

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2  
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN  
EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 5986-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 03 de mayo del 2021

Expediente N° 202100050129

Recurrente: [REDACTED]  
[REDACTED]

Materia: Excesivo consumo facturado

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro y domicilio procesal: [REDACTED]  
[REDACTED]

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-17185-2020

**SUMILLA:**

- No corresponde emitir pronunciamiento respecto al consumo facturado en el recibo emitido el 25 de agosto 2020, debido a que el recurrente carece de interés para obrar al no haberse facturado consumo alguno en dicho mes (0 m<sup>3</sup>).
- La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo incluido en el recibo emitido el 25 de setiembre de 2020 y los cargos asociados a este, considerando 25,00 m<sup>3</sup>, 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. **12 de octubre de 2020.**- El recurrente, vía la página web de la empresa distribuidora, reclamó por considerar excesivos los consumos facturados en los recibos el emitidos el 25 de agosto de 2020 y 25 de setiembre de 2020. Manifestó que solicita la anulación del monto facturado en el recibo emitido el 25 de agosto de 2020, ya que tiene montos acumulados de 5 recibos facturados a promedio y que el consumo en dicho recibo no corresponde a su historial de consumos. Así mismo, aceptó la notificación al correo christianbedoya221292@gmail.com.
- 1.2. **23 de noviembre de 2020.**- Mediante la Resolución N° GNLC-RES-17185-2020, la empresa distribuidora declaró infundado el reclamo por el consumo facturado en el recibo emitido el 25 de agosto de 2020 y fundado respecto a la lectura del recibo emitido el 25 de setiembre de 2020
- 1.3. **3 de marzo de 2021.**- El recurrente impugnó la Resolución N° GNLC-RES-17185-2020.
- 1.4. **8 de marzo de 2021.**- La empresa distribuidora elevó los actuados a esta Junta.

**2. CUESTIONES EN DISCUSIÓN**

Determinar si la empresa distribuidora facturó correctamente los consumos incluidos en los recibos el 25 de agosto y 25 de setiembre de 2020.

### 3. ANÁLISIS

#### Consumo facturado en el recibo emitido el 25 de agosto de 2020

- 3.1. En el artículo 20.2 literal b del Procedimiento de Reclamos regular, se señala que se declarará improcedente el reclamo cuando quien reclama carezca de interés o legitimidad para obrar.
- 3.2. Sobre el particular, del Reporte de Consumos del suministro [REDACTED] se verifica que, en el recibo emitido el 25 de agosto de 2020, se facturó un consumo de cero (0 m<sup>3</sup>), por tanto, se concluye que el recurrente no tenía interés para obrar. En tal sentido, corresponde aplicar lo establecido en el artículo 20.2 literal b del Procedimiento de Reclamos regular, en dicho extremo del reclamo.

#### Consumo<sup>1</sup> facturado en el recibo emitido el 25 de setiembre de 2020

- 3.3. 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"<sup>2</sup> (en adelante, Procedimiento Especial de Reclamos), 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.
- 3.4. Sobre el particular, considerando que los consumos facturados en los recibos emitido el 25 de agosto y 25 de setiembre de 2020, corresponden a la liquidación de consumos facturados a promedios/estimados; se concluye que este se encuentra dentro de los alcances del

<sup>1</sup> Histórico de Consumos:

Fecha de Lectura	Lectura	Consumos m <sup>3</sup>
19/10/20	3743.0	49.0
16/09/20	3694.0	44.0
* 18/08/20	3650.0	238.0
16/07/20	Estimada	0.0
16/06/20	Estimada	21.0
19/05/20	Estimada	24.0
18/04/20	Estimada	25.0
17/03/20	Estimada	21.0
18/02/20	Estimada	25.0
17/01/20	Estimada	25.0
17/12/19	Estimada	22.0
19/11/19	3249.0	27.0
17/10/19	3222.0	25.0

} 26.00  
m<sup>3</sup>/mes

(\*) Consumo neto

<sup>2</sup> Aprobada mediante la Resolución N° 079-2020-OS/CD de fecha 2 de julio de 2020 (publicada el 4 de julio de 2020), vigente desde el 5 de julio de 2020.

Procedimiento Especial de Reclamos, **por lo que corresponde a continuación evaluar si la empresa distribuidora cumplió con emitir y notificar su pronunciamiento de acuerdo con la normatividad aplicable al caso.**

- 3.5. De conformidad establecido en numeral 3.1 y 3.2 del Procedimiento Especial de Reclamos para los consumos inmersos dentro de su periodo de aplicación, la empresa distribuidora debe cumplir con realizar una etapa informativa y resolutive con **un plazo máximo de treinta (30) días hábiles para cada etapa**, y además se precisó en el artículo 7 que debe ser notificada conforme a lo dispuesto en el artículo 11 del Procedimiento aprobado mediante Resolución N° 269-2014-OS/CD (en adelante, Procedimiento de Reclamos regular).
- 3.6. Asimismo, de conformidad con 3.2.2 del Procedimiento Especial de Reclamos, es aplicable el silencio administrativo positivo si la empresa distribuidora de no resolverse el reclamo ni notificarse la resolución dentro de los plazos previstos para tal efecto es decir si se pronuncia después del plazo máximo de sesenta (60) días hábiles o si notifica su pronunciamiento después de cinco (5) días hábiles desde su emisión.
- 3.7. De la documentación obrante en el expediente, esta Sala ha determinado que la empresa distribuidora tenía un plazo de sesenta (60) días hábiles como máximo para emitir su pronunciamiento, por lo que considerando que el reclamo fue ingresado el 12 de octubre de 2020, **el plazo para que se pronuncie la empresa distribuidora vencía el 11 de enero de 2021.**
- 3.8. Al respecto, la empresa distribuidora emitió la Resolución N° GNLC-RES-17185-2020, el 23 de noviembre de 2020, es decir, dentro del plazo previsto en el Procedimiento Especial de Reclamos. En este sentido, **el plazo para notificar dicho pronunciamiento vencía el 30 de noviembre de 2020.**
- 3.9. 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 regular.
- 3.10. 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 regular.
- 3.11. 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.
- 3.12. 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 General<sup>3</sup> (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.**

- 3.13. 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.
- 3.14. 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.**
- 3.15. Al respecto, se verifica que al momento de interponer el reclamo el recurrente aceptó expresamente que se le notifique a su dirección de correo electrónica christianbedoya221292@gmail.com<sup>4</sup>. Con relación a ello, consta en el expediente el Cargo Electrónico emitida el 24 de noviembre de 2020, por la empresa SOFTNET<sup>5</sup>, mediante el cual la empresa distribuidora pretende acreditar la notificación de la Resolución N° GNLC-RES-17185-2020 al usuario Jorge Rómulo Bedoya. En el citado Cargo Electrónico se señala que “La notificación fue enviada el día 24-11-2020, 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 notificada la resolución apelada.**
- 3.16. Por otro lado, de la revisión de los actuados, **no se advierte que el recurrente haya emitido una respuesta de recepción de la documentación enviada mediante correo electrónico por la empresa distribuidora**, ni se observa una respuesta automática de su cuenta de correo personal (gmail), ni de una plataforma tecnológica o sistema informático de la empresa distribuidora que acredite fehacientemente tal notificación en los términos aludidos por la Ley, pese a que los numerales 11.7 y 19.1 del Procedimiento de Reclamos regular establecen que es responsabilidad de la empresa distribuidora acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa respecto a la materia reclamada, en este punto, el probar la efectiva notificación vía correo electrónico; **por lo que correspondía que la empresa distribuidora notifique su pronunciamiento mediante cédula de notificación, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, conforme al numeral 20.4 del TUO de la LPAG.**
- 3.17. 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.

<sup>3</sup> Aprobado mediante el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

<sup>4</sup> Si bien el asesor comercial, luego de la aceptación de la notificación al correo electrónico, procede a informar a la recurrente sobre el usuario y contraseña para el acceso a casilla electrónica, esto último no lo hizo como consulta de aceptación, por lo que solo correspondía la notificación al correo electrónico.

<sup>5</sup> Softnet Perú S.A.C., identificado con RUC N° 20508357401.

- 3.18. 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 Procedimiento Especial 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.
- 3.19. En consecuencia, considerando que la pretensión del recurrente por el consumo facturado en el recibo emitido el 25 de setiembre de 2020, no contraviene el ordenamiento jurídico, corresponde declarar fundado el reclamo en aplicación de silencio administrativo positivo, por lo que la empresa distribuidora deberá refacturar dicho mes y los cargos asociados a este, considerando **26,00 m<sup>3</sup>** (promedio de los dos consumos más bajos de los últimos meses). **La empresa distribuidora no tendrá opción a efectuar un posterior recupero por el período de liquidación.**
- 3.20. 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 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 Osinergmin<sup>6</sup>, **SE RESUELVE:**

**Artículo 1.º.-** Declarar **FUNDADO** el reclamo del recurrente por el consumo facturado en el recibo emitido el 25 de agosto de 2020, en aplicación del silencio administrativo positivo.

**Artículo 2.º.-** La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo incluido en el recibo emitido el 25 de agosto de 2020 y los cargos asociados a este, considerando 26,00 m<sup>3</sup>. La empresa distribuidora no tendrá opción a efectuar un posterior recupero por el período de liquidación.

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 o volumen 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 **NULA LA RESOLUCIÓN FICTA** producida como consecuencia del silencio administrativo positivo respecto del consumo facturado en el recibo emitido el 25 de agosto de 2020.

---

<sup>6</sup> Aprobado mediante la Resolución N° 044-2018-OS/CD.

**Artículo 5.º.-** Declarar **IMPROCEDENTE** el reclamo del recurrente por el consumo facturado en el recibo emitido el 25 de agosto de 2020.

**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 hard  
Fecha: 03/05/2021  
20:30:50

Sala Unipersonal 2  
JARU