

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 11774-2021 OS/JARU-S2

Lima, 15 de septiembre del 2021

Expediente N° 202100069793

Usuario: [REDACTED]

Materia: Queja por incluir en el recibo y/o requerir el monto materia de reclamo

Suministro: [REDACTED]

Correo electrónico autorizado: [REDACTED]

SUMILLA:

- Corresponde la aplicación del silencio administrativo positivo, debido a que se ha verificado que la empresa distribuidora notificó deficientemente su pronunciamiento.
- El reclamo N° REC-04102-TEL-2021 por los excesivos consumos de diciembre de 2020 a marzo de 2021 es fundado, en aplicación del silencio administrativo positivo, por lo que, la empresa distribuidora deberá refacturar los recibos de dichos meses, descontando un importe total de S/117,18.
- La queja por incluir en el recibo o exigir el monto materia de reclamo es fundada, debido a que la empresa distribuidora no ha acreditado haber suspendido el monto materia de reclamo, exigiendo indebidamente su pago.

1. ANTECEDENTES

Procedimiento de reclamo N° REC-04102-TEL-2021²

- 1.1 23 de marzo de 2021.-** El usuario presentó un reclamo, a través del canal telefónico de la empresa distribuidora, por considerar excesivos los consumos de diciembre de 2020 a marzo de 2021³.
- 1.2 15 de abril de 2021.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-05963-2021, la empresa distribuidora declaró fundado el reclamo presentado.

En esa misma fecha, la empresa distribuidora notificó la Resolución N° GNLC-RES-05963-2021, a la dirección electrónica del usuario.

¹ Tal como consta en el "Formato 3: Queja" del 31 de marzo de 2021, cuya copia obra en el expediente, según el cual el usuario manifestó expresamente su aceptación con la notificación digital al correo electrónico consignado.

² Al respecto, en sus descargos, la empresa distribuidora ha señalado que el reclamo originalmente se presentó el 23 de marzo de 2021 registrándose por error con el código N° RPC-01649-TEL-2021, por lo que posteriormente se volvió a registrar correctamente con el código N° REC-04102-TEL-2021.

³ Conforme se ha consignado en el "Formato de Reclamo N° REC-17790-TEL-2020" del 22 de octubre de 2020, generado por la empresa distribuidora para el registro del reclamo telefónico presentado por el usuario en esa fecha; sin embargo, en la documentación remitida por la empresa distribuidora no obra la grabación del audio correspondiente al reclamo telefónico correspondiente.

Procedimiento de queja (Expediente N° 202100069793)

- 1.3 **31 de marzo de 2021.-** El usuario presentó, ante este organismo, una queja por incluir en el recibo o requerir el monto materia de reclamo. Manifestó que, cuando se comunicó telefónicamente con la empresa distribuidora el 30 de marzo de 2021 para solicitar el congelamiento del monto puesto en disputa en su reclamo, el personal que lo atendió le habría informado que se le podría exigir el pago del monto en mención en cualquier momento, pese a que el procedimiento se encuentra aún en trámite.
- 1.4 **17 de mayo de 2021.-** Mediante el oficio N° 573-2021-OS-STOR-SU2, esta Junta remitió a la empresa distribuidora la queja presentada por el usuario, a fin de que emita sus descargos correspondientes.
- 1.5 **24 de mayo de 2021.-** La empresa distribuidora remitió ante esta Junta sus descargos.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si corresponde amparar la queja por incluir en el recibo y/o requerir el monto materia de reclamo.

3. ANÁLISIS

- 3.1. En cualquier estado del procedimiento de reclamo, los usuarios podrán recurrir en queja ante esta Junta, entre otros casos, por incluir en el recibo o requerir el monto materia de reclamo, según el artículo 34 del *"Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"*⁴ (en adelante, el Procedimiento de Reclamos).
- 3.2. En el caso bajo análisis, el 31 de marzo de 2021, el usuario presentó una queja manifestando cuando se comunicó telefónicamente con la empresa distribuidora el 30 de marzo de 2021 para solicitar el congelamiento del monto puesto en disputa en su reclamo, el personal que lo atendió le habría informado que se le podría exigir el pago del monto en mención en cualquier momento, pese a que el procedimiento se encuentra aún en trámite.
- 3.3. Al respecto, la empresa distribuidora manifestó en sus descargos, remitidos a esta Junta mediante documento N° REC2021-010572 del 24 de mayo de 2021, que el reclamo N° REC-04102-TEL-2021 fue resuelto mediante la Resolución N° GNLC-RES-05963-2021 emitida el 15 de abril del 2021, que se habría notificado al usuario en esa misma fecha.
- 3.4. Sobre el particular, es preciso señalar que, los descargos respecto de las quejas presentadas por los usuarios, tienen por finalidad que las empresas de distribución ejerzan su derecho de defensa, reconocido en el artículo 139, inciso 14) de la Constitución del Perú, ante las imputaciones esbozadas, referidas a las quejas por aplicación del silencio administrativo positivo, conforme a los numerales 19.1 y 37.5 del Procedimiento de Reclamos.

⁴ Aprobado mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD.

- 3.5. En ese sentido, considerando que la queja tiene por finalidad subsanar los defectos ocurridos durante la tramitación de un procedimiento administrativo, según el numeral 169.1 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444 (en adelante, TUO de la LPAG), por ello, resulta pertinente evaluar si el procedimiento de reclamo N° REC-04102-TEL-2021, presentado el 23 de marzo de 2021 (por los excesivos los consumos de diciembre de 2020 a marzo de 2021) se encuentra en trámite o ya culminó válidamente en sede administrativa (o concluyó en aplicación del silencio administrativo positivo) a la luz de la documentación remitida por la empresa distribuidora, mediante sus descargos.

Procedimiento de reclamo N° REC-04102-TEL-2021

- 3.6. Con relación a ello, 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, según los literales b) y c) del numeral 20.1 del Procedimiento de Reclamos.
- 3.7. Es aplicable el silencio administrativo positivo si la empresa distribuidora no emite pronunciamiento en el plazo establecido (salvo que estuviese facultada a suspender el procedimiento) o si no notifica su pronunciamiento dentro del plazo de cinco días hábiles desde la emisión de su resolución, según el numeral 21.1 del Procedimiento de Reclamos, de aplicación supletoria al presente caso.
- 3.8. En el presente caso, el reclamo del usuario se inició el 23 de marzo de 2021, considerando que los consumos de diciembre de 2020 a marzo de 2021 eran excesivos.
- 3.9. Con referencia a lo anterior, de las copias de las facturaciones de diciembre de 2020 a marzo de 2021 (recibos Nos. S001-10755888 emitida el 23 de diciembre de 2020, S001-11811423 emitida el 27 de enero de 2021, S001-12850307 emitida el 23 de febrero de 2021 y S001-13932441 emitida el 25 de marzo de 2021) obrantes en el expediente, se verifica que los periodos reclamados de diciembre de 2020 a marzo de 2021, no se encuentran dentro de los alcances del Procedimiento Especial de Reclamos, debido a que fueron facturados por diferencia de lecturas, no apreciándose facturación por consumos a promedio o estimados o una liquidación posterior a partir del mes de marzo de 2020 y en tanto dure el Estado de Emergencia Nacional, conforme a los requisitos establecidos en la indicada norma; por lo que el plazo para que la empresa distribuidora se pronuncie era de treinta (30) días hábiles, **el cual vencía el 6 de mayo de 2021⁵**.
- 3.10. Considerando lo anteriormente expresado, se verifica que la empresa distribuidora emitió la Resolución N° GNLC-RES-05963-2021 (mediante la cual declaró fundado el reclamo presentado) el 15 de abril de 2021, es decir, dentro del plazo previsto en el Procedimiento

⁵ En el cómputo de los plazos no se considera el 1 y 2 de abril de 2021, por constituir días feriados a nivel nacional.

de Reclamos. En este sentido, **el plazo para notificar dicho pronunciamiento vencía el 22 de abril de 2021.**

- 3.11. 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.
- 3.12. Asimismo, cabe señalar que 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, 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.**
- 3.13. Ahora bien, obra en el expediente la copia de la certificación electrónica denominado “Cargo Electrónico” realizada vía correo electrónico el 15 de abril de 2021, expedido por el “Sistema de Intermediación Electrónica SOFTNET”, mediante la cual la empresa distribuidora remitió en dicha fecha la referida Resolución N° GNLC-RES-05963-2021 a la dirección electrónica del usuario.
- 3.14. Sin embargo, no es posible verificar si en la formulación del reclamo se consignó expresamente una dirección electrónica de notificación, sea casilla electrónica u correo electrónico, (u otra⁷) o algún domicilio procesal específico para efectos de esa notificación. Ello por cuanto la empresa distribuidora **no ha acompañado copia del registro original del reclamo (esto es, la grabación del audio del reclamo), para efectos de que esta vocalía pueda verificar los datos fidedignos (sobre la notificación) que fueron registrados en la oportunidad concreta de presentación del reclamo**, pese a que conforme al numeral 19.9 del Procedimiento de Reclamo, ella es quien debe acreditar el cumplimiento de la normativa en la tramitación de los mismos.
- 3.15. En consecuencia, considerando que el usuario presentó su queja por aplicación del silencio administrativo positivo, y que a la fecha la empresa distribuidora no ha presentado copia de la fuente original del reclamo, a pesar de haber tenido la oportunidad de hacerlo, corresponde amparar la queja presentada por el usuario, **resultando fundado el reclamo en todo aquello que sea física y jurídicamente posible**, de conformidad con lo dispuesto en el **numeral 21.1 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 los numerales 199.1 y 199.2 de la misma Ley.

⁶ Aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

⁷ Considerando además que ante esta Junta el usuario ha señalado que su dirección de correo electrónico para efectos de la notificación de la resolución de su queja es ing.abelrl@yahoo.com, la cual difiere de la dirección señalada por la empresa distribuidora (ing.abel@yahoo.com).

- 3.16. Por ello, considerando que la pretensión del usuario, referida a los excesivos consumos de diciembre de 2020 a marzo de 2021, no contraviene el ordenamiento jurídico, corresponde declarar fundado el reclamo N° REC-04102-TEL-2021, presentado el 23 de marzo de 2021, en aplicación del silencio administrativo positivo y por lo tanto ordenar a la empresa distribuidora que refacture de la cuenta del suministro [REDACTED], los recibos de dichos meses, descontando el importe total de S/117,18 (monto en disputa señalado por la propia empresa distribuidora⁸).
- 3.17. Cabe precisar que, de ser el caso, de acuerdo con a lo dispuesto en el artículo 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 usuario, el pago que hubiese efectuado en exceso.

Queja por incluir en el recibo y/o requerir el monto materia de reclamo

- 3.18. Hasta que se resuelva el reclamo definitivamente en sede administrativa, los recibos posteriores no deberán incorporar la deuda reclamada, según se establece en el numeral 16.2 del Procedimiento de Reclamos.
- 3.19. En atención a la queja presentada por el usuario la queja por incluir en el recibo o exigir el monto materia de reclamo, esta Sala procederá a evaluar corresponde ampararla, sobre la base de lo determinado precedentemente respecto del estado del procedimiento de reclamo N° REC-04102-TEL-2021.
- 3.20. Al respecto, en sus descargos, la empresa distribuidora ha referido que el reclamo N° RPC-01649-TEL-2021 (8008254786) se registró de forma incorrecta (sin monto en disputa⁹), motivo por el cual se corrigió con el registro del reclamo N° REC-04102-TEL-2021, generado por los consumos facturados en los recibos emitidos desde el 23 de diciembre del 2020 hasta el 25 de marzo del 2021, los cuales aún encuentran bloqueados.
- 3.21. Ahora bien, **según el numeral 19.1 del Procedimiento de Reclamos, la empresa distribuidora deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa respecto de la materia reclamada.**
- 3.22. No obstante, entre la documentación actuada en el expediente, remitida por la empresa distribuidora conjuntamente con sus descargos **no obra documento alguno que acredite que cumplió con suspender el monto puesto en disputa en el reclamo N° REC-04102-TEL-2021, desde su registro.**
- 3.23. En consecuencia, considerando que el usuario presentó su queja por incluir en el recibo o exigir el monto materia de reclamo, y que a la fecha la empresa distribuidora no acreditó con sus descargos lo contrario (es decir haber suspendido o mantener suspendido el

⁸ Conta en el expediente el "Formato de reclamo N° REC-04102-TEL-2021", mediante el cual la propia empresa distribuidora señaló que el usuario habría reclamado el importe total ascendente a S/117,18, que correspondería a los consumos de diciembre de 2020 a marzo de 2021; información que fue corroborada por el propio usuario mediante la interposición de su queja del 31 de marzo de 2021.

⁹ Según se aprecia del "Formato del Reclamo N° RPC-01649-TEL-2021" del 23 de marzo de 2021, cuya copia obra en autos.

monto en reclamo), corresponde amparar la queja presentada por el usuario en este extremo.

- 3.24. Por lo tanto, **la empresa distribuidora debió congelar el monto puesto en disputa en el reclamo N° REC-04102-TEL-2021 del 23 de marzo de 2021, absteniéndose** de incluirlo en las siguientes facturaciones o **de exigir su pago**, mientras el procedimiento de reclamo correspondiente aún se encontraba en trámite¹⁰, por lo que, se verifica que ha vulnerado lo dispuesto en el numeral 16.2 del el Procedimiento de Reclamos.
- 3.25. Sin perjuicio de lo resuelto, en la medida que el procedimiento del reclamo N° REC-04102-TEL-2021, terminó con la aplicación del silencio administrativo positivo, conforme lo señalado y dispuesto precedentemente a través de la presente resolución; mediante la cual se declaró fundado el reclamo, disponiéndose que la empresa distribuidora refacture de la cuenta del suministro [REDACTED] los recibos de diciembre de 2020 a marzo de 2021, descontando el importe total de S/117,18 (el cual no incluye saldos liberados y rebajas correspondientes a otros procedimientos de reclamo, así como tampoco deudas de recibos no cuestionados), **no corresponde la aplicación de una medida correctiva al respecto sobre la queja por incluir en el recibo o exigir el monto materia de reclamo.**

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin¹¹, **SE RESUELVE:**

Artículo 1.º. - Declarar **FUNDADO** el reclamo N° REC-04102-TEL-2021, por los consumos excesivos de diciembre de 2020 a marzo de 2021, en aplicación del silencio administrativo positivo.

Artículo 2.º. - La empresa distribuidora deberá refacturar de la cuenta del suministro [REDACTED] los recibos de diciembre de 2020 a marzo de 2021, descontando -de no haberlo realizado aún- el importe total de S/117,18, lo cual no incluye saldos liberados y rebajas correspondientes a otros procedimientos de reclamo, así como tampoco deudas de recibos no cuestionados.

Asimismo, de corresponder, deberá reintegrar al usuario el pago que hubiese efectuado en exceso, de conformidad con lo dispuesto en 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 al usuario del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, en el plazo de siete (7) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, adjuntando los documentos sustentatorios correspondientes (detalle de movimientos de la cuenta del suministro donde se precise las rebajas, saldos en disputa liberados e ingresados, entre otros).

¹⁰ Lo cual se ha mantenido hasta la expedición de la presente resolución, a partir de la cual, recién se ha culminado el procedimiento administrativo correspondiente de reclamo, con la aplicación del silencio administrativo positivo.

¹¹ Aprobado mediante la Resolución N° 044-2018-OS/CD.

Artículo 4.º. - Declarar **FUNDADA** la queja por incluir en el recibo o exigir el monto materia de reclamo.

Artículo 5.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: 15/09/2021
16:15:47

Sala Unipersonal 2
JARU