Concesionario los consumos y cargos mínimos atrasados, más los intereses compensatorios y recargos por moras a que hubiera lugar, así como los correspondientes derechos de corte y reconexión. **Asimismo, refiere que cualquiera sea la causa de interrupción de suministro, el concesionario está obligado a proceder a la rehabilitación o reconexión solamente cuando cuente con el consentimiento del consumidor, quien deberá asegurar que los**

⁶ Artículo 155.- El acto de la notificación tiene por objeto poner en conocimiento de los interesados el contenido de las resoluciones judiciales. El Juez, en decisión motivada, puede ordenar que se notifique a persona ajena al proceso.

⁷Aprobado por Decreto Supremo N° 040-2008-EM

artefactos domiciliarios están en condiciones de seguridad operativa de ser reconectados.

- 3.20 Al respecto, obra en archivos de esta Sala la Resolución N° 1897-2021-OS/JARU-S2 del **10 de febrero de 2021**, mediante la cual esta Sala declaró fundado el reclamo por el consumo facturado en el recibo emitido el 20 de julio de 2020.
- 3.21 En el numeral 16.2 del Procedimiento de Reclamos, se establece que hasta que se resuelva el reclamo definitivamente en sede administrativa, los recibos posteriores no deberán incorporar la deuda reclamada; sin perjuicio de indicar de manera informativa el monto que se encuentra suspendido por encontrarse en reclamo.
- 3.22 De lo anterior, se desprende que la empresa distribuidora **no se encontraba** facultada a cobrar el monto en disputa del reclamo por el consumo facturado en el recibo emitido el 20 de julio de 2020, en el recibo emitido el 12 de noviembre de 2020, toda vez que dicho reclamo aún no había culminado en vía administrativa.
- 3.23** En tal sentido, dado que el recibo emitido el 12 de noviembre de 2020 incluyó en forma indebida un importe que se encontraba reclamo, situación que originó que se condicione al recurrente a que cancele un importe mayor al que correspondía, y con el cual la empresa distribuidora señaló que se configuró la causal de corte, **se concluye que, no debió efectuar el corte de servicio del 30 de noviembre.**
- 3.24 Por lo tanto, al haberse determinado que el corte de servicio efectuado el 30 de noviembre de 2020 fue indebido, corresponde **disponer que la empresa distribuidora** refacture la cuenta del suministro dejando sin efecto los cargos por corte y reconexión facturados en el recibo emitido el 18 de diciembre de 2020, así como los intereses generados por dicho concepto.

3. RESOLUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin⁸, **SE RESUELVE:**

Artículo 1.º.- REVOCAR la Resolución N° GNLC-RES-02662-2021 y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo del recurrente.

Artículo 2.º.- La empresa distribuidora deberá refacturar la cuenta del suministro ■■■■■ dejando sin efecto los cargos por corte y reconexión del servicio, facturados en el recibo emitido el 18 de diciembre de 2020; 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 en unidades de energía en facturas posteriores o en efectivo en una sola oportunidad, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 77 del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos.

Artículo 3.º.- La empresa distribuidora deberá informar al recurrente y a Osinergmin del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los siete días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, remitiendo los documentos en los

⁸ Aprobado mediante la Resolución N° 044-2018-OS/CD.

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 4518-2021 OS/JARU-S2

que conste su cumplimiento (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 a acudir a la vía judicial e interponer una demanda contencioso administrativa, dentro del plazo de tres meses contados desde la notificación de la presente resolución.



Firmado Digitalmente
por: ARELLANO
ARELLANO Maria
Margarita FAU
20376082114 soft
Fecha: 29/03/2021
19:19:30

Sala Unipersonal 2
JARU