**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2**
**JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS**
**ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN**
**EN ENERGÍA Y MINERÍA**
**OSINERGMIN N° 7859-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 15 de junio del 2021

**Expediente N° 202100055791**
**Recurrente:** [redacted]
[redacted]
**Materia:** Excesivo consumo facturado
**Suministro:** [redacted]
**Ubicación del suministro:** [redacted]
[redacted]
**Correo electrónico autorizado**[1]: [redacted]
**Resolución impugnada:** N° GNLC-RES-20418-2020

**SUMILLA: La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo facturado en el recibo emitido el 16 de octubre de 2020, de tal forma que el recibo de dicho mes no exceda los S/21,00, 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. **2 de diciembre de 2020.-** La recurrente, vía comunicación telefónica[2], reclamó por considerar excesivo el consumo facturado en el recibo emitido el 16 de octubre de 2020. Manifestó que su consumo promedio es de S/21 mensuales, el medidor se encuentra en la parte externa del predio, que en el domicilio viven 3 personas y solicitó la verificación correspondiente; asimismo dejó constancia de aceptar la notificación a su correo electrónico.

1.2. **9 de noviembre de 2020.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-20418-2020, la empresa distribuidora declaró infundado el reclamo.

1.3. **11 de marzo de 2021.-** La recurrente interpuso un recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-20418-2020. Manifestó que recibió respuesta alguna a su reclamo.

1.4. **15 de marzo 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 16 de octubre de 2020.

## 3. ANÁLISIS

---

[1] Según consta en la comunicación telefónica del 2 de diciembre de 2020.
[2] Consta en el expediente el archivo digital de la grabación del reclamo interpuesto por la recurrente vía telefónica.

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**. Además, el numeral 11.1, establece que la notificación se efectuará en los 5 días hábiles siguientes de la emisión.

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 treinta (30) días hábiles para emitir su pronunciamiento, de conformidad con lo establecido en el citado literal c) del numeral 20.1 del Procedimiento de Reclamos, por lo que considerando que el reclamo fue presentado el 2 de diciembre de 2020, **el plazo para que se pronuncie la empresa distribuidora vencía el 20 de enero de 2021**[4].

3.4 Al respecto, la empresa distribuidora emitió la Resolución N° GNLC-RES-20418-2020, el 30 de diciembre de 2020, es decir, dentro del plazo previsto en el Procedimiento de Reclamos. En este sentido, **el plazo para notificar dicho pronunciamiento vencía el 8 de enero de 2021**.

3.5 Al respecto, 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.

---

[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] Para efectos del cómputo de plazos, se toma en cuenta que los días 24, 25 y 31 de diciembre de 2020 y 1 de enero de 2021 constituyeron días feriados a nivel nacional.

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 General[5] (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, la recurrente aceptó expresamente que se le notifique a su dirección de correo electrónico. Con relación a ello, consta en el expediente el Cargo Electrónico emitida el 30 de diciembre de 2020, por la empresa SOFTNET[6], mediante el cual la empresa distribuidora pretende acreditar la notificación de la Resolución N° GNLC-RES-20418-2020 al usuario Mariza Rosario Sarmiento. En el citado Cargo Electrónico se señala que "La notificación fue enviada el día 30-12-2020 12:27:55 GTM-05:00, 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 notificado la resolución apelada, más aún cuando la recurrente señaló en su recurso de apelación que no recibió respuesta alguna a su reclamo**.

3.12 De otro lado, de la revisión de los actuados, **no se advierte que la 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 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.

3.13 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 21.2 del

---

[5] Aprobado mediante el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.
[6] Softnet Perú S.A.C., identificado con RUC N° 20508357401.

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 los numerales 199.1 y 199.2 de la misma Ley.

3.14 En consecuencia, la pretensión de la recurrente referida al excesivo consumo facturado en el recibo emitido el 16 de octubre de 2020, no contraviene el ordenamiento jurídico, por lo que corresponde declarar fundado el reclamo en aplicación del silencio administrativo positivo; y por lo tanto ordenar a la empresa distribuidora que refacture el consumo facturado en el recibo emitido el 16 de octubre de 2020, de tal forma que el recibo no exceda los S/21,00 (de conformidad con el monto indicado por la recurrente como promedio de pago regular).

## 4. RESOLUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin[7], **SE RESUELVE:**

**Artículo 1.°.-** Declarar **FUNDADO** el reclamo por el exceso de consumo facturado en el recibo emitido el 16 de octubre de 2020.

**Artículo 2.°.-** La empresa distribuidora deberá refacturar en la cuenta del suministro [redacted] el consumo facturado en el recibo emitido el 16 de octubre de 2020, de tal modo que el recibo de dicho mes no exceda los S/ 21,00.

Asimismo, de corresponder, deberá reintegrar a la 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.

**Artículo 3.°.-** La empresa distribuidora deberá informar a Osinergmin y a la recurrente del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los siete (7) 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.°.-** **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 tres (3) meses contados desde la notificación de la presente resolución.

Firmado Digitalmente
por: BRASCHI O'HARA
Ricardo Abelardo Sixto
FAU 20376082114 hard
Fecha: 15/06/2021
20:33:23

Sala Unipersonal 2
JARU

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