

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 4543-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 29 de marzo del 2021

Expediente N° 202100033576

Recurrente: [REDACTED]
[REDACTED]

Materia: Excesivo consumo facturado

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro: [REDACTED]
[REDACTED]

Correo electrónico autorizado¹: [REDACTED]

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-00527-2021

SUMILLA: La empresa distribuidora deberá refacturar el recibo emitido el 20 de octubre de 2020, considerando un importe de S/20,00, 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. **26 de noviembre de 2020.-** El recurrente, vía comunicación telefónica², por considerar excesivo el consumo facturado en el recibo N° S001-08451465, emitido el 20 de octubre de 2020 (periodo del 11 de setiembre al 14 de octubre de 2020), debido que este presenta una lectura errónea. Señaló que su consumo promedio es de S/ 20,00 mensuales, existe un exceso facturado de S/ 60,74 y el medidor se encuentra el interior del predio.
- 1.2. **8 de enero de 2021.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-00527-2021, la empresa distribuidora declaró infundado el reclamo.
- 1.3. **25 de enero de 2021³.**- El recurrente, ante este organismo, presentó recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-00527-2021. Manifestó que la empresa distribuidora no ha considerado la estadística de los meses anteriores, en la cual se observa que los montos a pagar son menores de lo que se le pretende cobrar.
- 1.4. **26 de enero de 2021.-** Este organismo, trasladó el recurso de apelación a fin de que la empresa distribuidora le dé el trámite correspondiente.

¹ Autorizado al presentar su reclamo.

² Consta en el expediente, el archivo digital de la grabación de la llamada telefónica sobre el reclamo presentado.

³ El recurso administrativo fue presentado el domingo 24 de enero de 2021 (día inhábil), por lo que se considera que ingresó el siguiente día hábil: lunes 25 de enero de 2021.

1.5. **15 de febrero de 2021.**- La empresa distribuidora elevó los actuados en el presente procedimiento a esta Junta.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si la empresa distribuidora facturó correctamente el consumo incluido en el recibo emitido el 20 de octubre 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"⁴ (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, según el Histórico de Consumos del suministro que se muestra en la Resolución N° GNLC-RES-00527-2021, el consumo facturado en el recibo emitido el 20 de octubre de 2020 corresponde a una liquidación de los consumos facturados en los recibos emitidos del 20 de abril al 18 de setiembre 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"⁵ (en adelante, Procedimiento de Reclamos Regular), **de aplicación supletoria al presente caso**, 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

⁴ Aprobado mediante la Resolución N° 079-2020-OS/CD.

⁵ Aprobada mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD y modificatoria emitida en el artículo 3° de la Resolución N° 075-2015-OS-CD.

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 treinta (60) días hábiles para emitir su pronunciamiento, por lo que considerando que el reclamo fue presentado el 26 de noviembre de 2020, el plazo para que se pronuncie vencía el 25 de febrero de 2021.
- 3.6 Al respecto, la empresa distribuidora emitió la Resolución N° GNLC-RES-00527-2021, el 8 de enero de 2021, es decir, dentro del plazo previsto en el Procedimiento de Reclamo. En este sentido, **el plazo para notificar dicho pronunciamiento vencía el 15 de enero de 2021.**
- 3.7 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.
- 3.8 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.
- 3.9 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 reclamada, sin perjuicio de ello, el usuario podrá ofrecer medios probatorios para demostrar lo contrario, según el numeral 19.1 del Procedimiento de Reclamos Regular, de aplicación supletoria.
- 3.10 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 General⁶ (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.**
- 3.11 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

⁶ Aprobado mediante el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

administrado o esta sea generada en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido efectuada.

- 3.12 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.
- 3.13 Al respecto, como se verificó en el audio remitido, el recurrente aceptó expresamente que se le notifique a la dirección de correo electrónico [REDACTED]. Con relación a ello, consta en el expediente el documento "Cargo Electrónico" emitido el 8 de enero de 2021, por la empresa SOFTNET⁷, mediante el cual la empresa distribuidora pretende acreditar la notificación de la Resolución N° GNLC-RES-00527-2021 al usuario Juan Francisco Ferreñan. En el citado Cargo Electrónico se señala que "la notificación fue enviada el día 08-01-2021 11:21:36, 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 N° REC-19990-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.**
- 3.14 Al respecto, de la revisión de los actuados en el expediente y de los descargos remitidos por la empresa distribuidora, **no se observa el cargo de la cedula de notificación mediante la cual la empresa distribuidora acredite que procedió luego a notificar la resolución al domicilio del administrado.**
- 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 cinco (5) días hábiles exigidos como plazo máximo para que la empresa distribuidora notifique la resolución de primera instancia (impugnó la resolución en el día 17 días hábiles luego de haberse emitido la resolución fechada el 8 de enero de 2021)⁸.
- 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, corresponde ordenar a la empresa distribuidora que refacture el recibo emitido el 20 de octubre de 2020, considerando S/ 20,00 (importe promedio reconocido por el recurrente en su reclamo).
- 3.18 Cabe precisar que, de ser el caso, de acuerdo con el 77 del Texto único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos, la empresa distribuidora

⁷ Softnet Perú S.A.C., identificado con RUC N° 20508357401.

⁸ 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.

deberá efectuar el reintegro, a elección del recurrente, mediante el descuento de unidades de energía en facturas posteriores o en efectivo, en una sola oportunidad.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin⁹, **SE RESUELVE:**

Artículo 1.º.- Declarar **FUNDADO** el reclamo del recurrente por el consumo facturado en el recibo emitido el 20 de octubre de 2020, en aplicación del silencio administrativo positivo.

Artículo 2.º.- La empresa distribuidora deberá refacturar el recibo emitido el 20 de octubre de 2020, considerando un importe de S/ 20,00; y de ser el caso, deberá reintegrar el pago efectuado en exceso, 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 a este organismo y al recurrente del cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo anterior, dentro de los diez (10) días hábiles de recibida 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: ARELLANO
ARELLANO Maria
Margarita FAU
20376082114 soft
Fecha: 29/03/2021
19:19:25

Sala Unipersonal 2
JARU

⁹ Aprobado mediante la Resolución N° 044-2018-OS/CD.