

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 6161-2021 OS/JARU-S2

Lima, 06 de mayo del 2021

Expediente N° 202100052856

Recurrente: [REDACTED]

Materia: Excesivo consumo facturado

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro: [REDACTED]

Correo electrónico autorizado¹: [REDACTED]

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-15793-2020

Monto en reclamo aproximado: S/ 91,20

SUMILLA: La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo incluido en el recibo emitido el 13 de agosto de 2020, considerando un importe de S/ 23,00, 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. **17 de agosto de 2020.-** El recurrente, vía comunicación telefónica², reclamó por considerar excesivo el consumo facturado en el recibo emitido el 13 de agosto de 2020. Manifestó que su consumo promedio es S/ 23,00, medidor se encuentra en el exterior del predio, solicitó la verificación correspondiente.
- 1.2. **9 de noviembre de 2020.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-15793-2020, la empresa distribuidora declaró infundado el reclamo.
- 1.3. **11 de enero de 2021.-** El recurrente interpuso un recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-15793-2020.
- 1.4. **18 de enero de 2021.-** Mediante el documento REC2021-001565, la empresa distribuidora elevó los actuados en el presente procedimiento a esta Junta.
- 1.5. **26 de febrero de 2021.-** Este organismo mediante Resolución N° 2938-2021 OS/JARU-S2 dispuso que la empresa distribuidora eleve nuevamente el expediente debido que no se incluyó el archivo digital con el audio del reclamo presentado por el recurrente.
- 1.6. **10 de marzo de 2021.-** La empresa distribuidora elevó los actuados en el presente procedimiento a esta Junta.

¹ Autorizado al momento de presentar reclamo, según consta en el audio remitido.

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

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si la empresa distribuidora facturó correctamente el consumo incluido en el recibo emitido el 13 de agosto de 2020.

3. ANÁLISIS

- 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 Natural³ (en adelante, Procedimiento de Reclamos Regular), 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, o **cuando se trate de consumos reclamados dentro del periodo afecto a las disposiciones del Decreto de Urgencia N° 035-2020, modificado por los Decretos de Urgencia Nos. 062-2020 y 074-2020, el plazo para resolver el reclamo puede ser hasta en sesenta (60) días hábiles.**
- 3.2 Asimismo, de conformidad con el numeral 21.1 del Procedimiento de Reclamos Regular, 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 facultada a suspender el procedimiento) o si no notifica su pronunciamiento dentro de los cinco (5) días hábiles desde su emisión.
- 3.3 De la documentación obrante en el expediente, esta Sala ha determinado que la empresa distribuidora **tenía un plazo de sesenta (60) días hábiles para emitir su pronunciamiento**, de conformidad con lo establecido en el citado el artículo 3 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), y que la materia reclamada se encuentra referida a excesivas facturaciones dentro del periodo considerado por el Decreto de Urgencia 035-2020 y modificatorias. Por lo que considerando que el reclamo fue presentado el 17 de agosto de 2020, **el plazo para que se pronuncie la empresa distribuidora vencía el 9 de noviembre de 2020**⁵.
- 3.4 Al respecto, la empresa distribuidora emitió la Resolución N° GNLC-RES-15793-2020, el 9 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 16 de noviembre de 2020.**
- 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 Regular.

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

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

⁵ Para efectos del cómputo de plazos, se toma en cuenta que mediante el Decreto de Urgencia N° 118-2020, se dejó sin efecto el feriado nacional del día 8 de octubre de 2020.

- 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 Regular, **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 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**.
- 3.9 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 por la empresa distribuidora, mediante el cual se registró el reclamo, 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 12 de noviembre de 2020, por la empresa SOFTNET⁷, mediante el cual la empresa distribuidora pretende acreditar la notificación de la Resolución N° GNLC-RES-15793-2020 al usuario Jhony Diaz Mendoza. En el citado Cargo Electrónico se señala que "La notificación fue enviada el día 12-11-2020 11:19:05 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-12763-TEL-2020.pdf. Por lo que, no se tiene certeza la fecha de notificado la resolución apelada.**

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

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

- 3.12 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 (hotmail), 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 5 días hábiles, conforme al numeral 20.4 del TUO de la LPAG.**
- 3.13 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.**
- 3.14 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 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.
- 3.15 En consecuencia, corresponde ordenar a la empresa distribuidora que refacture el recibo emitido el 13 de agosto de 2020 considerando S/ 23,00 (promedio de pago que consideró el recurrente al momento de presentar su reclamo).

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin⁸, **SE RESUELVE:**

Artículo 1.º.- Declarar **FUNDADO** el reclamo del recurrente por el consumo facturado en el recibo emitido el 13 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 13 de agosto de 2020, considerando un importe de S/23,00; 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 del cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo anterior, dentro de los diez 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).

⁸ Aprobado mediante la Resolución N° 044-2018-OS/CD.

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 meses contados desde la notificación de la presente resolución.



Firmado Digitalmente
por: BRASCHI O'HARA
Ricardo Abelardo Sixto
FAU 20376082114 hard
Fecha: 06/05/2021
18:49:13

Sala Unipersonal 2
JARU