

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 11367-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 08 de septiembre del 2021

Expediente N° 202100036606

Recurrente: [REDACTED]
[REDACTED]

Materia: Excesivo consumo facturado

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro: [REDACTED]
[REDACTED]

Correo electrónico autorizado¹: [REDACTED]

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-01378-2021

Monto en reclamo aproximado: S/493,20

SUMILLA: La empresa distribuidora deberá anular de la cuenta del suministro el importe de S/493,20 (monto en reclamo) en aplicación de 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. **22 de diciembre de 2020.-** El recurrente reclamó, vía comunicación telefónica², por considerar excesivo el consumo facturado en el recibo emitido el 10 de noviembre de 2020. En el audio de reclamo manifestó no estar de acuerdo con el exceso cobrado de S/493,20.
- 1.2. **25 de enero de 2021.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-01378-2021, la empresa distribuidora declaró infundado el reclamo.
- 1.3. **13 de febrero de 2021.-** El recurrente presentó recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-01378-2021.
- 1.4. **18 de febrero de 2021.-** La empresa distribuidora elevó los actuados a esta Junta.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si la empresa distribuidora facturó correctamente el consumo facturado en el recibo emitido el 10 de noviembre de 2020.

3. ANÁLISIS

¹ Correo electrónico autorizado al momento de presentar su reclamo inicial.

² Consta en el expediente el archivo digital de la grabación del reclamo interpuesto vía telefónica.

Notificación de Resolución de Primera Instancia

- 3.1 De conformidad con lo establecido en los literales b y c 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), la empresa distribuidora deberá de resolver los reclamos, en los que se cuestione únicamente el exceso de consumo de energía eléctrica de usuarios en la opción tarifaria BT5B y/o cargos mínimos o cargos asociados al consumo, dentro del plazo de diez (10) hábiles cuando se verifique errores de facturación en la evaluación establecida en los literales a) y b) del numeral 19.3 del citado Procedimiento; de no ser así, la empresa distribuidora podrá resolver el reclamo 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 De conformidad con lo establecido en los numerales 3.1 y 3.2 del “Procedimiento Especial para la Tramitación de 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), la empresa distribuidora deberá realizar la etapa informativa obligatoria dentro de treinta (30) días hábiles a partir del reclamo, y tendrá hasta treinta (30) días hábiles luego de culminada la etapa anterior, para emitir la resolución de primer instancia; de no ser así, ni notificarse la resolución dentro de los plazos previstos para tal efecto, será de aplicación el silencio administrativo positivo.
- 3.3 Asimismo, en el numeral 11.1 del Procedimiento de Reclamos, se establece que los actos administrativos emitidos por las empresas distribuidoras y por JARU deben ser notificados dentro del plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de emitidos.
- 3.4 De la documentación obrante en el expediente, esta Sala ha determinado que el consumo facturado en el **recibo emitido el 10 de noviembre de 2020**, corresponde a una liquidación por consumos estimados durante el estado de emergencia nacional. Por ello, normativamente son dos las premisas que se deben tener en cuenta de cara a determinar la aplicación del denominado Procedimiento Especial de Reclamos o PER, para la tramitación de un reclamo en particular. Estas premisas son: *a) la temporalidad, y b) la especialidad.*
- a) **Por temporalidad en la aplicación del PER**, debemos entender que se tramitan a través de este procedimiento los cuestionamientos o reclamos respecto de las facturaciones emitidas de marzo o que recojan consumos efectuados durante la Declaración del Estado de Emergencia Nacional (en adelante, EEN), declarado por el Decreto Supremo 044-2020-PCM, y sus prórrogas.
- b) **Por la especialidad en la aplicación del PER**, debemos entender que se tramitan a través de este procedimiento los cuestionamientos o reclamos respecto de las facturaciones emitidas en base a estimaciones, promedios y/o las respectivas liquidaciones de esos consumos; además del análisis de la necesidad de la realización de una Etapa Informativa Obligatoria, de cara a la mitigación de la

³ Aprobada mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD.

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

asimetría informativa de la que padece el usuario con respecto a las condiciones y el método de facturación habilitado a las empresas distribuidoras por la regulación de excepción emitida durante el EEN.

- c) Cabe referir que se deben cumplir las dos premisas en la facturación en cuestión para que el reclamo, que tiene por objeto la misma, sea tramitado por la vía del PER, de modo que no basta sólo verificar la temporalidad (del mes involucrado), o la presencia de la especialidad (una facturación estimada, promediada o con la liquidación de los consumos) para concluir que es de aplicación el referido procedimiento administrativo.
- 3.5 Por ello, el presente reclamo se rige según el “Procedimiento Especial de Reclamos”, por lo que, la empresa distribuidora tenía un plazo de treinta (60) días hábiles para emitir su pronunciamiento, de conformidad con lo establecido en el numeral 3.1 y 3.2 del “Procedimiento Especial de Reclamos”, el cual vencía, el **22 de marzo de 2021 (considerando que el reclamo fue presentado el 22 de diciembre de 2020)**.
- 3.6 Obra en el expediente, copia de la **Resolución N° GNLC-RES-01378-2021, de fecha 25 de enero de 2021**, en la cual se verifica que, la empresa distribuidora emitió su pronunciamiento dentro del plazo previsto respecto al “Procedimiento Especial de Reclamos”. Por ello, el plazo para notificar dicho pronunciamiento **vencía el 1 de febrero de 2021**.
- 3.7 Cabe señalar que, en los literales c del numeral 11.4 del Procedimiento de Reclamos, se establece que el cargo de notificación deberá contener la fecha de recepción y una breve descripción de las características del predio al que se notifica (numeración, color de la fachada) así como los predios colindantes, y de ser posible el número de suministro de dichos predios. Asimismo, se establece que si es recibida por persona distinta debe contener nombre, firma, número de su documento nacional de identidad y relación con el usuario.
- 3.8 **Al respecto, obra en expediente el documento “Cargo Electrónico” de fecha 25 de enero de 2021, mediante el cual la empresa distribuidora habría notificado a la recurrente la Resolución N° GNLC-RES-01378-2021. Sin embargo, en dicho documento se cita como nombre de documento “REC-21681-TER-2020” y como tipo de documento “Reclamos”. Por lo que no se ha consignado el tipo de documento, ni el número de la Resolución que lo identifique.**
- 3.9 Por lo tanto, no obra en el expediente copia del cargo de notificación de la Resolución N° GNLC-RES-01378-2021 entregado al recurrente, **por lo que no se puede verificar si la referida resolución se notificó dentro del plazo establecido en la normativa vigente** (cinco días hábiles contados a partir del día siguiente de emitida).
- 3.10 Cabe precisar que en el numeral 19.1 del Procedimiento de Reclamos, se indica que la empresa distribuidora deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa respecto de la materia reclamada; **por ello, le correspondía demostrar a la empresa distribuidora que la Resolución N° GNLC-RES-01378-2021 fue notificada dentro del plazo establecido en la normativa vigente.**
- 3.11 Asimismo, en el numeral 1 del artículo 27 del TUO de la LPAG, se establece 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. Sin embargo, en su recurso administrativo, el recurrente no ha señalado haber recibido la notificación de la Resolución N° **GNLC-RES-01378-2021** dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la fecha de emisión de dicho pronunciamiento.

- 3.12 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 conocimiento oportuno del contenido o alcance de la resolución, o interponga cualquier recurso que proceda. Al respecto, debe tenerse en cuenta que el recurso de apelación del recurrente fue presentado el **13 de febrero de 2021, es decir quince (15) días hábiles después de la emisión de la Resolución N° GNLC-RES-01378-2021**, por lo que tampoco puede suponerse de forma razonable que tuvo conocimiento de dicho pronunciamiento dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de emisión del mismo.
- 3.13 En ese sentido, dado que la empresa distribuidora no notificó debidamente su pronunciamiento, 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 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 el numeral 197.1 de la misma Ley.
- 3.14 En consecuencia, considerando que la pretensión del recurrente no contraviene el ordenamiento jurídico, corresponde declarar fundado el reclamo en aplicación del silencio administrativo positivo. Por ello, dado que el monto reclamado por el recurrente asciende a un valor de S/493,20; corresponde que se anule dicho monto de la cuenta del suministro [REDACTED]
- 3.15 Asimismo, de corresponder, deberá reintegrar a el recurrente el pago que hubiese efectuado en exceso, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 68 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 12° del Reglamento de los Órganos Resolutivos del Osinergmin⁵, **SE RESUELVE:**

Artículo 1.°.- Declarar **FUNDADO** el reclamo por el consumo facturado en el recibo emitido el 10 de noviembre de 2020, en aplicación del silencio administrativo positivo.

Artículo 2.°.- La empresa distribuidora deberá anular de la cuenta del suministro [REDACTED] el importe de S/493,20.

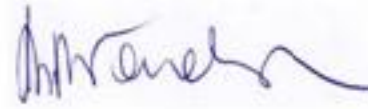
Asimismo, de corresponder, deberá reintegrar a el recurrente el pago que hubiese efectuado en exceso, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 68 del

⁵ Aprobado mediante la Resolución N° 044-2018-OS/CD.

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 y al recurrente del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, adjuntando los documentos en los 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 de acudir a la vía judicial e interponer una demanda contencioso administrativa, dentro del plazo de 3 meses contados desde la notificación de la presente resolución.



Firmado Digitalmente
por: BRASCHI O'HARA
Ricardo Abelardo Sixto
FAU 20376082114 hard
Fecha: 08/09/2021
18:23:23

Sala Unipersonal 2
JARU