

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 7940-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 17 de junio del 2021

Expediente N° 202100047736

Recurrente: [REDACTED]

Materia: Excesivos consumos facturados

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro: [REDACTED]

Correo electrónico autorizado¹: [REDACTED]

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-20339-2020

SUMILLA: La empresa distribuidora deberá refacturar los consumos facturados en los recibos emitidos el 28 de octubre y 26 de noviembre de 2020, considerando S/ 9,00 para cada mes (que no incluye deudas de recibos que no fueron materia del presente 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. **28 de noviembre de 2020.**- La recurrente, vía comunicación telefónica², reclamó por considerar excesivos los consumos facturados en las facturaciones emitidas el 28 de octubre y 26 de noviembre de 2020. Manifestó que su consumo promedio es de S/ 9,00 mensuales.
- 1.2. **30 de diciembre de 2020.**- Mediante la Resolución N° GNLC-RES-20339-2020, la empresa distribuidora declaró infundado el reclamo por los consumos facturados en los recibos emitidos el 28 de octubre y 26 de noviembre de 2020.
- 1.3. **26 de febrero de 2021.**- La recurrente presentó recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-20339-2020.
- 1.4. **4 de marzo de 2021.**- La empresa distribuidora elevó los actuados en el presente procedimiento.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si la empresa distribuidora facturó correctamente los consumos incluidos en los recibos emitidos el 28 de octubre y 26 de noviembre de 2020.

3. ANÁLISIS

¹ Autorizado al momento de presentar su reclamo

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

- 3.1. Los consumos facturados en los recibos de **octubre y noviembre de 2020**, fueron obtenidos en base a la diferencia de lecturas mensuales, por lo que dicho extremo del reclamo **corresponde ser resuelto mediante “Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”³** (en adelante, Procedimiento de Reclamos).
- 3.2. De conformidad con lo establecido en el literal d) del numeral 20.1 del Procedimiento de Reclamos, la empresa distribuidora deberá de resolver los reclamos en los que se cuestione **materias distintas** o adicionales a las de los literales a), b) y c) de dicho numeral (como en el presente caso), **dentro del plazo de treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente a su recepción o subsanación de los requisitos de admisibilidad**. Además, el numeral 11.1 establece que **la notificación se efectuará en los 5 días hábiles siguientes de la emisión**
- 3.3. En tal sentido, de la documentación obrante en el expediente, **esta Sala ha determinado que la empresa distribuidora tenía un plazo de treinta (30) días hábiles como máximo para emitir su pronunciamiento por los consumos facturados en los recibos emitidos el 28 de octubre y 26 de noviembre de 2020**, por lo que considerando que el reclamo fue presentado el 28 de noviembre de 2020, **el plazo para que la empresa distribuidora se pronuncie vencía el 18 de enero de 2021**.
- 3.4. Al respecto, la empresa distribuidora emitió la Resolución N° GNLC-RES-20339-2020, el 30 de diciembre de 2020, es decir, dentro del plazo en el Procedimiento de Reclamos. En este sentido, **el plazo para notificar dicho pronunciamiento vencía el 8 de enero de 2021**
- 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 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 Aprobado mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD.

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

- 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 remitido la 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 30 de diciembre de 2020, por la empresa SOFTNET⁵, mediante el cual la empresa distribuidora pretende acreditar la notificación de la Resolución N° GNLC-RES-20339-2020 al usuario Nancy Erma Solís. En el citado Cargo Electrónico se señala que "La notificación fue enviada el día 30-12-2020 12:22:17GTM-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-20176 -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.**
- 3.12. Asimismo, 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.
- 3.13. Incluso no es posible proceder con el saneamiento de dicha notificación, dado que la recurrente impugnó el citado acto administrativo luego de transcurridos los 5 días hábiles exigidos como plazo máximo para que la empresa distribuidora notifique la resolución de primera instancia (impugnó la resolución en el día 40 hábil de haberse emitido la resolución fechada el 30 de diciembre de 2020)⁶.
- 3.14. 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 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.
- 3.15. En consecuencia, corresponde ordenar a la empresa distribuidora que refacture los recibos emitidos el 28 de octubre y 26 de noviembre de 2020, considerando S/ 9,00 para cada mes (promedio de pago que consideró la recurrente al momento de presentar su reclamo, el cual no incluye deudas de recibos que no fueron materia del presente reclamo).

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

⁶ Distinto sería si la 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.

3.16. 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 deberá efectuar el reintegro, a elección de la 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 Osinergmin⁷, **SE RESUELVE:**

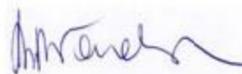
Artículo 1.º.- Declarar **FUNDADO** el reclamo del recurrente referido a los consumos facturados en los recibos emitidos el 28 de octubre y 26 de noviembre de 2020, en aplicación de silencio administrativo positivo.

Artículo 2.º.- La empresa distribuidora deberá refacturar los consumos facturados en los recibos emitidos el 28 de octubre y 26 de noviembre de 2020, considerando un importe de S/ 9,00 para cada mes (que no incluye deudas de recibos que no fueron materia del presente reclamo).

Asimismo, de corresponder, deberá reintegrar a la recurrente el pago que hubiese efectuado en exceso, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 77 del 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 a la recurrente del cumplimiento de la presente resolución, dentro de los 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 a acudir a la vía judicial e interponer una demanda contenciosa 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: 17/06/2021
17:23:03

Sala Unipersonal 2
JARU

⁷ Aprobado mediante la Resolución N° 044-2018-OS/CD.