

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 11594-2021 OS/JARU-S2

Lima, 10 de septiembre del 2021

Expediente N° 202100033558

Usaria: [REDACTED]

Materia: Queja por aplicación del silencio administrativo positivo

Suministro: [REDACTED]

Domicilio procesal: [REDACTED]

Correo electrónico: [REDACTED]

SUMILLA:

- La queja por aplicación del silencio administrativo positivo es fundada, debido a que se ha verificado que la empresa distribuidora notificó deficientemente su pronunciamiento.
- El reclamo N° REC-19040-PER-2020 por el excesivo consumo facturado en el recibo N° S001-07610271 emitido el 21 de setiembre de 2020 es fundado, en aplicación del silencio administrativo positivo, por lo que, la empresa distribuidora deberá refacturar dicho recibo, descontando el importe total en reclamo ascendente a S/450,60.

1. ANTECEDENTES

Procedimiento de reclamo N° REC-19040-PER-2020

1.1 10 de noviembre de 2020.- La usuaria presentó un reclamo, de forma presencial ante la empresa distribuidora, por considerar excesivo el consumo facturado en el recibo N° S001-07610271 emitido el 21 de setiembre de 2020. Preciso como monto en disputa el importe ascendente a S/450,60 y como dirección de notificación a la [REDACTED]

1.2 28 de diciembre de 2020.- Mediante la Resolución N° GNLC-RES-20133-2020, la empresa distribuidora declaró infundado el reclamo presentado.

En esa misma fecha, la empresa distribuidora, vía casilla electrónica, notificó la Resolución N° GNLC-RES-20133-2020.

Procedimiento de queja (Expediente N° 202100033558)

¹ Conforme consta en el "Formato de Reclamo N° REC-19040-PER-2020" del 10 de noviembre de 2020, que obra en el expediente y se encuentra debidamente firmada por la usuaria.

- 1.3 **15 de febrero de 2021²**.- La usuaria presentó, ante este organismo, una queja por aplicación del silencio administrativo positivo.
- 1.4 **19 de marzo de 2021**.- Mediante oficio N° 861-2021-OS-STOR-SU2 este organismo, remitió ante la empresa distribuidora la queja presentada, a fin de que emita sus descargos.
- 1.5 **26 de marzo de 2021**.- La empresa distribuidora remitió ante esta Junta sus descargos.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

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

3. ANÁLISIS

- 3.1 En el presente procedimiento de reclamo, no se observa que la usuaria haya autorizado **expresamente** ser notificado mediante correo electrónico o casilla electrónica, conforme lo exige la ley, por lo que esta vocalía procederá a analizar primero, si la notificación de la resolución de primera instancia se realizó conforme a lo establecido en la normativa vigente.

Marco normativo

- 3.2 En el artículo 20, numeral 4 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General N° 27444³ (en adelante, el TUO de la LPAG) se establece que **la entidad que cuente con disponibilidad tecnológica puede asignar al administrado una casilla electrónica gestionada por esta, para la notificación de actos administrativos**, así como actuaciones emitidas en el marco de cualquier actividad administrativa, **siempre que cuente con el consentimiento expreso del administrado**.
- 3.3 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**.
- 3.4 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**.
- 3.5 Cabe añadir que el procedimiento administrativo podrá realizarse total o parcialmente a través de tecnologías, **debiendo respetar todos los principios, derechos y garantías del**

² La queja fue presentada el domingo 14 de abril de 2021, por lo que, al ser un día inhábil, se considera presentada al día hábil siguiente, esto es, el lunes 15 de febrero de 2021.

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

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.

- 3.6 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 Digitales⁴].
- 3.7 Asimismo, recientemente el artículo 14, literales f) y g) del *“Reglamento del Decreto Legislativo 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo”*⁵, ratifica el derecho de los ciudadanos digitales a relacionarse por canales digitales y haciendo uso de medios electrónicos con las entidades de la Administración pública, conforme al marco legal, y sobre todo su derecho a elegir **la modalidad de relacionarse con la Administración pública por medios (tradicionales o) digitales**, siempre que la norma de la materia lo permita; ello sin perjuicio de que se establezca la obligatoriedad del uso de un canal digital en una disposición legal.
- 3.8 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.
- 3.9 Asimismo, el numeral 11.2 del *“Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”*⁶ (en adelante, el Procedimiento de Reclamos), establece un orden de prelación **para el caso en que falte el domicilio o dirección procesal del usuario 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.*⁷

Notificación a correo electrónico y/o casilla electrónica y saneamiento

- 3.10 Conforme lo indicado líneas arriba, del expediente no se aprecia que, al momento de presentar su reclamo, o después, la usuaria **haya autorizado de modo explícito a ser notificado por correo electrónico y/o casilla electrónica**. En cambio, obra en el expediente que, al momento de formular su reclamo, ante la empresa distribuidora, la

⁴ Aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

⁵ Decreto Supremo N° 029-2021-PCM.

⁶ Aprobada mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD.

⁷ Lo resaltado es nuestro.

usuaria precisó como domicilio procesal a la dirección del suministro, esto es, la [REDACTED]

- 3.11 Se debe tener en cuenta que la ley al exigir una autorización expresa, descarta toda conjetura sobre el particular y le exige a la empresa distribuidora la obtención de tal autorización explícita para que pueda notificar válidamente a la usuaria por el medio electrónico (casilla electrónica).
- 3.12 Al respecto, obra en el expediente copia de la certificación electrónica denominado "Cargo Electrónico" del 28 de diciembre de 2020, expedido por el "Sistema de Intermediación Electrónica SOFTNET", mediante la cual la empresa distribuidora remitió en dicha fecha la Resolución N° GNLC-RES-20133-2020, a la dirección electrónica de la usuaria, **sin contar con la autorización expresa para ello.**
- 3.13 Además, en la medida que la empresa distribuidora, a la fecha de emisión de la presente resolución, no habría remitido recurso de impugnación alguno, del que pueda verificarse que luego de transcurridos los 5 días hábiles exigidos como plazo máximo para que la empresa distribuidora notifique las resoluciones de primera instancia o los quince días hábiles posteriores a la notificación como plazo máximo para interponer un recurso administrativo, no es posible proceder con el saneamiento de dicha notificación⁹.
- 3.14 Sobre el particular, es necesario señalar 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.
- 3.15 Por lo tanto, no sólo la resolución fue indebidamente diligenciada a un domicilio electrónico no autorizada, en vez que la empresa distribuidora haya procedido a diligenciar dicha resolución al domicilio o dirección procesal señalado por la usuaria ([REDACTED]) sino que tampoco es posible sanear la referida diligencia, en los términos que exige el numeral 27.2 del TUO LPAG, arriba citado.
- 3.16 En consecuencia, dado que la empresa distribuidora no cumplió con notificar debidamente su pronunciamiento dentro del plazo establecido en la normativa vigente, se verifica que operó la aplicación del silencio administrativo positivo, **resultando fundado el reclamo en todo aquello que sea física y jurídicamente posible, de conformidad con el numeral 21.2 del Procedimiento de Reclamos** 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.

⁸ Conforme se ha verificado en el "Formato de Reclamo N° REC-19040-PER-2020" del 10 de noviembre de 2020, que se encuentra debidamente firmada por la usuaria y en la cual se ha consignado su voluntad de que la notificación del pronunciamiento de su reclamo se realice a la dirección del predio del suministro.

⁹ Distinto sería si la usuaria hubiese procedido a impugnar la resolución de la empresa distribuidora, en los 5 días hábiles siguientes de emitida la misma o en los 15 días posteriores a la notificación, 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.

- 3.17 Por ello, considerando que la pretensión de la usuaria, referida al excesivo el consumo facturado en el recibo N° S001-07610271 emitido el 21 de setiembre de 2020, no contraviene el ordenamiento jurídico, corresponde declarar fundado el reclamo N° REC-19040-PER-2020, en aplicación del silencio administrativo positivo y por lo tanto ordenar a la empresa distribuidora que refacture dicho recibo de la cuenta del suministro N° [REDACTED] descontando el importe total ascendente a S/450,60 (lo cual no incluye saldos liberados y rebajas correspondientes a otros procedimientos de reclamo, así como tampoco deudas de recibos no cuestionados).
- 3.18 Cabe precisar que, de ser el caso, de acuerdo con a lo dispuesto en el artículo 77 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos, la empresa distribuidora deberá efectuar el reintegro, a elección de la usuaria, el pago que hubiese efectuado en exceso.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin¹⁰, **SE RESUELVE:**

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

Artículo 2.º. - Declarar **FUNDADO** el reclamo N° REC-19040-PER-2020, por el excesivo el consumo facturado en el recibo N° S001-07610271 emitido el 21 de setiembre de 2020, en aplicación del silencio administrativo positivo.

Artículo 3.º.- La empresa distribuidora, dentro del plazo de cinco (5) hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, deberá refacturar de la cuenta del suministro N° [REDACTED] el recibo N° S001-07610271 emitido el 21 de setiembre de 2020, descontando -de aún no haberlo realizado- el importe total ascendente a S/450,60, lo cual no incluye saldos liberados y rebajas correspondientes a otros procedimientos de reclamo, así como tampoco deudas de recibos no cuestionados.

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

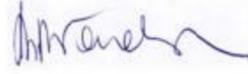
Artículo 4.º. - La empresa distribuidora deberá informar a este organismo y a la usuaria del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, en el plazo de siete (7) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, adjuntando los documentos sustentatorios correspondientes.

Artículo 5.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 contenciosa

¹⁰ 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° 11594-2021 OS/JARU-S2**

administrativa, dentro del plazo de tres meses contados desde la notificación de la presente resolución.



Firmado Digitalmente
por: BRASCHI O'HARA
Ricardo Abelardo Sixto
FAU 20376082114 hard
Fecha: 10/09/2021
15:35:03

Sala Unipersonal 2
JARU